



Charte des prestataires externes

Leader de l'habitat social en Nouvelle Aquitaine, Domofrance est un acteur du développement économique, social et urbain des territoires.

Présente dans plus de 100 communes, elle met en œuvre son savoir-faire pour répondre, en ses qualités d'aménageur, de promoteur, de constructeur, de gestionnaire et de syndic, à la diversité des attentes qui s'expriment en matière de logement et plus généralement d'habitat.

Aménageur urbain :

Domofrance met en œuvre des projets d'urbanisme dans toutes ses composantes : aménagement du foncier, réalisation de programmes immobiliers diversifiés, recherche de partenaires... Elle accompagne les projets urbains des territoires et participe à la création de nouveaux quartiers, en cohérence avec les enjeux.

Promoteur constructeur :

Domofrance réalise des logements locatifs conventionnés, des résidences jeunes actifs et étudiants, des maisons relais et structures d'hébergement, des appartements et maisons individuelles en accession sociale, des locaux d'activités. Son offre associe les principes d'une qualité d'usage durable à une architecture novatrice.

Bailleur social :

Domofrance assure une gestion décentralisée de son patrimoine par le biais d'agences territoriales et une agence « Jeunes » situées au cœur des quartiers d'habitat. En lien direct avec ses locataires, elle développe au quotidien une démarche de haute qualité de services, favorisant ainsi la proximité.

Syndic de copropriété :

Domofrance assure le mandat de syndic d'une centaine de copropriétés et associations syndicales issues de l'accession neuve et de la vente de son patrimoine locatif. Cette activité propose une expertise juridique et technique et une rigueur comptable aux propriétaires. Elle est un gage de sécurité pour les collectivités territoriales dans leur mission de prévention des copropriétés en difficulté.

Développeur d'une offre solidaire :

Domofrance s'engage délibérément comme acteur de l'insertion à travers le logement, l'emploi et la formation. Les actions qu'elle développe sont basées sur le lien social et la solidarité.

1- DOMOFRANCE, UN BAILLEUR ENGAGE DANS UNE DEMARCHE QUALITE ET ENVIRONNEMENTALE

Attentive aux attentes de ses clients et de ses parties prenantes, Domofrance s'est engagée dans une démarche de progrès et de qualité en ciblant trois objectifs :

- Accroître la satisfaction de ses clients et parties prenantes,
- Améliorer en continu la qualité des produits et services offerts,
- Optimiser son fonctionnement général.

Pour y parvenir, Domofrance s'appuie sur la certification ISO 9001 v 2015 qu'elle a obtenue en septembre 2018, puis renouvelée en septembre 2021, pour ses activités de construction de produits immobiliers, de location de logements sociaux et de vente de logements neufs en accession sociale.

Domofrance est également certifiée ISO 50001 v 2018 (obtenue en 2016, renouvelée en octobre 2019). Cette certification sur le management de l'énergie vise les objectifs suivants :

- limiter l'impact environnemental de Domofrance en réduisant ses dépenses énergétiques et ses émissions de gaz à effet de serre,
- lutter encore plus contre le risque de précarité énergétique de ses locataires, et les assurer du confort et de la qualité d'usage de leur logement.

Domofrance a obtenu en janvier 2020 la certification pour les marques NF Habitat et NF Habitat HQE. Ces marques sont un repère de qualité et de performance de l'habitat, tant pour les clients que pour les professionnels de la construction. Les cibles visées par cette certification sont les suivantes :

- qualité de vie : confort acoustique, visuel et hygrothermique, fonctionnalité des lieux, qualité de l'air intérieur, sécurité.
- respect de l'environnement : performance énergétique, réduction des consommations d'eau et déchets,
- performance économique : coût d'entretien réduit, consommations et charges maîtrisées.

La présente Charte formalise l'ensemble des exigences de Domofrance : nous voulons qu'elle soit un cadre de référence pour nos prestataires externes, afin de leur faire partager nos engagements et les intégrer à notre démarche de progrès continu.

En adhérant à cette Charte, les prestataires externes s'engagent à la respecter et à la faire respecter par leurs cotraitants et sous-traitants, dans l'amélioration continue de leurs propres systèmes de management de la qualité, le respect de la législation en vigueur et des dispositions contractuelles applicables.

