



REGLEMENT DU LABEL

Quali'Hlm®

Table des matières

PREAMBULE	3
ARTICLE 1 : PRESENTATION DU LABEL QUALI'HLM®	4
ARTICLE 2 : COMITE DE LABELLISATION	5
ARTICLE 3 : AUDITEURS AGREES	6
ARTICLE 4 : REGLES DEONTOLOGIQUES APPLICABLES	7
ARTICLE 5 : DROIT DE RECOURS.....	7
ARTICLE 6 : EVOLUTION DU REGLEMENT	8
ANNEXE 1 : Liste des thèmes sujets à labellisation.....	10
ANNEXE 2 : Modèle d'attestation du label Quali'Hlm®	11
ANNEXE 3 : Règlement intérieur du comité de labellisation.....	12
ANNEXE 4 : Dimensionnement du diagnostic-conseil HQS® pour un audit initial Quali'Hlm® et les audits de suivi ..	15

PREAMBULE

Du diagnostic-conseil Habitat-Qualité-Services®...

Le diagnostic-conseil Habitat-Qualité-Services® (HQS®) est un dispositif d'évaluation de la qualité de service lancé par le Mouvement Hlm en 2010. Il s'inscrit dans une exigence d'amélioration continue de la Qualité de Service et dans :

- La poursuite de la mise en œuvre de l'Engagement professionnel pris au Congrès de Lille en 2003, qui prévoit la réalisation d'enquêtes triennales pour la mesure de la satisfaction locataire et la mise en place d'actions correctives si nécessaire.
- Le développement de la culture de l'évaluation avec le diagnostic-conseil HQS® comme action phare du Plan quinquennal « Qualité 2010-2015 » adopté au Congrès Hlm en 2009.

La finalité de ce dispositif d'évaluation-conseil est d'aider l'ensemble des organismes - quelles que soient leur taille et leur maturité dans le domaine de la qualité - à améliorer le service rendu aux locataires.

... A la labellisation

L'USH propose aujourd'hui à la branche professionnelle un prolongement de ce dispositif par **un label qualité de service s'appuyant sur le diagnostic-conseil Habitat Qualité Services®**.

A travers cette démarche de labellisation, la profession souhaite mettre en place une approche rigoureuse **d'amélioration continue et concertée** de la qualité de service, bâtie sur un cadre d'évaluation partagé et reconnu :

- Un label qualité de service, mettant en évidence les efforts globaux de l'organisme et son plan d'action thématique sur des composantes du service : accueil, relations locataires...
- Une concertation avec les représentants de locataires, autour du plan d'action qualité proposé par la direction de l'organisme.
- Une reconnaissance qui permet à l'organisme de communiquer en interne comme en externe sur le label de branche.

Le label Quali'Hlm® s'inscrit pleinement dans **les objectifs de l'Agenda Hlm 2015/2018** signé entre l'Etat et le Mouvement Hlm, qui vise notamment à renforcer le développement de la qualité du service dans une perspective d'engagement et dans un esprit de coproduction avec les locataires.

La labellisation, appliquée avec transparence, éthique et discernement, doit contribuer à démontrer l'implication permanente des organismes et du Mouvement dans la Qualité de Service.

La finalité du présent document est de définir les modalités d'attribution du label Quali'Hlm® et d'utilisation de la marque.

ARTICLE 1 : PRESENTATION DU LABEL QUALI'HLM®

1. Les principes fondamentaux

Le label Quali'Hlm® reconnaît la dynamique d'amélioration continue et concertée en qualité de service des organismes Hlm.

Le label ne peut être attribué qu'à un organisme adhérent d'une Fédération membre de l'Union Sociale pour l'Habitat. Ce label est délivré par le comité de labellisation de la profession.

L'obtention du label impose de respecter l'ensemble des règles définies dans le présent règlement.

