

quali'
hlm

La qualité de service
en actions et en preuves

Le label
de la profession
pour améliorer
votre qualité
de service

L'UNION
SOCIALE
POUR
L'HABITAT

Les Hlm, l'habitat en Mouvement



La qualité de service
en actions et en preuves

Depuis 2016, le label de la profession permet aux organismes Hlm qui le souhaitent de s'engager sur l'amélioration en continu de leur qualité de service, et rendre celle-ci plus visible auprès des locataires et partenaires.

Le label **Quali'Hlm®** se traduit par une démarche concertée autour des activités cœur de métier pour alimenter une dynamique d'amélioration permanente de la qualité de service, selon une rigueur méthodologique inspirée de la norme ISO 9001, et dans une perspective de management souple et adapté.

7 La démarche de Labellisation accompagne l'organisme Hlm dans La reconnaissance :

- de son **projet qualité et des dispositifs durables en matière de qualité de service** (organisation de la proximité, outils de gestion, plans d'actions thématiques ou territoriaux).
- des **résultats obtenus** sur les champs d'activité fondamentaux tels que la relation client, la tranquillité, la propreté, le traitement de la demande, etc.
- de la **structuration de son management** en faveur du projet d'entreprise, en lien avec les parties prenantes.

Une labellisation qui évolue avec l'actualité de l'exercice du métier de bailleur social

Depuis 2020, **Quali'Hlm®** est un label **Qualité en fort déploiement, dont le périmètre s'élargit.**

L'introduction de deux mentions spéciales, optionnelles et accessibles lors du renouvellement du label, offre l'opportunité aux organismes de valoriser de bonnes pratiques et/ou une démarche vertueuse dans les champs du parcours résidentiel et de l'accompagnement du vieillissement. Ces mentions sont une garantie Qualité dans le domaine, reconnu par les professionnels, les locataires et les partenaires.

L'engagement dans une mention suit le même cheminement que l'entrée dans la démarche de labellisation, avec la déclinaison d'un plan d'actions et de valorisation sur un cycle de 3 ans, et d'une évaluation à mi-parcours.



Un périmètre élargi

➤ Mention spéciale « Parcours résidentiel »

Cette mention porte sur deux axes :

- Traiter la demande des locataires
- Développer une démarche proactive pour les locataires dont le logement n'est plus adapté à leur situation



➤ Mention spéciale « Accompagnement du vieillissement »

Cette mention porte sur deux axes :

- Favoriser le maintien à domicile (accompagnement social et patrimoine)
- Développer une démarche d'accompagnement par anticipation à l'échelle de l'entreprise



➤ Adaptation du Label à l'activité « Résidences thématiques »

De même, pour les organismes Hlm dont l'activité principale est centrée sur l'habitat thématique à destination de publics spécifiques, l'adaptation du label socle Quali'Hlm® a été réalisée pour leur permettre de s'engager dans une démarche d'amélioration en continu de leur qualité de service, en tenant compte de leurs particularités.

Le label Quali'Hlm® Résidences thématiques est ainsi accessible depuis 2021. Il tient compte de la relation entre propriétaire et gestionnaire ainsi que de la satisfaction des résidents quant au service rendu. Véritable outil de cohésion, structurant une politique qualité adaptée, le label Quali'Hlm® Résidences thématiques conserve la méthodologie et la philosophie du label socle, en vertu des exigences de concertation et de traitement des situations complexes.



Les champs couverts par le label Quali'Hlm « Résidences thématiques » :

Management de la qualité

- Les dispositifs d'écoute et de mesure
- La politique qualité
- L'organisation et le management de la qualité
- La communication
- Les situations complexes

Engagement réciproque : contractualisation

- Contractualisation cadre et conventions locales entre propriétaires et gestionnaires

Interface propriétaire / gestionnaire

- L'accueil, la communication avec les gestionnaires
- Le traitement des demandes

Opérations neuves et réhabilitations

- Programmation / montage d'opération / conception
- Production immobilière / livraison
- Réhabilitations / remplacement de composants / travaux programmés

Un label qui implique et associe Les Locataires, par voie de concertation

Parce que le locataire est au cœur du dispositif et qu'il attend une qualité de service toujours plus performante, la démarche de labellisation engage l'organisme à partager avec ses représentants de locataires sa stratégie et les objectifs qualité poursuivis. Au fil de sa progression dans la mise en œuvre de sa politique qualité et les déclinaisons concrètes qui en découlent, les représentants de locataires sont associés à l'amélioration du service rendu, de façon régulière et en conseils de concertation locative.

Une approche sur mesure, opérationnelle pour les bailleurs sociaux

L'obtention du label s'effectue à partir de la définition de plans d'actions et de leur mise en œuvre, selon un cycle de 3 ans : une opportunité pour associer les équipes et l'encadrement intermédiaire.

L'assurance d'améliorer la satisfaction client, au-delà de la qualité perçue, par l'appréciation objective de la qualité rendue

À partir d'un cadre d'évaluation, **l'analyse des pratiques de l'organisme Hlm offre une photographie complète combinant approche globale de la qualité et approche territoriale.** Cette expertise ne répond pas aux exigences d'un référentiel d'engagements standardisés, mais plutôt à l'application des exigences réglementaires et des exigences de la profession en matière de bonnes pratiques.

