

Maimouna NIANE

Consultante Senior, Experte Qualité de service

Formations animées:

- ✓ *Mettre en place le référentiel Qualibail III*
- ✓ *Pratiquer l'audit qualité interne dans le logement social*
- ✓ *Mettre en œuvre le label Habitat Senior Services®*

PROFIL, PARCOURS & COMPETENCES

Au sein de DEL&COOP', Maimouna accompagne les coopérateurs à la mise en place et l'animation de leur démarche de qualité de service et de de maintien à domicile des personnes âgées.

Maimouna s'appuie sur plus de 10 ans d'expérience, d'abord au sein de bailleurs sociaux (au poste de Responsable Qualité), puis en tant que consultante et auditrice, notamment sur les référentiels ISO, Qualibail et Habitat Senior Services, et d'enseignante vacataire, en charge de différents modules liés à la mise en place de Systèmes de Management de la Qualité.

Son activité d'audit-conseil lui a permis d'observer une grande variété d'organisations et d'outils de management et de mise en œuvre de démarches Qualité, dans le logement social (plus de 20 bailleurs sociaux audités ou accompagnés), mais également dans d'autres secteurs d'activité, en particulier dans le domaine public/para-public (établissements de santé, collectivités).

Son activité de formatrice lui a en outre permis de développer des outils et approches pédagogiques efficaces pour sensibiliser et mobiliser les équipes autour d'une démarche Qualité.

Dans le cadre de DEL&COOP', Maimouna est en charge:

- > De missions d'audit et d'accompagnement des coopérateurs à la mise en place et l'amélioration de leur système de management de la Qualité et en particulier des démarches Qualibail
- > De missions d'audit et d'accompagnement des coopérateurs à la mise en place du référentiel Habitat Senior Services® (Démarche de Qualité de service à destination des locataires seniors)
- > De la contribution à l'animation du Club Qualibail
- > De l'animation de formations sur Qualibail, sur l'audit Qualité interne et le maintien à domicile.

REFERENCES

Références de missions et formations

- « Accompagnement à la certification Qualibail », Habitat 70
- « Accompagnement à la labellisation Habitat Senior Services® », Tarn et Garonne Habitat
- « Accompagnement à la labellisation Quali'hlm », Société Lorraine Habitat
- « Renforcement de la prévention et de l'accompagnement des situations d'impayés des locataires », Habitat 70
- Conception et déploiement d'un dispositif d'appels mystères, Meurthe et Moselle Habitat
- Formation « Pratiquer l'audit qualité interne dans le logement social » : inter-bailleurs et mise en pratique avec appui individuel
- Animation de séminaires collaborateurs sur la Qualité de service et la relation clients

FORMATION

Formation initiale

- 2013: Master Management des Organisations Publiques, Université de Lorraine

Formation professionnelle continue

- 2019: Formation certifiante au co-développement, IFOD
- 2016-2017: ISO 14001 v 2015 / ISO 26000 (RSE), AFNOR
- 2016: Audit des TPE, AFNOR
- 2015: Qualipref, AFNOR
- 2013: Audit ICA, AFNOR