2. Les champs d'activités

Les activités concernées par le label sont les thèmes abordés dans le cadre d'évaluation du diagnostic-conseil Habitat Qualité Services® et de l'enquête de satisfaction triennale (cf. Engagement du Congrès de Lille en 2003). Ces thèmes sont mentionnés dans l'annexe 1.

3. Les étapes :

- Le label nécessite dans un premier temps la réalisation d'un diagnostic-conseil Habitat-Qualité-Services® par un auditeur agréé, et l'élaboration d'un plan d'actions d'amélioration.
Le diagnostic-conseil comprend également le repérage des situations fragiles ou à risques du point de vue de la qualité de service.
- **Admission au label :**
 - Après consultation du Conseil de Concertation Locative (CCL), le plan d'actions approuvé par l'organisme est adressé au Comité de labellisation dans un délai maximum de 12 mois, accompagné de l'avis motivé de l'auditeur et du dossier complet de labellisation.
 - Dans le cas favorable, le comité de labellisation déclare **l'organisme « admissible au label Quali'Hlm® »**.
- **Attribution du label :**
 - L'organisme, au plus tard dans les 12 mois qui suivent la décision du comité de labellisation (admissibilité au label) doit réaliser un « audit de mise en œuvre » qui garantit le lancement des premières actions. Le rapport complet (est transmis par l'organisme au comité de labellisation qui examine le dossier.
 - Dans le cas favorable, l'organisme obtient le label Quali'Hlm® pour une **période de 3 ans**.
- **Confirmation du label :**
 - Pour confirmer et maintenir le label dans la période de 3 ans, l'organisme doit réaliser, dans un délai de 18 mois à partir de la date de l'octroi du label, un « **audit de vérification** » qui constate les résultats obtenus et évalue l'efficacité des actions conduites par l'organisme.

- Le rapport complet est transmis par l'organisme au comité de labellisation qui après examen et dans le cas favorable, **confirme le maintien du label Quali'Hlm®**.

Au terme des 3 ans, l'organisme doit réaliser un nouveau diagnostic-conseil Habitat-Qualité-Service®, pour actualiser son plan d'action et s'engager dans un nouveau cycle de labellisation, voir démarche de labellisation page 9.

4. Coût du label

La réalisation du diagnostic Habitat-Qualité-Services®, ainsi que les différents audits nécessaires à l'obtention et au maintien du label sont à la charge de l'organisme.

Ce coût est calculé sur selon le nombre de jours d'intervention de l'auditeur, conformément aux exigences de dimensionnement en annexe 4.

5. Modalités d'utilisation du label

L'attribution et l'utilisation du label sont soumises à la signature par l'organisme d'une convention d'usage de la marque « Quali'Hlm® » telle qu'elle figure dans le document de cadrage DC03.

Le modèle d'attestation est présenté en annexe 2. Il fait notamment référence :

- au site de l'USH/Quali'Hlm®. Seul ce site présente officiellement les organismes possédant le droit d'utilisation de la marque Quali'Hlm®. Pour simplifier le langage, il est admis de dire et écrire qu'un organisme possédant ce droit est « un organisme labellisé Quali'Hlm® »
- à l'attestation délivrée et numérotée

Le modèle est utilisable sur tous les documents internes et externes de l'organisme, à condition qu'il respecte la charte graphique.

ARTICLE 2 : COMITE DE LABELLISATION

1. Les missions

Le comité de labellisation a pour mission :

- L'attribution et le retrait du label aux organismes
- L'agrément des auditeurs formés par l'USH
- Les propositions d'évolutions du modèle d'évaluation et du champ du label
- Le suivi et l'évaluation du développement du label

2. Composition du Comité de labellisation

Le comité de labellisation est composé de 11 membres, un représentant titulaire et un suppléant :

- un représentant de la Fédération des OPH
- un représentant de la Fédération des ESH
- un représentant de la Fédération des Coopératives
- un représentant de la Fédération nationale des Associations Régionales
- un représentant de l'Union sociale pour l'habitat
- trois représentants des associations représentatives de locataires, désignés par l'Instance Nationale de Concertation
- un représentant de L'Etat, désigné par la DHUP
- un représentant des collectivités locales désigné par l'AdCF
- une personnalité extérieure désignée par le président de l'USH

Le comité de labellisation est présidé par un représentant de l'USH, désigné par le Comité exécutif de l'USH.

