

Ce document DT09 permet à l'organisme et à l'auditeur de se préparer à toutes les étapes d'un diagnostic qualité et de la labellisation Quali'Hlm dans le respect de la méthodologie élaborée par le mouvement Hlm.

Sommaire du mode d'emploi :

I. Le diagnostic qualité Habitat-Qualité-Services®

- Thèmes visés
- Préparation du diagnostic Habitat-Qualité-Services®
- Déroulement du diagnostic Habitat-Qualité-Services®
- Suivi du diagnostic Habitat-Qualité-Services®
- Admissibilité à Quali'Hlm®

II. Déroulement d'un audit du Plan d'Actions d'Amélioration (PAA)

- Préparation de l'audit du PAA
- Déroulement de l'audit du PAA
- Octroi ou maintien du label Quali'Hlm®

III. Dispositif d'évaluation

I- Le diagnostic Habitat-Qualité-Services®

L'ensemble des thèmes est détaillé dans la « Cadre d'évaluation de la qualité de service Habitat-Qualité-Services » (réf. DC 02) disponible sur le site Internet de l'Union sociale pour l'habitat.

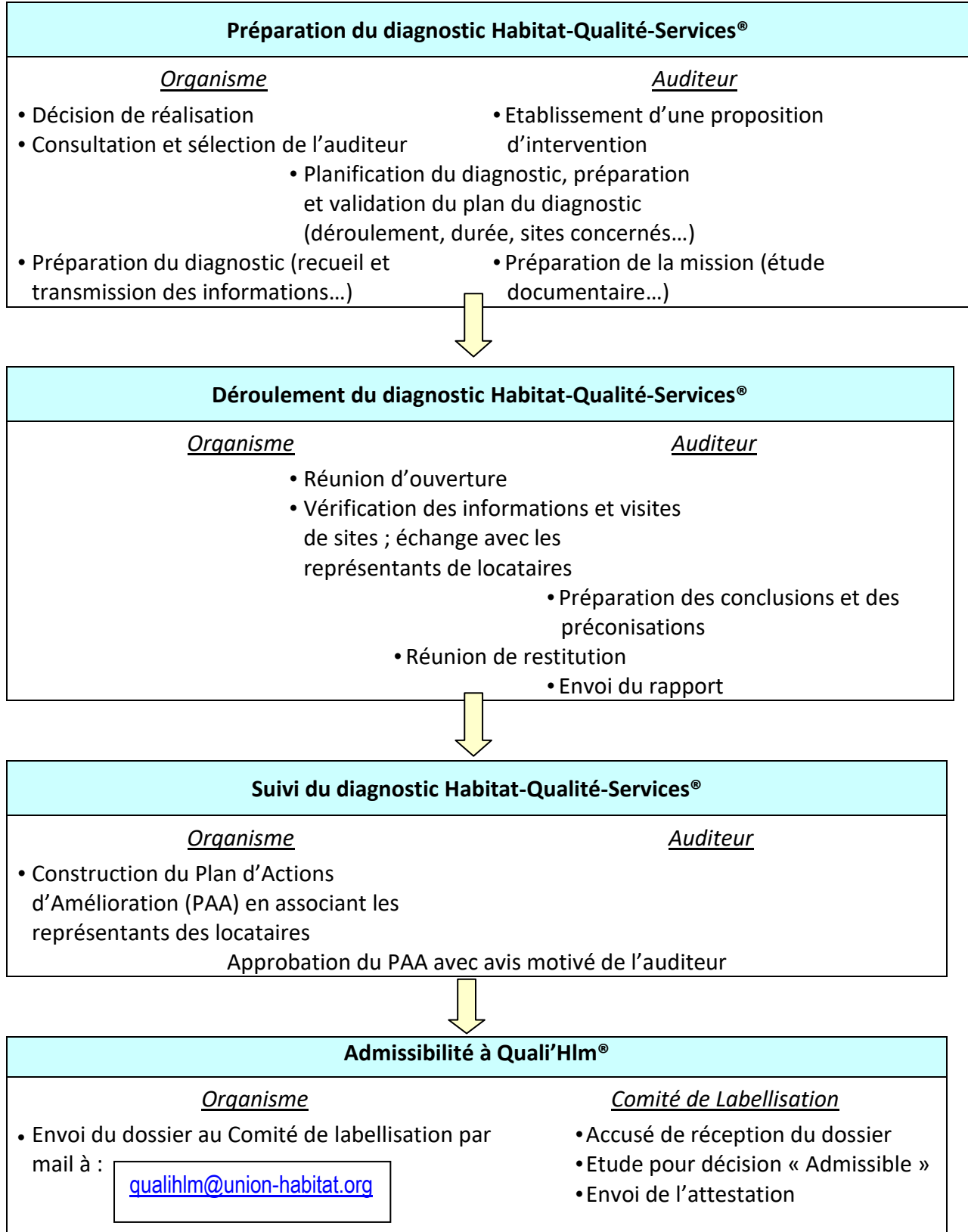
Thèmes visés

Le management de la qualité

- Les dispositifs d'écoute et de mesure
- La politique qualité
- L'organisation et le management de la qualité
- La communication
- Le traitement des situations de non qualité

Les thématiques de l'engagement professionnel :

- L'entrée dans les lieux
- L'accueil et la communication
- La propreté
- La tranquillité
- Le fonctionnement des équipements
- Le service aux accédants
- Le traitement des réclamations



Préparation du diagnostic Habitat-Qualité-Services®

Décision de réalisation

Encouragée par le mouvement professionnel, la réalisation d'un diagnostic Habitat-Qualité-Services relève d'une décision de la direction de l'organisme.

Un diagnostic, par la prise de recul d'un regard extérieur, a pour objectif de fournir des informations pertinentes et objectives sur lesquelles la direction d'un organisme Hlm peut s'appuyer pour définir (voire redéfinir), conforter et mettre en œuvre sa politique en matière de qualité de service.

