



Charte de qualité CIL-PASS mobilité

Accompagnement de la mobilité professionnelle des salariés

**Annexe 3 à la recommandation du Conseil d'administration du
16 février 2005**

Introduction

- ◆ Pour compléter la nouvelle gamme de produits du 1% Logement, les Partenaires sociaux ont souhaité que soit développée par les CIL/CCI une offre de services destinée à faciliter le parcours résidentiel des salariés des entreprises qui supportent la charge du 1% Logement.

La réflexion menée dans cette perspective en s'appuyant sur les expériences acquises des CIL/CCI, a permis de retenir deux services :

- l'Assistance logement des salariés en difficulté dans leur parcours résidentiel, service dénommé CIL-PASS assistance,
- l'Accompagnement de la mobilité professionnelle des salariés, service dénommé CIL-PASS mobilité.

Ces deux services ont fait l'objet d'une analyse approfondie visant à définir un cadre d'exercice optimal, garantissant la qualité des services et leur identification comme action spécifique du 1% Logement.

- ◆ La présente Charte de qualité traite du service CIL-PASS mobilité. L'objectif de la Charte est de présenter le contenu et les modalités de réalisation de ce service par les CIL/CCI et leurs opérateurs (Société du titre V ou filiale de Société du titre V). Elle fixe le niveau obligatoire minimum des engagements à prendre et les modalités d'organisation et de fonctionnement minimales à respecter par les CIL/CCI et les opérateurs pour fournir le service.

Cette Charte et ses annexes définissent l'ensemble des normes et modalités dont le respect sera soumis à contrôle ; elles constituent une véritable garantie d'investissement par les CIL/CCI et leurs opérateurs, en moyens humains et matériels suffisants pour assurer la qualité de la prestation.

Sommaire

- 1 - Intérêt social du CIL-PASS mobilité et ambition du 1% Logement** p. 4
- 2 - Caractéristiques du service** p. 6
- 3 - Rôles et engagements des CIL/CCI et des opérateurs** p. 8
- 4 - Rôles et engagements des Plates-formes de service** p. 13
- 5 - Dispositif de pilotage et de contrôle** p. 16
- 6 - Annexes** p. 17

1 - Intérêt social du CIL-PASS mobilité et ambition du 1% Logement

- ◆ **Tout salarié peut être amené à changer de résidence principale pour des raisons professionnelles. La réalisation d'un accompagnement de cette mobilité professionnelle dans de bonnes conditions est un enjeu, aussi bien pour le salarié que pour l'entreprise :**
 - pour le salarié, il s'agit de réduire les perturbations liées à la mobilité pour lui et sa famille,
 - pour l'entreprise, il s'agit de vaincre les freins à la mobilité et de réduire la période d'indisponibilité.

- ◆ **Dans ce contexte, l'ambition du 1% Logement est de proposer un service qui permet d'assurer au salarié son changement de résidence principale dans un cadre optimal et sécurisé.**

Cette prestation :

- **est une offre globale qui centralise auprès d'un seul interlocuteur l'ensemble des opérations et démarches liées au changement de logement,**
- **est réalisée par un opérateur filiale de CIL/CCI (Société du titre V ou filiale de Société du titre V d'un CIL que ce CIL soit le CIL lui-même ou un CIL partenaire),**
- **présente un réelle valeur ajoutée :**
 - le salarié bénéficie d'un accompagnement complet pour lui et sa famille, facilitant leur intégration dans leur nouvel environnement,
 - le salarié est ainsi plus rapidement opérationnel dans ses nouvelles activités professionnelles.

1 - Intérêt social du CIL-PASS mobilité et ambition du 1 % Logement (suite)

- est payante,
 - est accessible à l'ensemble des salariés des entreprises assujetties sur l'ensemble du territoire national, à charge pour chaque CIL/CCI d'assurer via son opérateur la prestation ou d'organiser la réalisation de celle-ci par l'opérateur d'un autre CIL/CCI,
 - est homogène sur l'ensemble du territoire.
- ◆ Cette ambition nécessite que le 1% Logement mette en place des règles de fonctionnement interne, qui permettent de respecter les engagements avec un niveau de qualité satisfaisant, et notamment :
- l'engagement de chaque CIL/CCI de promouvoir ce service auprès des salariés et des entreprises, permettant d'en assurer la distribution sur l'ensemble du territoire,
 - l'obligation d'adhésion de l'opérateur du CIL/CCI qui réalise la prestation à une Plate-forme de service, permettant par une mise en commun de compétences, d'assurer un niveau de qualité obligatoire minimum,
 - l'instauration d'un dispositif de pilotage et de contrôle national portant sur l'ensemble de la chaîne de valeur ajoutée du service.

2 - Caractéristiques du service

◆ Les objectifs

Le CIL/CCI développe, une offre de services globale qui accompagne le salarié, pour faciliter sa mobilité professionnelle et son intégration dans son nouvel environnement.

L'objectif de cette prestation est d'assister le salarié dans son projet afin d'en assurer la réussite.

La prestation s'appuie sur trois points forts :

- une compétence globale qui couvre l'ensemble des aspects de la mobilité professionnelle du salarié liés au logement,
- une dimension opérationnelle illustrée par la prise en charge de démarches pour le compte du salarié,
- une connaissance précise de la situation du salarié et de son environnement, qui se traduit par des documents personnalisés.

◆ La réalisation de cet objectif suppose pour le CIL/CCI et l'opérateur :

- la mise en œuvre de compétences, de moyens logistiques et de partenariats adaptés,
- la garantie de la qualité et l'efficacité de leurs services.

