



SOMMAIRE

1. LA DÉMARCHE QUALIPARIS.....	3
2. PRÉSENTATION DU SECTEUR.....	5
2.1. MISSIONS.....	5
2.2. ORGANISATION	6
3. LA DÉMARCHE DE LABELLISATION DU SECTEUR.....	7
3.1. HISTORIQUE ET CONTEXTE.....	7
3.2. DOMAINE D'APPLICATION	8
4. LES ENGAGEMENTS DE SERVICE	9
4.1. ENGAGEMENTS DU TRONC COMMUN.....	9
4.2. ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DU SECTEUR.....	14
5. LEXIQUES DU RÉFÉRENTIEL.....	17
5.1. LEXIQUE QUALIPARIS.....	17
5.2. LEXIQUE SECTORIEL.....	22



1. LA DÉMARCHE QUALIPARIS

La démarche qualité poursuit 4 objectifs principaux :

1. Améliorer la qualité du service rendu aux usagers et, en particulier, les conditions d'accueil du public dans les services de la Ville de Paris en prenant des engagements identiques dans le cadre d'un référentiel commun ;
2. Contribuer à homogénéiser le niveau des prestations offertes sur l'ensemble du territoire parisien ;
3. Promouvoir, en interne, la démarche de labellisation de service en tant que vecteur de progrès et d'amélioration continue ;
4. Développer un «réflexe qualité», en contribuant à une réflexion en profondeur sur l'accueil des usagers et en renforçant le pilotage des services et le suivi de leur activité.

Le label QUALIPARIS est un label Ville de Paris. En conséquence, le contenu et la cohérence des référentiels, la gestion des audits externes, les modes de communication externes sont pilotés par l'équipe centrale «Qualiparis» et validés par le comité de pilotage.

Chaque secteur possède son propre référentiel et plan de contrôle. Ceux-ci sont «autoportants», c'est-à-dire qu'ils couvrent l'ensemble des engagements applicables aux sites du secteur ainsi que la description des 3 niveaux de Système de Management de la Qualité (SMQ) : local, sectoriel et central. Le SMQ central est identique pour tous les secteurs. ***Dans le cas des secteurs «monosite» le SMQ local et sectoriel se confondent.***

La Ville de Paris a souhaité mettre l'accent sur la composante managériale de la démarche, considérant que la labellisation des secteurs accueillant du public constitue une opportunité pour faire progresser les méthodes de management à tous les niveaux. A ce titre, deux orientations majeures ont été prises :

- Planter un Système de management de la qualité à chaque niveau hiérarchique : local, secteur, direction centrale. Ce choix implique l'engagement de toute la chaîne hiérarchique et devrait constituer une garantie quant à la pérennité de la démarche et à son ancrage dans le management au quotidien. En outre, une telle approche devrait permettre, pour les secteurs multi-sites, de pratiquer des audits par échantillonnage sans risque d'hétérogénéité dans les pratiques locales.



- Conscient et réaliste quant à la difficulté d'atteindre les objectifs de qualité de service dans 100% des cas, le comité de pilotage QualiParis a choisi de privilégier le progrès continu selon le principe du PDCA (roue de Deming). Aussi, le comité de pilotage n'a pas opté pour la fixation d'objectifs partiels (dans 80% des cas,...) ; l'objectif reste 100% mais les écarts sont mesurés, analysés et l'organisation met en place les actions correctives qui permettront de tendre progressivement vers l'excellence.

Ces deux principes doivent être pris en compte dans le management de la qualité au sein des secteurs et par les organismes labellisateurs au cours de leurs audits, dans leurs rapports et leurs préconisations.



2. PRÉSENTATION DU SECTEUR

2.1. MISSIONS

La Direction du Logement et de l'Habitat (DLH) de la Ville de Paris assure la mise en œuvre de la politique municipale en matière de logement tant sur le plan quantitatif que qualitatif. Elle participe au contrôle des sociétés ou des organismes chargés de la construction, de la gestion ou de la réhabilitation du patrimoine social et gère les immeubles de la commune ou du département.

