



# METTRE EN PLACE LE RÉFÉRENTIEL QUALIBAIL IV

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

### Le + de la formation

La formation s'appuie sur la dernière version du référentiel Qualibail et est animée par un auditeur Qualibail.

### Public

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



### Prérequis

Aucun



### Modalités pédagogiques

- Présentations
- Retours d'expérience du secteur



## 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**
  - 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

**Durée**  
1 journée



**Date**  
12/09/2024

**Lieu**  
Paris



### 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

