


Référentiel

Engagement de service

QUALIBAIL

" Gestion locative de logements "

Le responsable de la certification Engagement de service

Nom : *Franck LEBBOULE*
Fonction : *Département Innovation & Dgt*
Date : *13/4/17*
Visa : 

Référence : REF113

Edition : 12 avril 2017



[SOMMAIRE]

ADDENDUM	3
REGLE DE TRANSITION VERSION N°2/VERSION N°3	3
LES MODIFICATIONS ESSENTIELLES.....	3
I. LE DOMAINE D'APPLICATION.....	6
II. LE CONTEXTE GENERAL	7
III. LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE	7
IV. LES ENGAGEMENTS DE SERVICE	8
V. LES DISPOSITIONS D'ORGANISATION.....	16
5.1 DEFINITION DES RESPONSABILITES	16
5.2 STRATEGIE QUALITE	16
5.3 ORGANISATION DOCUMENTAIRE	16
5.4 INFORMATION ET FORMATION DU PERSONNEL	17
VI. LES MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE DU RESPECT DES ENGAGEMENTS.....	18
6.1 CONTROLES.....	18
6.2 AUDITS INTERNES	18
6.3 TRAITEMENT ET SUIVI DES RECLAMATIONS DES CLIENTS	18
6.4 ENQUETES DE SATISFACTION	19
6.5 EVALUATION DES PRESTATAIRES.....	19
6.6 INDICATEURS DE PERFORMANCE	20
6.7 BILANS ANNUELS	22
6.8 PLAN D'AMELIORATION.....	22
VII. LES MODALITES DE COMMUNICATION.....	24
VIII. DOSSIER DE CANDIDATURE	26
IX. MODALITES D'ATTRIBUTION ET DE MAINTIEN DU CERTIFICAT ENGAGEMENT DE SERVICE	26
X. GLOSSAIRE	29



[ADDENDUM]

Addendum

Règle de transition version N°2/Version N°3

La date d'entrée en vigueur de la version 3 du référentiel Qualibail est le 1^{er} mai 2017. La période de cohabitation prévue entre les versions 2 et 3 est jusqu'au 30 avril 2018. A compter du 1^{er} mai 2018, seule la version 3 pourra être auditée.

La v2 et la v3 du référentiel vont coexister entre le 1^{er} mai 2017 et le 30 avril 2018.

Les modalités d'application concernant l'ancien référentiel :

Aucun audit ne peut avoir lieu selon l'ancienne version après le 01/05/2018.

Les modalités d'application concernant le nouveau référentiel :

Pour tout audit initial, de suivi ou de renouvellement, le référentiel révisé est applicable dès son approbation par le Directeur Général d'AFNOR Certification. Un audit peut dès lors être organisé sur la nouvelle version, et un certificat sera délivré.

A l'issue d'un audit de suivi passé avec succès selon la nouvelle version du référentiel, un nouveau certificat est édité sans modification de sa date de validité.

Pour un même référentiel, des certificats sous ancienne et nouvelle version peuvent donc coexister.

Les modifications essentielles

Engagement 1 :

Sous-engagement 1.1 : Renforcement de l'engagement afin de tenir compte de l'évolution des obligations législatives imposées aux organismes et afin d'améliorer l'accueil et l'orientation des demandeurs.

Sous-engagement 1.2 : Nouveau sous-engagement. Objectif : mieux communiquer sur le patrimoine disponible à la location, soit pour attirer des demandeurs, soit pour éviter des refus liés à des demandes non ciblées.

Sous-engagement 1.3 : Reformulation de l'engagement pour tenir compte de l'enregistrement des demandes sur le serveur national.

Sous-engagement 1.4 : Reformulation de l'engagement pour apporter plus de précisions sur la nature de l'entretien découverte et mieux qualifier la demande.

Engagement 2 :

Sous-engagement 2.1 : Ajout de la proposition au locataire d'une action correctrice en cas de non-conformité à la grille de contrôle de propreté

Sous-engagement 2.2 : Précision sur la vérification des installations par du personnel habilité ou qualifié.

Sous-engagement 2.4 : Ajout de diodes électroluminescentes en plus des lampes basse consommation

Sous-engagement 2.5 : Ajout d'un équipement hydro-économe sur la douche

Engagement 3 :

Sous-engagement 3.1 : Il s'agit de proposer un entretien de courtoisie qui pourra être effectué par téléphone, en face-à-face ou par l'intermédiaire d'une enquête entrant. L'objectif est d'identifier le plus rapidement possible toute difficulté qui serait survenue dans le logement et/ou de prévenir tout problème, que ce soit dans le logement ou chez le locataire (situation sociale, familiale, professionnelle...). Ceci dans l'objectif d'éviter des DIT, réclamations, impayés de loyers...

Sous-engagement 3.3 : Nouveau sous-engagement. Objectif : mieux informer les locataires sur leurs représentants.

Engagement 4 :

Sous-engagement 4.1 : Synthèse de deux anciens sous-engagements et renforcement du sous-engagement par l'indication que le bailleur informe "spontanément" du traitement apporté aux DIT. Avec pour objectifs d'améliorer l'information donnée aux locataires (telle qu'ils peuvent l'obtenir lorsqu'ils passent une commande sur internet, lorsqu'ils prennent RDV avec un médecin...) et ainsi de diminuer le nombre de sollicitations.

Engagement 5 :

Sous-engagement 5.2 : Nouveau sous-engagement pour plus de transparence et de visibilité des locataires. C'est aussi pour aller dans le sens de la réglementation. À la fin de 2016 est prévue la mise en place de la carte professionnelle des salariés du secteur du bâtiment et des travaux publics (BTP). Instituée par la loi Macron pour lutter contre le travail illégal, la carte BTP deviendra obligatoire pour toute personne travaillant sur un chantier et devra être présentée aux agents de contrôle.

Sous-engagement 5.3 : Nouveau sous-engagement

Sous-engagement 5.4 : Ajout de la mise en place d'un plan d'action en cas de non-conformité à la grille de contrôle de nettoyage et d'entretien

Sous-engagement 5.5 : Nouveau sous-engagement

Engagement 6 :

Sous-engagement 6.2 : modification pour la visite conseil en prenant en compte de l'augmentation des possibilités de réduction du préavis réduit à 1 mois

Sous-engagement 6.3 : Nouveau sous-engagement pour améliorer l'information des locataires en place et favoriser la mobilité résidentielle.

I. Le domaine d'application

Le présent référentiel concerne les activités de location de logements des organismes bailleurs, notamment d'H.L.M et décrit des engagements de service à destination des demandeurs de logement et aux clients locataires.

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.

1.1. Demandeur monosite

De façon générale, on entend par demandeur monosite, un organisme bailleur qui effectue en son nom propre la demande de certification et qui dispose d'une seule agence.

1.2 Demandeur multisites

Dans le cas d'un bailleur disposant de plusieurs agences gérant des résidences* :

L'organisme bailleur est une entité présentant une fonction centralisée identifiée (dénommée ci-après « structure centrale ») au sein de laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées et gérées, pour un ensemble de d'agences au sein desquels ces activités sont en partie ou totalement réalisées.

Ces agences doivent :

- Avoir la même personnalité juridique,
- Avoir une relation juridique ou contractuelle avec la structure centrale,
- Etre soumis à déclaration auprès de l'URSSAF ou équivalent,
- Réaliser tout ou partie des prestations de service définies dans le présent référentiel.

*** Conditions à respecter par la structure centrale :**

- Exercer une fonction centrale dans laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées ou gérées
- Avoir une maîtrise unique du système qualité, c'est-à-dire avoir le pouvoir d'imposer des mesures correctives le cas échéant sur toute agence qui lui est rattachée
- Assurer que le système qualité répond aux exigences du référentiel et est appliqué
- Déclarer avoir audité toutes les agences avant l'audit initial
- Recueillir et analyser les informations en provenance de toutes les agences ainsi que prouver son autorité et aptitude pour décider de mettre en place des actions d'amélioration.

II. Le contexte général

A ce jour appliqué dans 46 organismes de logement social, le référentiel QUALIBAIL est à visée nationale, ce qui oblige ses porteurs à prendre en compte au plus près les attentes de la profession.

Créé en 2001, révisé une première fois en 2011, le référentiel doit de nouveau être actualisé. Il s'agit de prendre en compte :

- les évolutions législatives et réglementaires récentes (DALO, loi ALUR),
- le pacte Etat / USH qui fixe des engagements sur la qualité de service
- l'évolution du profil socio-économique des locataires et leurs besoins
- de nouvelles thématiques : environnement, social, nouvelles technologies, responsabilité sociétale des entreprises...

L'actualisation de Qualibail, fortement attendue notamment par les bailleurs en passe de certification mais aussi par les organismes déjà certifiés, est réalisée en coordination étroite avec les 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 bailleurs concernés.

Les objectifs visés par l'actualisation du référentiel sont :

- Mieux répondre aux attentes des locataires : propreté, traitement des demandes d'intervention technique, meilleure réactivité.
- Conforter la dimension pilotage et stratégie de la qualité au sein des organismes.
- Renforcer la gestion de la qualité dans les dispositions d'organisation.
- Se conformer à la législation en vigueur

Les différences notoires avec la version 2011 sont :

- Actualisation du référentiel par rapport aux législations en vigueur.
- Amélioration de la lisibilité du référentiel : passant de 13 à 6 engagements, le référentiel synthétise des engagements et développe les sujets essentiels pour les locataires (propreté des logements et parties communes, maîtrise des consommations, traitement des réclamations et des demandes d'intervention techniques...).
- Harmonisation de l'organisation et de la rédaction des sous- engagements
- Renforcement des sous-engagements avec davantage d'actions des organismes
- Simplification des intitulés des engagements, afin de les rendre plus communicants.

III. Le contexte réglementaire

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de service prévue par les articles L. 433-3 à L. 433-10 et R 433-1 et R433-2 et R 453-1 du Code de la consommation.

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

IV. Les engagements de service

Note : Les dispositions réglementaires figurent en italique dans le texte.

Les jours sont exprimés en jours calendaires soit du lundi au dimanche inclus.

Les astérisques désignent les termes définis dans le glossaire.

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
1	Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement	<p>1.1 Nous affichons les règles et critères d'attribution de nos logements, dans tous nos lieux d'accueil et/ou sur notre site internet.</p> <p>Nos conseillers vous orientent et répondent à vos questions sur vos démarches de recherche de logement, soit par téléphone, soit dans nos lieux d'accueil de demandeurs de logement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de la liste des lieux d'accueil des demandeurs du bailleur. • Constat d'affichage dans les lieux d'accueil et/ou sur le site internet. • Vérification de la liste des fonctions assurant les missions de conseiller. • Vérification de l'attestation de formation interne/externe du conseiller prouvant sa capacité à informer. • Entretien avec le personnel.
		<p>1.2 Nous mettons à votre disposition, sur notre site internet ou dans nos lieux d'accueil, la liste de nos résidences* dans lesquelles des logements sont disponibles à la location* ou les annonces internet correspondantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Constat d'affichage dans les lieux d'accueil et/ou sur le site internet. • Vérification de la liste des lieux d'accueil.
		<p>1.3 Lorsque nous recevons votre formulaire de demande de logement directement, non enregistré dans le Système national d'enregistrement-SNE, nous en accusons réception dans un délai de 8 jours et précisons la suite qui y sera donnée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de l'existence et de l'application de la procédure de traitement des demandes. • Examen des supports (courrier/mail) apportant les preuves de la date d'envoi de l'accusé réception et de l'information faite au demandeur. • Examen du taux d'accusé réception dans un délai de 8 jours. • Entretien avec le personnel.
		<p>1.4 Avant l'examen de votre candidature en commission d'attribution, nous vous proposons un entretien découverte (physique ou téléphonique) afin d'étudier et de prendre en compte vos besoins, de comprendre votre situation et de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de l'existence et de l'application de la procédure d'attribution de logement. • Examen des propositions d'entretien découverte : courrier, mail, dossier informatique ou papier.

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
		préciser vos souhaits.	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le personnel.
		1.5 Dans les 3 jours qui suivent la réunion de la commission d'attribution, nous vous informons par écrit de sa décision*. <i>Celle-ci sera motivée en cas de refus.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Examen des supports apportant les preuves de la date de décision de la commission d'attribution et de la date d'envoi de l'information de la décision. • Vérification de la décision motivée en cas de refus • Examen du taux d'information de la décision dans un délai de 3 jours.
		1.6 A la signature du bail, nous vous proposons de constituer avec vous et d'adresser votre dossier de demande d'Aide personnalisée au logement (APL).	<ul style="list-style-type: none"> • Examen de tout document signé du locataire attestant de l'établissement ou de son refus de la demande d'APL. • Entretien avec le personnel.
2	Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité	2.1 Nous avons contrôlé la propreté de votre logement. En cas de non conformité à notre grille de contrôle, nous vous proposons une action correctrice.	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de l'existence et de l'application de la procédure de contrôle de la propreté et de la pertinence des critères fixés dans la grille de contrôle de la propreté. • Examen des propositions d'action correctrice : actions de nettoyage, bordereau d'indemnisation, etc... • Examen du taux de conformité à la grille de contrôle.
		2.2 Les installations de chauffage, de ventilation, d'électricité et de gaz, ainsi que les garde-corps et les détecteurs avertisseur autonome de fumée (DAAF) ont fait l'objet d'une vérification par du personnel habilité ou qualifié.	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de l'existence et de l'application de la procédure d'entrée dans le logement. • Vérification de l'existence et de l'application de la procédure de formation du personnel interne ou élément de preuve équivalent du prestataire.
		2.3 Nous avons changé les cylindres de serrure* de votre porte d'entrée et de votre garage, lorsqu'il est attenant.	<ul style="list-style-type: none"> • Examen du support attestant que des contrôles portant sur installations de chauffage, de ventilation, d'électricité et de gaz, ainsi que les garde-corps et le(s) de détecteur(s) avertisseur(s) autonome(s) de fumée (DAAF), ont bien été réalisés.
		2.4 Tous les points lumineux des pièces de vie* et pièces d'eau de votre logement sont équipés de lampes basse-consommation (LBC)* ou de diodes électroluminescentes (LED)*, à défaut elles vous sont remises lors de votre installation.	<ul style="list-style-type: none"> • Examen du support attestant du changement des cylindres.
		2.5 Des équipements hydro-économiques (économiseurs d'eau, douchettes, robinets à limiteur de débit...) sont installés sur l'évier, le lavabo et la douche lorsque les équipements en place le permettent.	<ul style="list-style-type: none"> • Examen du support attestant de la pose ou de la remise au client des LBC ou LED de son logement. • Examen du support attestant de la pose des dispositifs hydro-économiques sur les équipements concernés du

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
			logement. • Vérification du/des documents par lesquels la signature du locataire atteste du respect de ces engagements.
3	Assurer le bon déroulement de votre location	3.1 Nous vous proposons un entretien de courtoisie, dans les 3 mois suivant votre entrée dans les lieux. Il a notamment pour objet de faire le point sur votre installation.	• Examen du support de proposition d'entretien de courtoisie qui peut être réalisé selon les modalités suivantes : soit par un rendez-vous physique, soit par téléphone, ou encore à travers une enquête. • Entretien avec le personnel. • Examen du taux de proposition d'un entretien courtoisie dans les 3 mois suivant l'entrée dans le logement.
		3.2 Nous mettons à votre disposition et vous présentons les documents nécessaires à la bonne utilisation de votre logement : le livret du locataire, l'éco-guide. Le livret du locataire informe notamment sur les contacts utiles auprès de l'organisme pour établir une demande d'intervention technique (DIT)* et une réclamation écrite et leurs modalités de traitement. L'éco-guide donne a minima des informations utiles sur les thèmes du chauffage, de la ventilation, de l'éclairage, des consommations d'énergie et d'eau, ainsi que du tri des déchets.	• Vérification de l'existence d'un livret du locataire et de l'éco-guide, de tout document attestant leur mise à disposition et leur présentation. • Entretien avec le personnel.
		3.3 Sur notre site internet ou extranet locataires, nous vous communiquons : - le nom des administrateurs locataires élus vous représentant, - le plan de concertation locative - les coordonnées locales des associations nationales de locataires membres de la CNC, - le nom et les coordonnées du ou des médiateur (s) consommation.	• Constat d'affichage sur le site internet ou sur l'extranet locataires.

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
		<p>3.4 Toute expression d'insatisfaction adressée de manière écrite (mail, courrier) pouvant concerner des questions d'ordre technique, financier, administratif, de nettoyage... pour laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue fait l'objet d'une réponse (mail, courrier, téléphone). Ces réclamations donnent lieu à un suivi et une clôture tracés dans le progiciel métier, de sorte qu'il est possible de vous informer des actions engagées.</p> <p>La réponse dans les 8 jours peut être :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des éléments de réponse immédiate : visite d'une entreprise, d'un collaborateur, proposition de RDV, commande de travaux... ou un refus motivé de sa non prise en compte, - à défaut, un accusé de réception précisant le délai de traitement définitif et le responsable du suivi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de l'existence et de l'application de la procédure traitement des réclamations. • Vérification du suivi des réclamations. • Vérification des réponses aux réclamations reçues. • Examen du taux de réponse dans les 8 jours.
		<p>3.5 Les réclamations écrites concernant des troubles de voisinage font dans les 8 jours l'objet d'un accusé réception. Si nécessaire, nous mettons en place un traitement adapté.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de l'existence et de l'application de la procédure troubles de voisinage. • Examen du taux d'accusé réception dans les 8 jours.
4	Traiter vos demandes d'intervention technique*	<p>4.1 Pour vos demandes d'intervention technique* reçues durant les périodes où nos bureaux sont ouverts, nous prenons en compte et agissons :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sans délai, si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause, - sous 3 jours en cas d'anomalies graves*, - sous 10 jours pour les anomalies courantes*, - et dans les délais propres à chacun des contrats d'entretien*. <p>Nous vous informons du traitement apporté à votre demande d'intervention technique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de l'existence et de l'application de la procédure de traitement des DIT. • Vérification des documents ou supports informatiques attestant que l'organisme répond dans les délais impartis en fonction du type d'anomalie identifiée : présence de la date de réception de la DIT, le degré d'urgence reconnu par l'organisme et de la date de l'action. • Vérification du support apportant la preuve de la prise en compte de la demande l'information et du traitement apporté. • Examen du taux de respect des délais pour agir (sans délai, 3, 10 jours ou délais contractuels).

