

# Référentiel de certification d'engagements de service QUALIBAIL

## Référentiel ENGAGEMENT DE SERVICE®

### REF-113-02

#### « Gestion locative de logements »



Le Responsable de la certification Engagement de service ®	Le Représentant de l'organisme
Nom : Fonction : Date : Visa :	Nom : Fonction : Date : Visa :

## Sommaire

<b>1. INTRODUCTION</b> .....	<b>3</b>
<b>2. CHAMP D'APPLICATION DU REFERENTIEL</b> .....	<b>3</b>
<b>3. CONTEXTE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE</b> .....	<b>4</b>
<b>4. DISPOSITIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES</b> .....	<b>5</b>
<b>5. ENGAGEMENTS</b> .....	<b>6</b>
<b>6. DISPOSITIONS D'ORGANISATION</b> .....	<b>12</b>
<b>7. DISPOSITIONS DE SUIVI ET DE PILOTAGE</b> .....	<b>14</b>
<b>8. MODALITES DE COMMUNICATION</b> .....	<b>20</b>
<b>9. LEXIQUE</b> .....	<b>22</b>

## 1. Introduction

Le présent référentiel a été conçu par trois organismes :

- ☞ LOGEAL IMMOBILIERE : 5 rue Saint Pierre BP 156 - 76190 YVETOT
- ☞ LOGISEINE : 1 place des Coquets BP 168 - 76135 MONT SAINT AIGNAN Cedex
- ☞ SODINEUF Habitat Normand : ZA Les Vertus Rue de la Briqueterie Saint Aubin sur Scie BP 17 - 76201 Dieppe Cedex

Et une association de bailleurs sociaux :

- ☞ DELPHIS : 33 rue Saint-Augustin - 75002 PARIS.

Toute demande d'évolution du présent référentiel, sollicitée par la profession ou toute autre entité (association, fédération, organisme bailleur, etc.), doit être formulée auprès du directeur de l'un de ces organismes, qui a conçu le référentiel.

## 2. Champ d'application du référentiel

Ce référentiel de certification de services concerne les activités de location de logements des organismes bailleurs, notamment d'H.L.M.

Ce référentiel est accessible à toute organisme bailleur exerçant les activités de « Gestion Locative de logements » et respectant les engagements de service, les modalités d'organisation, de suivi et de pilotage, tels que décrits dans ce document.

Il s'applique aux services rendus par ces organismes aux demandeurs de logement et aux clients locataires.

### 3. Contexte des engagements de service

A ce jour appliqué dans 23 organismes de logement social, le référentiel QUALIBAIL est de portée nationale, ce qui oblige ses porteurs à prendre en compte au plus près les attentes de la profession. Or, créé en 2001, le référentiel doit être actualisé : pour se conformer à la législation, pour mieux correspondre aux pratiques opérationnelles et surtout pour se concentrer sur les préoccupations majeures des locataires.

L'actualisation de Qualibail, fortement attendue notamment par les bailleurs en passe de certification mais aussi par les organismes déjà certifiés, est à l'initiative des trois porteurs initiaux de Qualibail (Logiseine, Seine Manche Immobilière devenu Logéal Immobilière et Sodineuf Habitat normand) ainsi que du réseau de bailleurs sociaux national DELPHIS. La dimension nationale du portage du projet assure une meilleure représentativité de la profession, puisque le travail d'actualisation du référentiel a été réalisé au crible des analyses et des validations de l'ensemble des 25 bailleurs concernés.

Les objectifs visés par l'actualisation du référentiel sont :

- Se concentrer sur les attentes des locataires : propreté ; relations de voisinage ; charges locatives.
- Renforcer la dimension pilotage et stratégique de la qualité au sein des organismes.
- Améliorer la gestion de la qualité dans les dispositions d'organisation.
- Se conformer à la législation en vigueur

Les différences notoires avec la version 2001 sont :

- Actualisation du référentiel par rapport aux législations en vigueur.
- Renforcement de l'exhaustivité du référentiel : passant de 8 à 13 engagements, le référentiel intègre les sujets attendus par les locataires (propreté des logements et parties communes, maîtrise des charges, troubles du voisinage...).
- Amélioration de la cohérence du référentiel.
  - structuration chronologique des engagements (de l'entrée à la sortie du locataire).
  - répartition plus logique des engagements, des dispositions de pilotage et d'organisation.
- Renforcement des dispositions de pilotage.
- Simplification et harmonisation des intitulés des engagements, afin de les rendre plus communicants.
- Il est envisagé qu'un club d'utilisateurs, composé de l'ensemble des certifiés QUALIBAIL, soit mis en place afin d'assurer une évolution du référentiel en fonction des retours d'expérience de l'ensemble de ses utilisateurs.