Le Service du Traitement des Demandes de Logement de la DLH, au sein de la Sous-Direction de l'Habitat, est constitué de quatre Bureaux :

- Le Bureau de la Gestion des Réservations qui gère le fichier des logements réservés à la Ville de Paris, contrôle le suivi des réservations, enregistre les désignations, représente le Maire de Paris dans les commissions d'attributions des bailleurs.
- Le Bureau des Désignations prépare les travaux de la commission de désignations du Maire de Paris dont il assure le secrétariat, gère le dispositif Locagent, suit les désignations pour les logements situés en banlieue et réservés à la Ville de Paris.
- Le Bureau des Relogements a en charge les relogements dits urgents ou de droit, suit la mise en oeuvre de l'Accord Collectif Départemental, instruit les candidatures de relogements temporaires en liaison avec les services sociaux.
- Le Bureau des Relations avec le Public accueille et informe les demandeurs de logement, enregistre les demandes ainsi que les renouvellements annuels et les mises à jour des demandes.

Le référentiel des demandeurs de logement concerne les activités du Bureau des Relations avec le Public.



2.2. ORGANISATION

Les usagers disposent de différents points d'accueil pour effectuer leur demande de logement ou obtenir des informations sur cette demande et la politique applicable à Paris dans ce domaine :

- Le site central Agrippa d'Aubigné dans le 4^e arrondissement
- Les antennes logement des mairies des 10^e, 13^e, 14^e, 15^e, 16^e, 17^e, 18^e, 19^e et 20^e arrondissements
- Les permanences logement des mairies des 1^{er}, 2^e, 3^e, 5^e, 6^e, 7^e et 8^e arrondissements
- Les Relais Informations Logement et Habitat (RILH) en cours de mise en place dans les mairies d'arrondissement :
 - o RILH mis en place : mairies des 9^e, 11^e et 12^e arrondissements ;
 - o Prévisions de mise en place au 11/04/2011 : mairies du 14^e et du 20^e pour 2012.

Les prestations proposées aux usagers sont identiques pour tous ces points de contact (la mairie du 4^e accueillant les demandeurs du 4^e).

Les agents du site central, des antennes et des permanences relèvent de la Direction du Logement et de l'Habitat.

Les agents des RILH relèvent de la DUCT, la DLH assurant leur formation, la mise à disposition des outils informatiques et le contrôle des saisies.

Le 3975 traite les appels téléphoniques des demandeurs de logement, les téléconseillers ayant accès au fichier informatique des demandes de logement et étant formés par la DLH.

Le référentiel QualiPARIS des demandeurs de logement concerne les activités du site central Agrippa d'Aubigné, des antennes logement et des permanences logement des mairies.

Les activités des RILH sont couvertes par le référentiel QualiPARIS des mairies, dans lequel figurent les éléments du référentiel QualiPARIS des demandeurs de logement.



3. LA DÉMARCHE DE LABELLISATION DU SECTEUR

3.1. HISTORIQUE ET CONTEXTE

La Direction du Logement et de l'Habitat a toujours porté une grande attention à la qualité de l'accueil des usagers, en utilisant des locaux qui permettent la confidentialité de l'entretien dans un domaine sensible, en donnant une grande importance à l'écoute des usagers en difficultés, en permettant à un usager d'être accueilli partout, quelle que soit sa domiciliation (= déssectorisation) l'accueil dans tous les points d'accueil, et en informant le plus largement possible les demandeurs de logement sur la réglementation et la situation parisienne.

Dès 2007, la DLH a affiché et appliqué, dans tous ses points d'accueil, la charte d'accueil des demandeurs de logement ; cette charte a été élaborée par un groupe de travail de conseillers logement.

Dès 2009, la DLH s'est positionnée pour participer à la labellisation de la qualité de l'accueil des services dans le groupe des huit directions pilotes de la Ville de Paris afin d'améliorer encore cet accueil. Un groupe de travail, composé de conseillers logement, piloté par le consultant, a établi le référentiel métier, et deux secrétaires administratifs co-animateurs des sections d'accueil ont participé avec les représentants des autres Directions à la rédaction du tronc commun à l'ensemble des Directions de la Ville de Paris .