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
		<p>4.2 Les rendez-vous avec nos équipes ou nos entreprises relatifs à vos DIT* sont convenus avec vous, ils ne peuvent être annulés le jour même (sauf cas de force majeure*) et vous êtes prévenu en cas de retard supérieur à 15 minutes à l'heure convenue ou au créneau défini.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Examen des documents ou enquêtes locataires confirmant que les engagements ont été respectés : RDV convenu en concertation avec le locataire et respecté, locataire prévenu de tout retard de plus de 15 minutes, pas d'annulation le jour même. • Entretien avec le personnel.
		<p>4.3 Nous vous communiquons le numéro d'appel du service d'urgence technique permettant de nous joindre quand nos bureaux sont fermés. Le service d'urgence technique prend en charge vos appels concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les problèmes techniques touchant à la sécurité des biens et des personnes, - les problèmes rencontrés sur le chauffage, les ascenseurs, les portes automatiques de garage et les canalisations (problèmes d'écoulement : engorgement, refoulement). 	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de l'existence et de l'application de la procédure de traitement des urgences. • Vérification que le numéro d'appel d'urgence technique figure sur les supports de communication de l'organisme (livret d'accueil et/ou site internet et/ou affichage dans les parties communes). • Réalisation d'appels mystères afin de vérifier que le service d'urgence technique est capable de prendre en charge les appels. • Vérification des contrats prestataires du service d'urgence technique ou plannings d'astreinte • Examen des comptes-rendus d'astreinte • Entretien avec le personnel.
5	<p>Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence</p>	<p>5.1 Les prestataires qui interviennent sur nos résidences* dans le cadre de l'entretien, de la maintenance, du dépannage et de la rénovation font l'objet d'une sélection et d'un agrément.</p> <p>La sélection des prestataires s'effectue dans le cadre des textes réglementaires et des règles propres à l'organisme. Les prestataires sélectionnés constituent et maintiennent à jour un agrément comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la charte qualité ou le contrat contenant les exigences du référentiel Qualibail imposées au prestataire en rapport avec son activité ; • Le dossier administratif (assurances, Kbis etc). <p>Chaque prestataire est évalué annuellement (cf 6.5).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de la liste des prestataires. • Vérification de l'existence d'une procédure de sélection et d'agrément des prestataires. • Vérification des contrats passés avec les prestataires et/ou de l'existence d'une charte. • Vérification du bilan annuel de l'évaluation

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
		5.2 Les personnels des entreprises ou de notre régie qui interviennent dans votre logement sont identifiables, soit par leur carte professionnelle, leur badge, une attestation, un bon d'intervention, leur tenue...	<ul style="list-style-type: none"> • Examen de la clause du contrat passé avec l'entreprise ou de la charte qui stipule la nécessité de l'identification. • Vérification par constat visuel • Vérification des résultats de l'enquête de satisfaction
		5.3 Les personnels des entreprises ou de notre régie laissent leurs chantiers propres quand elles réalisent des travaux dans votre logement et dans votre résidence*.	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification des résultats de l'enquête de satisfaction • Quitus.
		<p>5.4 Nous affichons :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le planning des prestations de nettoyage des différents espaces dans nos immeubles, - les fréquences* de nettoyage et d'entretien de nos abords*. <p>Nous contrôlons régulièrement les prestations de nettoyage et d'entretien effectuées.</p> <p>En cas de non conformité à notre grille de contrôle, nous mettons en place un plan d'action.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de l'existence et de l'application d'une procédure propreté des espaces communs et de la pertinence des critères fixés dans la grille de contrôle de la propreté et de l'entretien des espaces communs. • Présence de l'affichage : <ul style="list-style-type: none"> - des plannings de nettoyage et des différents espaces nettoyés dans les immeubles, - des fréquences de nettoyage et d'entretien. • Vérification du plan d'action et de suivi, le cas échéant. • Examen du taux de conformité à la grille de contrôle. • Entretien avec le personnel.
		5.5 Les produits utilisés pour le nettoyage des différents espaces dans nos immeubles hors produits de désinfection lourde nécessaires au nettoyage des locaux poubelles - bénéficient du label écologique communautaire ou d'un autre label écologique national ou régional ISO de type I*.	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification des factures d'achats et/ou des contrats passés avec les prestataires. • Constats visuels / constats sur site.
		<p>5.6 Lorsque des travaux programmés doivent être réalisés, au plus tard 8 jours avant leur démarrage, nous vous informons de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la date de démarrage et l'emplacement du chantier, - la nature et la durée des travaux, 	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de l'existence d'une procédure sur les travaux programmés. • Examen de l'attestation de diffusion (papier, électronique) ou de l'affichage sur site attestant que 8 jours avant le début des travaux, l'organisme informe les

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
		<p>- le nom des entreprises intervenantes, - le nom du responsable, - les coordonnées de votre interlocuteur.</p> <p>Nous contrôlons la bonne réalisation des travaux programmés. En cas de réserve à la réception, nous déclenchons une action correctrice.</p>	<p>locataires de ces travaux / de la fiche de synthèse de réception des travaux incluant le bilan du contrôle des différents travaux du programme.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examen du contenu diffusé détaillant notamment la liste des travaux programmés et les informations suivantes : la date de démarrage du chantier, la nature, l'emplacement, la durée, le nom de l'entreprise intervenante, le nom du responsable et les coordonnées de votre interlocuteur. • Examen de la fiche de réception des travaux complétée. • Vérification du plan d'action et de suivi, le cas échéant. • Examen du taux d'information réalisé dans le délai de 8 jours. • Entretien avec le personnel.
6	Vous accompagner dans votre parcours résidentiel	6.1 Lorsque la composition de votre famille, vos ressources, votre situation professionnelle ou de santé évoluent : sur demande écrite*, nous vous contactons dans les 20 jours pour étudier les possibilités de votre mutation ou d'adaptation de votre logement.	<ul style="list-style-type: none"> • Examen des documents ou supports informatiques traçant : <ul style="list-style-type: none"> > la date de réception du courrier du locataire sollicitant des informations sur la mutation ou l'adaptation de son logement, > la date à laquelle le contact a été pris (appel, courrier de proposition de rdv), > la réponse proposée par l'organisme (travaux, mutation etc.). • Vérification de l'existence et de l'application d'une procédure interne "parcours résidentiel". • Examen du taux de contact dans le délai de 20 jours.
		6.2 Pour toute demande de congé de votre logement, nous vous proposons un rendez-vous de visite conseil. Ce rendez-vous, fixé avant l'état des lieux de sortie, vous permet d'être	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification des preuves écrites : courrier, e-mail, dossier informatique ou papier, de proposition de visite conseil.

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
		<p>informé de la nature et du montant des éventuels travaux de remise en état. Cette visite s'effectue sur la base des constats pouvant être réalisés dans un logement encore meublé et habité.</p> <p>Ce rendez-vous est convenu avec vous, nous ne pouvons l'annuler le jour même (sauf cas de force majeure*) et nous vous prévenons en cas de retard supérieur à 15 minutes à l'heure convenue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de l'existence et de l'application d'une procédure interne "départ du logement". • Document ou enquête confirmant que les engagements ont été respectés : RDV convenu en concertation avec le client et respecté, locataire prévenu de tout retard de plus de 15 minutes, pas d'annulation.
		<p>6.3 Nous vous informons, sur notre site internet ou sur notre extranet locataires, de nos logements en accession sociale et location-accession.</p> <p>Nous vous communiquons également nos modalités d'accompagnement et de sécurisation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Constat d'affichage sur site internet ou sur notre extranet locataires.

V. Les dispositions d'organisation

L'organisme a défini une organisation qui lui permet d'assurer la continuité du respect de ses engagements de service.

