

# LE SUIVI ET L'ÉVALUATION DES FOURNISSEURS

1

**LE PRESTATAIRE** exécute les prestations prévues au marché.

SUIVI TERRAIN DE L'EXÉCUTION DES MARCHÉS

2

**L'ACTEUR DE LA PROXIMITÉ OU LE LOCATAIRE** vérifie la bonne exécution des travaux.

#### Qui ? Contrôle quoi ?

- Entretien courant dans les parties communes : quitus du gardien
- Entretien courant dans les logements : quitus du locataire
- Intervention sous contrat d'entretien dans les logements : quitus du locataire
- Intervention sous contrat d'entretien dans les parties communes : suivi de l'échéancier et quitus par le gardien
- Remise en état des logements vacants : réception des travaux par le gestionnaire de secteur

3

**LE GESTIONNAIRE DE SECTEUR** suit les quitus et analyse les incidents fournisseurs rencontrés.

Si inexécution des obligations contractuelles

4

**LE RESPONSABLE DE SECTEUR**, en présence du gestionnaire de secteur, convoque le prestataire pour rappel à l'ordre ou demande de correction.

Si la problématique persiste

5

**LE SERVICE JURIDIQUE** met en demeure le prestataire de réaliser la prestation concernée dans un délai défini.

Si la problématique persiste

6

**LE SERVICE JURIDIQUE** avec l'appui de la direction du Budget et des Finances, met en œuvre l'application des pénalités prévues au marché.

Si la problématique persiste

7

**LE SERVICE JURIDIQUE** résilie le marché avec le prestataire.

ÉVALUATION CONTINUE DES FOURNISSEURS

#### ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS DES LOCATAIRES

Après chaque intervention dans les logements, les locataires reçoivent une enquête de satisfaction afin d'évaluer : la qualité d'exécution des prestations, le délai d'intervention, la qualité du contact avec le prestataire, ...

#### RENCONTRE ANNUELLE AVEC LES PRESTATAIRES

Le service métier prescripteur rencontre 2 fois par an ses prestataires de service pour faire un point sur le marché, notamment sur le respect des engagements contractuels.

#### REVUE TRIMESTRIELLE DES CONTRATS

La direction du Budget et des Finances, la direction du service métier prescripteur et le service Achats/Marchés réalisent tous les 3 mois une revue des contrats en cours et établissent un plan d'actions avec les éventuels besoins de recadrage à effectuer.

#### BILAN DE FIN DE MARCHÉ

En fin de marché, le service métier prescripteur rencontre le prestataire en présence du service Achats/Marchés pour faire un point sur l'exécution passée du marché : respect des engagements, qualité de la relation avec HABITAT 77, ressenti du prestataire, ...