En 2010, les Relais Information Logement et Habitat ont été mis en place dans les mairies des 11^e et 12^e arrondissements puis dans le 9^e en 2011 ; les agents de la DLH ont été transférés à la DUCT et sont donc passés sous l'autorité du DGS de la mairie. Dans le cadre de la labellisation le référentiel métier de la DLH a été transmis à ces DGS, puisque le métier et le contrôle de ces activités restent du ressort de la DLH.



3.2. DOMAINE D'APPLICATION

L'ensemble des activités liées à l'accueil des usagers est pris en compte dans le périmètre de la labellisation.

Les informations sur la procédure d'inscription et de renouvellement de la demande de logement, l'enregistrement de la demande et du renouvellement, la délivrance du numéro d'enregistrement, les renseignements sur le suivi de la demande, les modalités de mise à jour de la demande, la procédure de désignation, le déroulement de la commission de désignation, puis des commissions d'attribution, les informations sur les démarches complémentaires en fonction de la situation individuelle.

L'écoute, notamment sur l'aspect de la motivation de sa demande de logement par l'utilisateur, s'avère très importante. De même les réponses apportées aux diverses questions de l'utilisateur, les explications nécessaires à une bonne compréhension de la réglementation complètent l'activité d'enregistrement de la demande de logement lors des échanges avec l'utilisateur.



4. LES ENGAGEMENTS DE SERVICE

4.1. ENGAGEMENTS DU TRONC COMMUN



Information

	Engagements	Engagements détaillés
T1	Vous êtes informé sur différents supports des modalités d'accès à nos services et à nos équipements	<ul style="list-style-type: none"> • La localisation, les moyens d'accès et les horaires d'ouverture sont indiqués et à jour sur différents supports : 3975, paris.fr, site des mairies, ... • Les horaires d'ouverture de l'accueil sont affichés et visibles de l'extérieur (à l'intérieur pour les services). • Les plages d'affluence prévisibles sont indiquées à l'entrée du site (ex : code couleur vert, orange, rouge). • Vous êtes prévenus par voie d'affichage à l'entrée du site des perturbations (ex : changement de logiciel) et des fermetures exceptionnelles.
T2	Vous êtes informé sur les prestations fournies par nos services et les équipements mis à votre disposition	<ul style="list-style-type: none"> • Les informations sont formulées dans un langage compréhensible, simple et clair. • Les agents vous fournissent des informations ou des documents sur leur site et les autres sites du secteur ou du territoire (Mairies). • Les informations sur nos services sont disponibles en plusieurs langues, adaptées aux publics du secteur ou du site. • Ces informations sont disponibles et à jour sur différents supports : 3975, paris.fr, sites des mairies, ...



Accès - Signalétique

	Engagements	Engagements détaillés
T3	Les bâtiments et équipements sont identifiés avec le logo de la ville de Paris	<ul style="list-style-type: none"> •
T4	Les bâtiments et équipements accessibles aux personnes en situation de handicap sont signalés sur les supports d'information	<ul style="list-style-type: none"> • Les informations pour tous les handicaps figurent sur paris.fr, sur le 3975 et sur les brochures. • Les sites non accessibles possèdent une procédure de substitution ou de dérogation.
T5	L'accueil et les services sont facilement repérables	<ul style="list-style-type: none"> • La banque d'accueil du site central est visible ou signalée. • Un fléchage intérieur vous guide jusqu'à l'antenne logement de la mairie.



