

Circulaire n°09/16 **Note d'information**

25 janvier 2016
Destinataires :
Tous les organismes Hlm
N/Réf. FP/BM/CR/TP/lc

Le Délégué général

Actualité qualité de service : Lancement du Label Quali'Hlm[®]

Madame, Monsieur le Président,
Madame, Monsieur le Directeur Général,

Le Congrès de Montpellier a été l'occasion de présenter les nouvelles orientations de la profession sur la qualité de service, validées par le Comité exécutif de l'Union sociale pour l'habitat du 13 mai 2015.

Chaque organisme est invité à prendre un engagement qualité, selon les modalités de son choix : charte qualité, certification ou label propre à la profession.

Dans la palette des engagements possibles, une nouvelle démarche est proposée, bâtie par la profession pour les organismes : le Label Quali'Hlm[®] « La Qualité de service en actions et en preuves ».

Quali'Hlm[®] s'inscrit dans le prolongement des actions d'accompagnement professionnel et des outils déployés depuis plusieurs années dans le logement social, comme les enquêtes de satisfaction locataires et les diagnostics-conseils.


Quali'Hlm[®] signe la reconnaissance d'une démarche d'amélioration de la qualité, continue et concertée avec les représentants de locataires. En effet, le label est délivré par un comité de labellisation national rassemblant des représentants du Mouvement Hlm et des partenaires extérieurs.

Les organismes volontaires qui s'engagent dans Quali'Hlm[®] entreront dans un cycle de labellisation, processus rigoureux, accompagnés par un corps d'auditeurs externes agréé par la profession.

Vous trouverez le dossier de présentation Quali'Hlm[®] sur le Centre de ressources de l'USH, via le lien indiqué ci-après.

Les services de l'USH, les fédérations et les associations régionales, restent à la disposition des organismes pour les informer et les aider dans la demande de labellisation. Ces démarches peuvent faire l'objet d'un financement du Fonds de Soutien à l'Innovation.

Espérant que ce dispositif vous aidera à poursuivre dans un champ prioritaire vos efforts pour les locataires, les partenaires et vos équipes, pour l'amélioration permanente de la qualité de service, je vous prie d'agrée, Madame, Monsieur le Président, Madame, Monsieur le Directeur Général, l'expression de ma considération distinguée.



Frédéric Paul

Contacts :

Thierry Piedimonte
Chef de mission Qualité de service, en charge du label Quali'Hlm®
Direction des politiques urbaines et sociales
thierry.piedimonte@union-habitat.org

Christine Roudnitzky
Responsable du département Qualité de service
Direction des politiques urbaines et sociales
christine.roudnitzky@union-habitat.org

Document disponible sur le Centre de ressources :

[Dossier Quali'Hlm®](#)

