

Rencontres Qualibail 2014

6 Novembre 2014 – Paris

DELPHIS
HABITAT & INNOVATION

LOGÉAL
IMMOBILIÈRE


LOGISEINE

Sodineuf
HABITAT NORMAND
GROUPE LOGILIANCE Action Logement

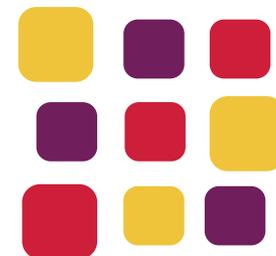
afnor
CERTIFICATION

ACCUEIL

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Introduction de la journée

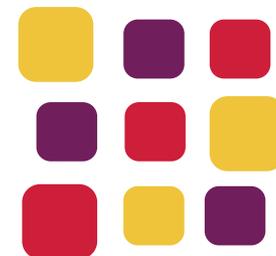
- Francis Deplace –DELPHIS



INTRODUCTION

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

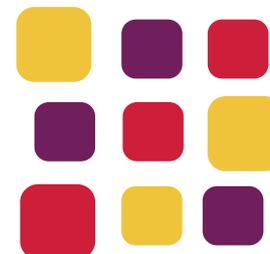
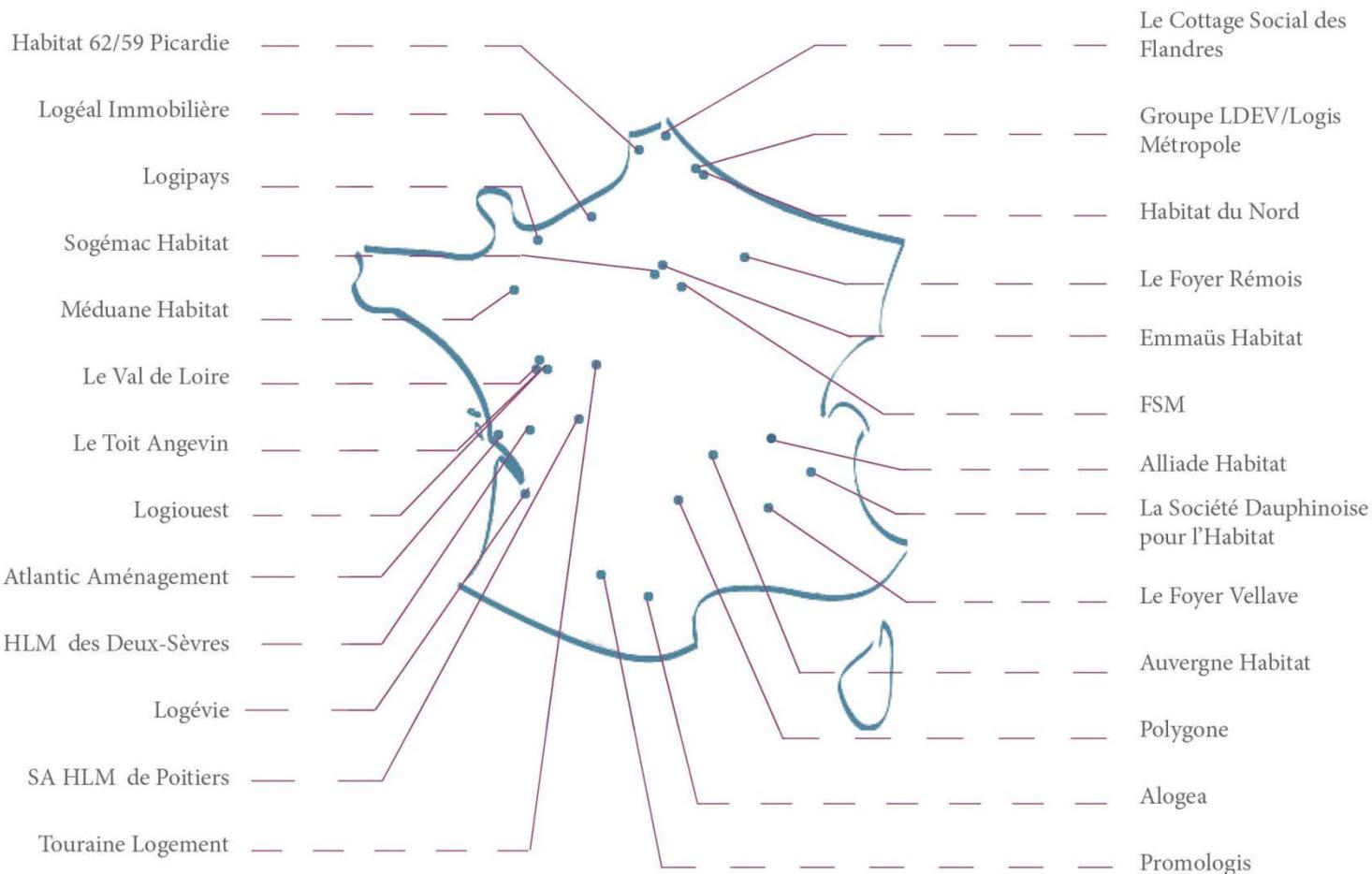
Présentation rapide de l'association DELPHIS



