

## Cahier des charges de l'appel à candidatures

### **DEVENIR AUDITEUR AGREE PAR L'USH Pour le dispositif de labellisation Quali'Hlm**

Le dispositif de labellisation Quali'Hlm® a été lancé avec succès il y a 10 ans, et entame un troisième cycle de vie.

Quali'Hlm est le label de profession, et s'articule autour d'une approche sur mesure et opérationnelle à destination des bailleurs sociaux du mouvement Hlm.

La démarche dans laquelle s'engagent les bailleurs sociaux est construite selon un principe d'amélioration en continu, ainsi que de concertation avec les locataires, en vue d'optimiser le service rendu.

Ce label constitue également un outil de management qui permet d'associer les équipes.

L'objet du présent appel à candidature est le renouvellement de la liste des auditeurs actuellement agréés.

### **1- modalités de candidature et déroulement de l'appel à candidature**

Le présent appel à candidatures est lancé en semaine 43 (octobre 2025) et sera clos le 24 novembre 2025 à 18h.

Une pré-sélection sur dossiers sera effectuée et sera suivie d'entretiens sous forme d'audition avec les auditeurs présélectionnés le 28 novembre 2025 à l'USH, en visioconférence.

Les entretiens ne seront pas systématiques pour les auditeurs qui ont été référencés en cycle 1 & 2 du Label.

Les candidatures pré-sélectionnées seront ensuite instruites lors d'un jury qui se tiendra début décembre 2025 (semaine 49)

### **2- sélection des auditeurs et agrément de l'USH**

La sélection opérée par le Jury sera présentée en comité de labellisation le 12 décembre 2025 et fera l'objet d'une communication auprès des futurs auditeurs.

L'agrément est conditionné par le suivi d'une formation dédiée, qui se déroulera prévisionnellement du 27 au 29 matin de janvier 2026 pour les nouveaux auditeurs, et du 28 après-midi au 29 matin de janvier 2025 pour les anciens auditeurs.

Cette formation qualifiante permettra la bonne appropriation du dispositif de labellisation, des documents cadres et outils référentiels, en amont de la réalisation des diagnostics conseils et des audits de suivi.

Elle sera dispensée gracieusement, seuls les frais logistiques seront à la charge des auditeurs sélectionnés.

Les agréments seront transmis début février 2025.

La nouvelle liste des auditeurs agréés sera ensuite présentée au 1<sup>er</sup> comité de labellisation de 2025.

### 3- Critères de sélection des futurs auditeurs Quali'Hlm

Plusieurs critères de sélection sont pris en compte afin d'assurer un choix pertinent :

- ***un critère obligatoire***

Les auditeurs doivent pouvoir justifier de deux années d'expérience en audit (audit de qualité en interne, ou audit tierce-partie)

- ***des critères complémentaires cumulables avec le critère obligatoire (l'un ou l'autre, ou les deux)***

**A-** les auditeurs doivent pouvoir justifier de trois années minimum d'expérience en management de la qualité, à la participation à des démarches d'amélioration en continu, et posséder une bonne connaissance des systèmes de management de la qualité.

Une certification dans le domaine de la qualité (type ICA / IRCA), ainsi que la pratique régulière d'audit qualité sera appréciée (y compris certification en cours, finalisée dans l'année)

**B-** les auditeurs doivent justifier d'au moins 3 années d'expérience en milieu HLM, en tant que salarié ou auditeur, ou consultant.

- ***des compétences***

- capacité à réaliser des évaluations objectives
- savoir synthétiser et rédiger de façon claire et simple
- être rigoureux notamment dans le suivi des dossiers

- ***des qualités***

- être curieux et savoir interroger
- savoir écouter
- savoir résister à la pression
- être intègre

À noter : après sélection, les auditeurs retenus suivront obligatoirement une formation « auditeur Quali'Hlm agréé » en janvier 2025, afin d'obtenir leur agrément de l'USH.

#### 4- Missions de l'auditeur Quali'Hlm

Créé par le mouvement professionnel Hlm, le label Quali'Hlm® reconnaît la démarche **d'amélioration continue et concertée** du bailleur social.

Le label est basé non pas sur un référentiel d'exigences (métier ou managérial) mais **sur la capacité du bailleur à planifier, mettre en œuvre, surveiller et renouveler un Plan d'Actions d'Amélioration (PAA)** auquel ont été associés le personnel et les représentants des locataires.

