



## **Dispositif de pilotage et de contrôle**

---

**Annexe 4 à la recommandation du Conseil d'administration du  
16 février 2005**

# Origine et principes généraux du dispositif de pilotage et de contrôle

---

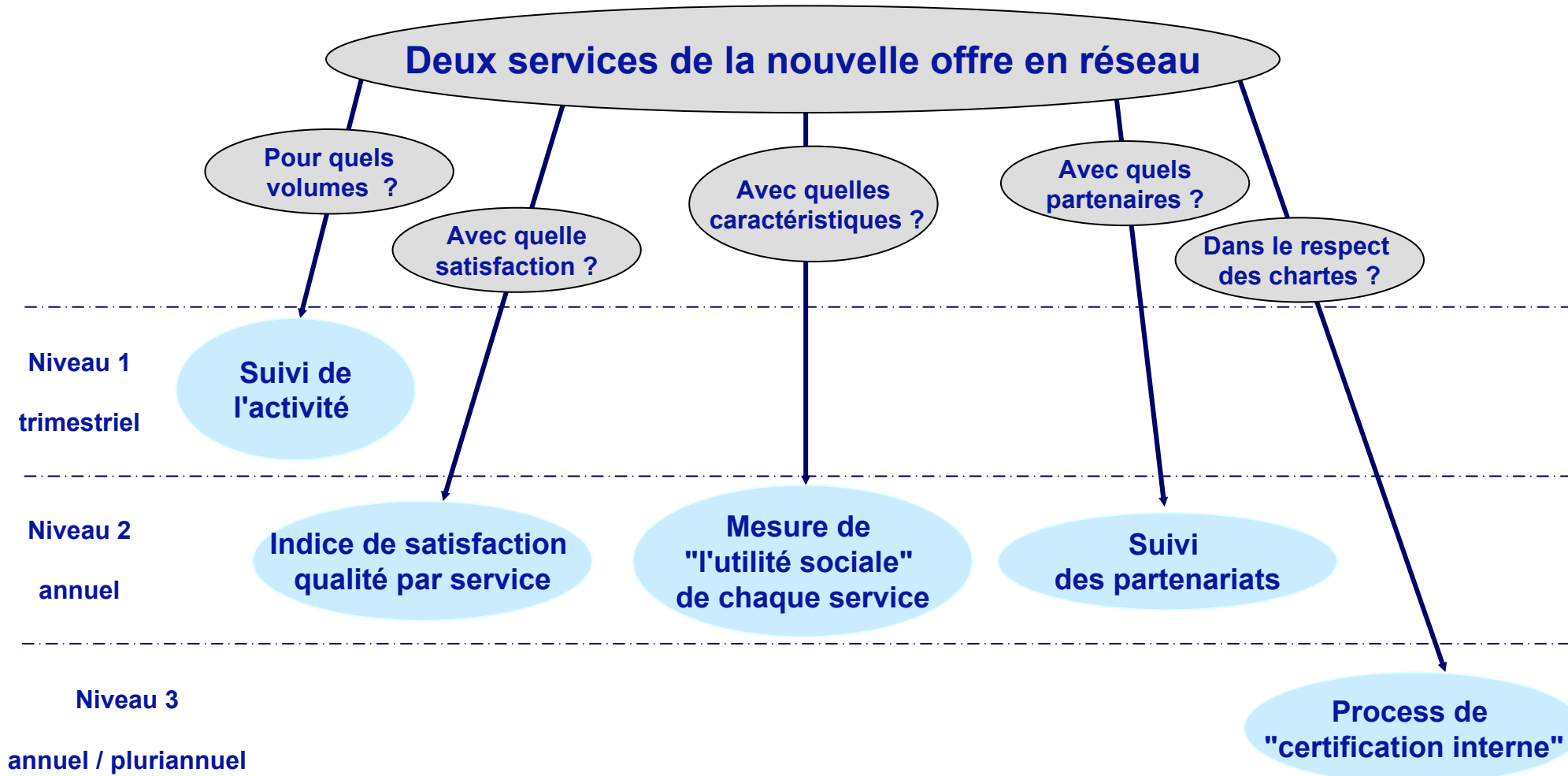
- ◆ Depuis mars 2002, l'UESL a animé le processus de création d'une nouvelle offre de services en réseau, distribués par les CIL/CCI sur l'ensemble du territoire national. Ce processus a permis de proposer des Chartes de qualité pour trois services (le conseil en financement de la résidence principale des salariés, l'accompagnement de la mobilité professionnelle des salariés, l'assistance logement des salariés en difficulté).
- ◆ Ce processus s'est achevé en septembre 2002 par la validation par le Conseil d'administration de ces trois Chartes et du programme de mise en œuvre associé qui a finalement été réaménagé et recentré sur deux services:
  - l'assistance logement des salariés en difficulté, dénommée CIL-PASS assistance,
  - l'accompagnement de la mobilité professionnelle des salariés, dénommé CIL-PASS mobilité.

Le lancement opérationnel de cette nouvelle offre a eu lieu en septembre 2003.

- ◆ Les chartes et les documents annexes qui s'imposent à tous les acteurs du réseau, prévoient la préparation et la mise en œuvre par l'UESL d'un dispositif de pilotage et de contrôle pour chaque service. Le présent document a pour objectif de présenter ce dispositif dans ses trois composantes principales :
  - les principes généraux,
  - les maquettes des tableaux de bord,
  - les modalités de collecte, de traitement et de diffusion des informations.

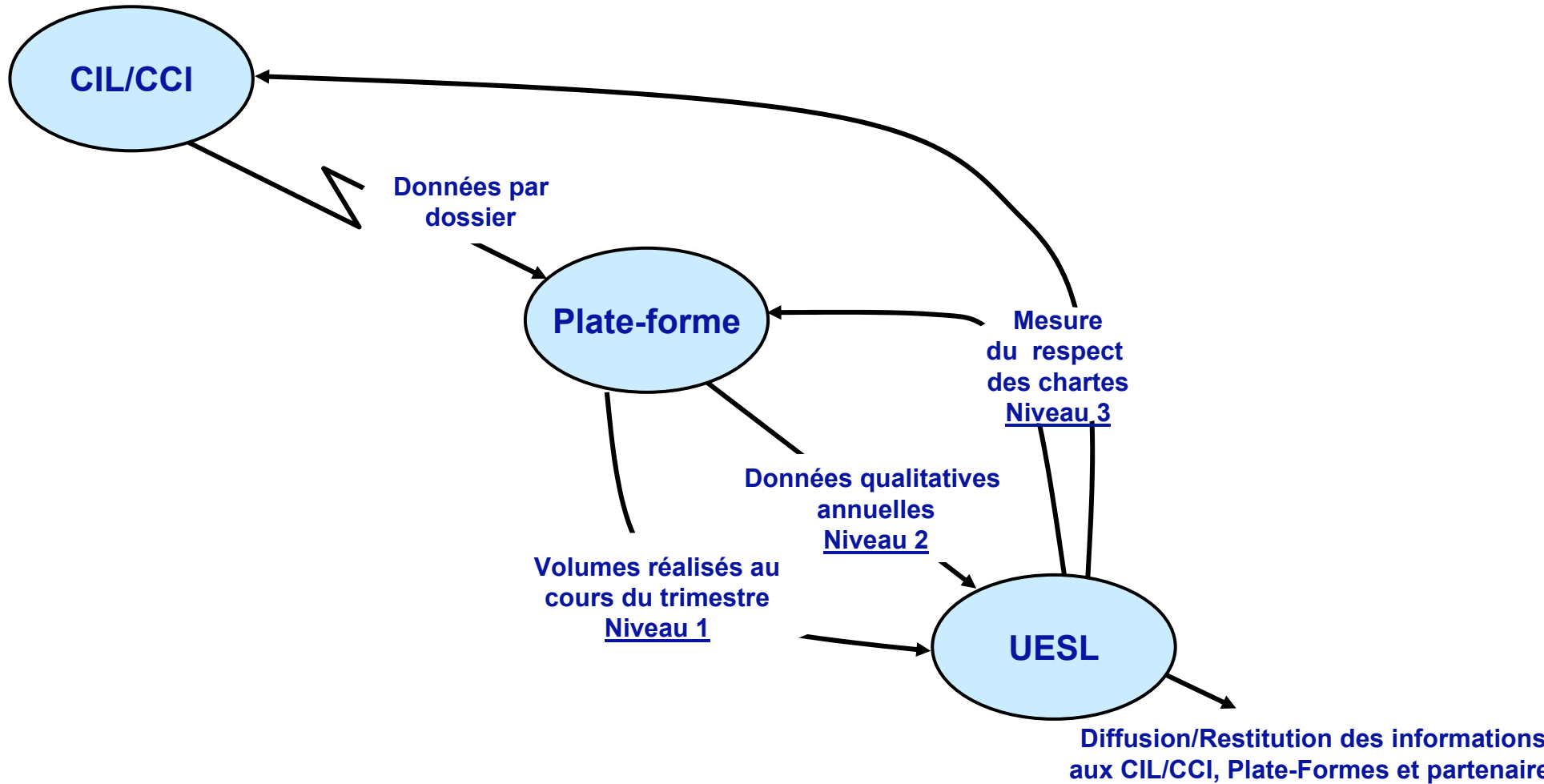
- 
- ◆ **En synthèse, le dispositif de pilotage et de contrôle prévoit trois niveaux :**
    - **Niveau 1 : suivi trimestriel quantitatif de l'activité des acteurs du réseau pour chaque service, avec restitution à tous les CIL/CCI.**
    - **Niveau 2 : suivi annuel qualitatif de chaque service, dans le but de mesurer la réalité des prestations réalisées par rapport aux ambitions initiales et de prendre des mesures d'adaptation éventuelles des services proposés. Ce niveau 2 nécessite une collecte régulière minimale d'informations qui sera complétée autant que de besoin par des études ponctuelles globales ou sur échantillon.**
    - **Niveau 3 : suivi du respect des Chartes par les CIL/CCI et les Plates-formes, sorte de processus de "certification interne", à une périodicité variable selon les caractéristiques des acteurs concernés.**
  
  - ◆ **L'UESL recueille, consolide et traite les informations brutes fournies par les Plates-formes, sans interférer dans les relations entre ces derniers et les CIL/CCI (selon le schéma de la page suivante). Le suivi doit permettre à chacun de se situer par rapport au national. Il doit permettre à l'UESL de prendre toute mesure pour le développement des services (fixation d'objectifs, adaptation du contenu des services, ...).**

# Schéma général du dispositif de pilotage



# Schéma général de transmission d'informations

---



# Sommaire

---

<b>Niveau 1 : Suivi quantitatif de l'activité des acteurs du réseau</b>	<b>p. 7</b>
Principes généraux	
Maquettes des tableaux de bord	
Maquettes de restitution des informations	
<b>Niveau 2 : Suivi qualitatif de chaque service</b>	<b>p. 12</b>
Principes généraux	
Maquettes de collecte des informations	
<b>Niveau 3 : Suivi du respect des chartes par les acteurs du réseau</b>	<b>p. 17</b>
Principes généraux	
Référentiels qualité	

# Niveau 1 : Suivi quantitatif de l'activité des acteurs du réseau

## Principes généraux

---

- ◆ Objectif principal : piloter l'activité et animer le réseau
- ◆ Tableaux établis trimestriellement par l'UESL à partir d'informations collectées auprès des CIL/CCI sous leur responsabilité et transmises par les Plates-formes pour les CIL/CCI adhérents sur la base des matrices p. 8 & 9.
- ◆ Ces matrices comportent :
  - une ligne par CIL/CCI qui réalise la prestation, pour lui et les CIL/CCI qui lui ont confié la réalisation de la prestation par accord formel,
  - classement des CIL/CCI par département,
  - total national.
- ◆ Un tableau de synthèse pour les deux services, au plan national avec mise en perspective par rapport à des périodes précédentes
- ◆ Diffusion de tous les tableaux à tous les CIL/CCI et Plates-formes