3. Fonctionnement

Le fonctionnement du comité de labellisation est défini dans le cadre d'un règlement intérieur qui définit notamment les modalités de prise de décision et les règles déontologiques qui s'appliquent aux membres du comité telles que définies dans l'annexe 3.

Pour l'attribution, le maintien ou le retrait du label, le comité doit être en possession d'un ensemble d'éléments (fiche de synthèse du diagnostic-conseil HQS®, plans d'actions avec orientations et priorités Qualité de Service, avis de l'auditeur...) pour émettre son avis.

Le comité de labellisation suit le déploiement du dispositif. Il rédige chaque année un rapport d'activité pour le comité exécutif et en lien avec la Commission Qualité de service.

4. Déroulement des votes

Le comité de labellisation ne pourra valablement délibérer que si au moins **6 membres** sont présents.

En cas d'impossibilité du membre titulaire et de son suppléant d'être présent, il pourra être donné mandat au Président ou à un autre membre titulaire ou suppléant présent de son choix afin de le représenter lors des séances du Comité de labellisation.

Le comité de labellisation **procède par vote à la majorité simple**, pour décider de l'admissibilité, de l'octroi ou du retrait du label. Chaque représentant dispose d'une voix.

ARTICLE 3 : AUDITEURS AGREES

Pour obtenir le label Quali'Hlm®, les organismes doivent être accompagnés à chacune des étapes décrites à l'article 1 du présent règlement, par un auditeur inscrit sur la liste des auditeurs agréés par le comité de labellisation.

L'organisme est libre de choisir un auditeur parmi la liste des auditeurs agréés.

- L'agrément d'un auditeur répond à des exigences précises et lui impose de suivre une formation au label organisée par l'USH.
- La liste des auditeurs agréés est tenue à jour par le comité de labellisation.

ARTICLE 4 : REGLES DEONTOLOGIQUES APPLICABLES

1. Comité de Labellisation

Les membres du Comité de labellisation ne peuvent avoir d'intérêt dans un dossier présenté. Si un membre est ou a été en relation (professionnelle ou client) depuis moins d'un an avec un organisme candidat, il ne peut ni participer aux discussions ni participer au vote.

Il ne doit y avoir aucun conflit d'intérêt et chaque membre s'y engage en approuvant formellement le présent règlement. Les échanges sont strictement confidentiels.

2. Auditeurs Label Quali'Hlm®

Les auditeurs doivent être qualifiés pour l'octroi du label Quali'Hlm®. Si un auditeur est ou a été en relation de conseil (accompagnement de projet) depuis moins d'un an avec un organisme candidat, il ne peut pas réaliser le diagnostic-conseil de labellisation.

Un auditeur qui réalise un diagnostic-conseil HQS® ne peut pas réaliser de mission de conseil en lien avec la labellisation durant le cycle de trois ans. Sur demande du comité de labellisation, l'auditeur pourra être amené à apporter des précisions sur les objectifs ou le contenu d'une mission connexe au sein du même organisme.

Il ne doit y avoir aucun conflit d'intérêt et chaque auditeur s'y engage en approuvant formellement le présent règlement.

3. Organismes Labellisés

Les organismes labellisés ont obligation de communiquer les résultats du diagnostic-conseil HQS® au Conseil de Concertation Locative.

Dès lors qu'un organisme s'est vu retirer ou suspendre son droit d'usage de la marque Quali'Hlm®, il a obligation de mettre à jour sa documentation (quel que soit le type de support, y compris ses sites internet), sous un délai d'un mois. Toute utilisation non autorisée de la marque Quali'Hlm® sera sanctionnée à hauteur du préjudice (cf. convention d'usage document de cadrage DC03).