◆ Les bénéficiaires

Les bénéficiaires de cette offre sont les salariés des entreprises assujetties au 1% Logement.

2 - Caractéristiques du service (suite)

◆ La prestation

La prestation proposée va du recensement des attentes de la famille jusqu'à la mise en service du logement.

Les composantes de la prestation ainsi que les différentes étapes de la démarche sont les suivantes :

- entretien individuel avec la famille,
- recherche de logement en location ou accession,
- accompagnement individuel de la famille lors de la visite des logements,
- mise en service du logement,

(Cf. schéma du séquençement de chaque phase de la prestation en annexe 1).

◆ La facturation de la prestation

La facturation peut être réglée avec l'AIDE MOBILI PASS.

◆ Les valeurs

Dans le cadre de leur mission sociale, le CIL/CCI et l'opérateur ont le souci :

- de la satisfaction du salarié et de l'entreprise,
- de l'utilité des services proposés au salarié,
- de l'efficacité et de la rigueur de la prestation

◆ La Communication

Toute communication relative au service doit obligatoirement être faite sous la marque nationale CIL-PASS mobilité.
Le nom du CIL/CCI peut être associé au nom du service.

3 - Rôles et engagements des CIL/CCI et des opérateurs

Les CIL/CCI s'engagent à distribuer localement le service CIL-PASS mobilité via leurs opérateurs, ou à défaut à le promouvoir dans le respect de la présente Charte qu'ils ont signée et à mettre en œuvre une organisation permettant d'appliquer l'intégralité de cette Charte (cf. schéma d'intervention d'un CIL/CCI en annexe 8).

La possibilité pour les opérateurs de délivrer ce service aux salariés suppose de la part de chacun d'eux un engagement de qualité et du respect de normes selon un niveau obligatoire minimum décrit ci-après. Un niveau complémentaire pouvant aller jusqu'à une certification ISO est laissé à l'initiative de chaque opérateur.

- ◆ Vis à vis de l'ensemble des CIL/CCI, le CIL/CCI qui ne dispose pas d'un opérateur pour réaliser le service s'engage à :
 - promouvoir le service dans sa sphère d'influence,
 - orienter les salariés vers un opérateur d'un autre CIL/CCI en mesure de réaliser le service dans le cadre d'un accord de partenariat

- ◆ Vis à vis de l'ensemble des CIL/CCI, le CIL/CCI et son opérateur réalisant le service s'engagent à :
 - respecter cette Charte et formaliser par écrit leur engagement (cf. modèle d'engagement en annexe 2),
 - proposer le service dans les conditions de la Charte,
 - assurer la disponibilité de l'ensemble des ressources et compétences nécessaires à la création et au développement du service,
 - démontrer son aptitude à fournir régulièrement une prestation conforme aux exigences des salariés et des entreprises,
 - rendre compte annuellement de leur activité à l'UESL.

3 - Rôles et engagements des CIL/CCI et des opérateurs (suite)

- **Respecter les règles de fonctionnement suivantes :**

- satisfaire à l'ensemble des obligations en matière sociale et fiscale, en particulier pour ce qui est des règles de mise à disposition de personnel,
- Contractualiser la relation entre l'opérateur, responsable de la bonne exécution de la prestation, et le client entreprise ou salarié . En cas de sous-traitance de la prestation, répartir la rémunération préalablement entre les opérateurs intervenants au prorata du travail effectué par chacun,
- lors de la réalisation d'une mission de mobilité collective, nommer un responsable de projet sur le site de départ et d'arrivée et inviter l'entreprise cliente à faire de même.

- **Respecter les règles de déontologie suivantes :**

- respecter la confidentialité des informations relatives aux personnes et aux entreprises qu'ils viendraient à connaître dans le cadre de leurs missions,
- pour les équipes :
 - avoir le sens de la rigueur et de l'intérêt général et la volonté de les mettre au service de la réalisation de leurs missions et de la satisfaction des salariés et des entreprises,
 - être attentives à l'efficacité de leurs travaux,
 - offrir un éventail de compétences permettant de répondre aux besoins des salariés,
 - s'attacher à les faire évoluer en permanence, en particulier grâce à l'expérience accumulée,
 - ne pas recevoir, en dehors de la facturation de la prestation par l'opérateur, de rémunération, avantage en nature, ou commissionnement direct ou indirect d'un tiers suite au résultat d'une transaction engagée pour le compte de ses clients,

3 - Rôles et engagements des CIL/CCI et des opérateurs (suite)

- pour l'opérateur :
 - satisfaire aux obligations, lois et règlements liés à l'activité et notamment être en stricte conformité avec les dispositions de la Loi Hoguet (carte professionnelle « transactions sur immeubles et fonds de commerce », engagement de poursuivre la recherche de logement jusqu'à la satisfaction du salarié etc...),
 - ne pas développer une activité généraliste d'agence immobilière et se limiter à l'exécution, dans le cadre du présent service de mandats de recherche de logement à la location ou à l'achat et le cas échéant de mandats non exclusifs de propriétaires privés pour la location directe.
- pour l'opérateur d'un CIL/CCI qui assure le service pour le compte d'un autre CIL/CCI :
 - se présenter comme correspondant du CIL/CCI de l'entreprise cliente et ne pas en user pour capter la collecte,
 - mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour la réalisation de la mission et la considérer comme aussi importante que toute autre mission qu'il pourrait avoir en cours.

◆ **Vis à vis de la Plate-forme de service, l'opérateur s'engage à :**

- **adhérer à une Plate-forme et à une seule par service,**
- **respecter les procédures mises en place par la Plate-forme et utiliser les outils fournis,**
- **fournir à la Plate-forme toutes les informations qui lui sont nécessaires,**
- **rechercher, en cas de litige avec la Plate-forme et avant toute procédure contentieuse, une conciliation avec le concours de l'UESL.**

3 - Rôles et engagements des CIL/CCI et des opérateurs (suite)

- ◆ Vis à vis du salarié, l'opérateur assure la relation avec le salarié en mobilité dans toutes les phases du service, et s'engage à :
 - être à sa disposition pour lui fournir toutes informations lui permettant d'identifier les différentes options qui s'offrent à lui, que ce soit par un contact téléphonique, un courrier papier ou électronique ou un contact direct,
 - lui répondre ou à lui fixer un rendez-vous pour lui proposer une offre de service globale,
 - lui désigner un interlocuteur privilégié qui lui proposera une série d'entretiens,
 - lui établir et lui remettre un dossier de demande de renseignements (Cf. dossier indicatif en annexe 3),
 - mettre en œuvre une communication objective sur la prestation,
 - mettre en place un formulaire de mesure de la satisfaction des salariés sur la prestation fournie (cf. modèle minimum d'enquête de satisfaction en annexe 4).

- ◆ Vis à vis de l'entreprise, l'opérateur s'engage à :
 - établir un contrat d'accompagnement (Cf. modèle indicatif en annexe 5), qui peut être mis en œuvre dans le cadre d'un protocole passé entre l'entreprise et le CIL/CCI et prévoyant l'établissement d'un ordre de mission,
 - établir un compte rendu au terme de la mission.

3 - Rôles et engagements des CIL/CCI et des opérateurs (suite)

◆ En ce qui concerne le service CIL-PASS mobilité, l'opérateur s'engage à la maîtrise de ses activités, et notamment doit :

- s'assurer que ses objectifs sont établis en cohérence avec la présente Charte et qu'ils sont mesurables,
- s'assurer que les moyens quantitatifs et qualitatifs nécessaires ont été mis en place pour atteindre ses objectifs,
- respecter le séquençement présenté en annexe 1,
- mettre à disposition des équipes, des informations, outils, procédures, instructions et documents appropriés, tant au niveau de la nature de la prestation, qu'au niveau de sa réalisation,
- utiliser un dossier de renseignements en référence à celui prévu en annexe 3,
- utiliser un guide d'entretien,
- mettre en œuvre des actions de contrôle et de suivi, former les collaborateurs concernés pour leur permettre d'acquérir et de maintenir leur niveau de compétence.

Pour assurer l'homogénéité et la pertinence des services rendus par les collaborateurs sur l'ensemble du territoire chaque opérateur assurant le service adhère à une et une seule Plate-forme qui a pour missions :

- de mettre à disposition des opérateurs adhérents des méthodes, outils et documents leur permettant d'exercer la prestation de manière optimale,
- d'offrir une assistance d'expertise et d'information sur l'ensemble des compétences mises en jeu dans la prestation de service
- de réaliser certaines prestations pour le compte des opérateurs adhérents.

Les Plates-formes sont homologuées par le Conseil d'administration de l'UESL, sur la base d'un dossier de candidature (cf. éléments de dossier de candidature en annexe 6).

4 - Rôles et engagements des Plates-formes de service

◆ Vis à vis de l'ensemble des CIL/CCI et opérateurs, la Plate-forme s'engage à :

- respecter la Charte, dans le cadre de son dossier de candidature,
- assurer la disponibilité de l'ensemble des ressources et compétences nécessaires à la création et au développement du service,
- démontrer son aptitude à fournir régulièrement une prestation conforme aux spécifications du service et conforme aux engagements lors de son homologation,
- mettre à la disposition de l'UESL toutes les informations lui permettant d'appréhender son activité et ses performances,
- respecter les règles de déontologie suivantes :
 - matérialiser l'adhésion d'un opérateur par une convention de services (cf. modèle de convention en annexe 7), signée pour une durée initiale minimum d'un an, renouvelable annuellement,
 - constituer une structure distincte des CIL/CCI,
 - respecter la confidentialité des informations relatives aux personnes et aux entreprises qu'elle viendrait à connaître dans le cadre de sa mission,
 - ne pas faire référence au nom de la Plate-forme dans les documents de communication du service,
 - en cas de litige avec un opérateur, rechercher avant toute procédure contentieuse, une conciliation avec le concours de l'UESL.

4 - Rôles et engagements des Plates-formes de service (suite)

◆ Vis à vis des opérateurs adhérents, la Plate-forme s'engage à :

- **Développer et mettre à disposition des opérateurs des outils et des supports techniques**
 - dossier de demande de renseignements,
 - enquête de satisfaction,
 - ordre de mission,
 - contrat d'accompagnement,
 - guide d'entretien.

- **Assister les opérateurs adhérents, à la demande, sur les aspects financiers, juridiques ou autres, et de manière générale sur tout ce qui touche à la mise en œuvre de la prestation**
 - élaborer des supports marketing et commerciaux au service des CIL/CCI,
 - concevoir et réaliser des actions de communication et de promotion de la marque et du savoir faire,
 - assurer une veille technologique des produits proposés sur le marché.

