

Direction DIUS
14 rue Lord Byron 75008 Paris
Catherine.vogeleisen@union-habitat.org

Note

Mission d'audit sur le Label Quali'Hlm® et son dispositif de labellisation- V0

Emetteur(s) : Catherine Vogeleisen
Destinataire(s) : Delphine Baudet-Collinet, Thierry Asselin

Date : 21 02 2025

1. INTRODUCTION

Après des engagements en qualité de service rendu aux locataires, formalisés en 2003 par le mouvement professionnel, des évolutions en matière d'amélioration de la satisfaction « client » ont été lancées et outillées avec la mise en œuvre du diagnostic Habitat Qualité Service® en 2008, puis la décision de se doter dès 2015 d'un label qualité pour la branche professionnelle.

Ce label a été lancé en 2016, et a progressivement bénéficié d'un déploiement auprès des organismes Hlm intéressés : près d'une centaine d'organismes sont aujourd'hui engagés dans le Label.

Ce Label de la branche professionnelle du logement social constitue un véritable levier en faveur de la qualité de service dans l'activité des organismes.

2. CONTEXTE ET CADRE DE LA MISSION D'AUDIT

Avec un déploiement du Label depuis 9 ans, et la croissance des engagements de la part des organismes Hlm, l'USH souhaite conduire à l'appui d'une expertise spécialisée, une mission d'audit sur le Label et son dispositif de labellisation, afin :

- d'établir une cartographie de son fonctionnement, en précisant les points forts et les points d'alerte
- de repérer les points d'optimisation / automatisation des tâches dans la gestion du dispositif
- d'identifier les éléments de performance à envisager (objectifs et contenus du Label, process, outils, évaluation, promotion)

FOCUS SUR LE CADRE CONTEXTUEL

■Présentation du label Quali'Hlm

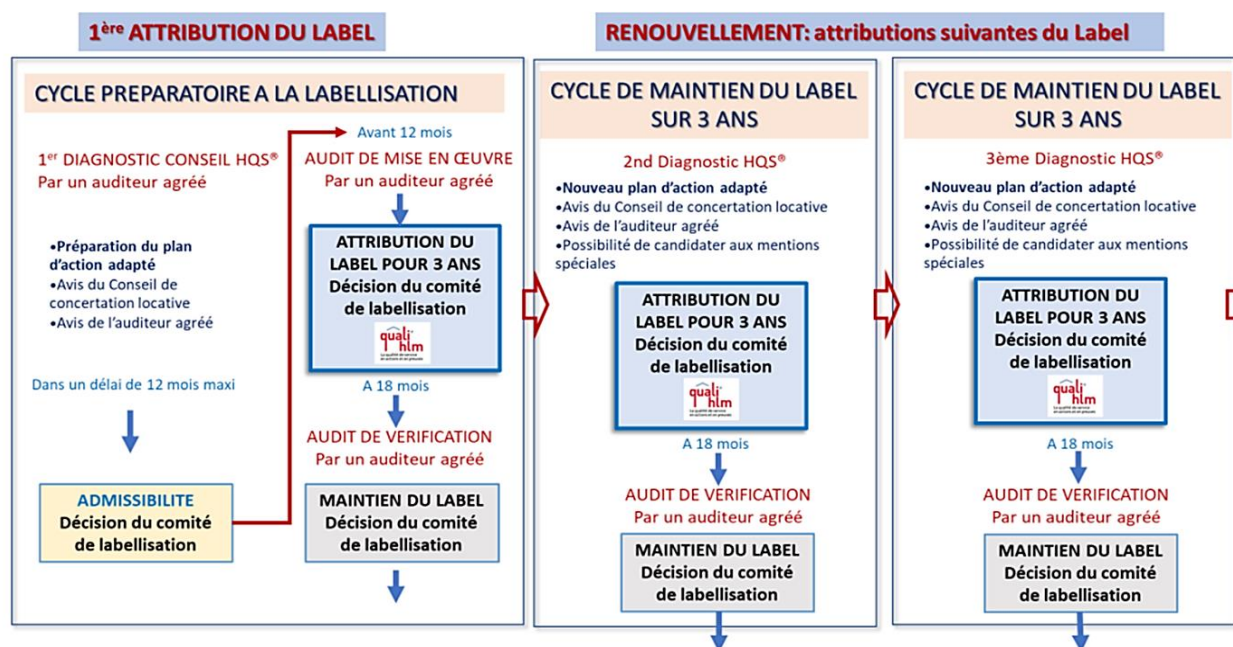
Le Label Quali'Hlm a pour objectif d'engager les organismes Hlm dans un processus d'amélioration en continu de la qualité de service rendu et de la satisfaction du locataire. Sa conception repose sur la