## **4. Dispositions légales et réglementaires**

### **4.1. Textes applicables à la certification de services**

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de services prévue par les articles L. 115-27 à L. 115-32 et R. 115-1 à R. 115-3 du Code de la consommation.

### **4.2. Textes applicables aux activités des organismes d'HLM**

Principaux textes en vigueur à la date d'élaboration du référentiel :

- Code Civil Art. 1713 à 1762 (du louage des choses),
- Loi n° 48-1360 du 1er Septembre 1948 relative aux rapports des bailleurs et des locataires.
- Loi n° 86-1290 du 23 Décembre 1986 tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accession à la propriété des logements sociaux et le développement de l'offre foncière.
- Loi n° 89-462 du 6 Juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la Loi du 23 Décembre 1986,
- Loi n° 94-624 du 21 Juillet 1994 modifiant la loi du 23 Décembre 1986,
- Loi n° 98-657 du 29 Juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions,
- Loi 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain, dite loi SRU
- Loi 2005-32 du 18 janvier 2005 relative la programmation de la cohésion sociale
- Loi 2006-872 du 13 juillet 2006 relative à l'engagement national pour le logement
- Loi n°2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale
- Loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion
- Code la Construction et de l'Habitation Art. L 441.1 à L 442.10, Art. R 441.1 à R 442.5 (rapports des organismes d'habitations à loyer modéré et des bénéficiaires).

L'organisme met en œuvre une veille juridique afin d'adapter ses pratiques professionnelles aux exigences législatives et réglementaires pouvant intervenir.

## 5. Engagements

N°	Engagements	Eléments de preuve
1	<b>Nous vous accompagnons dans votre demande de logement</b>	
	1.1 Nous vous informons des règles et critères d'attribution des logements dans tous les lieux d'accueil.	Constat d'affichage sur site lors d'audits terrain et site internet, si existant.
	1.2 Nous accusons réception* du dépôt* de votre dossier de demande de logement dans un délai de 8 jours* en précisant la suite qui y sera donnée.	Support apportant les preuves de la date de dépôt de la demande, de la date d'envoi de l'accusé-réception et de son contenu. Taux de réponse dans les délais. Procédure interne de traitement des demandes
	1.3 Avant le passage en commission de votre dossier un entretien de découverte vous est proposé.	Preuve écrite (courrier, fax, e-mail, dossier informatique ou papier) de proposition d'entretien découverte. Procédure interne d'attribution
	1.4 Nous vous informons dans les 3 jours* de la décision de la commission d'attribution*.	Support apportant les preuves de la date de décision de la commission d'attribution et de la date de l'envoi de l'information de la décision. Taux d'envoi dans les délais
2	<b>Nous agissons pour votre confort et votre sécurité lors de votre emménagement</b>	
	2.1 Nous avons contrôlé la propreté de votre logement.	Grille de contrôle de propreté Taux de conformité à la grille de contrôle Procédure de contrôle de la propreté (portant au moins sur les sols intérieurs et équipements sanitaires du logement)

	<p><b>2.2 Nous mettons à votre disposition un logement sécurisé et "prêt à emménager" :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nous contrôlons les installations de chauffage, d'électricité, de ventilation et les gardes corps,</li> <li>- Nous changeons les cylindres de serrure* de votre porte d'entrée et de votre garage,</li> <li>- Tous les points lumineux intérieurs sont éclairés, nous les avons équipés d'ampoules* ou mises à disposition lors de votre installation.</li> </ul>	<p>Etat des lieux d'entrée ou fiche de constat sécurité ou élément de preuve équivalent du prestataire.</p> <p>Procédure interne d'entrée dans le logement</p>
	<p><b>2.3 Nous facilitons votre installation:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nous vous remettons le livret du locataire et les documents expliquant la bonne utilisation des équipements de votre logement*.</li> <li>- Nous vous aidons à constituer et adressons votre dossier de demande d'APL*.</li> </ul>	<p>Tout document signé du locataire attestant de la remise du livret du locataire et de l'établissement de la demande d'APL (ou du refus par le locataire le cas échéant).</p> <p>Livret et documentation</p>
<b>3</b>	<b>Nous favorisons la maîtrise des charges* de votre logement dans le respect de l'environnement</b>	
	<p><b>3.1</b> Nous vous remettons l'éco-guide de votre logement.</p>	<p>Eco-guide et Check List des documents remis et/ou Etat des lieux d'entrée.</p>
	<p><b>3.2</b> Les ampoules* que nous vous fournissons à l'emménagement sont basse consommation.</p>	<p>État des lieux d'entrée et/ou check List des équipements remis.</p>
	<p><b>3.3</b> Des économiseurs d'eau* ont été posés sur les robinets de l'évier et du lavabo lorsque les équipements en place le permettent.</p>	<p>Etat des lieux et/ou fiche de constat interne et/ou liste du patrimoine équipé</p>
<b>4</b>	<b>Nous prenons en charge vos demandes d'intervention technique*</b>	
	<p><b>4.1</b> Nous agissons dès la réception de votre demande d'intervention technique*:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sans délai, si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause,</li> <li>- sous 3 jours* en cas d'anomalies graves*,</li> <li>- sous 10 jours* pour les anomalies courantes*,</li> <li>- et dans les délais propres à chacun des contrats d'entretien.</li> </ul>	<p>Document ou support informatique traçant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la date de réception de la DIT</li> <li>- le degré d'urgence reconnu par l'organisme (1/3/10 jours)</li> <li>- la date de l'action</li> <li>- Procédure de traitement des demandes d'intervention technique</li> <li>- Taux de respect des délais pour agir</li> </ul>

	4.2 Nous sommes en mesure, sur votre sollicitation, de vous communiquer l'état d'avancement de votre demande d'intervention technique*.	Compte rendu d'appels mystères Procédure de traitement des Demandes d'intervention technique (incluant les modalités d'information des clients sur l'état d'avancement de leur demande)
5	<b>Nous sommes joignables 7j/7 et 24h/24 pour votre sécurité*</b>	
	5.1 Nous vous communiquons le numéro d'appel d'urgence technique.	Support écrit (livret d'accueil et/ou site internet et/ou affichage du locataire...) et compte rendus d'appels mystères
	5.2 En dehors de nos heures d'ouverture, notre service d'urgence technique prend en charge vos appels concernant les problèmes rencontrés sur le chauffage, les ascenseurs, les portes automatiques de garage et les canalisations*.	Compte-rendu d'astreinte et contrat prestataire ou planning et <u>procédure d'astreinte</u> . <u>Procédure interne traitement des urgences liées à la sécurité</u> Compte-rendu d'appels mystères
6	<b>Nous maîtrisons la qualité et les délais des interventions techniques* dans votre résidence</b>	
	6.1. Nos prestataires (entreprise ou régie) sont soumis à une procédure de sélection et d'agrément.	Contrats des prestataires et/ou charte prestataire Procédure interne de gestion des prestataires (incluant les modalités de sélection, d'évaluation et d'information) Liste des prestataires Résultats d'évaluation des prestataires : synthèse des résultats d'enquêtes auprès des locataires et des évaluations faites par l'organisme
	6.2 Plus de 90% des interventions techniques sont réalisées par des prestataires agréés.	
	6.3 Nous évaluons annuellement leur performance (qualité et délais des interventions).	
7	<b>Nous respectons votre emploi du temps</b>	
	<b>Pour les rendez-vous relatifs aux visites conseil* ou à vos demandes d'interventions techniques*:</b>	
	7.1 Les rendez-vous* sont fixés en concertation avec vous.	Document ou enquête confirmant que les engagements ont été respectés : RDV convenu en concertation avec le client et respecté, pas de retard, pas d'annulation.



	<p><b>7.2</b> Les rendez-vous* ne peuvent être annulés le jour même, sauf en cas de force majeure*. Vous êtes joints au plus tard la veille pour fixer un nouveau rendez-vous*.</p>	
	<p><b>7.3</b> Vous êtes prévenus de tout retard éventuel dépassant 15 minutes.</p>	
<b>8</b>	<b>Nous vous informons des travaux planifiés* dans votre résidence*</b>	
	<p><b>8.1</b> 8 jours* avant le début de ces travaux, nous vous informons de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la date de démarrage du chantier,</li> <li>- la nature,</li> <li>- l'emplacement,</li> <li>- la durée,</li> <li>- le nom de l'entreprise intervenante,</li> <li>- le nom du responsable.</li> </ul>	<p>Constat de diffusion : attestation de diffusion (papier, électronique) ou constat d'affichage sur site apportant la preuve de la date de diffusion ainsi que du contenu diffusé : liste des travaux planifiés avec les détails énumérés dans l'engagement 8.1</p> <p>Procédure interne travaux planifiés Taux d'information dans les délais</p>
<b>9</b>	<b>Nous assurons un nettoyage de qualité dans les espaces communs</b>	
	<p><b>9.1</b> Nous affichons les jours de nettoyage et les différents espaces nettoyés dans les immeubles.</p>	<p>Procédure propreté des espaces communs Grille de contrôle de propreté des espaces communs Plannings de nettoyage des parties communes et abords et / ou contrat du prestataire Taux de conformité à la grille de contrôle Constats d'affichage des plannings</p>
	<p><b>9.2</b> Nous affichons les fréquences* de nettoyage et d'entretien de nos abords*.</p>	
	<p><b>9.3</b> Nous contrôlons régulièrement les prestations de nettoyage effectuées.</p>	
<b>10</b>	<b>Nous traitons vos réclamations écrites et vous tenons informé des suites données</b>	
	<p><b>10.1</b> Les réclamations* écrites font l'objet d'une réponse par courrier dans les 8 jours*, indiquant les suites données.</p>	<p>Document ou support informatique traçant la date de réception de la réclamation et date d'envoi de la réponse. Courrier de réponse. Procédure interne de traitement des réclamations</p>

		Taux de réponse dans les délais
	<p><b>10.2</b> Nous prenons en compte vos insatisfactions dues à des troubles de voisinage. Si nécessaire, nous mettons en place un traitement adapté*.</p>	<p>Document ou support informatique traçant : &gt; la date de réception de la réclamation pour trouble de voisinage &gt; document ou support de validation de la gravité du trouble &gt; la réponse apportée (mise en demeure, médiation etc.) Procédure interne de traitement des troubles de voisinage</p>
<b>11</b>	<b>Nous recherchons une solution de logement adaptée à l'évolution de vos besoins</b>	
	<p><b>11.1</b> Lorsque votre composition de famille, votre situation professionnelle ou de santé évolue : sur demande écrite, nous vous contactons dans les 20 jours* pour étudier les possibilités de votre mutation ou d'adaptation de votre logement.</p>	<p>Document ou support informatique traçant : &gt; la date de réception du courrier du locataire sollicitant des informations sur la mutation ou l'adaptation de son logement &gt; la date à laquelle le contact a été pris (appel, courrier d'AR...) &gt; la réponse proposée par l'organisme (travaux, mutation etc.) Taux de contact dans les délais Procédure interne "parcours résidentiel" Affichage en point accueil et/ ou site internet de cette proposition.</p>
<b>12</b>	<b>Nous organisons votre départ sans surprise</b>	
	<p><b>12.1</b> Une visite conseil* vous informe du montant des éventuelles réparations à votre charge ou remises en état de votre logement.</p>	<p>Document ou support informatique traçant : &gt; la proposition de visite conseil &gt; la réalisation de la visite conseil Procédure interne "départ du logement"</p>

	<p><b>12.2</b> Nous acceptons votre demande de préavis, inférieur au délai contractuel, si un nouveau client peut entrer dans les lieux à l'échéance du préavis réduit.</p>	<p>Document ou support informatique traçant :                  &gt; le congé du client                  &gt; la réponse écrite et motivée à de la demande d'un préavis réduit formulée par le client                  &gt; l'accord du nouveau candidat</p>
13	<p><b>Nous agissons pour améliorer la qualité de nos services et votre satisfaction</b></p>	
	<p><b>13.1</b> Nous vous communiquons, une fois par an, un échantillon représentatif des résultats :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ des indicateurs,</li> <li>▪ des enquêtes de satisfaction,</li> <li>▪ des plans d'amélioration mis en œuvre.</li> </ul>	<p>Supports (bulletin, lettre ou journal, site internet ...)</p>

## 6. Dispositions d'organisation

N°	Dispositions
6.1	<p><b><u>Définition des responsabilités</u></b></p> <p>L'organisme a défini les responsabilités, habilitations et délégations de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements de service dans un organigramme, ainsi que dans les fonctions ou profils de poste correspondants.</p> <p>Une personne chargée de la mise en œuvre et du suivi de la démarche qualité est nommée en interne et sa mission est définie.</p>
6.2	<p><b><u>Stratégie qualité</u></b></p> <p>La Direction de l'organisme rédige annuellement une note de cadrage stratégique intégrant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les grands axes et les objectifs à 3 ans de la politique qualité visée,</li> <li>- sur la base de la présentation synthétique des résultats du contrôle interne du respect des engagements : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ le bilan des résultats obtenus,</li> <li>▪ la définition des objectifs d'amélioration,</li> <li>▪ ainsi que le détail du/des plans d'action.</li> </ul> </li> <li>- les objectifs de taux de respect des engagements de service de l'année à venir.</li> </ul>

<b>6.3</b>	<p><b><u>Gestion documentaire</u></b></p> <p>L'organisation documentaire comporte d'une part les documents de référence servant à mettre en œuvre les différents éléments du référentiel et d'autre part les enregistrements apportant la preuve de cette mise en œuvre. Les principaux documents et enregistrements sont définis au regard de chaque engagement de service concerné.</p> <p>Les documents sont établis, diffusés et mis à jour selon des dispositions définies par écrit dans une procédure.</p> <p>La liste des enregistrements et leurs modalités de gestion sont définies par écrit.</p>
<b>6.4</b>	<p><b><u>Information et formation du personnel</u></b></p> <p>Les collaborateurs prenant en charge une activité en lien avec le référentiel se voient communiquer la fiche de poste précisant le ou les engagements de service les concernant ; au plus tard dans les trois mois suivant cette prise en charge l'organisme justifie qu'il a :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- procédé à une information générale du collaborateur sur le référentiel QUALIBAIL II,</li><li>- procédé à une information spécifique du collaborateur sur les engagements auxquels il participe.</li></ul> <p>Les besoins en formation en lien avec les engagements de service sont recensés lors des entretiens professionnels annuels. Ils sont centralisés par le service en charge de la formation et font l'objet d'un arbitrage par la direction en fonction de la stratégie qualité de l'organisme (telle que visée au 6.2).</p> <p>Les actions de formation et d'information sont planifiées et évaluées conformément à la procédure « formation ».</p>