4 - Rôles et engagements des Plates-formes de service (suite)

- **Assister pour les formations du niveau local**
 - identifier les besoins de formation permanente des CIL/CCI,
 - gérer le catalogue des formations,
 - mettre en place des aides permanentes en ligne.
- **Aider au recrutement interne ou externe.**
- **Elaborer des outils de reporting nécessaires :**
 - aux négociations avec les partenaires,
 - à l'alimentation des critères de répartition des coûts de la Plate-forme entre les CIL/CCI adhérents.
- **Pratiquer une parfaite égalité de traitement tant en contenu qu'en délai entre l'ensemble de ses adhérents opérateurs, quelque soit le volume d'activité de ceux-ci.**
- **Animer des partenariats sur leurs sites géographiques d'intervention**

◆ **La participation au financement de la Plate-forme s'opère selon les principes suivants :**

- **les Plates-formes ne reçoivent aucune rémunération ou avantage en nature de la part des partenaires directement ou indirectement,**
- **la participation au financement de la Plate-forme de service se fera par répartition des coûts de la Plate-forme entre les CIL/CCI adhérents, selon des accords contractuels formalisés dans un document entre chaque CIL/CCI et la Plate-forme.**

5 - Dispositif de pilotage et de contrôle

- ◆ La maîtrise de la prestation est assurée par des contrôles qui apportent la preuve du respect des actions telles qu'elles sont définies dans la Charte d'engagements. L'ensemble de ces contrôles donne lieu à l'établissement d'indicateurs.

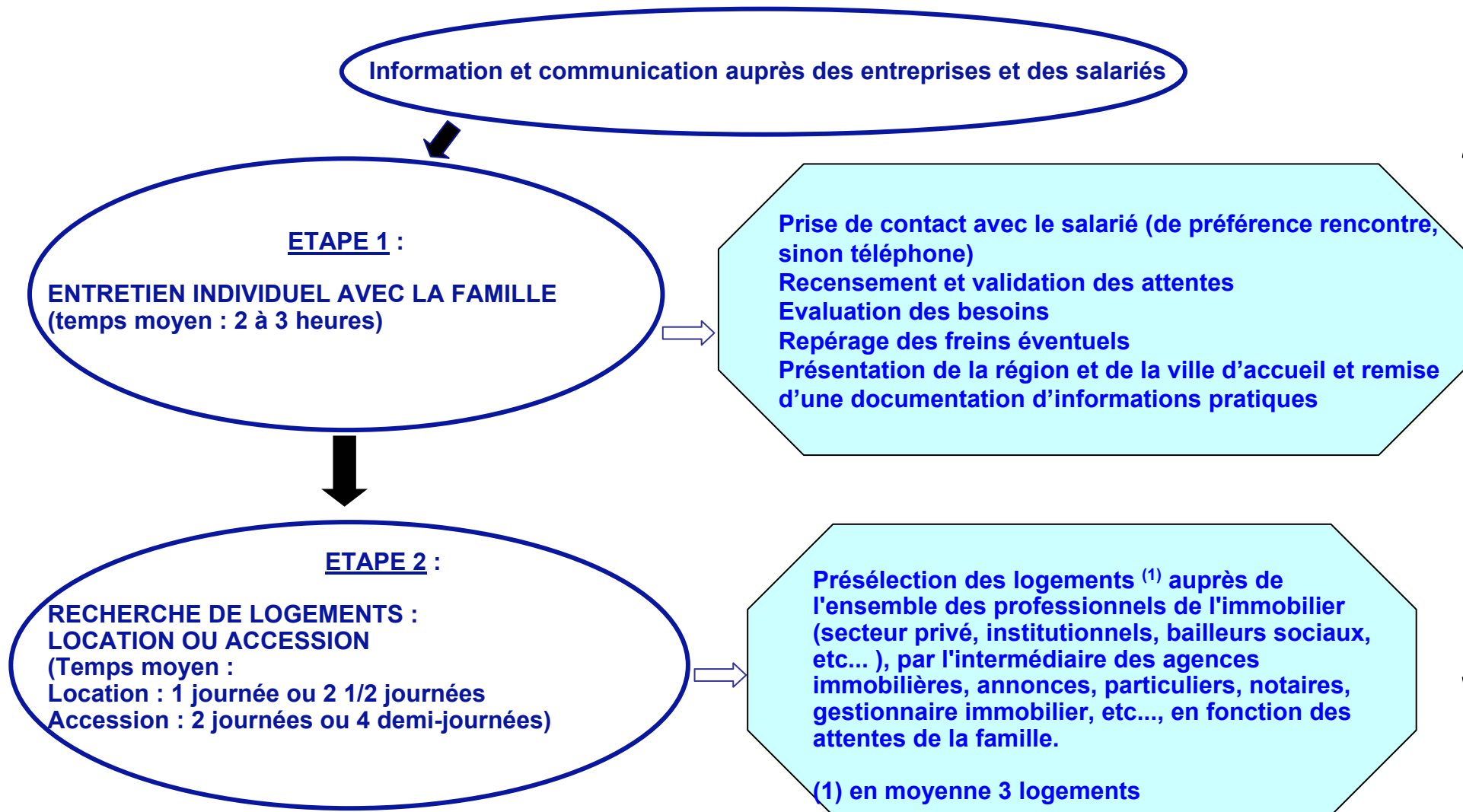
- ◆ L'UESL définit et met en place les indicateurs et processus de contrôle lui permettant de :
 - suivre le service CIL-PASS mobilité qualitativement et quantitativement au plan national pour établir annuellement un rapport d'activité,
 - s'assurer du respect de la Charte par les CIL/CCI, les opérateurs et les Plates-formes,
 - s'assurer de la qualité des prestations des Plates-formes.