Il est toutefois nécessaire de préciser que le diagnostic est un outil d'amélioration dont l'efficacité dépend :

- De la transparence de l'ensemble des équipes auditées : un diagnostic ne peut être fiable et objectif que si l'auditeur a une vision réelle des situations.
- De la volonté de l'organisme d'améliorer ses pratiques : évaluer le niveau de qualité et préconiser des actions d'amélioration ne produiront des effets que si la direction de l'organisme est prête à faire évoluer les pratiques.

Suite à la décision de réalisation, il est souhaitable que la direction de l'organisme désigne, en interne, un collaborateur chargé de son organisation et des échanges avec l'auditeur.

Consultation et sélection de l'auditeur

L'Union Sociale pour l'Habitat tient à disposition des organismes une liste d'auditeurs agréés par le Comité de Labellisation (DT01).

Cette qualification a porté sur une validation des compétences, et l'ensemble de ces auditeurs qualifiés s'est engagé à respecter une charte de déontologie.

Il est reconnu à même d'attester d'une évaluation objective de la qualité de service des organismes de logement social, et avoir une connaissance du secteur permettant de formuler des préconisations notamment pour le traitement des points d'alerte relevés.

Pour faciliter la consultation, un exemple de trame de consultation est disponible sur le site Internet de l'USH (DT 02).

L'Union sociale pour l'habitat préconise un tarif à la journée avoisinant 1000 € HT (hors frais de déplacement).

Le coût de réalisation du diagnostic est à la charge de l'organisme qui applique ses obligations en matière d'achats de prestations.

Etablissement d'une proposition d'intervention

En réponse au cahier des charges de l'organisme, l'auditeur établit une proposition d'intervention.