## 7. Dispositions de suivi et de pilotage

N°	Dispositions
7.1	<p><b><u>Les indicateurs</u></b></p> <p>Afin de veiller au respect des engagements de service, des indicateurs quantitatifs sont définis annuellement par engagement (Cf. 6.2):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un objectif garantissant la réalisation de l'activité et le respect de l'engagement de service,</li> <li>- un seuil minimum en deçà duquel l'engagement de service est considéré comme non respecté.</li> </ul> <p>Les indicateurs sont tracés sur la base d'éléments de preuve recueillis soit de manière exhaustive, soit à partir d'un échantillon représentatif.</p> <p>La pertinence des échantillonnages/objectifs/limites fixés est vérifiée par l'auditeur lors de l'audit externe.</p> <p>L'organisme suit à une fréquence définie, ses indicateurs: lorsque la valeur d'un indicateur se situe entre l'objectif et le seuil fixé, (mettant ainsi en évidence un risque potentiel), il peut être alors opportun d'engager une action préventive ou d'amélioration.</p> <p>Lorsque la valeur d'un indicateur n'atteint pas le seuil fixé, il est nécessaire d'engager une action corrective.</p>

<p><b>7.2</b></p>	<p><b><u>Les enquêtes auprès des clients</u></b></p> <p>Elles sont réalisées soit de manière exhaustive (sur la base des retours spontanés), soit sur la base d'un échantillon représentatif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquête auprès des clients entrant : menée au cours du trimestre qui suit l'emménagement, elle doit permettre de mesurer le comportement et le professionnalisme des collaborateurs de l'organisme lors des phases « Demande de logement », « Attribution de logement » et « Entrée dans les lieux » ; cette enquête interroge également le locataire sur son appréciation concernant la propreté du logement.</li> <li>• Enquête auprès des clients sortant : menée lors de l'Etat des lieux ou dans les semaines suivantes, elle permet à l'organisme d'identifier les satisfactions et insatisfactions du client sortant, pendant son séjour.</li> <li>• Enquête réhabilitation : elle est menée auprès des clients dont l'immeuble a fait l'objet de travaux d'amélioration ou de réhabilitation programmés par l'organisme dans le cadre de son plan annuel ou pluriannuel, lorsque l'ampleur et l'impact sur la satisfaction client justifient la mise en œuvre d'une enquête</li> <li>• Enquête propreté parties communes : réalisée annuellement pour mesurer le niveau de satisfaction liée à la propreté des parties communes et des abords.</li> </ul> <p>Sur la base des enquêtes précédentes, l'organisme fixe les seuils de résultats de satisfaction, en deçà desquels il mènera une analyse des résultats et déclenchera un plan d'amélioration. La pertinence des seuils sera vérifiée par l'auditeur. Le cas échéant, le plan d'amélioration est communiqué une fois par an aux clients.</p>
<p><b>7.3</b></p>	<p><b><u>Les autocontrôles</u></b></p> <p>L'organisme établit un plan de contrôle interne : il vérifie le respect de tout ou partie des engagements de service grâce à un dispositif de contrôle interne : cette vérification est assurée par une personne compétente pour la supervision de l'activité.</p> <p>La fréquence et les types de contrôles opérés par les personnels concernés sont définis dans la procédure associée. Ils portent sur les éléments de preuve, leur cohérence et sur le respect des procédures en vigueur. Ils font l'objet de rapports d'autocontrôle.</p> <p>Les éventuels écarts relevés lors des contrôles sont analysés et traités le cas échéant à l'aide d'un plan d'amélioration, mis en œuvre et suivi par le « responsable qualité ».</p>