- ◆ Les principales informations du reporting sont les suivantes :
 - nombre de contacts salariés par nature (visite, téléphone, ...)
 - nombre d'entreprises touchées,
 - nombre de missions réalisées,
 - chiffre d'affaires,
 - nombre d'accords de partenariats,
 - caractéristique des bénéficiaires,
 - type de prestations réalisées.

6 - Annexes

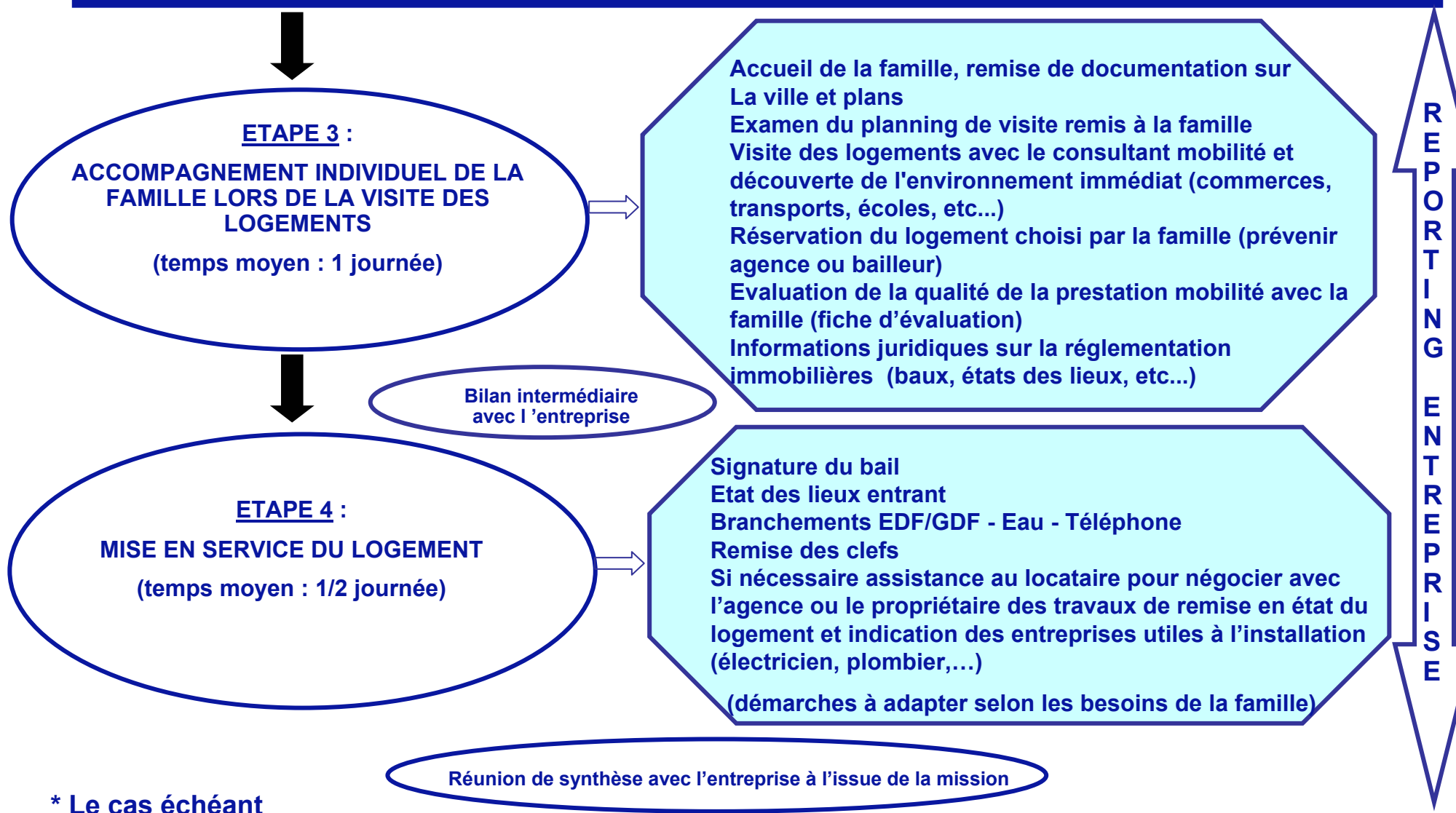
- 1 - Séquencement de la prestation p. 18
- 2 - Modèle d'engagement du CIL/CCI ou du CIL/CCI et de son opérateur p. 20
- 3 - Dossier indicatif de demande de renseignements p. 21
- 4 - Contenu minimum d'enquête de satisfaction du salarié p. 24
- 5 - Modèle indicatif de contrat d'accompagnement p. 25
- 6 - Eléments du dossier de candidature des Plates-formes de service, p. 32
- 7 - Modèle de convention entre un opérateur et la Plate-forme de service p. 33
- 8 - Schéma d'intervention d'un CIL/CCI p. 36

Séquencement de la prestation



* Le cas échéant

Séquencement de la prestation (suite)



* Le cas échéant

Modèle d'engagement du CIL/CCI ou du CIL/CCI - opérateur

Dans la continuité de toutes les actions menées par les CIL/CCI depuis leur création, pour faciliter le parcours résidentiel des salariés, il a été décidé d'appliquer une Charte d'engagements du service CIL-PASS mobilité.

