

	SELECTION, SUIVI ET EVALUATION DES PRESTATAIRES	Référence : PROC-02
---	--	---------------------

Nom du document	Créé / Modifié par	Validé par	Version	Date création / MAJ
Sélection, suivi et évaluation des Prestataires	Martine BUCHSER	Hélène LIBER	2	03/07/2015 (V1) 04/09/2023 (V2)

Liste de diffusion

- Collaborateurs de la Société de gestion.
« Collaborateur » désignant le personnel de la Société de gestion ainsi que le personnel du groupe SOGELYM DIXENCE, mis à la disposition de la Société de gestion.

Références Règlementaires :

- Textes européens :
Directive 2011/61 UE – Art 20
RD 231/2013 – Art 75 à 80
- Règlement Général de l'AMF : Art 318-57 à 318-61
- Doctrine AMF : DOC 2012-19
- Autres : Synthèse des contrôles SPOT AMF
Modalités de réalisation des prestations immobilières
Externalisation du contrôle interne

PREAMBULE

Cette procédure vise à décrire le processus mis en œuvre par la Société de gestion en matière de sélection, de suivi et d'évaluation des Prestataires de services quels qu'ils soient (délégataire, dépositaire, évaluateurs ou experts immobiliers, property manager, intermédiaires financiers).

DISPOSITIONS

1. Lancement des appels d'offre

Lorsque la Société de gestion décide d'externaliser une mission ou une fonction opérationnelle, le Directeur du service concerné (ci-après désigné « le Directeur ») définit avec ses collaborateurs un projet d'appel d'offre contenant les informations et documents suivants à destination du RCCI :

- Intitulé de la prestation,
- Cahier des charges,
- Critères de sélection et grille de notation associée,
- Liste des Prestataires envisagés,
- Documents à collecter.

Après accord du RCCI, le Directeur transmet le projet d'appel d'offre à la Direction Générale pour commentaires / modifications et validation.

Le Directeur contacte ensuite les Prestataires envisagés susceptibles de réaliser cette mission en leur fournissant les informations suivantes :

- Intitulé de la prestation,
- Description synthétique de la prestation à réaliser,
- Délais de réponse et d'exécution prévus,
- Lieu de l'intervention.

Les entreprises sollicitées sont tenues à une obligation de confidentialité concernant les informations dont elles auraient pu en prendre connaissance.

L'appel d'offres doit être adressé à minima à 3 Prestataires, à l'exception de certaines activités spécifiques pour lesquelles le marché des Prestataires est restreint et pour lesquelles la Société de gestion pourra s'adresser à 2 Prestataires, après information et accord du RCCI.

Le cas échéant, une procédure simplifiée pourra être mise en place (nombre de prestataires et descriptions), après accord du RCCI qui confirmera le contenu de la mise en concurrence.

2. Proposition commerciale

A réception de l'appel d'offres, le Prestataire envoie par mail sa proposition commerciale d'intervention au Directeur dans les délais impartis.

3. Entrée en relation et modalités de sélection des Prestataires

3.1. Le Directeur réceptionne les réponses des différents Prestataires et procède à l'analyse des offres reçues avec ses collaborateurs, parmi les critères de sélection objectifs suivants :

- Notoriété du Prestataire sur le marché,
- Niveau d'expertise nécessaire pour réaliser la prestation proposée,
- Outils employés pour réaliser la prestation,
- Expérience du Prestataire pour des missions similaires,
- Qualité de la relation professionnelle passée, s'il s'agit d'un Prestataire déjà connu par la Société de gestion,
- Recommandation par d'autres personnes ayant eu recours aux services du Prestataire,
- Coût estimé de la prestation,
- Délais d'exécution de la prestation, disponibilité et réactivité du Prestataire,
- Connaissance de la réglementation et des normes professionnelles régissant la Société de gestion,
- L'absence de conflits d'intérêts liés à la prestation,
- Solidité financière.

Ces critères ne sont pas exhaustifs. D'autres critères de sélection pourront les compléter en fonction des caractéristiques de la prestation.

Chaque critère sélectionné fera l'objet d'une notation selon la grille proposée dans le dossier d'appel d'offres. A chaque critère, pourra être affecté un coefficient.

La somme des notes attribuées permettra un classement des Prestataires.

Ces critères de sélection sont retenus et applicables, sans restriction ni réserve, aux Prestataires intragroupe, issus du Groupe SOGELYM DIXENCE.

3.2. A l'issue de l'analyse des dossiers de candidatures des Prestataires, le Directeur constitue un dossier de synthèse comportant une fiche de sélection, suivi et évaluation des Prestataires (Annexe) avec les informations ci-dessous :

- Coordonnées du Prestataire,
- Nature de la prestation à fournir,
- Date d'envoi de l'appel d'offres et de retour du Prestataire,
- Notations attribuées aux critères de sélection,
- Commentaires et remarques du Directeur et collaborateurs.

4. Comité de sélection des Prestataires

Un Comité de sélection des Prestataires est réuni par le RCCI pour examiner le dossier de synthèse présenté par le Directeur.

Il est composé des membres suivants :

- Président / RCCI,
- Direction Générale,
- Directeur du service opérationnel concerné par la prestation,
- Coordinatrice RCCI.

Chaque membre du Comité de sélection dispose d'une voix.

Après analyse du dossier de synthèse, les membres du Comité procède au vote et le Prestataire ayant obtenu la majorité simple des voix est sélectionné.

Un compte rendu est établi à l'issue de la réunion du Comité de sélection récapitulant l'ensemble des votes émis et des commentaires correspondants.