<b>7.4</b>	<p><b><u>Audits internes</u></b></p> <p>Les audits portent sur l'ensemble du référentiel et ont lieu au minimum une fois par an. Ils sont effectués par des personnes qualifiées (formées à la pratique de l'audit) et indépendantes de l'activité auditée, selon un programme approuvé par la direction.</p> <p>L'organisation de ces audits est placée sous la responsabilité du responsable qualité qui assure le programme d'audits et désigne les auditeurs internes.</p> <p>Les éventuels écarts constatés font l'objet d'actions correctives ou préventives et de plan d'amélioration mis en œuvre et suivi par le responsable qualité.</p>
<b>7.5</b>	<p><b><u>Appels mystères</u></b></p> <p>Les modalités d'appels mystères sont définies par écrit par l'organisme.</p> <p>Dans le cadre du contrôle des engagements de service 4.2, 5.1 et 5.2, l'organisme procède à des appels téléphoniques mystères.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Les appels mystères concernant l'état d'avancement des demandes d'interventions techniques, ont pour but de vérifier la bonne information pouvant être communiquée au client.</li><li>&gt; Les appels mystères concernant le siège, les agences décentralisées, les loges de gardiens... ont pour but de s'assurer de la bonne communication au public du numéro du service d'urgence.</li><li>&gt; Les appels mystères concernant le service d'urgence ont pour but de vérifier la bonne prise en charge des appels d'urgence : respect de la procédure, relais auprès des prestataires ou du personnel d'astreinte de l'organisme.</li></ul>



<p><b>7.6</b></p>	<p><b><u>Propreté</u></b></p> <p>L'organisme définit à travers une procédure,          &gt;&gt; la grille des critères lui permettant de valider la propreté ou non:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ du logement, lors de sa mise en location</li> <li>▪ des parties communes de l'immeuble</li> <li>▪ des abords de l'immeuble</li> </ul> <p>La pertinence des critères fixés est validée par l'auditeur lors de l'audit externe,</p> <p>&gt;&gt; les fréquences et modalités de contrôle de la propreté de ces espaces.</p>
<p><b>7.7</b></p>	<p><b><u>Gestion des réclamations et des DIT</u></b></p> <p><b><u>A - Réclamations (engagement de service 10)</u></b></p> <p>Toute réclamation donne lieu à une réponse, un suivi et une clôture.</p> <p>L'organisme doit, à travers sa réponse à la réclamation :</p> <p>&gt;&gt; soit d'apporter des éléments de réponse immédiate (dans les 8 jours) à la réclamation (visite d'une entreprise, d'un collaborateur, proposition de RDV, commande de travaux...),</p> <p>&gt;&gt; soit, si la réponse dans les 8 jours est impossible, d'accuser réception en précisant le délai de réponse à la réclamation. Dans ce cas l'organisme se doit d'assurer le suivi de la réclamation jusqu'à la réponse définitive,</p> <p>&gt;&gt; soit tout en le motivant, d'indiquer qu'il ne peut prendre en compte la réclamation.</p> <p><b><u>B - Réclamations et DIT (engagements de service 4 et 10)</u></b></p> <p>Les clients sont informés des modalités de traitement des réclamations et DIT, <b>notamment dans le livret d'accueil</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pour les nouveaux locataires, la remise d'une documentation simplifiée portant sur les contacts utiles auprès de l'organisme pour établir une réclamation ou une DIT,</li> <li>- pour les locataires en place, une information principalement par le biais de dépliants ou à travers les avis d'échéance ou tout autre document (journal, site internet...).</li> </ul>

**7.8** **Gestion des prestataires**

Le respect de certains engagements implique la mise en place et le respect de "contrats" passés avec des prestataires (entreprises ou régie).

Les obligations imposées au prestataire, en lien avec les engagements, figurent soit dans leur contrat, soit dans une charte. Les dispositions de sélection, d'agrément et d'évaluation des prestataires sont définies dans une procédure.

**Pour être agréé, un prestataire doit :**

>> avoir constitué un dossier administratif minimum (défini par l'organisme dans sa procédure),

>> avoir assisté à une réunion d'information leur précisant obligatoirement :

- la présentation de l'organisme,
- les engagements de services qui lui sont propres,
- les critères permettant l'évaluation de ses prestations.
- l'organisme établit un dossier d'agrément par prestataire retraçant ces éléments.

**L'organisme examine une fois par an les évaluations des prestataires agréés, lesquelles sont fondées sur les critères suivants :**

- la qualité des travaux réalisés,
- les réclamations écrites nominatives,
- les délais d'interventions,
- le respect des rendez-vous\*,
- le nettoyage des lieux après intervention,
- les moyens matériels.

Un bilan est fait chaque année sur le respect des obligations imposées aux prestataires et sur les éventuels plans d'action ou perte d'agrément.

**7.9 Le bilan annuel**

Il est de la responsabilité de la direction de l'organisme bailleur, qui doit organiser une réunion au moins une fois par an, pour :

- faire le bilan des résultats obtenus,
- s'assurer de l'efficacité des actions engagées,
- définir les objectifs d'amélioration.

**Le bilan qualité a pour objet principalement :**

**d'examiner la synthèse des :**

- l'évolution des indicateurs mis en place engagement par engagement,
- les résultats d'enquêtes de satisfaction,
- les écarts des audits réalisés,
- les réclamations et leurs traitements,
- le suivi des actions correctives et préventives ainsi que les plans d'amélioration et de progrès mis en place,
- le besoin en formation en lien avec la qualité de service, des collaborateurs de l'organisme.

