

EN TERMES D'ÉVALUATION ET D'AMÉLIORATION CONTINUE



VALOPHIS S'ENGAGE À :

- 10** Partager les évaluations des prestations (contrôles fournisseurs et enquêtes de satisfaction) et mettre en place les plans d'actions correctives
- 11** Améliorer les informations communiquées aux locataires par Valophis pour une meilleure compréhension et visibilité sur le suivi de la sollicitation
- 12** Réaliser chaque année avec chaque partenaire un bilan

LES PRESTATAIRES S'ENGAGENT À :

- 10** Contribuer aux évaluations menées par Valophis et s'inscrire dans les plans d'actions correctives
- 11** Garantir le suivi des interventions et répondre à toute sollicitation de Valophis pour améliorer la qualité des prestations
- 12** Faire part à Valophis des difficultés rencontrées afin d'identifier ensemble les solutions à mettre en œuvre



Valophis a initié, en 2020, **une démarche inédite** : travailler de concert avec ses équipes, les représentants des locataires et les entreprises à **l'amélioration de la qualité et du niveau de service offert à nos locataires.**

Consciente que l'action conjuguée des équipes de Valophis et de celles de ses prestataires est un gage essentiel de cette qualité, le Directeur général a souhaité établir une charte d'engagements réciproques.

Elle met en évidence les **points d'amélioration possibles** de la relation entre l'Office et ses fournisseurs et formalise la volonté du Groupe de **développer un lien de confiance**, basé, avant toute chose, sur le partenariat avec ses fournisseurs.

Cette charte a vocation à **se déployer tout au long du projet d'entreprise**, soit jusqu'à fin 2026. Elle fera l'objet d'une **évaluation annuelle**. Une **clause de revoyure** est aussi prévue à **mi-parcours** pour faire évoluer son contenu au gré des besoins et attentes des parties signataires.



9 route de Choisy
CS50079 - 94048 CRETEIL CEDEX
www.groupevalophis.fr

CHARTRE D'ENGAGEMENTS FOURNISSEURS



12

ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES
BAILLEUR / PRESTATAIRES



À LA MISE EN PLACE DU MARCHÉ



VALOPHIS S'ENGAGE À :

- 1 Identifier un interlocuteur gestionnaire du marché dès sa notification (au siège)
- 2 Informer l'entreprise sur l'organisation de Valophis
- 3 Faciliter l'accès au patrimoine et le contact avec les interlocuteurs des entreprises sur le terrain (personnels de Valophis et locataires)

LES PRESTATAIRES S'ENGAGENT À :

- 1 Désigner un interlocuteur unique dès la notification du marché
- 2 Présenter l'organisation de l'entreprise et les interlocuteurs aux agences
- 3 Respecter les règles de confidentialité quant à l'usage des données transmises par Valophis sur les locataires



AU MOMENT DE LA PLANIFICATION DES INTERVENTIONS



- 4 Répondre aux devis sous 48h
- 5 Établir un diagnostic technique le plus précis possible pour faciliter l'intervention des entreprises
- 6 Transmettre toutes les informations utiles à l'intervention des entreprises et répondre avec réactivité aux demandes formulées

- 4 Fournir les devis sous 48h
- 5 Pour les interventions planifiées :
 - informer Valophis et les locataires du passage de l'entreprise
- 6 Pour les interventions ponctuelles :
 - proposer aux locataires des rendez-vous à la demi-journée et en informer Valophis
 - rappeler la date du rendez-vous 24 à 48h avant pour s'assurer de la présence du locataire ou du gardien et sécuriser l'intervention



LORS DE LA RÉALISATION DE LA PRESTATION ET À SON TERME



- 7 Rappeler, si nécessaire, aux locataires l'obligation de faire preuve de politesse et de courtoisie à l'égard des personnels des entreprises
- 8 Réceptionner les travaux avec des moyens proportionnés selon leur nature
- 9 Respecter les délais de paiement des factures : 30 jours à réception

- 7 Garantir un comportement respectueux des personnes : identification du personnel, courtoisie/prévenance, pédagogie sur l'intervention et l'entretien des équipements
- 8 Assurer la traçabilité en fournissant les comptes-rendus d'intervention et en signalant à Valophis toute situation anormale ou mettant en cause la sécurité
- 9 Transmettre la facture sous 30 jours après réception des travaux