Accueil

	Engagements	Engagements détaillés
T6	Vous êtes accueillis par des agents, à l'écoute, courtois, discrets et reconnaissables	<ul style="list-style-type: none"> • Les agents qui vous accueillent sont : <ul style="list-style-type: none"> - formés à l'accueil physique et téléphonique ; - reconnaissables par leur position à la banque d'accueil ou à leur bureau.
T7	Nous veillons à votre confort, votre tranquillité et votre sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Nous nous efforçons de vous accueillir dans des locaux agréables. • Nous faisons respecter les consignes de sécurité propres au site. • Nous pouvons si besoin faire appel à la DPP
T8	Nous garantissons la confidentialité de nos échanges	<ul style="list-style-type: none"> • Quand la nature des échanges le justifie, la confidentialité est garantie grâce à : <ul style="list-style-type: none"> - un marquage au sol ; - la mise à disposition d'un espace isolé.
T9	Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries	<ul style="list-style-type: none"> • En dehors des horaires d'ouverture, un message informe sur les horaires d'ouverture du 3975.
T10	Nous vous mettons en relation avec le bon interlocuteur avec un intermédiaire au maximum	<ul style="list-style-type: none"> •
T11	Vos correspondances avec nos services sont facilitées	<ul style="list-style-type: none"> • Sur chaque correspondance, figurent : <ul style="list-style-type: none"> - le nom du service qui traite le dossier et l'adresse postale ; - le logo Mairie de Paris, l'indication de 3975 et de paris.fr. • Toutes vos correspondances reçoivent systématiquement une réponse.



Écoute

	Engagements	Engagements détaillés
T12	Nous répondons dans un délai de 1 mois à toute réclamation écrite portant sur la qualité du service	<ul style="list-style-type: none"> • Un cahier d'observation est à votre disposition. • Si l'utilisateur n'a pas indiqué ses coordonnées, nous apportons une réponse sous forme d'annotation du cahier. • Nous analysons et exploitons régulièrement les réclamations et suggestions, y compris celles formulées auprès du 3975. • Si le délai de 15 jours (compté à partir de la réception du courrier à la DLH ou sur un de ses sites) ne peut pas être respecté, nous adressons une réponse d'attente indiquant l'interlocuteur suivant l'affaire traitée.
T13	A votre demande, vous pouvez rencontrer un responsable du site ou vous adresser à la direction	<ul style="list-style-type: none"> • Les agents savent vous orienter vers le responsable du site. • Si le responsable du site est absent ou indisponible, son représentant vous rencontre ou vous prend en ligne. • Les coordonnées de la direction qui peut être saisie sont affichées sur paris.fr et disponibles au 3975.
T14	En cas d'absence de réponse, de différend persistant, vous pouvez saisir la Médiatrice de la Ville de Paris	<ul style="list-style-type: none"> • Les coordonnées de la médiatrice : <ul style="list-style-type: none"> - sont affichées ; - sur paris.fr ; - peuvent être transmises par le 3975.
T15	Nous mesurons régulièrement votre satisfaction et vous informons des résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Des enquêtes de satisfaction des usagers ou des enquêtes mystères sont menées régulièrement. • Les résultats de ces enquêtes sont publiés auprès du public et des agents.



4.2. ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DU SECTEUR

	Engagements	Engagements détaillés
S1	Nous vous facilitons l'utilisation de nos services	<ul style="list-style-type: none"> • Nous vous recevons dans tous nos points d'accueil, quel que soit votre lieu d'habitation. • Nous vous informons sur les périodes d'affluence de chaque point d'accueil. • Les agents du 3975 répondent à vos questions sur la demande de logement : procédure réglementaire et renseignements administratifs sur la demande. • Nous mettons à votre disposition la même documentation actualisée dans tous nos points d'accueil (Accueil central, Relais Information Logement et Habitat en mairie, Antennes logement en mairie) et sur paris.fr : situation du logement à Paris, modalités de désignation des candidats et d'attribution des logements, démarches à suivre, numéros et adresses utiles. • Dès le premier contact, nous vous remettons le formulaire de demande de logement, la notice explicative et un dépliant d'information. • Nous vous demandons de présenter ou d'adresser qu'une seule fois les documents indispensables à la constitution ou à l'actualisation de votre dossier. • Toute demande, tout renouvellement ou toute actualisation peut s'effectuer par courrier ou en accueil physique. • Les demandes de logement adressées par courrier sont enregistrées sous un délai maximum de 2 semaines à compter de la date de réception.
S2	Nous vous expliquons précisément la demande de logement	<ul style="list-style-type: none"> • Nous vous informons sur la situation générale du logement social à Paris. • Nous vous précisons notre fonction et notre champ de compétences. • Nous vous présentons le déroulement d'une demande de logement : éligibilité, délivrance du n° d'enregistrement, procédure de désignation, déroulement de la commission d'attribution, retour d'information par le bailleur si désignation, modalités de mise à jour des changements de situation et de renouvellement de la demande.



	Engagements	Engagements détaillés
S3	Nous garantissons votre inscription en tant que demandeur de logement	<ul style="list-style-type: none"> • Nous vous remettons une attestation de dépôt vous permettant d'effectuer vos démarches complémentaires et vous indiquons sous quel délai vous recevrez l'attestation d'enregistrement. • 3 à 4 semaines après le dépôt du dossier, un courrier vous est adressé pour confirmer l'enregistrement, rappelant les modalités de l'actualisation et précisant la date de fin de validité, accompagné de l'attestation d'enregistrement.
S4	Nous vous réservons un accueil personnalisé à votre situation	<ul style="list-style-type: none"> • Nous vous accueillons en toute confidentialité et neutralité. • Nous vous expliquons la façon de remplir le formulaire et vous précisons les pièces justificatives à présenter ou à fournir en photocopies. • Quelle que soit votre demande relative au logement social, nous vous aidons à préciser votre situation. • Nous vous donnons des explications personnalisées sur votre demande de logement : rapprochement revenus / loyers, conseils sur le ciblage de la recherche (localisation, type de logement, loyers, ...), ... • Lorsque vous déposez votre dossier, nous vérifions avec vous s'il est complet, correctement rempli, motivé et cohérent. • Si besoin, nous vous aidons à compléter certaines rubriques du dossier : explication / traduction des termes employés (ex : conjoint, logement décent, bailleur). • Le cas échéant, nous vous orientons vers l'écrivain public en mairie susceptible de vous aider à remplir le formulaire. • Nous vous informons sur les démarches complémentaires que vous devez effectuer (ex : Paris Habitat, assistantes sociales, 1% logement).



	Engagements	Engagements détaillés
S5	Nous vous renseignons sur le suivi administratif de votre demande de logement	<ul style="list-style-type: none"> • Vous pouvez actualiser votre dossier à tout moment. • Vous pouvez vous informer sur la situation administrative de votre dossier en appelant le 3975. • Nous pouvons faire un point sur votre demande de logement en point d'accueil ou au téléphone : <ul style="list-style-type: none"> - Nous vérifions avec vous que le dossier est toujours valide et réexaminons avec vous l'ensemble des rubriques - Nous faisons un point sur les démarches complémentaires que vous avez entreprises et vous conseillons sur celles que vous pourriez entreprendre - Nous vous rappelons le fonctionnement des commissions • Nous vous adressons le formulaire de renouvellement avec la liste des pièces nécessaires 1 mois avant la date de fin de validité de votre demande.



5. LEXIQUES DU RÉFÉRENTIEL

5.1. LEXIQUE QUALIPARIS

Action corrective

Action formalisée qui est conduite suite à la détection d'un écart. L'écart aura pu être repéré par un usager, un auditeur ou les agents eux-mêmes.

Audit

Examen ponctuel indépendant pour vérifier la mise en œuvre et le respect des critères définis dans le *référentiel*. Il est effectué à partir d'entretiens avec le personnel, de contrôles visuels, de vérification des résultats, d'examen des documents, d'appels mystères. L'objectif n'est pas de vérifier le "zéro défaut" mais la capacité de l'entité à maîtriser la qualité du service rendu à travers le respect des *engagements* et à s'améliorer en continu.

Audit interne

Audit réalisé par des auditeurs internes formés. Chaque année, toutes les entités engagées dans la *labellisation* sont auditées par un auditeur interne. L'auditeur interne peut être du même secteur ou d'un autre secteur. S'il est du même secteur, il appartient à une entité différente de celle qu'il audite.