**de décider :**

- les nouveaux plans d'actions d'amélioration,
- les actions correctives ou préventives nécessaires à la réalisation des objectifs fixés par la Direction de l'organisme.

**de définir :**

- de nouvelles responsabilités concernant l'organisation, le suivi et l'évolution du référentiel,
- les objectifs des collaborateurs de l'organisme,
- les moyens nécessaires à la stratégie qualité.

Un bilan qualité est également présenté aux représentants des locataires lors du ou des conseils de concertation locative.

Ce bilan permet à l'organisme d'échanger sur ses enquêtes de satisfaction, les taux de respect des engagements de service ainsi que de présenter ses objectifs qualité.

## 8. Modalités de communication

La communication sur la certification de service, au sens de l'article L115-28 du code de la consommation, doit respecter les dispositions légales y afférent, notamment celles prévues dans l'article R-115-2.

Le Conseil National de la Consommation a rendu public fin 2007 son avis sur les modalités de communication relatives à la certification de service (BOCCRF du 17/12/2007).

### 1 ) Supports destinés à communiquer sur la certification de service:

Il s'agit :

- du certificat AFNOR Certification affiché dans les locaux du bénéficiaire,
- **du livret d'accueil devant faire référence à la démarche de certification de service entreprise par l'organisme,**
- de tout support dont l'objet est la certification de service, par exemple : plaquette destinée à informer de la certification des engagements de service de l'entité, page sur le site internet, communiqué de presse.

Ces supports mentionnent obligatoirement :

- la marque collective de certification Engagement de service®,
- le site Internet du groupe AFNOR : [www.afnor.org](http://www.afnor.org),
- le code du présent référentiel REF-113 et le nom du référentiel QUALIBAIL,
- la liste des principaux engagements de service certifiés, à savoir :
  - 1 - Nous vous accompagnons dans votre demande de logement
  - 2 - Nous agissons pour votre confort et votre sécurité lors de votre emménagement
  - 3 - Nous favorisons la maîtrise des charges\* de votre logement dans le respect de l'environnement
  - 4 - Nous prenons en charge vos demandes d'intervention technique\*
  - 5 - Nous sommes joignables 7j/7 et 24h/24 pour votre sécurité\*
  - 6 - Nous maîtrisons la qualité et les délais des interventions techniques\* dans votre résidence
  - 7 - Nous respectons votre emploi du temps
  - 8 - Nous vous informons des travaux planifiés\* dans votre résidence
  - 9 - Nous assurons un nettoyage de qualité dans les espaces communs
  - 10 - Nous traitons vos réclamations écrites et vous tenons informés des suites données dans les meilleurs délais
  - 11 - Nous recherchons une solution de logement adaptée à l'évolution de vos besoins "

12 - Nous organisons votre départ sans surprise

13 - Nous agissons pour améliorer la qualité de nos services et votre satisfaction

Sur simple demande des demandeurs de logement ou des clients, le référentiel est consultable dans tous les lieux d'accueil au public (loges de gardiens, agences commerciales, siège social.....).

## **2 ) Supports de communication institutionnelle ou d'information générale sur l'entreprise :**

Sur tout autre document de communication à caractère institutionnel ou d'information générale sur l'entreprise, (papier à lettre, formulaire de fax, les documents contractuels (contrat, devis), enveloppes, cartes de visites, factures, pages jaunes, minitel, affiches, brochures, panneaux d'information pour salon...)(indiquer la liste exhaustive des supports concernés) doivent apparaître au minimum les éléments suivants :

- la marque collective de certification Engagement de service®,
- le site Internet du groupe AFNOR : [www.afnor.org](http://www.afnor.org),
- le code du référentiel : REF-113 et le nom du référentiel QUALIBAIL,
- lorsque le support le permet, il est préconisé de faire figurer l'extrait suivant :

« Qualibail prend en compte le quotidien du locataire depuis sa demande de logement jusqu'à son départ. Grâce à un engagement renforcé du bailleur, il améliore le confort et la sécurité des résidents. Il agit notamment sur la propreté des logements et des parties communes ; le suivi des demandes d'intervention technique ; la maîtrise des charges ; la prise en compte de mesures environnementales ; les relations de voisinage ou encore le renforcement du dialogue bailleur/locataire. »

- soit les modalités d'obtention d'informations complémentaires sur la certification de service.

Dans tous les cas, toute communication sur le site Internet doit renvoyer par un lien à une page dont l'objet est la certification de service et répondant aux critères exposés précédemment.

Cette communication s'effectue dans le respect du règlement d'utilisation de la marque Engagement de Service®.