ARTICLE 5 : DROIT DE RECOURS

Un organisme non satisfait peut exercer un droit de recours. Il doit adresser un courrier motivé avec accusé de réception au Président du comité de labellisation.

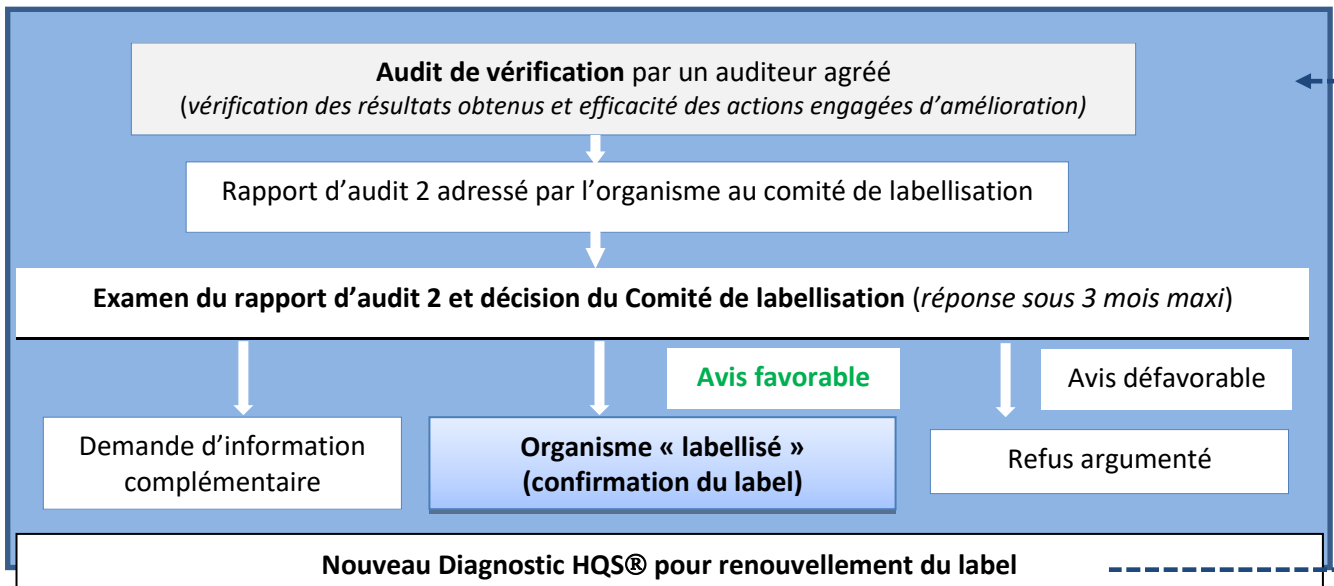
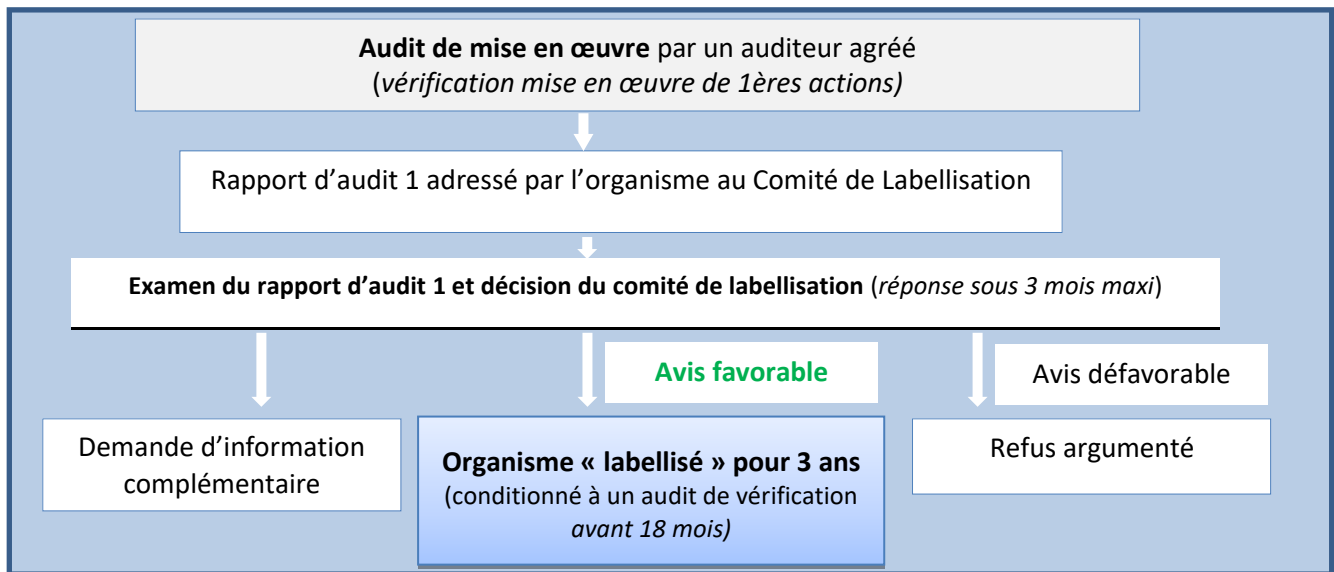
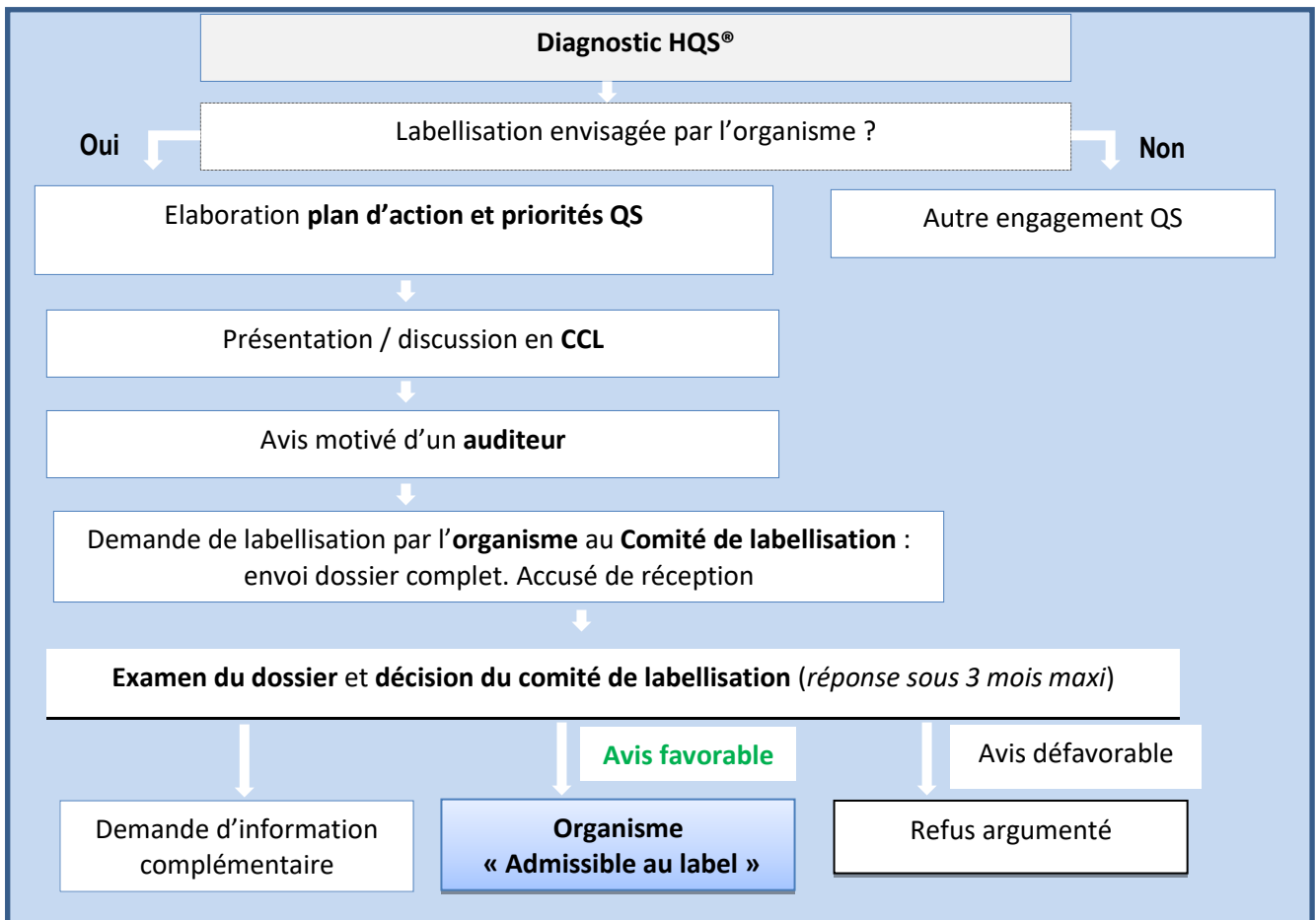
Le Président examinera la demande et décidera des suites à donner :

