



METTRE EN PLACE LE RÉFÉRENTIEL QUALIBAIL III

*Comment renforcer sa qualité de service et la satisfaction de ses locataires?
QuerecouvreleréférentielQualibailIII? Quelles sont ses spécificités?
Comment mettre en place, piloter et évaluer cette démarche?
Quelles sont les conditions-clés de réussite?*



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier les opportunités de mise en place d'une démarche de qualité de service pour un bailleur social
- Se familiariser avec les engagements de service du référentiel Qualibail
- Comprendre comment mettre en place une démarche Qualibail
- Comprendre comment piloter et suivre la démarche, en mettant en place un système de management de la qualité adapté à son organisation.

Public

- Dirigeants
- Responsables Gestion locative
- Personnes en charge de la démarche qualité

Pré-requis

Aucun

PROGRAMME

- ▶ Pourquoi mettre en place une démarche qualité?
 - Les enjeux contextuels
 - Des exigences et attentes croissantes
 - Opportunités et contraintes des différentes démarches qualité existantes
- ▶ Les principes fondamentaux du référentiel Qualibail
 - Assurer une même qualité de service pour tous les locataires
 - Un référentiel pragmatique et des engagements lisibles pour les locataires
 - Une démarche certifiée et reconnue
 - Une logique d'amélioration continue
- ▶ Les 6 engagements de service Qualibail III
 - Des engagements tout au long de la vie du locataire dans son logement
- Vers une adaptation des engagements aux nouveaux enjeux de la gestion locative
- ▶ Mettre en place le référentiel Qualibail
 - Les grandes étapes de mise en place de la démarche
 - Le pilotage et la mobilisation des équipes concernées
- ▶ Animer la démarche : organisation, suivi et pilotage
 - Définition des rôles et responsabilités
 - Suivi, audits et amélioration continue
 - Rendre compte de sa démarche et de sa performance auprès des locataires
- ▶ Se préparer à l'audit
 - Les dispositions d'audit de Qualibail
 - Déroulé type d'un audit
 - Se préparer et éviter les écueils

Le + de la formation

La formation s'appuie sur un référentiel spécifique au logement social et des exemples issus du secteur.

Durée

1 journée

Lieu

Paris

Modalités pédagogiques

- Présentations
- Retours d'expérience du secteur

Modalités d'évaluation

- Études de cas
- Quiz (fin de formation)

Tarif

550 € net de taxes par participant
Déjeuner compris.
Prise en charge par la Fédération des ESH

Contact

bouley@delcoop.fr 