Dès l'audit initial, **le niveau de service est apprécié en fonction du management de la qualité en place** (politique et organisation mises en œuvre, dispositif d'écoute et de mesure, communication qualité...), **et également des services rendus** (entrée dans les lieux, propreté des abords et des parties communes, fonctionnement des équipements, traitement & qualification de la demande...)

Bon à savoir

Une boîte à outils Quali'Hlm® est accessible sur le site de l'Union sociale pour l'habitat, avec un mode d'emploi, la liste des auditeurs agréés, des outils d'autoévaluation, etc.



Quali'Hlm® reconnaît la diversité de vos situations patrimoniales et territoriales

Une attention particulière au traitement des situations dites complexes

En dépit du service rendu par l'organisme, des situations complexes peuvent subsister, en particulier dans les quartiers sensibles. Très souvent, il apparaît que la dégradation de la qualité de service sur un site n'est pas uniquement imputable au bailleur, plusieurs facteurs entrent en jeu : un usage inadapté du site par des habitants, l'absence de coordination des interventions des partenaires, un manque de dialogue, réel et approfondi, sur les questions très difficiles à traiter.

Le traitement de ces situations est devenu un objectif prioritaire pour le mouvement professionnel, à l'appui d'un travail interne confédéral, et d'un soutien technique aux organismes qui y sont confrontés.

Quali'Hlm® est une labellisation reconnue au niveau national, soutenue et animée par des acteurs engagés

Avec un corps d'auditeurs formés et agréés par l'Union sociale pour l'habitat, selon une double compétence : l'audit qualité et l'expérience du management qualité appliqué au logement social. À chaque cycle de vie du label, cet agrément est actualisé et renouvelé.

Avec un Comité de labellisation national, indépendant, constitué de professionnels reconnus, de représentants des associations nationales de locataires, d'institutionnels et de personnalités extérieures qualifiées.

Avec un principe d'animation et de partage entre auditeurs, organismes labellisés et le mouvement professionnel, tout au long de l'année.

Avec un soutien financier du FSI (Fonds de soutien à l'innovation) dont peuvent bénéficier les organismes Hlm pour la démarche de labellisation.

Quali'Hlm® démarche : com

PLANIFIER

Réalisation d'un audit Habitat Qualité Services - HQS®, préparation des plans d'actions d'amélioration en lien avec les représentants de locataires, puis avis motivé de l'auditeur agréé.

Transmission au Comité de labellisation pour une demande d'admissibilité.

ADMISSIBILITÉ DU LABEL



La dé
de Labe

AGIR & AMÉLIORER

Au terme du cycle de 3 ans, mise en œuvre d'un nouveau diagnostic Habitat Qualité Services - HQS®, préparation des nouveaux plans d'actions d'amélioration en lien avec les représentants de locataires, puis avis motivé de l'auditeur agréé.

Transmission au Comité de labellisation pour une demande de renouvellement du label.

RENOUVELLEMENT DU LABEL



, au fil de la
ment s'engager ?

Marche
Labellisation



RÉALISER

Mise en œuvre des plans d'actions d'amélioration sur l'année, puis audit de mise en œuvre par l'auditeur agréé, avec avis motivé.

Transmission au Comité de labellisation pour une demande d'octroi.

Si avis favorable : labellisation pour 3 ans, avec étape intermédiaire à 18 mois.

ATTRIBUTION DU LABEL



VÉRIFIER

Réalisation des actions d'amélioration : étape de vérification à 18 mois de l'octroi pour constater les résultats obtenus et l'efficacité des actions, par l'auditeur agréé, avec avis motivé.

Transmission au Comité de labellisation pour une demande de maintien.

Si avis favorable : confirmation de la labellisation jusqu'à la fin du cycle de 3 ans (18 mois).

MAINTIEN DU LABEL





La qualité de service
en actions et en preuves

Depuis son lancement début 2016, Quali'Hlm s'est développé, en lien étroit avec Les organismes Hlm.

Avec désormais près d'une centaine d'organismes Hlm engagés dans la démarche, le label Quali'Hlm® suscite de plus en plus d'intérêt de la part des bailleurs sociaux.

Si le pilotage et l'animation du dispositif est assuré par l'Union sociale pour l'habitat, les fédérations d'organismes Hlm et les associations régionales, dans leurs missions respectives, sont également associées.

Un Club Quali'Hlm® permet aussi d'associer régulièrement les organismes labellisés aux évolutions du dispositif et de partager des expériences et de bonnes pratiques en lien avec leur démarche au sein du label.

Un séminaire Quali'Hlm® des auditeurs agréés se réunit régulièrement pour vérifier la pertinence du dispositif et en faciliter l'amélioration.

Pour plus d'informations :

Catherine VOGELEISEN

Conseillère Quali'Hlm®

Tel. : 06 68 91 04 16

Catherine.vogeleisen@union-habitat.org

qualihlm@union-habitat.org

www.union-habitat.org

rubrique Ressources/ Quali'Hlm®

CLUB Quali'Hlm®

Thierry PIEDIMONTE

Chef de mission Qualité de service

Tel. : 06 30 49 43 77

Thierry.piedimonte@union-habitat.org



Les Hlm, l'habitat en Mouvement