La proposition doit toutefois respecter les exigences établies par l'Union sociale pour l'habitat, à savoir :

1. Etude de l'ensemble des thèmes relatifs au management de la qualité et des thématiques professionnelles mentionnées dans le cadre d'évaluation (DC02)
2. Réalisation d'un diagnostic d'une durée conforme au Règlement (DC01, annexe 4)

Cette durée peut être augmentée en fonction du périmètre d'évaluation.

3. Réalisation de visite de sites :

Les diagnostics intègrent la visite de plusieurs sites (un site est un ensemble homogène de logements présentant des caractéristiques proches) et de logements.

4. Le nombre de visites dépend de la taille du patrimoine géré (DC01, annexe 4)

Une concertation entre l'organisme et l'auditeur permettra de choisir des sites représentatifs :

- des actions menées en matière de qualité de service
- de la typologie du patrimoine
- des problématiques rencontrées

Si une partie du patrimoine de l'organisme se situe en QPV ou dans un quartier en difficulté, au moins l'un des sites choisis doit s'y situer. Lorsqu'un site a été repéré en situation de non qualité, une visite doit être programmée.

5. L'association des locataires au diagnostic

La proposition doit intégrer les critères minimum d'association des locataires tels que prévus dans le document DT07.

6. Utilisation des supports fournis par l'Union sociale pour l'habitat

L'auditeur sélectionné informe l'USH, par mail, à l'adresse suivante :

⇒ qualihlm@union-habitat.org

Il informe également l'USH à cette adresse quand la mission est terminée.

Planification du diagnostic, préparation et validation du plan du diagnostic

La concertation entre l'auditeur et l'organisme doit aboutir à un choix de dates de réalisation favorisant la présence des principaux acteurs de la qualité, que ces derniers soient rattachés à la direction ou opérationnels.

En concertation avec l'organisme Hlm, l'auditeur prépare le plan du diagnostic qualité.

Ce document précise :

- les dates et lieux de réalisation
- les thèmes abordés ainsi que l'horaire et la durée prévus pour chacun d'eux
- les personnes / fonctions à rencontrer
- une rencontre avec les locataires (représentants, locataires « relais »...)

Préparation du diagnostic (recueil des informations...)

Pour la préparation de la mission, l'auditeur peut être amené à demander des documents à l'organisme Hlm, tels que les résultats de la dernière enquête de satisfaction triennale ou le descriptif du patrimoine... (ou autre document évoqué ci-dessus).

Les documents sont la propriété de l'organisme et seront restitués à la fin de la mission.

Voici quelques exemples de supports et documents à rassembler ou consulter :

- Organigramme
- Résultats des enquêtes de satisfaction
- Comptes-rendus de CCL et autres réunions de concertation
- Plans d'actions qualité
- Engagements qualité divers : chartes, certifications Qualibail Qualirésidences, ISO...

Si cette phase de préparation est déterminante pour le bon déroulement du diagnostic, elle joue également un rôle important dans la mobilisation des équipes.

Déroulement du diagnostic Habitat-Qualité-Services®

Réunion d'ouverture

La réunion d'ouverture permet aux participants (auditeur, direction de l'organisme Hlm généralement accompagnée des responsables de l'organisme qui seront sollicités lors du diagnostic, représentants de locataires) de se présenter et de définir leur rôle dans le cadre de la réalisation du diagnostic Habitat-Qualité-Services®.

L'objectif du diagnostic est rappelé, son plan est confirmé ou modifié en fonction des éventuels aléas.

Vérification des informations et visite de sites

En respectant le plan du diagnostic et en s'appuyant sur le cadre d'évaluation, l'auditeur procède à des entretiens et à des vérifications incluant les visites de sites, résidences et logements.

Préparation des conclusions et des préconisations

Avant la réunion de restitution, l'auditeur prépare ses conclusions et préconisations et propose une restitution la plus pédagogique possible.