Chaque CIL/CCI et chaque opérateur doivent s'engager dans une démarche fondée sur la mise en œuvre de cette Charte.

Cette démarche s'articule autour de deux axes :

- apporter au salarié une offre de services globale tout au long de son parcours résidentiel facilitant sa mobilité professionnelle et son intégration dans son nouvel environnement,
- garantir la qualité des prestations.

◆ Le CIL/CCI (.....) s'engage à :

- assurer la mise en œuvre des principes de la charte pour promouvoir le service
- désigner nominativement un responsable de cette activité.

◆ Le CIL/CCI (.....) et son opérateur (.....) s'engagent à :

- assurer la mise en œuvre des principes de la Charte, pour promouvoir le service et pour le distribuer
- désigner nominativement un responsable de cette activité.

Pour distribuer le service, l'opérateur s'engage, dans les deux mois, à adhérer à la Plate-forme de service de son choix et pour une durée minimum d'un an.

Date :

Signé :

Le Président du CIL/CCI (.....) ,

et, le cas échéant

Le Président de l'opérateur (.....)

Dossier indicatif de demande de renseignements

◆ Etat civil de l'intéressé :

- Nom :
- Prénom :
- Date de naissance :

◆ Employeur :

◆ Fonction :

◆ Coordonnées actuelles :

- Professionnelles :
- Personnelles :

◆ Situation de famille :

◆ Nombre d'enfants :

◆ Profession du conjoint :

Dossier indicatif de demande de renseignements (suite)

◆ Descriptif du logement actuel :

- | | | | |
|-----------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|
| Location meublée | <input type="checkbox"/> | Location non meublée | <input type="checkbox"/> |
| Logement longue durée | <input type="checkbox"/> | Logement temporaire | <input type="checkbox"/> |
| Pavillon | <input type="checkbox"/> | Appartement | <input type="checkbox"/> |
| Zone urbaine | <input type="checkbox"/> | Zone péri urbaine | <input type="checkbox"/> |
| | | Zone rurale | <input type="checkbox"/> |

● Type de logement (F1/F6) :

- | | | | |
|----------|--------------------------|-----------|--------------------------|
| Location | <input type="checkbox"/> | Accession | <input type="checkbox"/> |
|----------|--------------------------|-----------|--------------------------|

● Si location : loyer mensuel hors charges :

● Si propriétaire :

– date d'accession à la propriété :

– montant des remboursements éventuels :

◆ Nouvel emploi :

● Date effective ou prévisionnelle de la prise de fonction :

● Estimation du revenu annuel du ménage après la prise de fonction :

Dossier indicatif de demande de renseignements (suite)

◆ Descriptif du logement souhaité :

Location meublée

Location non meublée

Logement longue durée

Logement temporaire

Pavillon

Appartement

Zone urbaine

Zone péri urbaine

Zone rurale

● Type de logement (F1/F6) :

Location

Accession

● Si location :

– loyer mensuel hors charges.....

● Si accession :

– montant des remboursements éventuels.....

Contenu minimum d'enquête de satisfaction du salarié

◆ Comment avez-vous connu le service d'accompagnement de la mobilité du CIL/CCI ?

Par l'intermédiaire de votre entreprise

Par relation (un ami, un collègue...)

Autre (préciser)

◆ Avez-vous finalisé votre choix de logement avec le service mobilité ?

Oui

Non

Pourquoi ?.....;

◆ Avez-vous été satisfait du service apporté ?

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait
L'entretien individuel avec la famille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les logements proposés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accompagnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lors de la visite des logements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La mise en service du logement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

◆ Souhaitez-vous faire des remarques particulières ?

Modèle indicatif de contrat d'accompagnement

CONTRAT D'ACCOMPAGNEMENT N°

(loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 – Décret n° 72.678 du 20 juillet 1972)

ENTRE LES SOUSSIGNES :

M

.....

 (nom, prénom, adresse actuelle, date de naissance, profession),

salarié de l'entreprise

.....
 (dénomination et adresse du siège de l'employeur),

ci-après dénommé **le salarié**,

d'une part,

ET :

....., Société Anonyme au capital de, dont le siège social est à
, immatriculée sous le numéro, titulaire de la carte professionnelle de
 transactions sur immeubles et fonds de commerce sans réception de fonds N° délivrée par et
 garantie par représentée par

ci-après dénommée **le Prestataire**,

d'autre part,

Modèle indicatif de contrat d'accompagnement (suite)

EXPOSE :

Dans le cadre d'un protocole d'accord conclu le, la Société a confié au Prestataire le soin de fournir un service CIL-PASS mobilité à des **salariés en situation de mobilité professionnelle** et à leur famille.

Le service CIL-PASS mobilité comprend :

- l'entretien individuel avec la famille,
- la recherche de logement sur le site d'accueil,
- l'accompagnement individuel de la famille,
- la mise en service du logement,

et peut être complété par d'autres prestations (à préciser).

CECI EXPOSE , IL EST ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE I : OBJET DU CONTRAT 'ACCOMPAGNEMENT

M, en accord avec la Société.....qui l'emploie et conformément au protocole d'accord visé dans l'exposé ci-dessus, confie au Prestataire, par le présent contrat, une mission d'accompagnement CIL-PASS mobilité (éventuellement complétée par d'autres prestations (à préciser)) destinée à faciliter sa mobilité professionnelle, notamment par la recherche d'un logement locatif ou en accession à la propriété.

Le Prestataire assure sous sa seule responsabilité pour ses domaines de compétence la conduite et la réalisation de la mission qui lui est confiée.

