



La qualité de service
en actions et en preuves

Le label qualité de service de la branche professionnelle

Quali'Hlm® qu'est-ce que c'est ?

➤ Quali'Hlm est une démarche qui permet à travers l'obtention d'un label de :

Faire reconnaître la dynamique d'amélioration continue et concertée de votre organisme en matière de qualité de service

➤ Démarche exigeante mais accessible à tous pour reconnaître et rendre visible la mobilisation de votre organisme sur :

- Son projet qualité et dispositifs mis en place pour prendre en charge de manière durable la qualité de service
- Les résultats obtenus sur les différentes thématiques de l'engagement professionnel (accueil, propreté des parties communes,...)

Quali'Hlm® qu'est-ce que c'est ?

- **Une démarche spécifique** conçue pour notre branche professionnelle
- Une démarche suffisamment **souple pour répondre à la diversité des situations sociales et patrimoniales** des organismes et en ce sens n'impose pas de standards ou de normes
- Une démarche qui se veut en lien avec les **problématiques métiers** de l'organisme
- Une démarche qui associe les représentants de locataires (Conseil de Concertation Locative)

Qu'est-ce que cela peut m'apporter ?

- **Un regard extérieur objectif**, complémentaire à l'enquête de satisfaction
 - Réalisé par un auditeur externe qualifié et référencé par l'Ush
 - Sur le management de la qualité et les thématiques professionnelles
- **Une reconnaissance externe** sur la dynamique de progrès dans l'organisme à travers la **marque Quali'Hlm®**
 - Marque et logo déposés auprès de l'INPI
 - Délivrée par un comité de labellisation comprenant l'ensemble des parties prenantes (associations représentative de locataires, partenaires extérieurs, fédérations nationales,..)
- **Une aide à la mobilisation et valorisation** des équipes

Quali'Hlm®.... Les différentes étapes ?

➤ Phase préalable et préparatoire :

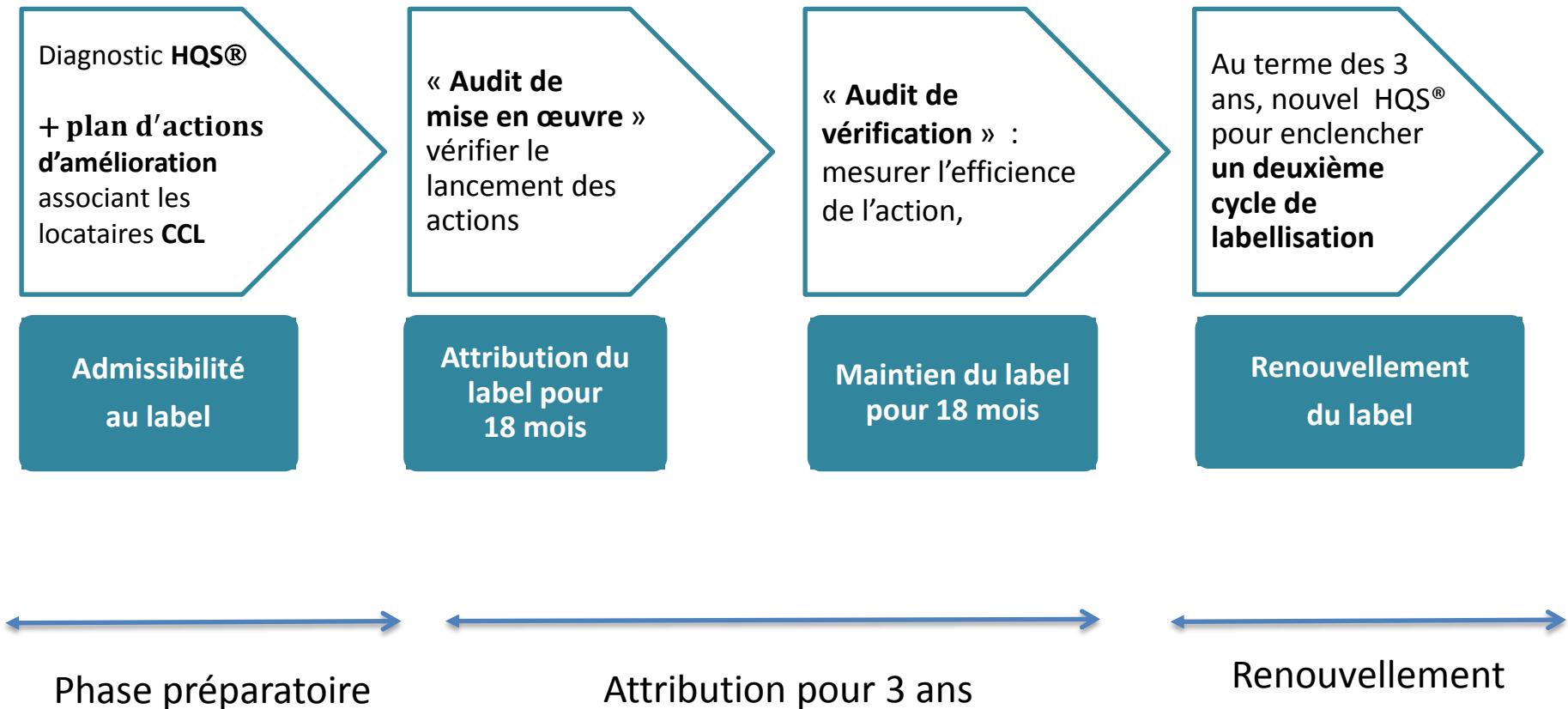
- Réalisation d'un diagnostic Habitat-Qualité-Service®
- Un autodiagnostic des situations de non-qualité

Décision de l'organisme de poursuivre sur la démarche de labellisation avec la réalisation des différents audits :

➤ Etapes en vue de l'obtention du label :

- planification des actions et avis du Conseil de Concertation Locative et de l'auditeur externe, suite au diagnostic Habitat-Qualité-Services
- Audit de mise en œuvre (vérification du lancement des actions)
- Audit de vérification (mesure de l'efficacité des actions engagées)

Quali'Hlm® ... en 4 étapes



Quels sont les moyens nécessaires ?

- Comme toute démarche qualité, Quali'Hlm® est une **démarche exigeante** qui nécessite accompagnement des équipes, information des locataires, et partage des priorités d'action dans le cadre des contraintes économiques de l'organisme.
- Quel est le **coût pour l'organisme** pour obtenir le label ?
 - Chaque audit fait l'objet d'un nombre de jours en fonction de la taille de l'organisme (selon le nombre de logements gérés). Soit un nombre total de jours sur les 3 ans compris entre 8, 5 jours et 15 jours .
 - La démarche de labellisation peut faire l'objet d'un financement du Fonds de soutien à l'innovation (FSI)