Le document est annexé au dossier de synthèse et classé dans le répertoire informatique dédié au Comité de sélection des Prestataires, suivi et mis à jour par le RCCI.

5. Registre des Prestataires

Le nouveau Prestataire choisi est recensé dans le Registre des Prestataires de la Société de gestion et classé en fonction de la mission qui lui est déléguée, soit :

- En PSEE (Prestataires de Services Essentiels Externalisés), selon la définition règlementaire suivante :
« Une tâche ou une fonction opérationnelle est considérée comme essentielle ou importante lorsqu'une anomalie ou une défaillance dans son exercice est susceptible de nuire sérieusement, soit à la capacité de la société de gestion de portefeuille de se conformer en permanence aux conditions et aux obligations de son agrément ou à ses obligations professionnelles, soit à ses performances financières, soit à la continuité de ses activités » ;
- Autres Prestataires,
- Prestataires privilégiés « Preferred Partners » appartenant notamment au Groupe SOGELYM DIXENCE.

6. Contractualisation avec les Prestataires

Suite à la validation du choix définitif par le Comité de sélection, le Directeur adresse au Prestataire retenu la réponse favorable et lui demande les documents nécessaires pour la formalisation du contrat de prestations de service.

Le Directeur informe également par écrit (mail, courrier) les Prestataires non retenus de la décision finale en précisant les motifs ayant conduit la Société de gestion à ne pas retenir leur offre.

Le Directeur établit un projet de contrat de prestations de service qu'il soumet à l'analyse du Service Juridique et à la validation du RCCI.

Puis, il le finalise et l'adresse au Prestataire pour signature.

Le contrat est ensuite contresigné par la Direction Générale.

Une copie est remise au Prestataire et l'original est archivé dans les locaux de la Société de gestion et scanné dans le dossier du Prestataire, classé sur le réseau informatique dédié.

7. Suivi de la relation avec les Prestataires

Pour chaque Prestataire, les Collaborateurs réalisent un suivi de la prestation au fil de l'eau afin de s'assurer de la bonne qualité de la prestation fournie.

S'il est constaté un incident ou une anomalie dans l'exercice de la mission confiée au Prestataire, les Collaborateurs en informe le RCCI selon la procédure dédiée (Procédure « Incidents »).

Un courrier ou un mail est alors adressé au Prestataire pour lui faire part du dysfonctionnement constaté et un rendez vous est fixé avec le Directeur pour échanger et faire le point sur la situation constatée.

Les échanges sont formalisés dans la Fiche de sélection, suivi et évaluation des Prestataires.

Si l'anomalie ou l'incident persiste et que le Prestataire ne répondrait plus aux critères qualitatifs ou quantitatifs définis par la Société de gestion, le Directeur informe le RCCI et la Direction générale.

Le RCCI réunit le Comité de sélection des Prestataires dans les 10 jours au plus tard pour décider des suites à donner à la relation contractuelle, à savoir :

- Poursuite de la relation contractuelle avec mise en place d'un plan d'actions et des points d'amélioration.
Il appartient au Directeur d'assurer le suivi et le respect des mesures définies dans les délais impartis.
En cas d'échec du plan d'actions et qu'aucune amélioration n'a été constatée, le Directeur peut décider de mettre fin à la relation contractuelle après en avoir informé le RCCI et la Direction Générale.
- Résiliation de la relation d'affaires.
Dans ce cas, le Prestataire en sera informé et le contrat sera résilié, selon les termes contractuels.

Les décisions du Comité de sélection des Prestataires sont formalisées par un compte rendu annexé au dossier du Prestataire.

Tout changement de Prestataire doit respecter le même process de sélection énoncé ci-dessus.

8. Evaluation des Prestataires

Les Prestataires font l'objet d'une évaluation annuelle par les Services opérationnels de la Société de gestion.

Pour ce faire, le RCCI adresse par mail aux Collaborateurs, en fin d'année, un tableau regroupant tous les Prestataires de la Société de gestion pour que chacun puisse évaluer le Prestataire avec qui il est en relation dans ses activités quotidiennes.

L'évaluation porte sur les points suivants avec l'attribution d'une note de 1 à 10 :

- Qualité de la prestation,
- Disponibilité / Réactivité du Prestataire,
- Coût de la prestation,
- Solidité financière / Réputation

Le tableau complété par les Collaborateurs est retourné au RCCI.

Le RCCI réunit dans les 10 jours un Comité de conformité et de contrôle interne composé de :

- Président / RCCI,
- Directeur Général,
- Directeurs des Services opérationnels (financier, commercial, Asset Management, Marketing),
- Coordinatrice RCCI.

pour discuter et analyser les notations attribuées.

Le RCCI s'assure de la cohérence entre les évaluations établies et les incidents qui lui auraient été signalés en cours d'année.

Dans le cas où un Prestataire obtiendrait une note inférieure à 5, un rendez vous est prévu avec le Directeur opérationnel concerné pour échanger sur les griefs retenus et décider des suites de la relation contractuelle, selon le process énoncé au point 7 ci-dessus.

Le tableau annuel d'évaluation est visé par le RCCI et classé dans le réseau informatique dédié.

ANNEXE

Fiche de sélection, de suivi et d'évaluation des Prestataires

Services Collaborateur	
Description de la prestation	

Prestataire	
Date du contact	
Date de réception de la proposition d'intérêt	

Note globale obtenue	
----------------------	--

Comité de sélection et évaluation des Prestataires	
Date de réunion	
Décision / Commentaires	

Contrat Prestataire / Date	
Suivi de la relation avec le Prestataire	

Comité de sélection et évaluation des Prestataires	
Date	
Décision / Commentaires	

Visa RCCI / Date	
Visa Direction / Date	