# Niveau 1 : Suivi quantitatif de l'activité des acteurs du réseau

## Tableau de bord trimestriel du CIL-PASS assistance

Tableaux à établir par les Plates-formes et à envoyer à l'UESL dans les 30 jours qui suivent la fin du trimestre considéré

UESL		Suivi de l'activité du CIL-PASS assistance		n ème Trimestre 20xx	
Dpt.	CIL/CCI qui réalise le service	Nb de diagnostics préalables <sup>(1)</sup>	Nb d'engagements réiproques <sup>(2)</sup>	Nb de diagnostics complémentaires <sup>(3)</sup>	
		Trimestre	Trimestre	Trimestre	
	CIL/CCI A CIL/CCI B				
	CIL/CCI X				
	<b>Total service CIL-PASS assistance</b>				

(1) Sont comptés les diagnostics que le CIL/CCI considère comme **terminés** (préconisations formulées et communiquées au salarié), quel que soit le nombre de contacts et d'entretiens qui ont été nécessaires.

(2) Sont comptés les engagements réiproques signés des deux parties (CIL /CCI et salarié).

(3) Sont comptés les diagnostics complémentaires demandés à des structures spécialisées.

# Niveau 1 : Suivi quantitatif de l'activité des acteurs du réseau

## Tableau de bord trimestriel du CIL-PASS mobilité

UESL		Suivi de l'activité du CIL-PASS mobilité		n ème Trimestre 20xx	
Dpt.	CIL/CCI qui réalise le service <sup>(1)</sup>	Nb de dossiers individuels <sup>(2)</sup>	Nb d'entreprises concernées <sup>(3)</sup>	Montant facturé <sup>(2)</sup> HT en €	
		Trimestre	Trimestre	Trimestre	
	CIL/CCI A CIL/CCI B				
	CIL/CCI X				
	<b>Total service CIL-PASS mobilité</b>				

(1) opérations réalisées via une filiale titre V, sous-traitées ou non. Le CIL/CCI est celui qui initie le contrat

(2) nombre et montant des opérations **abouties**, facturées par la filiale titre V, sous traitées ou non, et ne concernant que la prestation CIL-PASS mobilité

(3) nombre d'entreprises **assujetties** concernées par les dossiers aboutis

# Niveau 1 : Suivi quantitatif de l'activité des acteurs du réseau

## Tableau de synthèse du suivi trimestriel pour le CIL-PASS assistance

---

CIL/CCI	Nb de diagnostics préalables		Nb d'engagements réciproques		Nb de diagnostics complémentaires	
	Trimestre	Cumul depuis le 01/01/nn	Trimestre	Cumul depuis le 01/01/nn	Trimestre	Cumul depuis le 01/01/nn
<b>REGION XXX</b>						
CIL/CCI WWW						
<b>Total</b>						

Cette synthèse est réalisée par région et par Plate-forme

# Niveau 1 : Suivi quantitatif de l'activité des acteurs du réseau

## Tableau de synthèse du suivi trimestriel pour le CIL-PASS mobilité

CIL/CCI	Nb de dossiers individuels		Nb d'entreprises concernées		Montant facturé HT en €	
	Trimestre	Cumul depuis le 01/01/nn	Trimestre	Cumul depuis le 01/01/nn	Trimestre	Cumul depuis le 01/01/nn
<b>REGION XXX</b>						
CIL/CCI WWW						
<b>Total</b>						

Cette synthèse est réalisée par région et par Plate-forme

# Niveau 2 : Suivi qualitatif de chaque service

## Principes généraux

---

- ◆ **Objectifs principaux :**
  - mesurer la réalité des prestations réalisées par rapport aux ambitions initiales,
  - proposer éventuellement des mesures d'adaptation des services,
  - faire circuler les bonnes pratiques ou les bons accords.
  
- ◆ **Le suivi qualitatif annuel comprend trois volets :**
  - la consolidation des enquêtes de satisfaction des salariés qui ont bénéficié des services. En pratique, seule la question sur la satisfaction du service figurant dans le "contenu minimum d'enquête de satisfaction", annexée à chaque Charte de service sera exploitée,
  - une analyse des caractéristiques des opérations traitées et des bénéficiaires, pour mesurer tant que faire se peut "l'utilité sociale" de chaque service,
  - le suivi des partenariats uniquement pour le CIL-PASS assistance.
  
- ◆ **Chaque volet fait l'objet d'une analyse par l'UESL, au plan national. De fait, ces analyses souvent multicritères, sont variables d'une année à l'autre en fonction des objectifs du moment, et donnent lieu à une restitution adaptée en conséquence. Les données concernant le suivi de chacun des trois volets qualitatifs sont à transmettre par les Plates-formes dans les 45 jours qui suivent la fin de l'exercice considéré. La restitution par l'UESL prendra la forme d'une synthèse par service, en fonction des données traitées avec les éléments permettant à chaque CIL/CCI ou Plate-Forme de se situer par rapport à l'ensemble national.**
  
- ◆ **Les Plates-formes -qui ont des missions de regroupement, de mise en commun et d'échange d'informations et d'expériences- seront utilisées comme relais pour la transmission des données nécessaires au suivi qualitatif annuel des services par l'UESL. Les informations nécessaires aux études qualitatives sont présentées dans les pages suivantes. Il s'agit d'informations minimales, pour limiter la charge de travail dans le réseau, tout en permettant de disposer de suffisamment d'éléments pour crédibiliser les études. En complément, l'UESL pourra être amenée à recueillir des informations, générales ou sur échantillon, en fonction des nécessités du moment.**

## Niveau 2 : Suivi qualitatif de chaque service

### Tableau de collecte des informations sur les enquêtes de satisfaction

Tableau à établir par les Plates-formes et à envoyer à l'UESL dans les 45 jours qui suivent la fin de l'exercice considéré

CIL/CCI et Plate-Forme de Service : xxxxxx Période du xx/xx au yy/yy	Nb de prestations réalisées	Nombre total par ligne	Nombre de "très satisfait"	Nombre de "satisfait"	Nombre de "peu satisfait"	Nombre de "pas satisfait"
<b>CIL-PASS assistance</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● L'accueil</li><li>● Le diagnostic</li><li>● Les solutions présentées</li><li>● La réactivité du CIL/CCI</li></ul>						
<b>CIL-PASS mobilité</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● L'entretien individuel avec la famille</li><li>● Les logements proposés</li><li>● L'accompagnement lors de la visite</li><li>● La mise en service du logement</li></ul>						

- ◆ Ce tableau fait référence aux enquêtes minimales de satisfaction figurant en annexe des Chartes de chaque service.
- ◆ Il est établi pour chaque CIL/CCI et en cumul pour chaque Plate-forme de service, par l'exploitation de l'ensemble des enquêtes de satisfaction de l'année.

# Niveau 2 : Suivi qualitatif du CIL-PASS assistance

## Tableau des informations collectées par dossier traité

	Informations à transmettre pour chaque dossier concerné <sup>(1)</sup>	Détail des informations
<b>Caractéristiques des bénéficiaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ressources nettes mensuelles moyennes</li> <li>• Nb de personnes au foyer</li> <li>• Nb de revenus au foyer</li> <li>• Age du demandeur</li> <li>• Type du contrat de travail du demandeur</li> <li>• CSP du demandeur</li> <li>• Code postal du demandeur</li> </ul>	<p>du foyer, y compris revenus fonciers et mobiliers, pensions reçues, primes, prestations familiales, déduction faite des pensions versées</p> <p>1 = CDI, 2 = CDD, 3 = intérim, 4 = autres contrats de travail, 9 = sans emploi</p> <p>Code INSEE à 1 position (à vérifier et à lister)</p> <p>dernier domicile connu</p>
<b>Caractéristiques des situations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Type de situation</li> </ul>	<p>1 = divorce, séparation, décohabitation, ..., 2 = fin ou rupture d'un contrat de travail dans les derniers 6 mois, 3 = hébergement précaire ou inadapté, 4 = sinistre, 5 = surendettement, 6 = perte de logement, 7 = pb de santé, 8 = décès, 9 = autre</p>
<b>Caractéristiques des services apportés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnostic préalable →</li> <li>• Nature du service apporté →</li> <li>• Produits du 1% →</li> <li>• Recours à des partenaires →</li> </ul>	<p>Oui/Non</p> <p>Solution logement = O/N, Solution logement temporaire = O/N, Diagnostic complémentaire = O/N, Accompagnement social = O/N, Aides financières (1% ou externes) = O/N, Autre = O/N</p> <p>SECURI-PASS = O/N, Renégociation de prêt immobilier = O/N, Allègement temporaire de quittance = O/N, PASS-TRAVAUX = O/N, LOCA-PASS = O/N, Prêt relais mobilité = O/N, Rachat de logement d'accédant en difficulté = O/N, Autre = O/N</p> <p>Bailleurs sociaux = O/N, Autres bailleurs = O/N, Associations = O/N, Services sociaux des collectivités territoriales = O/N, Partenaires financiers = O/N, Entreprises = O/N, Autres Institutionnels = O/N, Banque de France = O/N, Autres = O/N</p>

(1) Il s'agit des dossiers terminés (préconisations mises en œuvre y compris celles résultant des diagnostics complémentaires) au cours de la période

- ◆ Ce tableau vise à identifier les opérations réalisées par le Réseau, pour quels bénéficiaires et avec quels destination ou résultat, étant entendu que les dossiers pour lesquels la solution apportée consiste en un plan d'apurement des remboursements de prêts 1% ou de LOCA-PASS ne font pas partie du périmètre de la prestation.
- ◆ Les informations ci-dessus sont à transmettre par les Plates-formes dans les 45 jours qui suivent la fin de l'exercice considéré pour chaque dossier pour lesquels un ou plusieurs services ont été apportés au cours de la période. Format d'échange UESL
- ◆ Informations anonymes, dans le cadre de la loi "Informatique et Libertés".

## Niveau 2 : Suivi qualitatif du service CIL-PASS mobilité

### Tableau des informations collectées par dossier traité (suite)

	Informations à transmettre pour chaque dossier concerné <sup>(1)</sup>	Détail des informations
<b>Caractéristiques des bénéficiaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ressources nettes mensuelles moyennes</li> <li>• Nb de personnes au foyer</li> <li>• Nb de revenus au foyer</li> <li>• Age du salarié en mobilité</li> <li>• CSP du salarié en mobilité</li> <li>• Département de départ</li> <li>• Département d'arrivée</li> </ul>	du foyer, y compris revenus fonciers, pensions, primes, allocations familiales, APL, ...  Code INSEE à 1 position Code Postal Code Postal
<b>Caractéristiques des situations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nature de la mutation</li> </ul>	1 = interne, 2 = embauche
<b>Caractéristiques des services apportés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretien individuel avec la famille</li> <li>• Recherche du logement</li> <li>• Accompagnement individuel de la famille</li> <li>• Mise en service du logement</li> <li>• Prestation(s) éventuelle(s) hors Charte</li> <li>• Aide MOBILI-PASS</li> <li>• Prêt relais mobilité</li> <li>• Autre produit du 1 %</li> </ul>	oui/non accession = oui/non ; locatif = oui/non oui/non oui/non oui/non oui/non oui/non oui/non

(1) Il s'agit des dossiers **terminés** au cours de la période

- ◆ Ce tableau vise à identifier les opérations réalisées par le Réseau, pour quels bénéficiaires et avec quels destination ou résultat.
- ◆ Les informations ci-dessus sont à transmettre par les Plates-formes dans les 45 jours qui suivent la fin de l'exercice considéré pour chaque dossier pour lesquels un ou plusieurs services ont été apportés au cours de la période. Format d'échange UESL
- ◆ Informations anonymes, dans le cadre de la loi "Informatique et Libertés".