Audit externe

Audit réalisé par le *labellisateur*. Le premier *audit* est appelé *audit initial de labellisation*. Il est suivi par un *audit* de surveillance puis par un audit de renouvellement. La séquence est la suivante : audit initial de labellisation -18 mois > audit de surveillance – 18 mois > audit de renouvellement – 18 mois > audit de surveillance etc.



Chef de Projet label (CPL)

Personne en charge du développement de la *labellisation* dans un secteur

Ecart

Différence qui existe entre ce qui devrait être au regard de ce qui est décrit dans le *référentiel*. Tout écart doit faire l'objet d'une *action corrective*. Un écart est dit "bloquant" quand sa levée est impérative pour l'obtention du *Label*

Élément de preuve

Élément produit par l'organisation et sur lequel l'auditeur s'appuiera pour vérifier qu'un *engagement* est respecté ou que le *système de management de la qualité* est effectif.

Engagement

Promesse faite aux usagers et formulée comme une garantie de qualité. Le respect d'un *engagement* doit pouvoir être évalué.

Enregistrement

Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité. Il est présenté comme preuve de la bonne exécution d'une tâche. Exemples : attestation de formation, tableau de suivi des réclamations, compte-rendu de réunion.

Equipe programme

Sous l'autorité du directeur de programme, elle assure l'assistance et le conseil auprès des secteurs pour la mise en place opérationnelle du programme *QualiPARIS*.

Indicateur

Donnée chiffrée issue d'une mesure. Il permet de suivre un résultat ou un progrès (Ex : nombre d'agents formés, taux de satisfaction des usagers). Il est préconisé de décrire dans une fiche indicateur les modalités de cette mesure → qui mesure, quand, comment et qui l'exploite ? (Ex : délai de traitement d'un dossier, temps de décroché téléphonique,...)

Label

Reconnaissance par un organisme externe (*le labellisateur*) de la conformité du fonctionnement du site avec ce qui est décrit dans le *référentiel* du secteur. *QualiPARIS* est le Label de la qualité de service de la Ville de Paris.



Labellisateur

Organisme indépendant qui réalise les *audits* et attribue le *Label QualiPARIS* aux entités en conformité avec le *référentiel*. L'organisme labellisateur respecte la déontologie propre à sa profession.

Labellisation

Démarche qualité qui consiste à s'engager vis-à-vis du public sur un niveau de qualité de service défini et à faire reconnaître, par un organisme externe, sa capacité à tenir ses *engagements* dans la durée

Manuel Qualité

Document décrivant les dispositions prises au niveau central et concernant les responsabilités, le pilotage global des *labellisations*, l'articulation entre le niveau central et le niveau sectoriel, la conduite d'actions transversales, la gestion de la relation avec les organismes *labellisateurs*, la gestion documentaire

Non-conformité

Ecart entre la qualité rendue et celle qui est voulue et décrite dans le *référentiel QualiPARIS*

Organisation

Description des responsabilités, pouvoirs et relations entre les personnes d'une même entité (ex : un site) ou d'une entité avec une autre (ex : site avec fonctions centrales du secteur).

Périmètre de labellisation

Ensemble des activités du site sur lesquelles portent les *engagements* de service et qui est audité. Certaines activités peuvent être exclues (Ex : hébergement pour le CASVP, célébrations des mariages pour les mairies ...)

Plan d'audit

Document, préparé par l'auditeur, qui décrit le déroulement prévisionnel de l'audit.

Planification de la qualité

Composante du management de la qualité qui consiste à définir (a priori une fois par an) les objectifs qualité en termes de résultats attendus et d'actions à conduire pour progresser dans la satisfaction des usagers, les conditions de travail des agents et la performance de l'organisation.



Procédure, guide

Document décrivant les étapes à suivre pour réaliser une activité. Les procédures qui entrent dans le périmètre de la *labellisation* doivent permettre de garantir le respect des *engagements* et être appliquées (Ex : procédure de traitement des réclamations, guide de l'accueillant, guide de l'accueil téléphonique...)