Ce contrat est enregistré au registre des mandats du Prestataire.

Modèle indicatif de contrat d'accompagnement (suite)

Les caractéristiques de la demande de logement (secteur géographique, type, surface habitable approximative, prix maximum souhaité, et autres éléments) sont mentionnés dans le questionnaire établi pour la recherche, signé par le salarié et annexé au présent contrat.

ARTICLE II : DESCRIPTION DE LA MISSION CIL-PASS mobilité :

La mission d'accompagnement confiée par M....., en accord avec son employeur, au Prestataire qui l'accepte, est la suivante :

◆ Identification des besoins en matière de logement – Informations générales,

Cette tâche est réalisée à l'aide d'un questionnaire remis à la famille, pour définir le type de logement souhaité et les conditions d'installation dans la région, complété par un entretien individuel qui permet d'approfondir les besoins, de présenter la région et la ville d'accueil, sa qualité de vie, les réalités du marché du logement et de cerner les contraintes budgétaires.

◆ Recherche de logements et sélection,

La recherche est engagée en fonction de la date prévisionnelle d'arrivée de la famille et s'effectue par l'intermédiaire des professionnels de l'immobilier, institutionnels, notaires, particuliers, etc.

Modèle indicatif de contrat d'accompagnement (suite)

Un repérage de la qualité des quartiers, de l'habitat, des services et équipements (notamment des établissements scolaires) est effectué.

Le Prestataire sélectionne les logements afin de ne présenter que ceux correspondant le mieux aux aspirations de la famille.

◆ **Visites accompagnées des logements sélectionnés :**

Au jour convenu pour les visites, un collaborateur mandatée par le Prestataire accompagne la famille.

Le nombre de logements présentés varie en fonction des disponibilités du marché du moment, mais il sera, si nécessaire, d'au moins **trois** logements.

S'il s'avère dès le premier logement présenté, que la demande ne peut pas s'inscrire dans la réalité du marché, le Prestataire recadrera la demande avec le mandant pour les autres propositions.

En même temps que la visite des logements, une reconnaissance des ressources de la localité, du quartier, des transports, des services publics, santé, commerces, des équipements sportifs et culturels etc... est effectuée.

◆ **Aide aux formalités administratives et à la mise en service du logement :**

Le Prestataire organise le rendez-vous de signature du bail, coordonne la remise des pièces et chèques à fournir, effectue les demandes et prises de rendez-vous pour l'état des lieux, les branchements EDF-GDF, téléphone.

Modèle indicatif de contrat d'accompagnement (suite)

ARTICLE II bis :

Les prestations complémentaires au service CIL-PASS mobilité sont les suivantes :

- ...
-
-
-

ARTICLE III : DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat est conclu pour une mission **commençant le** **et se terminant le**, soit au plus tard 6 mois à compter de la date effective de la mobilité.

ARTICLE IV : REMUNERATION DE LA MISSION

Le coût de la mission, incluant les prestations telles que décrites à l'article II, est fixé à :

- € , HT

La TVA sera facturée en sus au taux en vigueur à la date de facturation.

Les frais, honoraires ou commissions dues aux professionnels de l'immobilier auxquels le Prestataire pourra le cas échéant faire appel, seront à la charge du salarié.

Modèle indicatif de contrat d'accompagnement (suite)

ARTICLE V : MODALITES DE PAIEMENT

Le prestataire établira la facture correspondant aux prestations éligibles à l'aide MOBILI-PASS au nom du salarié, dès lors que l'objet du contrat est réalisé.

Les prestations qui ne peuvent faire l'objet d'un remboursement au titre de l'aide MOBILI-PASS seront directement réglées par le salarié ou la société

La facture établie par le Prestataire au nom du salarié, dans un délai n'excédant pas 6 mois à compter de la date de la mobilité effective du salarié, sera transmise accompagnée du formulaire de demande d'aide MOBILI-PASS, à la Société....., qui devra viser ces documents, les faire signer au salarié pour accord par ce dernier et les retourner au CIL/CCI pour la mise en œuvre de l'aide MOBILI-PASS.

Le Prestataire sera réglé, en tiers payant, par le CIL/CCI du montant de la facture par le versement direct de la subvention correspondant à l'aide MOBILI-PASS, pour le compte du salarié bénéficiaire, au vu du formulaire de demande d'aide et de la facture dûment visée et signée par la Société.

ARTICLE VI : AUTORISATIONS

M..... Donne au Prestataire toutes les autorisations pour accomplir, à ses frais, toutes formalités et démarches, faire appel à tous concours que cette dernière juge opportuns.

Modèle indicatif de contrat d'accompagnement (suite)

ARTICLE VII : CONFIDENTIALITE

Le Prestataire gardera strictement confidentiel toute information, communication, fait, étude ou événement portés à sa connaissance dans le cadre de l'exécution de sa mission et déclare que ses collaborateurs et partenaires sont et seront tenus au secret professionnel.

Fait en deux exemplaires originaux,

A, le

Le salarié,

Pour le Prestataire,

M.....

.....

Eléments du dossier de candidature des Plates-formes de Service

Dans le dossier de candidature en vue d'obtenir l'homologation d'une Plate-forme de service par le Conseil d'administration de l'UESL, les points suivants devront être adressés, à minima.

1 - Expérience d'opérateur :

La Plate-forme doit appuyer sa candidature sur une expérience d'opérateur justifiée par :

- l'antériorité de l'activité de mobilité,
- le nombre dossiers annuels traités et le chiffre d'affaires,
- la qualité de la prestation : exploitation des enquêtes de satisfaction,
- l'expérience acquise sur chacune des missions dont la Plate-forme a la charge.

