

LE LABEL

de la profession

POUR AMÉLIORER
votre qualité de service



La qualité de service
en actions et en preuves



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble

Quali'Hlm[®], une approche sur mesure et opérationnelle pour les bailleurs sociaux...

Quali'Hlm[®] une démarche « d'amélioration continue et concertée » au service des locataires

Le label Quali'Hlm[®] reconnaît la dynamique d'amélioration permanente de la qualité de service. Il couvre les thématiques de la profession (accueil, traitement des réclamations, propreté...) et le management de la qualité (écoute client, politique qualité...).

Il concilie rigueur méthodologique et souplesse dans le choix de vos engagements et de vos plans d'actions.

Quali'Hlm[®] un outil de management pour associer vos équipes

Pour l'obtention du label, l'organisme doit définir un plan d'actions et procéder à sa mise en œuvre : une opportunité pour associer les équipes et l'encadrement intermédiaire.

Quali'Hlm[®] une concertation avec les associations de locataires

Reconnaissant la qualité comme composante de la RSE, le label associe les représentants de locataires à l'amélioration du service rendu, de façon simple et durable, lors d'échanges réguliers en Conseil de Concertation Locative.

Quali'Hlm[®] une attention particulière aux situations de "non qualité"

Le label tient compte de la diversité des situations patrimoniales et territoriales.

L'auditeur doit s'assurer de la prise en compte par l'organisme des situations de "non qualité".

Quali'Hlm[®] une reconnaissance professionnelle

L'organisme labellisé Quali'Hlm[®] peut communiquer, en interne comme en externe, et afficher la marque auprès de ses clients et partenaires.



Quali'Hlm[®], un dispositif national et professionnel

Un corps d'auditeurs agréés

16 auditeurs formés et agréés par l'Union sociale pour l'habitat disposent d'une double compétence : audit qualité et connaissance du logement social.

Un Comité de labellisation national

Indépendant, il est composé de professionnels reconnus, de représentants d'associations nationales de locataires et de personnalités extérieures au Mouvement Hlm.

Quali'Hlm[®]

UNE DÉMARCHE EN 4 ÉTAPES

Le label est attribué par le Comité de labellisation de la profession à un organisme adhérent d'une Fédération membre de l'Union sociale pour l'habitat

Etape 1

L'organisme fait réaliser un diagnostic HQS par un auditeur agréé. Il prépare ensuite un plan d'actions d'amélioration en associant les représentants de locataires (CCL). Ce plan est présenté à l'auditeur agréé pour avis motivé puis il est transmis par l'organisme au Comité de labellisation qui décide de son admissibilité.



Admissibilité au label

Etape 2

Dans les 12 mois qui suivent l'admissibilité au label, l'organisme commande un « audit de mise en œuvre » évaluant le lancement des premières actions. Réalisé par un auditeur agréé, ce rapport est transmis par l'organisme au Comité de labellisation. En cas de réponse favorable, l'organisme obtient le label Quali'Hlm[®] pour une période de 18 mois.



Attribution du label

Etape 3

Après la réalisation d'un « audit de vérification » par un auditeur agréé, pour constater les résultats obtenus et l'efficacité des actions conduites par l'organisme, le label est confirmé pour une période de 18 mois.



Maintien du label

Etape 4

Au terme des 3 ans, l'organisme doit réaliser un nouveau diagnostic HQS pour enclencher un nouveau cycle de labellisation.



Renouvellement du label

Pour consulter et sélectionner un auditeur, l'organisme applique ses obligations en matière d'achat de prestations. Il peut être opportun de consulter plusieurs candidats.

Le mode d'emploi du label, la grille d'évaluation HQS et la liste des auditeurs sont disponibles sur le site de l'Union sociale pour l'habitat.



La qualité de service
en actions et en preuves

Le label de la profession

Lancé lors du Congrès de Montpellier, en 2015, opérationnel depuis janvier 2016, Quali'Hlm® est un nouvel outil mis à disposition des organismes par la profession.

Le Comité exécutif de l'Union sociale pour l'habitat a adopté Quali'Hlm® le 13 mai 2015 à l'unanimité, marquant ainsi l'implication de toutes les composantes du Mouvement Hlm. L'Union sociale pour l'habitat assure le pilotage et le suivi du dispositif. Chacune des fédérations et des associations régionales, dans ses missions respectives, est également engagée.

Un kit de communication est mis à disposition des organismes labellisés.

Un dispositif national et professionnel pour faire connaître et reconnaître votre démarche de progrès

- organisation de la proximité
- outils de gestion
- plans d'actions thématiques, territoriales...

La mobilisation de vos équipes et les résultats obtenus

- traitement des réclamations
- propreté des parties communes
- gestion de la relation clients...

Pour sa démarche de labellisation, l'organisme peut bénéficier d'un financement du Fonds de soutien à l'innovation (FSI).

Quali'Hlm® suscite déjà beaucoup d'intérêt de la part des organismes. Plus d'une trentaine d'organismes l'ont déjà choisi. Bientôt des témoignages d'opérateurs dans Actualités Habitat et sur le site www.union-habitat.org

Pour plus d'informations :

qualihlm@union-habitat.org

Thierry Piedimonte, chef de mission :
04 37 58 11 56

Marie-Laure Fontana : 01 40 75 70 25

Lidia Court, accueil général : 04 37 58 00 44

www.union-habitat.org

rubrique Ressources/Quali'Hlm®



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble