



METTRE EN PLACE LE RÉFÉRENTIEL QUALIBAIL

Comment renforcer sa qualité de service et la satisfaction de ses locataires ?
Que recouvre le référentiel Qualibail IV? 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

Prérequis

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 IV

- 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

OPH/SEM : 600 € net de taxes par participant. Déjeuners compris. ESH : prise en charge intégrale par Uniformation.

Contact

bouley@delcoop.fr