Les missions de l'auditeur Quali'Hlm sont les suivantes :

- mener et coordonner les diagnostic HQS, le plan d'actions d'amélioration, les audits de suivi. Il est l'interlocuteur principal de l'organisme Hlm pour toutes les questions concernant le déroulement des audits.
- réaliser les audits, conformément aux documents cadre et aux outils mis à sa disposition.
- transmettre le rapport d'audit et plans d'actions à l'organisme qui soumettra son dossier au comité de labellisation au fil des étapes de la démarche.
- répondre à toutes questions qui pourraient survenir à la suite de l'audit sur des détails d'évaluation non précisés dans le rapport d'audit.

#### 5- détermination des règles de déontologie applicables aux auditeurs

Pour être référencé pour la réalisation de diagnostics conseils HQS et des audits de labellisation par l'Union Sociale pour l'Habitat, chaque auditeur devra avoir pris connaissance et avoir accepté de **respecter un Code de Déontologie**. Son objectif est de définir les principes généraux et d'établir les normes de conduite professionnelle devant être respectées (le code de déontologie signé sera joint au dossier de candidature).

Proposition de code de déontologie :

Je soussigné

Prénom :

Nom :

M'engage, dans le cadre des activités de diagnostics conseils et des audits de suivi Quali'Hlm réalisés au sein des organismes de logement social, à :

- Refuser les missions pour lesquelles l'existence d'une relation (activités de conseil, liens familiaux, ...) que je pourrais avoir eue avec l'organisme Hlm à évaluer pourrait faire douter de mon indépendance de jugement
- M'en tenir à la stricte rémunération négociée pour la réalisation du diagnostic conseil et des audits de suivi n'accepter aucun cadeau, commission ou autre avantage de la part des organismes évalués ou de n'importe quelle

partie concernée qui pourrait faire douter de mon indépendance au moment du diagnostic.

- Mettre en évidence les faits en toute objectivité, honnêteté et équité
- Prendre toutes précautions pour éviter que soient divulgués directement ou indirectement de mon fait des documents ou informations dont je pourrais avoir connaissance dans le cadre des diagnostics conseils et audits Quali'Hlm
- Utiliser les standards mis à disposition par l'Union Sociale pour l'Habitat pour la réalisation des diagnostics conseils et audits Quali'Hlm (maquette pour la rédaction du rapport notamment) et ne pas en faire d'usage externe
- Participer aux formations et réunions d'information auxquelles l'Union Sociale pour l'Habitat me convoquera
- Informer l'Union Sociale de l'Habitat en cas de perte de la qualification d'auditeur qualité
- Ne pas diffuser des documents extraits du centre de ressources de l'Union sociale pour l'habitat ([www.union-habitat.org](http://www.union-habitat.org)), dont l'accès et l'usage est réservé aux seules personnes dûment habilitées par l'Union sociale pour l'habitat.

Date et signature

*Faire précéder de la mention « lu et approuvé »*

## 6- détermination de l'approche financière applicable

Le coût de réalisation du diagnostic conseil et des audits de suivi est à la charge de l'organisme qui se référera à ses obligations en matière d'achats de prestations.

Un tarif raisonnable est préconisé (valeur 2025 : 1 200€-1400€ / jour hors frais de déplacement).

## 7- dispositif d'évaluation des diagnostics et des auditeurs

### A-Dispositif d'évaluation

Un dispositif d'évaluation des diagnostics conseils HQS et audits de labellisation doit être mis en place.

Basé sur un questionnaire renseigné par la direction de l'organisme Hlm évalué et transmis à l'Union Sociale pour l'Habitat, il vise à :

- Identifier les améliorations pouvant être apportées sur le dispositif de diagnostics conseils
- Évaluer la performance de l'auditeur

L'Union Sociale pour l'Habitat est en charge du traitement des questionnaires. L'identification d'un mécontentement de la part de la direction de l'organisme évalué pourra donner lieu à des actions correctives (évolution du dispositif, information de l'auditeur en vue d'améliorer ses pratiques, ...).

L'Union Sociale pour l'Habitat se réserve le droit de retirer un auditeur de la liste des auditeurs référencés.

### **B-Amélioration du dispositif**

L'amélioration du dispositif est un point essentiel. Il est proposé que l'ensemble des auditeurs référencés soit convié à une réunion d'échange a minima une fois par an pour :

- Faire un point sur les résultats de la campagne de diagnostics
- Échanger sur les difficultés rencontrées

L'ensemble des échanges devrait permettre d'harmoniser les pratiques en se basant sur les meilleures.