2- DOMOFRANCE, UN POUVOIR ADJUDICATEUR SOUMIS AU DROIT DES MARCHES PUBLICS

En tant que pouvoir adjudicateur soumis aux textes relatifs aux marchés publics, DOMOFRANCE sélectionne ses prestataires externes sur la base de consultations dans le respect du Code de la Commande publique et s'engage à garantir l'égalité de traitement des candidats, la liberté d'accès et la transparence de ses procédures.

Les opérateurs économiques prennent connaissance des dossiers de consultation en cours sous ces liens :

<https://domofrance.e-marchespublics.com/>

3- TRAVAILLER AVEC DOMOFRANCE : SAVOIR REpondre A UNE EXIGENCE FORTE DE QUALITE

L'exigence qualité de Domofrance vis-à-vis de ses prestataires externes se retrouve à plusieurs niveaux :

- **Exigence qualitative :**
 - Respecter les délais
 - Etre réactif et fiable dans l'exercice de sa mission
 - Délivrer une prestation efficace et de haute qualité
 - Assurer une qualité relationnelle avec Domofrance, ses clients et parties prenantes
 - Fournir des travaux, fournitures, produits et services conformes aux normes en vigueur et au marché
 - Fournir la documentation technique attendue
 - Mettre en œuvre un suivi et un service après-vente performants
 - Développer une démarche d'amélioration continue.
- **Exigence sécuritaire :**
 - Respecter les règles de sécurité, former son personnel à la sécurité et le doter d'équipements de protection individuels adaptés au travail à réaliser
 - Assurer la sécurité des personnes et des installations sur l'ensemble des sites, respecter la santé des salariés et des riverains
 - Contrôler en permanence, le respect des obligations légales dues par l'employeur sur les chantiers y compris ceux des sous-traitants, en tant que donneurs d'ordres.
- **Exigence liée au développement durable :**
 - S'engager en faveur du développement durable et entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement, notamment sur les chantiers

- Réduire la toxicité et les impacts des matériaux de construction et les déchets qu'ils peuvent générer
- Favoriser les techniques innovantes du point de vue environnemental et en particulier permettant d'économiser l'énergie
- Utiliser de préférence des matériaux respectant l'environnement
- Respecter les prescriptions de Domofrance liées à l'insertion professionnelle.

Ces exigences s'appliquent également aux cotraitants et sous-traitants.

4- TRAVAILLER AVEC DOMOFRANCE : S'ENGAGER DANS UN PROCESSUS D'AMELIORATION CONTINUE

En cours de marché, dans le cadre de sa démarche qualité, DOMOFRANCE se réserve la possibilité d'évaluer par audit, le système qualité du prestataire externe afin de s'assurer que son système qualité fonctionne de manière adéquate. L'objectif de cet audit est défini par l'intermédiaire d'une lettre préalable à l'intervention ; il ne s'agit pas de remettre en cause la validité des certifications obtenues par le prestataire externe ni les conclusions d'audits conduits par d'autres intervenants (organismes de certification, autres clients...).

En fin de marché ou en cas de mise en évidence d'un dysfonctionnement, Domofrance procède à une évaluation de la qualité de la prestation délivrée par ses prestataires externes.

Cette évaluation est faite sur la base des critères de qualité définis dans la présente Charte via une « Fiche d'évaluation ».

Lorsque les résultats de l'évaluation ne sont pas en phase avec nos exigences, les prestataires externes sont invités à mettre en place un plan d'actions pour remédier aux faiblesses identifiées. Cette évaluation doit être appréhendée comme un partenariat, dans une démarche commune d'amélioration continue.

5- ENGAGEMENT DE L'OPERATEUR ECONOMIQUE

Domofrance souhaite qu'avant toute remise d'offre, ses partenaires potentiels s'engagent par le biais de la remise de la charte suivante :

Je soussigné, _____, en ma qualité de _____ pour

l'entreprise _____, adhère à LA CHARTE DES PRESTATAIRES DE

Domofrance, et m'engage à la faire appliquer à mes éventuels futurs cotraitants ou sous-traitants.

Date et cachet de l'opérateur économique