## 9. Lexique

Terme / Définition
<p><b><u>Abord</u></b> :</p> <p>Espace extérieur périphérique à l'immeuble appartenant à l'organisme bailleur.</p>
<p><b><u>Accusé réception</u></b> :</p> <p>Réponse de l'organisme au client, confirmant l'enregistrement de la demande.</p>
<p><b><u>Ampoule</u></b> :</p> <p>Ampoule dont le support en place permet l'utilisation. Les supports spécifiques, inaptes à recevoir une ampoule basse consommation, ne sont pas concernés par cette définition. Ex : lino lites, spots etc....</p>
<p><b><u>Anomalie grave</u></b> :</p> <p>Dysfonctionnement technique pouvant porter atteinte au confort quotidien.</p>
<p><b><u>Anomalie courante</u></b>:</p> <p>Dysfonctionnement technique ne gênant pas le confort quotidien.</p>
<p><b><u>A.P.L.</u></b> :</p> <p>Aide Personnalisée au Logement.</p>
<p><b><u>Canalisation</u></b> :</p> <p>L'engagement concerne les problèmes d'écoulement : engorgement, refoulement.</p>
<p><b><u>Charges</u></b> :</p> <p>Ensemble des coûts d'entretien et de fonctionnement du logement et de ses équipements.</p>
<p><b><u>Constat de sécurité</u></b> :</p> <p>Document attestant que des contrôles portant sur les installations de chauffage, de ventilation, d'électricité et des gardes corps ont bien été réalisés.</p>
<p><b><u>Cylindre de serrure</u></b> :</p> <p>Partie amovible de la serrure qui reçoit la clef. Il s'agit des cylindres des portes du logement et du garage attenant, hors cylindre de sécurité, sur organigramme ou systèmes à carte.</p>

**Décision de la commission d'attribution :**

Décision d'attribution ou de rejet d'une demande de logement, par la commission. L'ajournement de la demande est à distinguer du refus en ce qu'il n'est pas une décision de rejet.

**Demande d'intervention technique :**

Premier contact sollicitant une intervention technique de la part de l'organisme dans le logement ou les parties communes. En cas d'intervention, celle-ci est opérée soit par un collaborateur de l'organisme, soit par une entreprise mandatée et agréée par l'organisme HLM.

**Dépôt :**

Demande de logement réceptionnée par l'organisme, hors dispositif de mutualisation de gestion de la demande.

**Eco-guide :**

L'éco-guide donne des informations utiles, au moins, sur les thèmes de :

- Chauffage et ventilation,
- Eclairage et électricité
- Déchets et tri sélectif (le cas échéant)

**Economiseur d'eau :**

Embout mousseur économiseur d'eau ou aérateur posé sur le robinet du lavabo et de l'évier (hors robinetterie spécifique).

**Equipements du logement :**

Chauffage, production d'eau chaude et ventilation mécanique contrôlée

**Entretien découverte :**

Entretien physique ou téléphonique avant le passage en commission d'attribution pour étudier et prendre en compte les besoins, comprendre la situation et préciser les souhaits du demandeur de logement.

**Fréquence :**

Est entendue soit en tant que prestation réalisée à intervalles donnés, soit en tant que nombre de prestations réalisées sur une période donnée.

**Force majeure :**

Événement qui regroupe les trois caractéristiques suivantes : il est extérieur à la personne qui est à l'origine de l'événement, il est irrésistible (c'est-à-dire qu'il ne peut être surmonté) et imprévisible.

**Jour :**

Jour calendaire, soit du lundi au dimanche inclus.

**Organisme :**

Organisme de logement social incluant le siège, les agences et annexes dont il a la responsabilité.

**Référentiel :**

Document officiel validé par les associations de consommateurs et les administrations de tutelles des organismes HLM, appliquant les engagements qui y sont présentés.

**Réclamation**

Document écrit daté, signé et transmis à l'organisme, portant sur des motifs d'insatisfaction, de mécontentement et/ou de plainte, relatifs à des questions d'ordre technique, financier, administratif, de voisinage, de nettoyage, et/ou de quittancement.

**Rendez-vous :**

Heure fixe ou créneau horaire défini par l'organisme et/ou le prestataire

**Résidence :**

La résidence comprend les parties communes et les logements.

**Sécurité :**

Sécurité des biens et des personnes dont le propriétaire de l'immeuble est redevable, au titre de l'entretien et du bon fonctionnement de celui-ci.

**Traitement adapté :**

Après vérification de la réalité du trouble de voisinage, action pouvant consister à convoquer des locataires en cause, les recevoir, leur rappeler le règlement intérieur, etc...

**Travaux planifiés :**

Travaux inscrits au programme annuel ou pluriannuel de l'organisme.

**Visite Conseil**

Rendez-vous pris au préalable de l'état des lieux de sortie permettant au client d'être informé de la nature et du montant des éventuels travaux de remise en état ; elle s'effectue sur la base des constats pouvant être effectués dans un logement encore meublé et habité.