Réunion de restitution

Comme pour la réunion d'ouverture, la réunion de restitution a lieu en présence de la direction de l'organisme en général accompagnée des responsables de l'organisme et des représentants de locataires.

L'auditeur informe les participants des constats qu'il a établis et s'assure de leur bonne compréhension. Il présente également ses préconisations pour leur traitement.

Les constats relevés sont classés en 4 catégories :

- Les points forts : ils correspondent à des bonnes pratiques remarquables
- Les points satisfaisants : ils correspondent à des bonnes pratiques
- Les points d'alerte mineurs : ils correspondent à des pratiques entraînant un risque ponctuel pour la qualité des prestations et services proposés
- Les points d'alerte majeurs : ils correspondent à une obligation réglementaire, à une exigence professionnelle non traitée ou à des pratiques entraînant un risque significatif pour la qualité des prestations et services proposés.

Etablissement du rapport et de la Fiche de synthèse HQS

Lors de la restitution, l'auditeur s'appuie sur un support (support de présentation, rapport version projet, photos, éléments de preuves...).

Après la restitution, l'auditeur adresse son rapport définitif dans un délai approprié (inférieur à 2 semaines).

Le rapport d'audit est rédigé en s'appuyant sur une maquette (DT11), comprenant :

- La présentation de l'organisme évalué
- Les conclusions générales et les conclusions détaillées
- La présentation des points forts, des points d'alerte majeurs et des points d'alerte mineurs
- Les préconisations de l'auditeur

La rédaction du rapport doit être telle que celui-ci est aisément compréhensible, y compris pour des personnes n'ayant pas participé à l'audit.

Cela signifie que tous les éléments nécessaires à la compréhension d'un constat sont rapportés. Le constat doit intégrer des descriptions factuelles, précises et étayées des situations (ex : lieux, quantités, etc.).

L'auditeur complète la fiche de synthèse du diagnostic HQS® (DT03) et l'adresse dans le même temps à l'organisme.

Communication du rapport et de la Fiche de synthèse HQS®

Le rapport du diagnostic Habitat-Qualité-Services est confidentiel. L'auditeur l'adresse uniquement au dirigeant de l'organisme qui décide des modalités de diffusion.

La Fiche de synthèse (DT03) est un élément essentiel au dispositif Quali'Hlm.

La Direction construit son Plan d'Actions d'Amélioration (DT06 PAA) de façon à traiter tous les points d'alerte repérés sur cette fiche.

La Direction associe les représentants des locataires au PAA.

Suivi du diagnostic Habitat-Qualité-Services

La Direction adresse le PAA à l'auditeur pour approbation ainsi que la fiche de synthèse des situations de non qualité (DT12) pour avis.

L'auditeur étudie le PAA et la fiche de synthèse des situations de non qualité. Il peut être amené à demander des ajustements.

Il approuve (avis favorable) ou désapprouve (avis défavorable) le PAA et notifie son avis sur la Fiche de synthèse.

Il retourne la Fiche à la Direction de l'organisme.

Admissibilité à Quali'Hlm®

12 mois au plus tard après la réunion de restitution, la Direction de l'organisme envoie un dossier au Comité de Labellisation.

Le dossier comprend :

- une note « Stratégie Qualité de Service »
- la fiche de synthèse HQS complétée de l'avis de l'auditeur (DT03)
- les PAA signés (DT06)
- la fiche de synthèse des situations de non qualité (DT12)
- la convention d'usage signée (DC03)

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

La note « Stratégie Qualité de Service » 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.

Elle est formulée sur 4 pages maximum.

Le Comité de Labellisation accuse réception du dossier et s'assure qu'il est complet.
Il précise la date du prochain comité.

A la date prévue, le Comité étudie le dossier, procède à un vote pour délivrer l'admissibilité au label si l'organisme n'est pas labellisé ou le renouvellement du label si celui-ci est déjà labellisé.