## Niveau 2 : Suivi qualitatif du CIL-PASS assistance

### Tableau de collecte des informations sur les partenariats

---

- ◆ Dans les premiers 45 jours de chaque début d'année, les Plates formes adressent à l'UESL pour le service CIL-PASS assistance la liste des accords de partenariat faisant l'objet ou non d'une formalisation dont elles ont connaissance et correspondant à une volume « significatif » d'activité.
- ◆ Les familles de partenaires sont celles retenues dans le tableau des informations collectées par dossier traité (cf. 14)

Plate-forme signataire		Résumé d'accord de partenariat	Service concerné
Partenaire	Nom :	Activité principale :	
Le cas échéant, Date de signature :		Durée de validité initiale :	
Volumes prévisionnels de l'accord : quantités ou montants, par exemple			
Descriptif des points clés de l'accord : par exemple : <ul style="list-style-type: none"><li>• objet de l'accord, prestation, service rendu</li><li>• champ de l'accord (zone géographique, bénéficiaires concernés, ...)</li><li>• modalités d'applications principales (taux, rabais, ...)</li><li>• modalités financières : coût, ...</li></ul>			

- ◆ En complément, l'UESL pourra réaliser ou faire réaliser des enquêtes :
    - sur l'efficacité des partenariats
    - sur la disponibilité des partenaires
    - sur le mode de contractualisation entre les CIL/CCI, les Plates-formes et le partenaire
  - ◆ L'UESL pourra enfin analyser les éventuels incidents avec les partenaires
-

# Niveau 3 : Suivi du respect des Chartes par les acteurs du réseau

## Principes généraux

---

- ◆ **Objectif principal** : suivre le respect des Chartes pour lesquelles les CIL/CCI et les Plates-formes se sont engagés et aider les acteurs du réseau à définir les principales mesures correctrices à initier.
- ◆ **La mise en œuvre** fera l'objet d'audits d'efficacité auprès des CIL/CCI et des Plates-formes de service à partir d'un référentiel par service qui fixera les exigences à respecter pour être conforme aux chartes de qualité. Il s'agit d'un process d'analyse très proche de ceux utilisés dans les démarches de certification qui permet d'apprécier un niveau d'application par rapport au référentiel.
- ◆ **Les audits d'efficacité** seront conçus comme des outils de reporting et d'animation pour assurer la pérennité du dispositif de pilotage, en insistant notamment sur :
  - leur vocation pédagogique par le transfert de savoir-faire,
  - leur capacité à mettre en évidence des écarts et à proposer des plans d'action générateurs d'amélioration permanente,
  - leur contribution pour faire évoluer le référentiel créé.
- ◆ **L'analyse** sera réalisée par un cabinet spécialisé non impliqué dans le fonctionnement du réseau
- ◆ **La périodicité** des analyses sera variable en fonction des acteurs du réseau :
  - une fois minimum pour les Plates-formes jusqu'au premier renouvellement de l'agrément (c'est-à-dire jusqu'à fin 2006) et ensuite selon un calendrier fixé par le Conseil d'administration de l'UESL,
  - une fois sur la même période pour tous les CIL/CCI et ensuite tous les 3 à 5 ans selon un calendrier fixé par le Conseil d'administration de l'UESL,
  - ou à la demande, selon les besoins éventuels.

# Référentiel qualité du service CIL- PASS assistance

---

## 1 - Généralités

- 1-1. Le CIL/CCI propose de façon homogène sur le territoire une prestation d'accueil, de traitement direct ou indirect appelée CIL-PASS assistance qui permet d'assurer au bénéficiaire, une écoute et un diagnostic facilitant la résolution d'un problème lié au logement et relevant de situations conjoncturelles difficiles.  
Il constitue un relais d'accès aux acteurs de l'aide au logement et de l'accompagnement social.
- 1-2. Il doit satisfaire aux exigences de la déontologie mentionnées dans la Charte.
- 1-3. Il doit s'appuyer sur une plate-forme de service et une seule pour la réalisation de la prestation dans le cadre d'un règlement particulier définissant leurs rapports.
- 1-4. Le CIL/CCI doit mettre en œuvre, documenter et entretenir un système d'organisation et en améliorer en permanence l'efficacité, conformément aux exigences du présent référentiel afin d'accroître la satisfaction des bénéficiaires.
- 1-5. Le présent référentiel fixe le cadre dans lequel le CIL/CCI détermine les actions qu'il doit mener pour maîtriser la prestation ainsi que les documents (enregistrements) qui les prouvent (« EAx »).

# Référentiel qualité du service CIL- PASS assistance (suite)

---

## 2 - Engagement et responsabilités de la direction du CIL/CCI :

2-1. Le CIL/CCI doit définir une politique (EA1+EA2) par la formalisation d'objectifs mesurables qui doivent satisfaire aux exigences de la prestation :

- La promotion de la prestation sous la marque CIL PASS assistance auprès des entreprises, des salariés et des collaborateurs (EA3+EA4) ;
- La mobilisation et le management des compétences appropriées à la réalisation de la prestation dont la mise en place de plans de formation pour les collaborateurs (EA5) ;
- La réalisation de la prestation ;
- La mesure de l'efficacité du système d'organisation en vue de son amélioration ;

2-2. Les responsabilités et autorités fonctionnelles doivent être clairement définies et communiquées (EA6)

2-3. La gestion administrative doit être maîtrisée : toute information confidentielle doit être détruite dans un délai d'un an à compter de la clôture du dossier.