méthodologie ISO 9001, sans les contraintes imposées par la norme : il s'appuie d'un cadre d'évaluation et non d'un référentiel.

Les particularités du Label sont les suivantes :

- un management de qualité qui se structure de façon globale au sein de l'entreprise, avec des déclinaisons dans les activités métiers
- une démarche de progrès compatible avec d'autres démarches qualité, qui implique les équipes
- un information et une association des représentants de locataires obligatoires, à chaque étape franchie par l'organisme dans son parcours de labellisation
- un traitement obligatoire des situations prioritaires dites complexes au sein du parc, après autodiagnostic et cotation du parc
- un avancement dans le parcours de labellisation cadré mais avec un appui-conseil exercé par l'USH, à la demande des organismes Hlm

■ **Le processus de labellisation** répond à un calendrier temporel identique à celui de l'ISO 9001, avec en 1^{er} cycle une année de préparation pour être admissible à la labellisation, et accéder l'année suivante à la labellisation pour 3 ans.



Le processus d'engagement et de candidature au comité de labellisation (1^{er} cycle)

Décision d'engagement avec consultation / le cas échéant appui-conseil de l'USH pour le choix de l'auditeur

Plan d'audit avec l'auditeur agréé choisi

Réalisation de l'audit HQS®, à l'appui du cadre d'évaluation par l'auditeur. Cet audit initial est calibré en fonction du nombre de logements gérés, et comprend des entretiens avec les parties prenantes et des visites de sites / logements

Construction des plans d'actions d'amélioration (PAA) afin de traiter tous les points d'alerte, de traiter les situations complexes sur le parc.

Concertation avec les représentants de locataires-Envoi à l'auditeur pour validation et signature des documents en vue de la candidature

Dépôt du dossier de candidature sur l'adresse mail dédiée dans les 15 jours précédant le comité de labellisation

Constitution du dossier de candidature / le cas échéant appui-conseil de l'USH

Information post-comité adressée à l'organisme sur son admissibilité / sa labellisation / son maintien ou son renouvellement / le cas échéant sur un suivi de dossier ou une dérogation Précision du calendrier à respecter pour l'étape suivante dans le parcours de labellisation, par le comité



■Présentation du dispositif de labellisation, et des parties prenantes

Le dispositif de labellisation est constitué d'un comité de labellisation, d'une communauté d'auditeurs agréés Quali'Hlm par l'USH, et d'un référent en charge de l'animation et du déploiement du Label.

La composition du comité de labellisation comprend un président et un vice-président, des titulaires et leur suppléant. Les titulaires et leur suppléant sont les représentants de l'USH, de chaque fédération d'organismes Hlm et des associations régionales d'organismes Hlm, du ministère du logement, de la Caisse des dépôts et consignations, de l'Assurance retraite, et de représentants de locataires au niveau national. Le président / vice-président et les titulaires ou leur suppléant ont chacun une voix active dans les délibérations et l'arbitrage.

Le fonctionnement du dispositif de labellisation s'apprécie à plusieurs niveaux :

Le dispositif de labellisation Quali'Hlm