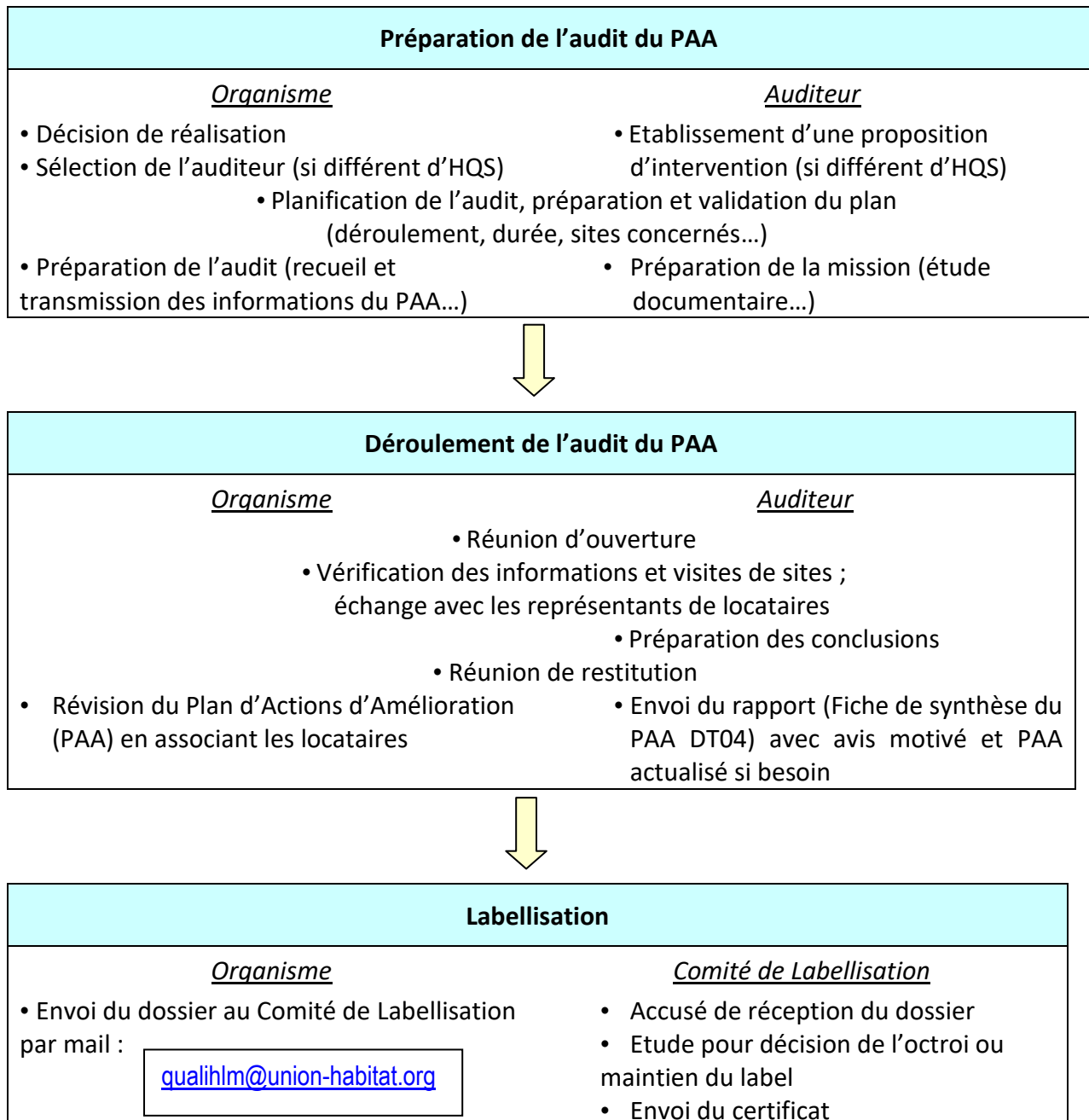
Il adresse le certificat à la Direction de l'organisme et met à jour le site internet présentant les organismes Quali'Hlm.

