

Qualibail III

Rencontres 4

Jeudi 1^{er} février 2018



Qualibail 3 : une démarche qualité accessible et efficiente

- Yan Abettan, Directeur du Management des Risques et de la Performance, Sogemac Habitat
- Matthieu Burtin, Responsable qualité et politiques urbaines, Domanys
- Romain Barrès, Consultant, Del&Coop'
- Sylvie Lescoat, Ingénieure certification, AFNOR
- Claire Pasquier, Ingénieure commercial, AFNOR

Animation : Charlotte Limousin, Directrice Adjointe, DEL&COOP'

Qualibail 3 : une démarche qualité accessible et efficiente

Qualibail, c'est concret !

Yan Abettan, Directeur du Management des Risques et de la Performance, Sogemac Habitat



Sogemac Habitat

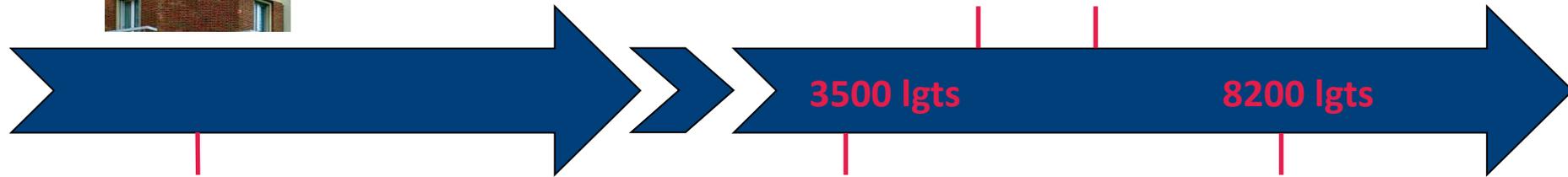
Groupe ActionLogement

Qualibail, des engagements concrets

1er février 2018



Qualibail, un projet fédérateur



1928

Création de la Maison des Anciens Combattants

Objectif : loger les rescapés de la Grande Guerre et les familles des soldats morts pour la France

Localisation : Versailles

1998

Entrée du GIC (Action Logement) dans le capital de SOGEMAC Habitat



2013

Regroupement des sociétés immobilières du GIC

Objectif : regrouper toutes les sociétés du pôle immobilier dans une seule structure



Qualibail, accessible à tous

- Un constat au démarrage du projet : **la qualité du service rendu est au centre des préoccupations de chaque collaborateur au quotidien, pour obtenir la certification il s'agit simplement de le prouver**
 - Des outils déjà mis en place mais peu d'indicateurs et de procédures
- Planifier le déploiement du projet : dates clés, étapes, montée en puissance progressive
 - Impliquer les collaborateurs : **ils sont les experts**
 - animation de groupe de travail : identifier les bonnes pratiques, les sécuriser et les harmoniser
 - appropriation de la démarche par les collaborateurs et mise en pratique en temps réel
 - Contrôle systématique pour s'assurer de l'efficacité des pratiques et non uniquement du contrôle des procédures

Pilotage de Qualibail

- Un suivi mensuel des indicateurs et des résultats des enquêtes qui permettent :
 - aux managers de suivre une partie de l'activité opérationnelle avec des données concrètes : contrôle sécurité, suivi des interventions techniques, etc.
 - de donner du feedback aux équipes, de voir les progrès et d'instaurer une culture du résultat
 - de se comparer aux autres agences pour échanger sur les bonnes pratiques et se challenger
- Des tableaux de bord « qualité » présentés en codir, en comité pilotage et aux collaborateurs
- Des procédures et des contrôles qui contribuent à l'harmonisation des pratiques et permettent à chacun de voir les interactions entre les directions/services dans la performance de l'entreprise
- La responsabilisation des collaborateurs : chacun a un rôle à jouer dans l'atteinte des objectifs globaux



Vers l'amélioration continue

- Les contrôles Qualibail, au-delà du respect des procédures, consistent à mesurer concrètement ce qui est fait pour les locataires :
 - Il s'agit d'engagements formels entre l'entreprise et ses locataires : pour leur sécurité, leur confort, l'évolution de leurs situations familiales, etc.
- Les contrôles mensuels permettent de sensibiliser régulièrement les équipes :
 - En vérifiant la montée en puissance des nouvelles pratiques : par exemple la mise en place des pré-constats chiffrés fin 2016

					2016	Total 2017			
		oct.-16	nov.-16	déc.-16	Global	Versailles	Juvisy	Paris	Global
12.1	Taux de visites conseil chiffrées	48%	79%	79%	56%	96%	93%	91%	94%

- En alertant sur les engagements non respectés et trouver les actions correctives
- En identifiant les axes d'amélioration en comparant notamment nos enquêtes de satisfaction et la conformité de nos contrôles.

Qualibail 3 : une démarche qualité accessible et efficiente

*Une démarche d'amélioration continue qui
perdure*

Matthieu Burtin, Responsable qualité et politiques urbaines,
Domanys



Qualibail 3 : une démarche qualité accessible et efficiente

Accompagner et rassurer

Romain Barrès, Consultant, Del&Coop'



Qualibail 3 : une démarche qualité accessible et efficiente

Le processus de certification

Sylvie Lescoat, Ingénieure certification, AFNOR

Claire Pasquier, Ingénieure commercial, AFNOR