- soit faire appel à un expert-médiateur désigné par le Comité de Labellisation
- soit proposer un nouveau diagnostic par un autre auditeur, demande d'informations complémentaires, courrier d'explications...

ARTICLE 6 : EVOLUTION DU REGLEMENT

Le présent règlement est adopté par le Comité de labellisation. Toute modification doit faire l'objet d'une décision du Comité Exécutif de l'USH sur proposition de la Commission qualité de service.

Démarche de labellisation Quali'Hlm®



ANNEXE 1 : Liste des thèmes sujets à labellisation

Les thèmes sont issus de l'accord cadre de l'engagement professionnel du Mouvement Hlm, lors du Congrès de Lille en 2003 :

- **L'accueil et la communication**
- **L'entrée dans les lieux**
- **La propreté**
- **La tranquillité**
- **Les équipements**
- **Le traitement des réclamations**

Ces thèmes sont complétés par :

- **Le service aux accédants**
- **Le management de la qualité**



QUALI'HLM®

le label qualité de service du Mouvement Hlm

« nom de l'organisme »

S'est engagé dans la démarche de labellisation Quali'Hlm®.

Conformément aux exigences du label Quali'Hlm®, un diagnostic Habitat Qualité-Services® s'est déroulé en [date]. Suite à ce diagnostic, « l'organisme » a consulté les représentants de locataires pour la construction d'un plan d'actions d'amélioration.

Un audit de mise en œuvre a été réalisé par un auditeur agréé en [date] pour évaluer l'avancement des actions d'amélioration.

Le dossier a été étudié par le Comité de labellisation le [date] et a été évalué conformément au règlement en vigueur.

Après délibération, nous attestons que « l'organisme » est :

Labellisé Quali'Hlm® jusqu'au [date]

Un audit de vérification devra être réalisé avant le [date] pour maintenir le label.

Le site internet de l'USH recense tous les organismes admissibles ou labellisés, ainsi que les dates de validité.