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
5.1 Définition des responsabilités	<p>L'organisme définit les responsabilités 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, dénommée ici "Responsable qualité", est nommée en interne et sa mission est définie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de l'organigramme. • Vérification des fiches de fonctions ou de poste de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements de service. • Vérification de la désignation et des missions de la personne chargée de la mise en œuvre et du suivi de la démarche qualité.
5.2 Stratégie Qualité	<p>La Direction de l'organisme rédige une note de cadrage stratégique.</p> <p>Celle-ci est actualisée chaque année de façon à prendre en compte le bilan annuel (dont les audits).</p> <p>Tous les trois ans, elle définit des axes d'amélioration.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de la présence d'une note de cadrage stratégique et de son actualisation annuelle. • Vérification du bilan annuel. • Vérification de la définition d'axes d'amélioration triennaux.
5.3 Organisation documentaire	<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.</p> <p>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>	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de l'existence et de l'application d'une procédure définissant les modalités pour établir, diffuser et mettre à jour les documents. • Examen de la liste des enregistrements. • Vérification de l'existence et de l'application d'une procédure définissant les modalités de gestion des enregistrements.

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
5.4 Information et Formation du personnel	<p>Les collaborateurs prenant en charge une activité en lien avec le référentiel se voient communiquer leur fiche de poste. 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"> - procédé à une information générale du collaborateur sur le référentiel QUALIBAIL III, - procédé à une information spécifique du collaborateur sur les engagements auxquels il participe. <p>Les besoins en formation en lien avec les engagements de service sont recensés lors des entretiens annuels.</p> <p>Les actions de formation et d'information sont planifiées et évaluées conformément à la procédure « formation ».</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de l'existence et de l'application de la procédure de formation. • Vérification de l'existence des fiches de poste.

VI. Les modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements

MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>6.1 Contrôles</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. Ces contrôles se déclinent sous forme d'appels mystères, d'observations terrain effectuées par du personnel identifié. Il s'agit d'un constat à un instant T.</p> <p>La fréquence et les types de contrôles opérés par les personnels concernés sont définis dans la procédure associée.</p> <p>Un tableau de bord récapitule l'ensemble des contrôles.</p> <p>Les éventuels écarts relevés lors des contrôles sont analysés et traités le cas échéant à l'aide d'un plan d'amélioration suivi par le « responsable qualité ».</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de l'existence et de l'application d'une procédure de contrôle. • Présence d'un tableau récapitulatif la fréquence des contrôles définie par engagement et les responsables des contrôles. • Vérification de l'analyse des écarts et de la mise en œuvre de plans d'amélioration, si nécessaire.
<p>6.2 Audits internes</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 internes et désigne les auditeurs internes.</p> <p>Les éventuels écarts constatés font l'objet d'un plan d'amélioration comprenant des actions correctives ou préventives, suivi par le responsable qualité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de l'organisation des audits internes. • Vérification du programme d'audit interne approuvé par la Direction. • Vérification de la qualification de ou des auditeur(s) interne(s). • Examen des résultats des audits internes. • Vérification du plan d'amélioration, le cas échéant.
<p>6.3 Traitement et suivi des réclamations des clients</p>	<p>Un bilan des réclamations écrites est réalisé et intégré au plan d'amélioration, le cas échéant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Examen du bilan des réclamations • Vérification du plan d'amélioration, le cas échéant

MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>6.4 Enquêtes de satisfaction</p>	<p>Afin de mesurer la satisfaction de ses clients, l'organisme réalise des enquêtes auprès d'eux au moins une fois par an. Les modalités de réalisation des enquêtes sont définies par écrit. Les questions qu'elles contiennent recouvrent a minima les six engagements de services.</p> <p>Une analyse des points forts et des points faibles est réalisée. L'organisme définit un seuil de satisfaction en deçà duquel des actions doivent être définies et intégrées au plan d'amélioration.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de l'existence, de l'application des modalités de réalisation des enquêtes. • Vérification de la réalisation des enquêtes annuelles • Vérification de l'existence d'un seuil de déclenchement d'actions • Examen des résultats des enquêtes de satisfaction • Vérification de l'analyse des enquêtes • Examen du plan d'amélioration
<p>6.5 Evaluation des prestataires</p>	<p>Les évaluations s'effectuent au choix :</p> <ul style="list-style-type: none"> • par enquête de satisfaction client, • par quitus, • par contrôle direct des prestations. <p>Les critères de contrôle sont adaptés aux domaines d'activité du prestataire et peuvent notamment porter sur le respect des délais, la qualité des travaux, etc.</p> <p>L'organisme définit les seuils d'intervention (nombre et/ou chiffre d'affaires) en deçà duquel un prestataire n'est pas évalué.</p> <p>Ne sont pas évalués les prestataires dans le cadre des travaux neufs, ainsi que ceux n'assurant pas de prestation technique : maîtrise d'œuvre, contrôle technique...</p> <p>L'organisme établit un bilan annuel de l'évaluation de chaque prestataire en associant les membres du CCL qui est l'occasion :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de formaliser des actions d'amélioration des prestataires suivies dans le plan d'amélioration, • de renouveler ou retirer un agrément, 	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de l'existence d'une procédure d'évaluation des prestataires. • Vérification des moyens utilisés pour l'évaluation : enquête de satisfaction, quitus, contrôle des prestations. • Vérification du bilan annuel de l'évaluation. • Vérification de l'association des membres du CCL lors de l'établissement du bilan annuel des prestataires. • Vérification des actions qui ont découlées du bilan : retrait d'agrément, sollicitation d'action d'amélioration.

MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>6.6 Indicateurs de performance</p>	<p>Afin de veiller au respect des engagements de service, des indicateurs ont été définis et sont suivis régulièrement. Il s'agit d'indicateurs quantitatifs, définis annuellement en fonction des engagements :</p> <ul style="list-style-type: none"> • taux d'accusé réception dans un délai de 8 jours suite à une demande de logement • taux de réponse de la décision dans un délai de 3 jours • taux de conformité à la grille de contrôle de propreté du logement • taux de proposition d'un entretien courtoisie dans les 3 mois suivant l'entrée dans le logement • taux de réponse dans les délais suite à réclamation • taux d'accusé réception dans les délais pour les troubles de voisinage • taux de respect des délais pour agir (1, 3, 10 jours ou délais contractuels) pour les DIT • taux de conformité à la grille de contrôle de nettoyage immeuble et abords • taux d'information réalisés dans le délai de 8 jours pour les travaux programmés • taux de contact dans les délais pour l'entretien d'étude de la situation familiale <p>L'organisme crée et met à jour un tableau de bord qualité qui présente les objectifs chiffrés associés à chaque indicateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un objectif garantissant la réalisation de l'activité et le respect de l'engagement de service, • un seuil minimum en deçà duquel l'engagement de service est considéré comme non respecté. <p>La pertinence des échantillonnages/objectifs/seuils fixés est vérifiée par l'auditeur lors de l'audit externe.</p> <p>L'organisme suit, à une fréquence définie, ses indicateurs. Lorsque la</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Examen du tableau de bord qualité avec les objectifs, les seuils minimum et les différents seuils de réalisation. • Vérification de la pertinence des échantillonnages/objectifs/limites fixés • Examen du suivi des indicateurs par l'organisme et du respect de la fréquence qu'il aura défini. • Examen des éventuelles actions préventives ou d'améliorations engagées lorsque la valeur d'un indicateur se situe entre l'objectif et le seuil minimum fixé. • Examen des éventuelles actions correctives déclenchées lorsque la valeur d'un indicateur n'atteint pas le seuil minimum fixé. <p>Examen du plan d'amélioration.</p>

MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
	<p>valeur d'un indicateur se situe entre l'objectif et le seuil fixé (mettant ainsi en évidence un risque potentiel), il peut alors être 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>Les actions engagées seront suivies dans le plan d'amélioration par les responsable qualité.</p>	

MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>6.7 Bilans annuels</p>	<p>Un bilan est effectué au moins une fois par an sous la responsabilité du responsable qualité.</p> <p>Le responsable de l'organisme, le « responsable qualité », ainsi que le ou les responsables des activités concernées par les engagements participent aux bilans annuels.</p> <p>Ce bilan a pour objet :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité de service et le respect des engagements à partir de l'analyse : <ul style="list-style-type: none"> • des indicateurs, • des enquêtes de satisfaction, • des audits internes, • des réclamations, • des besoins en formation... • de consolider le plan d'amélioration. <p>Le bilan annuel est diffusé à l'ensemble du personnel concerné.</p> <p>Le bilan annuel est également présenté aux représentants des locataires lors du ou des conseils de concertation locative.</p> <p>Cette présentation 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.</p> <p>Une fois par an, l'organisme communique aux locataires un échantillon représentatif des résultats :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des indicateurs • des enquêtes de satisfaction • des plans d'amélioration mis en œuvre 	<ul style="list-style-type: none"> • Examen du bilan annuel (fréquence, participants, compte-rendu). • Vérification de la diffusion au personnel. • Vérification de la présentation du bilan aux représentants des locataires. • Vérification de la diffusion d'un extrait du bilan annuel aux locataires.
<p>6.8 Plan d'amélioration</p>	<p>Les modalités de gestion des écarts en matière de respect des engagements de service détectés lors des contrôles, d'audits, de suivi des indicateurs de performance, de réclamations clients ou de mesure de la satisfaction des clients, sont définies par écrit et précisent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les responsabilités en matière de traitement et de suivi des écarts, 	<ul style="list-style-type: none"> • Examen du plan d'amélioration

MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
	- les modalités de traitement de l'écart, - le suivi des actions d'amélioration, à l'aide de plan d'amélioration.	

VII. Les modalités de communication

La communication sur la certification de service, au sens de l'article L. 433-6 du code de la consommation, doit respecter les dispositions légales y afférentes, notamment celles prévues dans l'article R. 433-2.

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).

Lorsque l'organisme fait référence à la certification de service, il peut distinguer 3 types de supports :

1) Certificat AFNOR Certification

Le certificat attestant de la certification de service de l'organisme est édité par AFNOR Certification et comporte les mentions suivantes :

- Le logo Engagement de Service et le nom de l'organisme certificateur,
- Le code du référentiel : REF-113,
- Le nom court du référentiel : QUALIBAIL,
- L'activité sur laquelle porte la certification de service : Gestion locative de logements,
- La liste des engagements de service certifiés en annexe :
 - Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement
 - Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité
 - Assurer le bon déroulement de votre location
 - Traiter vos demandes d'intervention technique
 - Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence
 - Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

2) Supports destinés à communiquer sur la certification de service :

Il s'agit 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 :

- Le logo Engagement de Service comportant :
 - l'adresse du site internet d'AFNOR Certification : www.afnor.org,
 - le code du référentiel : REF-113,
 - le nom court du référentiel : QUALIBAIL,
 - le nom de l'organisme certificateur,
- La liste des engagements de service certifiés,
 - Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement
 - Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité
 - Assurer le bon déroulement de votre location
 - Traiter vos demandes d'intervention technique
 - Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence
 - Vous accompagner dans votre parcours résidentiel
- L'activité sur laquelle porte la certification de service : Gestion locative de logements

3) Supports de communication institutionnelle ou d'information générale sur l'organisme :

Sur tout autre document de communication à caractère institutionnel ou d'information générale sur l'organisme, par exemple : papier à en-tête, cartes de visite, plaquettes générales sur l'organisme, vidéos commerciales, mailings, supports publicitaires, doivent apparaître au minimum les éléments suivants :

- Le logo Engagement de Service comportant :
 - l'adresse du site internet d'AFNOR Certification : www.afnor.org,
 - le code du référentiel : REF-113,
 - le nom court du référentiel : QUALIBAIL
 - le nom de l'organisme certificateur.

- lorsque le support le permet, il est préconisé de faire figurer :
 - soit un extrait de la liste des principaux engagements de service,
 - soit les modalités d'obtention d'informations complémentaires sur la certification de service,
 - présence éventuelle de l'extrait suivant : « Qualibail prend en compte le quotidien du locataire depuis sa demande de logement jusqu'à son départ. Grâce à des engagements renforcés du bailleur, il améliore le confort et la sécurité des résidents. Il agit notamment sur la propreté des logements et des parties communes ; le traitement des demandes d'intervention technique ; la maîtrise des consommations ; la prise en compte du respect de l'environnement ; l'amélioration de l'information donnée aux locataires ou encore le renforcement du dialogue bailleur/locataire. »

✓ 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.

✓ Dans le cas des services aux entreprises, cette communication est adressée aux entreprises bénéficiaires de la certification de service et n'aura pas pour vocation d'être étendue aux consommateurs grand public.

Dans tous les cas, l'organisme ne doit faire usage du logo ENGAGEMENT DE SERVICE que pour distinguer les services certifiés et ceci sans qu'il existe un quelconque risque de confusion avec ceux qui ne le sont pas.

✓ Cette communication s'effectue dans le respect du règlement d'utilisation de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE.

✓ Les outils graphiques du logo sont disponibles dans l'espace client de l'organisme et auprès du service communication d'AFNOR Certification.