Processus

Ensemble finalisé d'activités liées entre elles : "transforme" un "produit d'entrée" en "produit de sortie" (Ex : le processus de traitement des réclamations transforme une réclamation d'un usager en une réponse à cet usager qui peut conduire à une *action corrective* => mise à jour du site pour rectifier des informations erronées.

QualiPARIS

Nom du Label de la Ville de Paris qui atteste que l'entité est bien en conformité avec le *référentiel* du secteur en matière de qualité de service.

Rapport d'audit

Document établi par l'auditeur à la suite de l'*audit*. Il fait état des points forts, des points sensibles et des *écarts*. Si les *écarts* sont classés comme bloquants, ils doivent être levés pour obtenir la *labellisation*. Au cours des *audits* qui suivront, l'auditeur sera attentif sur le fait que les *écarts* sont comblés.

Référentiel

Document de référence *QualiPARIS* applicable aux sites d'un secteur engagé dans la démarche QualiPARIS. Il contient :

- La présentation du secteur et de sa démarche de *labellisation*
- La description des **engagements** de service (tronc commun sur l'accueil et engagements spécifiques au secteur) pris à l'égard des usagers et la façon de prouver leur respect
- Le **système de management de la qualité**

L'auditeur utilise ce document pour préparer et réaliser son *audit*.

Revue qualité

Réunion périodique planifiée (ex : annuelle) au cours de laquelle l'encadrement du site ou du secteur effectue un bilan de la démarche qualité pour en vérifier l'efficacité, sur la base de données factuelles (*audits* internes, réclamations, enquêtes de satisfaction, suggestions des usagers, tableau



de bord, évolution des *indicateurs*, point sur le plan d'action de la période précédente). L'analyse de ce bilan et les orientations stratégiques de la direction sectorielle conduisent à l'établissement d'un plan d'action qualité pour la période suivante, destiné à corriger les *écarts* et à faire progresser la qualité de service. (Ex : formation, révision d'une procédure, actions de communication).

Roue de Deming & PDCA

Principe fondamental de la qualité qui consiste à se positionner dans une démarche d'amélioration continue : PDCA (Plan, Do, Check, Act) → Programmer, Faire ce qui a été programmé, Vérifier que ce qui a été programmé a été réalisé, Réagir s'il y a des *écarts* entre ce qui était prévu et ce qui a été fait. Lors de son *audit*, l'auditeur vérifie l'implication de l'entité dans cette démarche d'amélioration continue et comment elle s'est organisée pour la pérenniser.

SMQ

Système de Management de la Qualité – C'est une partie du *référentiel* qui décrit les dispositions prises pour maîtriser durablement la qualité. Il décrit comment le secteur organise et pilote la qualité au quotidien et dans la durée.

Système documentaire

Ensemble des documents de référence applicables dans le cadre de la *labellisation* : le *référentiel*, les *procédures*, les *guides*, les *fiches indicateurs*, les *tableaux de bord* et les *enregistrements*. Sa gestion est décrite dans le *référentiel* sectoriel.

Tableau de bord

Tableau permettant d'avoir une vue synthétique du fonctionnement et de l'avancement d'une entité en termes de qualité et/ou de performance. Il est exploité, après analyse par un chef de service, par une direction pour prendre les dispositions nécessaires si les objectifs ne sont pas atteints ou s'il y a dérive. Au cours d'un *audit*, l'auditeur sera particulièrement attentif à son exploitation par le management.



5.2. LEXIQUE SECTORIEL

Actualisation : tout élément de la demande de logement peut être modifié à tout moment et sur présentation d'un document justificatif de la nouvelle situation.

AIDA : nom du logiciel utilisé par la Ville de Paris pour gérer la demande de logement social, Accueil et Information des Demandeurs et Attributions.

Antennes et permanences : ce sont les points d'accueil de la DLH situés dans les mairies d'arrondissement ; les antennes tenues par deux ou trois agents fonctionnent du lundi au vendredi ; les permanences tenues par un agent sont ouvertes deux jours par semaine.

Attribution de logement : l'attribution d'un logement social à un demandeur de logement, inscrit et remplissant les conditions, est réglementairement décidée par la commission d'attribution des logements d'un bailleur social qui gère ce logement. Le logement est définitivement attribué lors de la signature du bail.