# Référentiel qualité du service CIL- PASS assistance (suite)

---

## 3 - Moyens mis en œuvre :

Le CIL/CCI doit déterminer et utiliser les ressources nécessaires à la réalisation de la prestation, à savoir :

- un interlocuteur référent (EA7) ;
- un espace « accueil et entretien » approprié et, en cas d'accueil physique, dans des locaux respectant les normes techniques en vigueur (ERP) ;
- des services « support » tels que la logistique, les moyens de communication et les bases de données documentaires fournies par les plates-formes ;
- les compétences adaptées (EA8) ;
- la mobilisation de partenariats.

# Référentiel qualité du service CIL- PASS assistance (suite)

---

## 4 - Réalisation de la prestation :

4-1. Le CIL/CCI doit mener des entretiens avec le bénéficiaire pour élaborer un diagnostic (EA9) qui permettra d'établir des préconisations (EA9) en interne pouvant nécessiter le concours de partenaires, afin d'apporter une solution efficace au problème identifié.

Si une suite est donnée au diagnostic, un engagement réciproque (EA10) doit être formalisé.

4-2. Le CIL/CCI doit organiser et réaliser la prestation dans des conditions maîtrisées.

Ces conditions doivent comprendre :

- l'écoute et le diagnostic :

- Cette phase est assurée par un référent dont la capacité d'accueil, d'écoute et de compréhension de la situation favorise une analyse faisant émerger la problématique du bénéficiaire.
- L'analyse du référent doit être formalisée par un compte-rendu (EA11).
- Un guide d'entretien (EA12) est à sa disposition.

## Référentiel qualité du service CIL- PASS assistance (suite)

---

- le traitement du problème (en cas d'engagement réciproque) :
  - soit à l'aide d'un ou plusieurs des produits du 1% Logement, notamment :
    - la réservation locative,
    - le prêt PASS-TRAVAUX,
    - le prêt pour allègement temporaire de quittances,
    - le prêt pour double charge de logement,
    - le prêt pour refinancement de prêt immobilier plus onéreux,
    - le prêt relais pour achat d'une nouvelle résidence principale,
    - le prêt SECURI-PASS,
    - le rachat de la résidence principale par un opérateur social,
    - les aides LOCA-PASS
  - soit avec le concours de partenaires ou d'organismes spécialisés.
- 4-3. La maîtrise de la prestation est assurée par le renseignement pertinent de la fiche « éléments d'un diagnostic » (EA9) et le cas échéant de la fiche « engagement réciproque » (EA10).
- 4-4. La prestation est fournie gratuitement au salarié par le CIL/CCI.

# Référentiel qualité du service CIL- PASS assistance (suite)

---

## 5 - L'amélioration continue :

Le CIL/CCI doit mettre en œuvre des processus d'amélioration (EA16) pour :

- 5-1. Démontrer l'adéquation du CIL-PASS assistance délivré aux besoins des bénéficiaires ;
- 5-2. Améliorer en permanence l'efficacité du système d'organisation.

Ces processus d'amélioration s'appuient sur :

- 5-3. Des « audits produits » internes pour mesurer la conformité de la prestation rendue aux caractéristiques du CIL-PASS assistance (EA13+EA14) ;
- 5-4. Des « audits systèmes » externes pour évaluer la pertinence de la réponse apportée aux exigences du référentiel et mesurer l'efficacité de l'organisation mise en place (EA13+ EA14) ;
- 5-5. Des enquêtes satisfaction clients (EA15) ;
- 5-6. Des actions préventives et correctives pour le traitement des écarts identifiés et des réclamations (EA14+EA16).

# Référentiel qualité du service CIL- PASS assistance (suite)

---

## 6 - Gestion des documents :

Les documents requis doivent être établis et conservés pour apporter la preuve de la conformité aux exigences du présent référentiel ; ils doivent rester lisibles, faciles à identifier et accessibles.

Ces documents sont de deux natures :

- **Documents « support » :**

1. Le guide de procédure de contrôle interne du CIL/CCI ;
2. Les principes généraux de l'offre de services en réseau ;
3. La Charte qualité ;
4. Le dispositif de pilotage et de contrôle avec le référentiel qualité ;
5. L'acte d'engagement du CIL/CCI à la Charte de qualité ;
6. Les statuts des Plates-formes, les conventions Plates-formes/ CIL/CCI et la lettre d'agrément de l'UESL ;
7. Le règlement intérieur de la Plate-forme ;

# Référentiel qualité du service CIL- PASS assistance (suite)

---

- **Documents opérationnels :**

- EA1** Plan de développement/d'actions du CIL/CCI comprenant notamment la formalisation des objectifs, la politique de communication, de formation, la politique marketing, ...
- EA2** Comptes rendus des réunions d'analyse d'activité.
- EA3** Descriptif des actions de communication interne et externe.
- EA4** Support de communication.
- EA5** Plan de formation.
- EA6** Définition des autorités et responsabilités.
- EA7** Liste des interlocuteurs référents.
- EA8** Fiches de poste.
- EA9** Grille de diagnostic, cette grille doit contenir à minima : la situation professionnelle, la situation au regard du logement, origine de la difficulté, budget et préconisations du conseiller.
- EA10** Engagement réciproque.
- EA11** Compte rendu d'entretien.
- EA12** Guide d'entretien.
- EA13** Comptes rendus d'audit.
- EA14** Indicateurs d'écart (indication des écarts majeurs et mineurs).
- EA15** Enquêtes de satisfaction.
- EA16** Fiches de progrès.
- EA17** Modèle de convention avec les partenaires.
- EA18** Fiches techniques.
- EA19** Convention d'adhésion CIL/CCI/Plate-forme

# Référentiel qualité du service CIL- PASS assistance (suite)

---

## ANNEXE - Règlement particulier concernant les rôles et engagements des Plates-formes de service CIL-PASS assistance vis-à-vis des CIL/CCI adhérents

Les relations entre les Plates-formes et les CIL/CCI doivent faire l'objet d'une convention (EA19)

La Plate-forme doit accompagner les CIL/CCI dans la mise en place de la politique des services. A ce titre elle doit notamment :

- Développer et mettre à disposition des outils et des supports techniques types :
  - des grilles d'entretien permettant la collecte et l'analyse des informations (EA9),
  - des modèles de conventions avec les partenaires (EA17),
  - des fiches techniques (EA18),
  - une base des données nécessaires à la mise en oeuvre de la prestation,
  - l'organisation d'échanges de pratiques et d'expériences existantes dans les CIL/CCI adhérents.
  