2 - Capacité à réaliser la mission de Plate-forme de Service :

- statut juridique,
- effectif affectés à l'activité : nombre, compétence, expérience, ...,
- expertises : juridique, fiscale, ... ,
- outils utilisés : grille d'analyse, modèles de contrats, lettres type, ...,
- moyens techniques affectés : documentation, fiches techniques, internet, système d'information, hot-line, ...,
- partenariats,
- actions de formation : identification des besoins, gestion du catalogue, ...,
- aide au recrutement des collaborateurs,
- compte d'exploitation prévisionnel : budget de dépenses pour les 3 premières années, prévisions du nombre d'opérateurs adhérents, ... , règles d'imputation des coûts aux opérateurs adhérents,
- calendrier de mise en place et premier inventaire des projets que la Plate-forme envisage de lancer pour remplir pleinement ses missions. Par exemple : démarche de certification, développement de logiciels ou de process.

Modèle de convention entre un CIL/CCI et une Plate-forme de service

Afin d'assurer la prestation d'accompagnement des salariés de manière homogène sur l'ensemble du territoire et dans le respect de la Charte de qualité du service, l'opérateur..... a décidé d'adhérer à la Plate-forme de service, dans les conditions suivantes :

1 - Obligations de la Plate-forme :

Dans le cadre de sa mission , la Plate-forme de service s'engage à apporter à l'opérateur les services suivants :

- **Développement et mise à disposition d'outils et de supports techniques :**
 - dossier de demande de renseignements
 - enquête de satisfaction du salarié
 - ordre de mission
 - contrat d'accompagnement
 - guide d'entretien.

- **Assistance, à la demande, sur les aspects financier, juridique ou autres, et de manière générale à tout ce qui touche à la mise en oeuvre de la prestation :**
 - élaboration de supports marketing et commercial et animation,
 - conception et réalisation d'actions de communication et de promotion de la marque et du savoir faire,
 - veille technologique des produits proposés sur le marché

Modèle de convention entre un opérateur et une Plate-forme de service (suite)

- **Assistance pour les formations du niveau local :**
 - identification des besoins de formation permanente,
 - gestion du catalogue des formations,
 - mise en place d'aides permanentes en ligne.
- **Aide au recrutement interne ou externe**
- **Elaboration des outils de reporting nécessaires :**
 - aux négociations avec les partenaires,
 - à l'alimentation des critères de répartition des coûts de la Plate-forme entre les CIL/CCI adhérents.
- **Animation de partenariats sur les sites géographiques d'intervention.**

2 - Obligations de l'opérateur :

- Il s'engage à promouvoir le service au niveau local et à le distribuer dans le respect de la Charte qu'il a signée.
- Il s'engage à respecter les normes mises en place par la Plate-forme de service.
- Il s'engage à fournir à la Plate-forme toutes les informations qui lui sont nécessaires.

3 - Participation au financement de la Plate-forme :

La participation au financement de la Plate-forme se fera par répartition des coûts selon les modalités suivantes :

- ...
- ...

4 - Obligation de confidentialité :

La Plate-forme s'engage à respecter la confidentialité des informations relatives aux personnes et aux entreprises qu'elle viendrait à connaître dans le cadre de sa mission.

Modèle de convention entre un opérateur et une Plate-forme de service (suite)

5 - Egalité de traitement de l'ensemble des CIL/CCI adhérents

La Plate-forme s'engage à pratiquer une parfaite égalité de traitement tant en contenu qu'en délai entre l'ensemble de ses adhérents, quelque soit le volume d'activité de ceux-ci.

6 - Durée

La présente convention est conclue pour une durée de un an à compter de sa signature. Elle est renouvelable annuellement par tacite reconduction. La résiliation de cette convention par l'une ou l'autre des parties est possible à la date anniversaire, avec un préavis minimum de trois mois.

7 - Litiges

En cas de litige et avant toute procédure contentieuse, une conciliation sera recherchée avec le concours de l'UESL.

Fait à, le

Pour l'opérateur
Le Président

Pour la Plate-forme de Services
Le représentant

Schéma d'intervention d'un CIL/CCI (1)

CAS 1 : Le CIL choisit de délivrer et promouvoir le service (et ou veut être visible vis à vis de l'entreprise)	CAS 2 : Le CIL choisit l'option de la promotion seule du service
<ul style="list-style-type: none"> - Il s'est engagé à respecter la charte Mobilité et à adhérer à une plate-forme de services - Il peut apparaître dans une convention tripartite avec l'entreprise et la Titre V opérateur <p><u>Cas 1.1 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Il dispose d'une société Titre V filiale ou sous filiale dédiée qui peut le cas échéant sous traiter à un autre opérateur <p><u>Cas 1.2 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Il passe un accord avec une filiale titre V ou sous filiale titre V d'un autre CIL 	<ul style="list-style-type: none"> - Il s'est engagé à respecter la charte Qualité - Il ne dispose pas d'une Titre V dédiée à la mobilité - Il a passé des accords de partenariat (accord de collaboration) avec des CIL qui disposent d'une Titre V opérateur, actant qu'il oriente les demandeurs vers les CIL partenaires - Il n'apparaît pas dans une convention tripartite avec l'entreprise et la titre V opérateur

(1) Les CCI peuvent intervenir soit directement, soit via une filiale interposée en fonction de leur réglementation spécifique