Champ de compétences du conseiller logement : il accueille et informe le demandeur de logement sur la réglementation et le processus de désignation des candidats au logement social à Paris ; il enregistre la demande dans AIDA, la renouvelle et l'actualise. Il n'a aucun rôle dans l'attribution d'un logement.

Confidentialité : la demande de logement est une démarche qui réclame une certaine confidentialité puisque l'utilisateur va exposer sa situation personnelle (ressources, relations conjugales, difficultés avec le bailleur...).



Désectorisation : la demande de logement peut être enregistrée dans tout lieu d'enregistrement déclaré (mairie, bailleur, centre d'action sociale selon les cas) en Ile-De-France quel que soit le lieu de domicile du demandeur.

Désignation : différentes entités (Etat, Ville, collecteurs du 1%) contribuent au financement des logements et obtiennent le droit de proposer des candidats pour ces logements ; ils désignent des demandeurs de logement inscrits et remplissant les conditions (titre de séjour, ressources, composition familiale) ; le Maire de Paris a mis en place une commission de désignation composée de conseillers de Paris et de représentants d'associations qualifiées ; pour chaque logement la commission désigne réglementairement trois candidats et ensuite, après examen, la commission d'attribution du bailleur décide de l'attribution. Les maires d'arrondissement ont aussi institué des commissions de désignation similaires.

Formulaire de demande de logement national : document à remplir à l'aide de la notice, accompagné, a minima de la pièce d'identité, et des documents justificatifs de la situation familiale, professionnelle, locative, pour faire enregistrer sa demande et obtenir un numéro d'enregistrement.

Guide du conseiller logement : ce document, sous format électronique, permet au conseiller logement de trouver toute information utile à l'accueil de l'usager et à l'enregistrement d'une demande de logement.

Logement social : logement conventionné et financé à l'aide de fonds publics et géré par un bailleur social (Office Public ou société d'économie mixte) ; il existe différentes catégories avec différents plafonds de ressources permettant l'accès (PLAI, PLUS, PLS, Intermédiaire).

Numéro unique régional : en application de la loi MOLLE de 2009, le numéro de demande de logement est régional en Ile de France alors qu'il est départemental dans le reste de la France ; il suffit d'être inscrit une seule fois dans un des lieux d'enregistrement de la région pour obtenir un numéro valable dans tous les départements de l'Ile de France et permettant un relogement dans la région.



Plafonds de ressources : un logement social ne peut être attribué, selon sa catégorie de financement lors de sa construction, qu'en application d'un tableau de plafonds de ressources indiquant le revenu fiscal de référence qui permet d'y accéder ; ce tableau est réactualisé chaque année et est publié au Journal Officiel.

Renouvellement : la demande de logement est réglementairement valide durant un an après la date d'enregistrement et doit donc être renouvelée si l'utilisateur souhaite maintenir sa demande.

RILH : Relais Information Logement et Habitat ; en 2010 les antennes DLH ont été remplacées par des RILH dans les 11^e et 12^e arrondissements ; en 2011 le 9^e a ouvert un RILUV (urbanisme et voirie). La formation des agents sur le domaine logement est assurée par la DLH ; le directeur général des services de la mairie ayant en charge les formations sur les autres domaines.

Situation locative : c'est un élément très important de la demande de logement ; de cette situation dépendent les justificatifs réclamés (ex : bail pour un locataire, reçu d'hôtel pour une personne à l'hôtel, attestation d'hébergement pour une personne hébergée, attestation de domiciliation pour un SDF) et la priorité reconnue à la demande lors de l'instruction de la demande.

3975 : c'est le numéro d'appel indiqué à tous les demandeurs de logement ; le 3975 assure l'accueil téléphonique des sections d'accueil de la DLH ; pour ce faire les téléconseillers reçoivent une formation et ont accès à la fiche de synthèse de chaque demande de logement enregistrée dans AIDA. En cas de difficulté à répondre le téléconseiller peut transférer l'appel sur un agent de l'accueil central de la DLH.