- Assurer une expertise en ligne dans les domaines suivants :
  - aspects juridiques, sociaux, financiers.
  
- Favoriser le développement des formations :
  - par l'identification des besoins de formation permanente des collaborateurs de CIL/CCI et/ou des opérateurs (EA5),
  - par la réalisation de sessions de formation.

## Référentiel qualité du service CIL- PASS assistance (suite)

---

- Aider au recrutement interne ou externe (EA8)
- Elaborer des outils informatiques (ou autres) nécessaires :
  - à l'alimentation des banques de données et/ou d'information,
  - à l'alimentation des critères de répartition des coûts de la Plate-forme de service entre les CIL/CCI adhérents (à développer ultérieurement)
- Participer :
  - à la mise en œuvre du dispositif de pilotage et de contrôle, des outils de reporting et à la restitution des informations vers l'UESL,
  - à la mise en place du référentiel et à son suivi.

# Référentiel qualité du service CIL- PASS mobilité

---

## 1 - Généralités

- 1-1. Dans le cadre d'une mission confiée par le CIL/CCI, l'opérateur CIL-PASS mobilité assure de façon homogène sur le territoire un accompagnement global d'un bénéficiaire lors de sa mobilité géographique liée à des raisons professionnelles en métropole et DOM.
- 1-2. Il doit satisfaire aux règles de déontologie mentionnées dans la Charte « CIL-PASS mobilité » et aux exigences légales applicables, notamment celles découlant de la Loi Hoguet sans toutefois développer une activité généraliste d'agent immobilier.
- 1-3. Il doit directement ou par l'intermédiaire du CIL/CCI, s'appuyer sur une plate-forme de service et une seule pour la réalisation de la prestation, dans le cadre d'un règlement particulier qui définit les rapports entre la plate-forme, le CIL/CCI et l'opérateur.
- 1-4. Il doit mettre en œuvre, documenter, entretenir un système d'organisation et en améliorer en permanence l'efficacité conformément aux exigences du présent référentiel, afin d'accroître la satisfaction des bénéficiaires.
- 1-5. Le présent référentiel fixe le cadre dans lequel le CIL/CCI détermine les actions qu'il doit mener pour maîtriser la prestation ainsi que les documents (enregistrements) qui les prouvent (« EMx »).

# Référentiel qualité du service CIL- PASS mobilité (suite)

---

## 2 - Engagement et responsabilités de la direction du CIL/CCI :

2-1. Le CIL/CCI doit définir une politique (EM1+EM2) par :

- La formalisation d'objectifs mesurables qui doivent satisfaire aux exigences de la prestation ;
- La promotion de la prestation sous la marque CIL PASS mobilité auprès des entreprises, des salariés et des collaborateurs (EM3+EM4) ;
- La réalisation de la prestation via son propre opérateur ou orientation vers un autre CIL/CCI disposant d'un opérateur ;
- La mesure de l'efficacité du système d'organisation en vue de son amélioration ;

2-2. Les responsabilités et autorités fonctionnelles entre le CIL/CCI et l'opérateur doivent être clairement définies et doivent être communiquées (EM5).

# Référentiel qualité du service CIL- PASS mobilité (suite)

---

## 3 - Moyens mis en œuvre par l'opérateur :

L'opérateur doit déterminer et utiliser les ressources nécessaires à la réalisation de la prestation, à savoir :

- Un interlocuteur référent et mobile (EM6) ;
- Des services « support » (tels que la logistique, les moyens de communication, la documentation associée) ;
- Des compétences adaptées (EM7et EM8).

# Référentiel qualité du service CIL- PASS mobilité (suite)

---

## 4 - Réalisation de la prestation par l'opérateur :

4-1. L'opérateur doit planifier et réaliser les activités de production du service dans des conditions maîtrisées.

Ces conditions doivent comprendre :

- pour l'entretien individuel avec la famille,
  - L'opérateur doit établir et entretenir les contacts nécessaires avec le bénéficiaire pour l'identification, l'évaluation et la validation de ses besoins.
  - La maîtrise de ces besoins doit être assurée par un document complètement renseigné (EM9).
  - Ce document doit être conservé et être accompagné d'un mandat ou d'un contrat si la prestation est limitée à la mise en service du logement locatif (EM10).
  
- pour la recherche de logement en location ou en accession :
  - la sollicitation de l'ensemble des professionnels de l'immobilier compétents du secteur ainsi que la consultation des annonces immobilières.
  - la proposition d'au moins trois logements en fonction des réalités du marché. La proposition doit être conservée (EM11).
  
- pour l'accompagnement individuel de la famille :
  - le planning des visites (EM12)
  - les bons de visites ou le(s) planning(s) des visites signés par le bénéficiaire (EM13),

## Référentiel qualité du service CIL- PASS mobilité (suite)

---

- Pour la mise en service du logement locatif, les conditions peuvent comprendre :
  - la signature du bail avec procuration (EM14),
  - et/ou l'état des lieux et assistance en cas de travaux avec procuration (EM14),
  - et/ou les branchements avec procuration (EM14).
  
- 4-2. La maîtrise de la prestation est assurée par le renseignement complet d'un suivi de mission recensant le déroulé des différentes étapes de la mission (EM11).
  