✓ Il est **recommandé** à l'organisme de soumettre préalablement à AFNOR Certification tous les documents où il est fait état de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE pour validation.

✓ Dans les cas de la publicité radio, Télévision l'organisme **doit obligatoirement** soumettre au préalable à AFNOR Certification tous les éléments (story-board ...) où il est fait état de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE.

✓ Toute suspension ou tout retrait du certificat ENGAGEMENT DE SERVICE entraîne l'interdiction d'utiliser cette marque et d'y faire référence.

VIII. Dossier de candidature

Tout organisme candidat à la certification de service transmet son numéro de Siret et dépose une demande écrite de certification auprès d'AFNOR Certification.
Le dossier de candidature comporte a minima un engagement de l'organisme à prendre connaissance et à respecter les modalités de certification, formalisé par la signature d'une proposition commerciale ainsi que la liste récapitulative des agences concernées reprenant les interlocuteurs, leurs coordonnées et les conditions d'accès.

Gestionnaire
AFNOR Certification

IX. Modalités d'attribution et de maintien du certificat ENGAGEMENT DE SERVICE

1 - Etude de la candidature

Une analyse de la recevabilité pour la demande de certification de l'organisme est effectuée sur la base de la proposition commerciale et de son dossier de candidature le cas échéant.

Gestionnaire
AFNOR Certification

2 - Audit initial de certification

L'audit est réalisé par un auditeur ou des auditeurs qualifié(s) par AFNOR Certification, choisi(s) en fonction de son (leur) expérience du secteur d'activité et formé(s) spécifiquement à l'audit ENGAGEMENT DE SERVICE.

Auditeurs
formés et qualifiés
par AFNOR
Certification

La durée d'audit est liée à la taille de l'organisme et des sites concernés.

Auditeurs
formés et qualifiés
par AFNOR
Certification

L'audit initial porte sur les points suivants :

- Respect des engagements de service,
- Mise en œuvre des dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage garantissant le respect des engagements,
- Examen des résultats des enquêtes de satisfaction clients

Les méthodes de contrôle et les éléments de preuve sont définis pour chaque engagement et disposition d'organisation, de suivi et pilotage, dans la 3ème colonne des tableaux des paragraphes IV, V, VI.

Auditeurs
formés et qualifiés
par AFNOR
Certification

S'il le juge utile pour réaliser sa mission, l'auditeur peut compléter les méthodes de contrôle définies.

La procédure de certification multi-sites s'applique dans le cas présent au demandeur présentant des agences sous la même entité juridique.

La règle d'échantillonnage présentée ci-dessous est la règle la plus faible à respecter. Une méthode d'échantillonnage est appliquée pour calculer le nombre d'agences auditées : soit x le nombre d'agences entrant dans le calcul.
L'échantillon d'agences auditées (n) est calculé de la façon suivante :

$$\langle n = \sqrt{x} \rangle$$

Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.

* Constitution de l'échantillon :

25 % de l'échantillon est choisi aléatoirement par l'équipe AFNOR Certification.

Pour le reste, la sélection des agences est guidée par les critères suivants :

- les résultats des audits internes
- l'analyse des réclamations clients
- les variantes d'activité et de taille
- la dispersion géographique.

Le déroulement des audits suit la règle suivante : audit de la structure centrale puis un audit des agences si l'audit de la structure centrale ne présente pas de non-conformité majeure.

Lorsque des écarts sont constatés sur une ou plusieurs agences de l'échantillon, AFNOR Certification demande à la structure centrale de faire une recherche systématique sur l'ensemble des agences et d'apporter les actions correctives nécessaires. Dans ce cas, AFNOR Certification procède à des audits sur un échantillon complémentaire. La taille de l'échantillon complémentaire est la suivante : nombre d'agences sur lesquels l'écart est constaté + 1.

A l'issue de l'audit, le responsable d'audit élabore le rapport d'audit et remet à l'organisme, s'il y a lieu, des fiches d'écart appelant une réponse de l'organisme.

3 - Prise de décision

Le responsable d'audit soumet son rapport d'audit à AFNOR Certification.

En cas de dossier demandant interprétation, l'avis d'un Groupe d'Evaluation et de Décision composé d'experts dans le domaine des services peut être sollicité. Dans ce cas, le Groupe d'Evaluation et de Décision examine le rapport d'audit et propose une décision.

AFNOR Certification délivre alors le certificat, après décision pour une durée de 3 ans.

4 - Maintien de la certification

AFNOR Certification réalise, durant la période de validité du certificat, 2 audits de suivi selon les mêmes modalités que l'audit initial.

L'organisme doit informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification.

Chaque audit de suivi porte sur les points suivants :

- respect des engagements de service,
- dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage du respect des engagements,
- respect des modalités de communication définies dans le référentiel et dans le règlement d'utilisation de la marque **ENGAGEMENT DE SERVICE**
- résultats des enquêtes de satisfaction et mise en œuvre des plans d'actions correspondants,
- dispositions mises en place suite à la détection d'un écart lors d'un audit précédent.

La règle d'échantillonnage présentée ci-dessous est la règle la plus faible à respecter : soit x le nombre d'agences entrant dans le calcul.

L'échantillon d'agences auditées (n) est calculé de la façon suivante :

$$< n = 0,6\sqrt{x} >$$

Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.

La méthodologie de constitution de l'échantillon est identique à celle de l'audit initial.

AFNOR Certification /
Groupe d'Evaluation
et de Décision

Gestionnaire
AFNOR Certification

Gestionnaire
AFNOR Certification /
Auditeurs formés et
qualifiés par AFNOR
Certification

Après chaque audit de suivi, le dossier de maintien de la certification est analysé par AFNOR Certification sur la base du rapport d'audit et de la proposition du responsable d'audit.

AFNOR Certification

5 - Renouvellement de la certification

Sur demande du client, un nouveau cycle de certification est réalisé par AFNOR Certification durant lequel des audits sont réalisés chaque année.

Les audits se déroulent selon les mêmes modalités que l'audit initial.

L'organisme doit informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification.

Chaque audit de renouvellement porte sur les points suivants :

- respect des engagements de service,
- dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage du respect des engagements,
- respect des modalités de communication définies dans le référentiel et dans le règlement d'utilisation de la marque **ENGAGEMENT DE SERVICE**
- résultats des enquêtes de satisfaction et mise en œuvre des plans d'actions correspondants,
- dispositions mises en place suite à la détection d'un écart lors d'un audit précédent.

Gestionnaire
AFNOR Certification /
Auditeurs formés et
qualifiés par AFNOR
Certification

La règle d'échantillonnage présentée ci-dessous est la règle la plus faible à respecter : soit x le nombre d'agences entrant dans le calcul.