Le Président du Comité de labellisation

Certificat : n° 0000



1. Composition du comité de labellisation

Le comité de labellisation est composé de 11 membres, un représentant titulaire et un suppléant :

- un représentant de la Fédération des OPH
- un représentant de la Fédération des ESH
- un représentant de la Fédération des Coopératives
- un représentant de la Fédération nationale des Associations Régionales
- un représentant de l'Union sociale pour l'habitat
- trois représentants des associations représentatives de locataires, désignés par l'Instance Nationale de Concertation
- un représentant de L'Etat, désigné par la DHUP
- un représentant des collectivités locales désigné par l'AdCF
- une personnalité extérieure désignée par le président de l'USH

Le comité de labellisation est présidé par un représentant de l'USH, désigné par le Comité exécutif de l'USH.

2. Examen des dossiers de candidature et déroulement des votes

Le Comité se réunit une fois par trimestre ou sur demande expresse de son Président.

Le Président ouvre la séance en rappelant l'ordre du jour, le nombre de dossiers à traiter et le devoir de confidentialité.

L'ordre du jour contient de façon systématique l'examen des demandes d'admissibilité au label, d'attribution, de maintien ou de retrait du label.

L'expert qualifié qui a préparé les dossiers, commence la présentation de façon chronologique.

Pour déclarer **l'admissibilité au label Quali'Hlm®**, le comité de labellisation doit être en possession des éléments suivants :

- la fiche de synthèse du diagnostic-conseil HQS® (avec avis motivé de l'auditeur agréé).
- une note « Stratégie Qualité de Service » expliquant les orientations principales en matière de qualité et les choix de priorités d'actions
- le plan d'actions élaboré par la Direction de l'organisme Hlm
- la fiche de synthèse des situations de non qualité
- la convention d'usage du label signée par la Direction de l'organisme Hlm

Le Comité vérifie la pertinence de la demande et la présence des pièces. Il s'assure que les règles de déontologie sont respectées et procède à un vote selon les règles définies à l'article 4 du règlement.

L'admissibilité au label «Quali'Hlm®» est délivré à la majorité simple.

Les votes sont recueillis par le Président (ou le secrétaire du Comité) et inscrits au procès-verbal du Comité de Labellisation.

L'octroi du label et son maintien sont validés par le comité de labellisation après examen des pièces suivantes :

- la fiche de synthèse de l'audit de mise en œuvre ou de vérification
- la note « Stratégie Qualité de Service » mise à jour
- la fiche de synthèse des situations de non qualité actualisée
- le plan d'actions complété du suivi validé par l'auditeur

Le label est délivré à la majorité simple.

Un avis défavorable doit être argumenté de façon factuelle.

Le retrait (ou la suspension provisoire) du label est validé sur recommandation de l'auditeur et examen des pièces. Il peut être également validé suite à un abus d'utilisation de la marque Quali'Hlm® (cf article 4 Déontologie).

Le retrait est validé à la majorité simple.

Au-delà de la présence des différentes pièces, le comité de labellisation examine **la pertinence et la cohérence des informations transmises dans ces différentes pièces :**

a. Convention d'usage du label

La convention d'usage engage l'Organisme à respecter les règles de communication du Label.

Le Comité s'assure que :

- la Convention est signée par la Direction de l'organisme
- qu'aucun abus n'ait été signalé

b. Fiche de synthèse Quali'Hlm®

La fiche comporte des renseignements sur l'organisme (nombre d'agences, nombre de communes, nombre de logements...); renseignements sur l'audit (nom de l'auditeur, nombre de jours d'intervention, nombre de sites visités, éléments démontrant l'association des locataires à la démarche de labellisation...); renseignements sur les points forts et les points d'alerte; une appréciation et un avis sur le plan d'actions.

Le Comité s'assure que :

- l'auditeur est qualifié et indépendant (règle d'éthique professionnelle – aucune mission de conseil avec le même organisme depuis 1 an)
- le dimensionnement (nombre de jours, nombre de sites...) respecte les préconisations fixées dans l'annexe 4
- l'association des représentants de locataires au plan d'action
- les situations qualifiées « fragiles » sont identifiées et seront traitées

Tout écart doit être expliqué dans la note « Stratégie Qualité de Service ».

c. Plans d'actions d'amélioration validés

Les plans d'actions d'amélioration détaillent de façon concrète les actions qui seront menées pour corriger un point d'alerte.