- 4-3. La prestation doit faire l'objet d'une facturation détaillée en conformité avec le mandat ou le contrat (EM15) à l'exclusion de toute autre rémunération.

# Référentiel qualité du service CIL- PASS mobilité (suite)

---

## 5 - L'amélioration continue :

Le CIL/CCI et l'opérateur doivent mettre en œuvre des processus d'amélioration (EM19) pour :

- 5-1. Démontrer l'adéquation du CIL PASS mobilité aux besoins des bénéficiaires.
- 5-2. Améliorer en permanence l'efficacité du système d'organisation.

Ces processus d'amélioration s'appuient sur :

- 5-3. Des « audits produits » internes pour mesurer la conformité de la prestation rendue aux caractéristiques du CIL- PASS mobilité (EM16+ EM17);
- 5-4. Des « audits systèmes » externes pour évaluer la pertinence de la réponse apportée aux exigences du référentiel et mesurer l'efficacité de l'organisation mise en place (EM16 + EM17) ;
- 5-5. Des enquêtes satisfaction clients (EM18) ;
- 5-6. Des actions préventives et correctives pour le traitement des écarts identifiés et des réclamations (EM17+EM19).

# Référentiel qualité du service CIL- PASS mobilité (suite)

---

## 6 - Gestion des documents :

Les documents requis doivent être établis et conservés pour apporter la preuve de la conformité aux exigences du présent référentiel ; ils doivent rester lisibles, faciles à identifier et accessibles.

Ces documents sont de deux natures :

- **Documents « support » :**

1. Le guide de procédure de contrôle interne du CIL/CCI
2. Les principes généraux de l'offre de services en réseau,
3. La Charte qualité,
4. Le dispositif de pilotage et de contrôle avec le référentiel qualité,
5. L'acte d'engagement à la Charte de qualité du CIL/CCI et de l'Opérateur,
6. Les statuts des plates formes, les conventions Plates formes/CIL/CCI et la lettre d'agrément de l'UESL
7. Le règlement intérieur de la Plate forme,
8. Loi Hoguet :
  - carte T, le cas échéant la carte grise de délégation, la carte mauve extra territoriale,
  - registres,
  - affichages des tarifs et des garanties,

# Référentiel qualité du service CIL- PASS mobilité (suite)

---

- Documents opérationnels (« O » pour opérateur et « C » pour CIL/CCI) :

- EM1** Plan de développement du CIL/CCI comprenant notamment la formalisation des objectifs, la politique de communication, de formation, la politique marketing, ...(C).
- EM2** Comptes rendus des réunions d'analyse d'activité (C+O).
- EM3** Descriptif des actions de communication interne et externe (C+O).
- EM4** Supports marketing ou commerciaux (C+O).
- EM5** Définition des autorités et responsabilités (C+O).
- EM6** Liste des interlocuteurs référents (O).
- EM7** Fiches de poste (O).
- EM8** Plan de formation (O).
- EM9** Dossier (ou questionnaire) de renseignement et / ou cahier des charges (O) : ce document doit contenir : l'état civil, la situation professionnelle et familiale, le descriptif du logement actuel et du logement souhaité.
- EM10** Mandats et contrats (O).
- EM11** Fiche de suivi de mission ou compte rendu de mission ou rapport de mission (O).
- EM12** Planning des visites (O).
- EM13** Planning des visites signés et/ou Bons de visites signés (O).
- EM14** Procurations le cas échéant (O).
- EM15** Factures (O).
- EM16** Comptes rendus d'audit (C + O).
- EM17** Indicateurs d'écarts (indication des écarts majeurs et des écarts mineurs) (O).
- EM18** Enquêtes de satisfaction (O).
- EM19** Fiches de progrès (O).
- EM20** Convention d'adhésion CIL/ CCI – Plate-forme.

# Référentiel qualité du service CIL- PASS mobilité (suite)

---

## **ANNEXE : Règlement particulier concernant les rôles et engagements des plates-formes de services CIL-PASS mobilité vis-à-vis des CIL/CCI adhérents et des opérateurs**

Les relations entre les Plates-formes et les CIL/CCI et les opérateurs, doivent faire l'objet d'une convention (EM20)

La Plate-forme doit accompagner les CIL/CCI et les opérateurs dans la mise en place de la politique des services. A ce titre elle doit notamment :

- Développer et mettre à disposition des outils et des supports techniques types :
  - dossier de renseignements (EM9),
  - enquête de satisfaction (EM18),
  - mandats et contrats (EM10),
  - fiche de suivi de mission ou compte rendu de mission ou rapport de mission (EM11),
  - planning des visites (EM12),
  - bons de visites (EM13),
  - procurations le cas échéant (EM 14),
  - factures (EM 15),
  
- Assurer une expertise en ligne dans les domaines suivants :
  - aspects juridiques, sociaux, financiers,
  
- Elaborer des supports marketing et commerciaux (EM4),
  
- Effectuer une veille technologique des produits proposés sur le marché,

# Référentiel qualité du service CIL- PASS mobilité (suite)

---

- Favoriser le développement des formations :
  - par l'identification des besoins de formation permanente des collaborateurs de CIL/CCI et/ou des opérateurs (EM8),
  - par la réalisation de sessions de formation.
- Aider au recrutement interne ou externe (EM7)
- Elaborer des outils informatiques (ou autres) nécessaires :
  - à l'alimentation des banques de données et/ou d'information,
  - à l'alimentation des critères de répartition des coûts de la Plate-forme de service entre les CIL/CCI adhérents et opérateurs (à développer ultérieurement)
- Aider les CIL/CCI à la mise en place des partenariats sur leurs sites géographiques d'intervention.
- Participer :
  - à la mise en œuvre du dispositif de pilotage et de contrôle, des outils de reporting et à la restitution des informations vers l'UESL,
  - à la mise en place du référentiel et à son suivi.