II. Déroulement d'un audit du plan d'actions d'amélioration (PAA)

L'audit de mise en œuvre et l'audit de vérification du PAA suivent le même déroulement.

Dans le premier cas, l'auditeur mesure le degré d'avancement des actions pour l'octroi du label.

Dans le second cas, il mesure l'efficacité des actions pour le maintien du label.



Préparation de l'audit du PAA

La préparation des audits comprend l'étude préalable du PAA et de son suivi.

Un programme d'entretiens est établi avec le représentant de l'organisme.

Une rencontre est prévue avec la Direction pour s'assurer du pilotage du PAA.

Une rencontre est prévue avec les locataires pour s'assurer de leur association.

La visite d'un ensemble immobilier en « situation de non qualité » si repéré par l'organisme.

Déroulement de l'audit du PAA

Le déroulement des audits est organisé dans les locaux de l'organisme (Siège, agences, antennes...) et dans les résidences.

L'auditeur pratique par sondage de façon à avoir un échantillon significatif d'éléments et preuves pour évaluer l'avancement et l'efficacité du Plan d'Actions d'Amélioration.

La réunion de restitution permet de délivrer un constat sur le PAA, d'éventuelles préconisations d'ajustement, voire de nouveaux points d'alertes.

L'auditeur émet une fiche de synthèse de l'audit du PAA (DT04) dans un délai maximal de 2 semaines.

Si besoin, le PAA est ajusté et adressé à l'auditeur pour approbation.

Labellisation ou maintien de la labellisation

La Direction adresse un dossier au Comité de Labellisation :

- La note « Stratégie Qualité de Service » actualisée
- La Fiche de synthèse PAA avec l'avis de l'auditeur (DT04)
- Le PAA à jour des éléments d'avancement et/ou d'efficacité (DT06)
- La fiche de synthèse des situations de non qualité

Le Comité de Labellisation accuse réception du dossier et s'assure qu'il est complet.
Il précise la date du prochain comité.

A la date prévue, le Comité étudie le dossier, procède à un vote pour délivrer le label ou son maintien.

Il adresse le certificat à la Direction de l'organisme et met à jour le site internet présentant les organismes Quali'Hlm.

III. Dispositif d'évaluation

Evaluation du dispositif de labellisation Quali'Hlm®	
<u>Organisme</u>	<u>Union sociale pour l'habitat</u>
• Evaluation du dispositif Quali'Hlm® et de la performance de l'auditeur	• Animation et amélioration du dispositif Quali'Hlm®

Evaluation du dispositif de labellisation et de la performance de l'auditeur

Chaque diagnostic Habitat-Qualité-Services® fait l'objet d'une évaluation visant à :

- Identifier les améliorations pouvant être apportées au dispositif Habitat-Qualité-Services
- Evaluer la performance de l'auditeur

La Fiche d'évaluation Quali'Hlm® (document technique DT13) est transmise à l'organisme par l'USH.

Elle est à renseigner par la direction de l'organisme et à transmettre à l'USH par mail à l'adresse suivante :

qualihlm@union-habitat.org

L'Union sociale pour l'habitat est en charge du traitement des questionnaires d'évaluation.

L'identification d'un mécontentement de la part de la direction de l'organisme évalué donnera lieu à des actions correctives (évolution du dispositif, information de l'auditeur en vue d'améliorer ses pratiques...).

Animation et amélioration du dispositif Quali'Hlm®

L'amélioration du dispositif s'appuie sur l'exploitation des fiches d'évaluation renseignées par la direction des organismes, sur l'animation de réunions d'échange et d'analyse de pratiques avec les auditeurs et sur l'exploitation de toutes les informations que les organismes transmettront à l'Union sociale pour l'habitat, et à leur association régionale au sujet de ce dispositif.