Le comité de labellisation s'assure que :

- chaque point d'alerte est traité dans un plan d'actions
- les indicateurs et objectifs sont mesurables et cohérents avec les usages de la profession
- les délais impartis sont pertinents
- l'avancement des actions et les résultats obtenus tendent vers l'amélioration continue
- le Plan d'actions est validé par la Direction et l'auditeur
- le coût des actions est réaliste pour le bailleur et pour les locataires (impact sur les charges locatives notamment...)

Le Comité s'assure également de la cohérence des plans d'actions en s'appuyant sur la note « Stratégie Qualité de Service ».

Dans le cas des audits de vérification, le comité de labellisation s'assure que les recommandations faites l'année précédente ont été prises en compte.

d. Note « Stratégie Qualité de Service »

La note donne les explications facilitant la compréhension des choix de priorités (en particulier concernant les plans d'actions et les situations « fragiles »), des écarts par rapport aux actions, délais, indicateurs et résultats relevés lors d'un audit.

Le Comité étudie la pertinence des explications et la cohérence des choix.

Si un organisme atteint un niveau de Qualité de Service proche de l'excellence, la note doit expliquer comment seront maintenues les performances et sur quels autres thèmes l'organisme travaille.

Si un organisme montre une qualité de service très en deçà de la moyenne, la note doit expliquer quels sont les moyens d'urgence mis en place pour remédier à cette situation.

Le dossier de chaque candidat à la labellisation est examiné et débattu.

Toutefois, le Comité de Labellisation n'a pas vocation à « refaire » l'audit ou « refaire » le Plan d'Actions d'Amélioration. Sa mission est d'encourager l'amélioration continue de la qualité de service et donner du sens au Label Quali'Hlm®.

3. Communication des résultats

A l'issue de la réunion du comité de labellisation, le Président :

- Enonce les résultats
- Fixe la date de la prochaine réunion

Pour les dossiers qui ont reçu un avis favorable :

- Préparation des certificats et signature par le Président
- Mise à jour du site internet dédié

Pour les dossiers qui ont reçu un avis défavorable :

- Une décision défavorable doit faire l'objet d'un courrier à l'organisme candidat
- Une explication détaillée est rédigée
- Un délai de réexamen est communiqué

ANNEXE 4 : Dimensionnement du diagnostic HQS® pour un audit initial Quali'Hlm® et les audits de suivi

Nombre de logements	Nb de jours Préparation	Nb de jours Diagnostic sur site	Nb de jours Etude	Nb de jours Restitution et Conseil	Nb de jours Approbation du plan d'actions	Nombre total de jours audit initial HQS	Réduction du nombre de jours *	Nb de jours Audit de mise en œuvre	Nb de jours Audit vérification
< 3000	0,5	2,5	0,5	0,5	0,5	4,5	- 0,5	1,5	2,5
3000 à 6000	0,5	3	0,5	0,5	1	5,5	- 0,5	2	2,5
6000 à 12000	0,5	3,5	1	0,5	1	6,5	-1	2	3
12000 à 24000	1	4	1	0,5	1	7,5	-1	2,5	3,5
> 24000	1	4,5	1,5	0,5	1	8,5	-1	3	4

Nombre de logements	Nombre de sites audités	Nombre de logements audités
< 3000	2	1
3000 à 6000	3	1
6000 à 12000	4	2
12000 à 24000	5	3
> 24000	6	4

Choix des sites

1 en QPV

1 en travaux 1 neuf

1 individuel

1 en copropriété

Choix des logements

1 en QPV

1 en travaux

1 neuf

1 individuel

* réduction du nombre de jours HQS pour les organismes certifiés ISO 9001 ou Qualibail, et les organismes dont la charte d'engagements qualité de service est contrôlée par un organisme certificateur.