



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 Qualibail



Prérequis

Maîtriser les fondamentaux de la RSE



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

Durée
1 journée



Date

nous consulter

Lieu



Paris

Modalités d'évaluation



- Études de cas
- Quiz (fin de formation)

⦿ 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 la 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 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

Tarif

650 € net de taxes/participant.
Déjeuner compris



Contact

Myriam Roué • roue@delcoop.fr

Référente handicap :

Nadège Renier • renier@delcoop.fr