L'échantillon d'agences auditées (n) peut être calculé de la façon suivante, s'il n'y a pas eu de problème majeur au cours de l'audit précédent :

$$\langle n = 0,8\sqrt{x} \rangle$$

Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.

La méthodologie de constitution de l'échantillon est identique à celle de l'audit initial.

AFNOR Certification

Après l'audit de renouvellement, le dossier est analysé par AFNOR Certification sur la base du rapport d'audit et de la proposition du responsable d'audit.

Les audits de suivi suivants respectent les règles définies aux paragraphes 4.

X. Glossaire

10.1 Définitions relatives à la profession

Abord

Espace extérieur périphérique à l'immeuble appartenant à l'organisme bailleur.

Accusé réception

Réponse de l'organisme au client, confirmant l'enregistrement de la demande.

Action

Fait ou faculté d'agir, de manifester sa volonté en accomplissant quelque chose.

Anomalie grave

Dysfonctionnement technique pouvant porter atteinte au confort quotidien.

Anomalie courante

Dysfonctionnement technique ne gênant pas le confort quotidien.

Contrat d'entretien

Un contrat d'entretien est un contrat passé entre un particulier, un organisme et un professionnel chargé d'assurer un fonctionnement régulier d'une installation (de chauffage, de climatisation ...).

Le contrat d'entretien prévoit généralement des visites de contrôle de l'installation, des remplacements de pièces d'usure et de consommables, des opérations de maintenance courantes (nettoyage, vidange ...) ainsi qu'une obligation d'intervention dans un délai prévu par contrat en cas de panne de l'installation.

Cylindre de serrure

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.

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 écrite (eng 6.1) :

Courrier du locataire de demande de mutation adressée au bailleur social et non une demande reçue via un formulaire CERFA.

Demande d'intervention technique (DIT)

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.

Diode électroluminescente (LED)

Une diode électroluminescente (LED) est un composant électronique permettant la transformation de l'électricité en lumière. Pour l'éclairage, on utilise des lampes constituées de plusieurs LED de forte puissance accolées, puisqu'à l'unité leur flux lumineux (mesuré en lumen ou lm) est encore trop faible. La durée de vie des lampes à LED est largement supérieure à celle des autres technologies : jusqu'à 40 000 h sur le marché (soit plusieurs dizaines d'années d'utilisation) contre 1 000 h pour les lampes à incandescence, 2 000 h pour les lampes halogènes et 10 000 h pour les lampes fluocompactes.

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.

Label écologique communautaire ou autre label écologique national ou régional ISO de type I

Ces labels reposent sur les principes édictés dans la norme ISO 14024 - Étiquetage environnemental de type I, à savoir :

- des exigences écologiques établies selon une approche multicritères et portant sur l'ensemble du cycle de vie des produits, et des exigences fonctionnelles ;
- un principe de sélectivité ;
- des critères élaborés en concertation avec les parties prenantes : fabricants, distributeurs, associations de protection de l'environnement et de consommateurs,
- une période de validité ;
- des cahiers des charges librement consultables ;
- une certification par un organisme indépendant.

Lampe basse-consommation

Une lampe basse consommation (ou fluocompacte) est une lampe qui consomme peu d'électricité, jusqu'à cinq fois moins qu'une lampe traditionnelle à incandescence pour une même intensité lumineuse. Sa durée de vie est 8 à 10 fois supérieure. Cette lampe contient des poudres fluorescentes et un gaz à base de vapeur de mercure, un dangereux polluant. Une fois usagée, elle ne doit donc pas être jetée à la poubelle mais déposée dans un service spécifique de collecte.

Logements disponibles à la location

Logements disponibles à la location en dehors de ceux des réservataires.

Pièces de vie

Les pièces de vie sont les chambres, le séjour, la cuisine.

Résidence

La résidence comprend les parties communes et les logements.

10.2 Définitions relatives à la certification de service

Accréditation :

Attestation délivrée par une tierce partie, ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité, constituant une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité (§5.6 NF EN ISO/CEI 17000 : 2005)

Actions correctives :

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable **détectée**.

Actions préventives :

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable **identifiée comme potentielle**.

Audit :

Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.

Document (qualité) :

Support d'information ainsi que l'information qu'il contient. Il peut être élaboré par le demandeur ou fourni par un tiers.

Enregistrement (qualité) :

Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité.

Extension :

Décision prise par AFNOR Certification par laquelle la certification ENGAGEMENT DE SERVICE est étendue à un nouveau service ou à un service modifié.

Indicateur qualité (indicateurs de performance et de satisfaction) :

Information choisie, associée à un critère / phénomène, destinée à en observer les évolutions à intervalles définis. Il s'agit donc d'une donnée quantifiée qui permet d'apprécier la réalisation d'une activité.

Note : un indicateur se présente sous la forme d'un taux, d'un ratio ou d'un degré. Par exemple le taux, en %, de clients bénéficiant d'un service donné.

Note : il existe deux grands types d'indicateurs qualité, les indicateurs de performance internes d'un côté, les indicateurs de satisfaction client de l'autre

Note : un indicateur qualité fait l'objet d'une mesure périodique permettant de confronter la situation réelle au niveau de performance éventuellement associé, et de suivre l'évolution de la situation observée.

Méthode de mesure :

Procédé permettant d'évaluer la réalisation d'une spécification de service ou de déterminer la valeur prise par un indicateur de performance.

Note : dans le présent document, la méthode de mesure est définie par chaque prestataire en fonction, notamment, de ses moyens. La validité et la fiabilité de la méthode de mesure sont évaluées par l'auditeur.

Mode de preuve :

Façon de démontrer de manière objective et fiable à l'organisme certificateur (AFNOR Certification) qu'une exigence est bien satisfaite.

Note : l'enregistrement, l'existence effective de moyens matériels, le témoignage de membres du personnel sont des modes de preuve

Niveau de performance :

Seuil quantifié, visé ou réalisé, caractérisant un élément du service ou un indicateur qualité.

Retrait :

Décision prise par la direction générale d'AFNOR Certification qui annule la certification ENGAGEMENT DE SERVICE. Le retrait peut être prononcé à titre de sanction ou en cas d'abandon de la certification par l'organisme.

Agence :

Lieu ou entité en relation directe avec le demandeur, placé sous le contrôle "qualité" du demandeur, exerçant totalement ou partiellement l'activité.

Suspension :

Décision prise par la direction générale d'AFNOR Certification qui annule provisoirement et pour une durée déterminée la certification ENGAGEMENT DE SERVICE. La suspension peut être prononcée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire par l'organisme.