



CHARTRE ELOGIE-SIEMP

PRESTATAIRES, TOUS ENGAGÉS !



es

CHARTRE ELOGIE-SIEMP

PRESTATAIRES, TOUS ENGAGÉS !

CHARTRE D'ENGAGEMENT DE NOS PARTENAIRES EN FAVEUR DE LA SATISFACTION DE NOS LOCATAIRES, DE LA TRANSITION NUMÉRIQUE ET DE NOTRE ENGAGEMENT POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE.

1. PARTENAIRES DE LA SATISFACTION DE NOS LOCATAIRES

Elogie-Siemp a pour objectif majeur la satisfaction de ses locataires et toutes ses actions ont pour fil rouge l'amélioration du service rendu. L'enquête de satisfaction, élaborée avec un panel représentatif de locataires, permet chaque année de recueillir les avis de 10% d'entre eux. Elogie-Siemp Contact, la plateforme téléphonique, offre un suivi de l'ensemble des réclamations et délivre une première réponse professionnelle et qualitative.

Ces premiers jalons posés, Elogie-Siemp a décidé de s'engager fin 2018 dans une démarche de certification de sa gestion locative par l'Afnor. Le référentiel Qualibail® qui a été retenu, se traduit par des engagements concrets pour lesquels nous devons œuvrer ensemble :

- Evaluation annuelle des prestataires intervenant dans le cadre de la maintenance, du dépannage et de la rénovation ;
- Information des locataires au moins 15 jours avant une intervention dans leur logement (sauf en cas de dépannage) ;
- Plage horaire d'intervention la plus faible possible – matin ou après-midi maximum, respect des rendez-vous et information des

- locataires en cas de retard de plus de 15 min pour une intervention dans leur logement ;
- Identification des personnels intervenant dans les logements ;
- Limitation du nombre d'interventions dans un même logement pour une même demande ;
- Espaces laissés propres après l'intervention ;
- Contrôle de la bonne réalisation des travaux programmés, et déclenchement d'actions correctives si nécessaire.

Les prochains marchés et appels d'offres comprendront des dispositions relatives à l'évaluation des prestataires. Cette évaluation reposera sur l'appréciation des locataires et des équipes d'Elogie-Siemp sur la qualité des travaux, la propreté des interventions ou encore le respect des rendez-vous. Des rencontres régulières avec chaque prestataire permettront de partager les constats et de fiabiliser une prestation de qualité.

Afin de favoriser le dialogue et nous améliorer collectivement, les résultats des évaluations seront présentés de façon transparente aux représentants des locataires au sein du Conseil de Concertation Locative du Patrimoine. Elles donneront lieu également à un échange annuel avec vous.

CHARTRE ELOGIE-SIEMP

PRESTATAIRES, TOUS ENGAGÉS !

2. PARTENAIRES DE LA TRANSITION NUMERIQUE D'ELOGIE-SIEMP

Les outils mis en place par Elogie-Siemp doivent permettre d'établir un diagnostic objectif sur le fonctionnement des équipements et la qualité des prestations et faciliter les échanges entre nous.

- Collecte des renseignements instantanés sur les équipements de chauffage collectif et d'ascenseurs avec GETRALINE
- Enquête satisfaction après intervention avec AVIS-LOCATAIRE pour capitaliser sur le retour d'expérience ;
- Travail collaboratif et suivi instantané des interventions avec INTENT
- Echange et partage des fichiers dans un environnement sécurisé avec BOX.

Tous ces outils qui permettent de collecter l'information, la partager, la diffuser et la valoriser pour un meilleur suivi de nos engagements respectifs, seront demain connectés à l'outil de GESTION TECHNIQUE DE PATRIMOINE orienté BIM exploitation.

D'ici 3 ans, les plans numérisés de l'ensemble du patrimoine nous

permettront de définir au plus juste les besoins des équipements techniques, et d'affiner les devis.

Cette gestion simplifiée permettra d'encadrer la diffusion des données sensibles afin de respecter nos obligations en matière de sécurité, conformément au règlement européen sur la « protection des données » RGPD (règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016).

Le prestataire s'engage à se conformer à cette législation ainsi qu'à la sécurisation des données qu'il gère et aux conditions de protection des données à caractère personnel. A ce titre, il garantit :

- Que les mesures techniques et organisationnelles appropriées sont mises en œuvre de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD ;
- Qu'il se conforme strictement aux prescriptions du RGPD et aux instructions du responsable du traitement, pour le traitement des données personnelles.

CHARTRE ELOGIE-SIEMP

PRESTATAIRES, TOUS ENGAGÉS !

3. PARTENAIRES DE NOTRE ENGAGEMENT POUR LE DEVELOPPEMENT DURABLE

Pour réduire son empreinte environnementale et lutter contre le dérèglement climatique, Elogie-Siemp ambitionne de se doter de son propre Plan Climat d'ici début 2020. Cet objectif ne pourra être atteint qu'à la condition d'être partagé par tous les partenaires de la société. L'ensemble des contrats et marchés à venir comportera des clauses environnementales et sociétales.

D'ores et déjà, à nos côtés, vous êtes acteurs de cette ambition dans le cadre de nos marchés :

- Utilisation de ressources responsables : énergies renouvelables, matériaux recyclés ou réemployés, limitation des distances d'approvisionnement ;
- Connaissance de l'impact de vos activités : collecte des FDES, vérification des étiquettes COV, identification des émissions Carbone des produits et services fournis ;
- Chantiers écoresponsables : mesure et limite des consommations d'énergie et d'eau liées à chaque intervention ;
- Gestion de nos déchets : identification avant

chaque intervention des déchets produits, mise en place d'un tri des déchets, en priorisant le réemploi et le recyclage.

Sur l'ensemble de ces thèmes, dorénavant, vous établirez un bilan annuel de vos actions qui nous permettra de chercher ensemble des voies d'amélioration de nos impacts environnementaux et de mieux identifier et valoriser notre démarche commune de développement durable.

Elogie-Siemp, dont la vocation sociale est affirmée, prévoit des clauses d'insertion dans ses marchés afin de faciliter le retour à l'emploi des personnes les plus éloignées. Vous transmettez semestriellement le nombre d'heures d'insertion réalisées.

PLANS DE PROGRÈS

Chaque année, le partage des bilans d'évaluations sera l'occasion de travailler sur des plans de progrès autour des trois axes de cette charte que sont la satisfaction des locataires, la transition numérique et le développement durable. Nous déciderons ensemble des leviers d'amélioration à actionner et des objectifs que l'on peut se fixer.

VALÉRIE DE BREM

Directrice générale d'Elogie-Siemp



NOM DU PRESTATAIRE

PARTENAIRE :

représenté par :