DELPHIS : 26 ESH Membres

Rencontres Qualibail 2

6 Novembre 2014



DELPHIS : 5 AXES de recherche

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

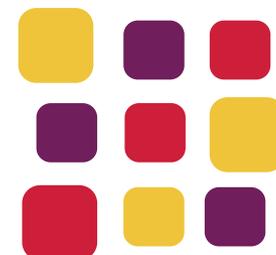
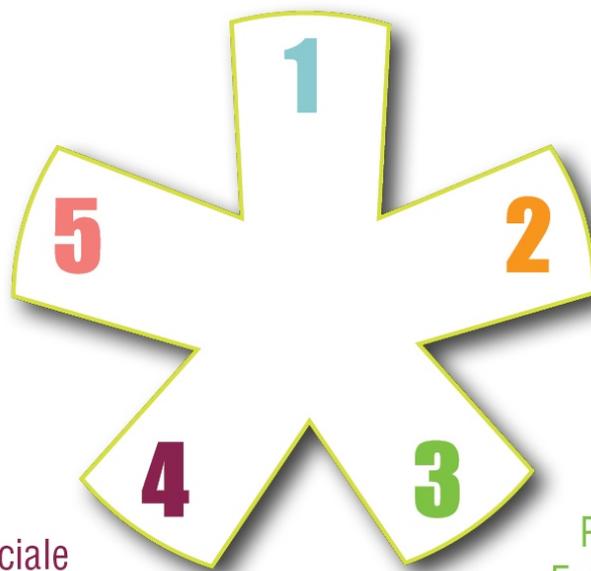
Responsabilité
Sociétale de l'Entreprise

Accession Sociale

Habitat et Services

Intégration Sociale

Patrimoine et
Environnement



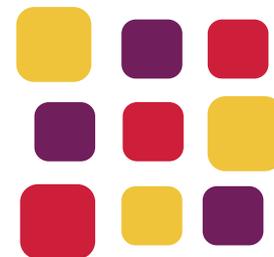
ACCUEIL

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Etat des lieux des certifications

- Lucie Ganzin – AFNOR

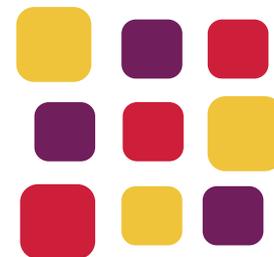
afnor
CERTIFICATION



INTRODUCTION

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Présentation des activités de l'AFNOR



UNE VRAIE EXPERTISE....



NORMALISATION

Opérateur central du système français de normalisation

27 500
experts



EDITION

Solutions et services d'informations professionnelles et réglementaires

124 000
références



FORMATION

Gamme de services, de formation/conseil sur les normes, la réglementation, les systèmes de management et leur évaluation

10 000
stagiaires/an



CERTIFICATION

Prestations de services et d'ingénierie en certification et évaluation de produits, systèmes, services, personnes

65 000
sites certifiés



UNE VERITABLE HISTOIRE....



→ **Elaboration d'un référentiel de certification de service en 2001 et révisé en 2010**

→ **Objectifs :**

- **La certification comme outil de progrès et de différenciation :**

● **Améliorer la satisfaction des clients**

- permet de se positionner face aux enjeux majeurs des acteurs du secteur : améliorer la relation à la clientèle (les locataires),
- définir une stratégie territoriale,

- **La certification comme levier de management interne :**

● **Renforcer l'efficacité de l'organisation et de la qualité au quotidien**

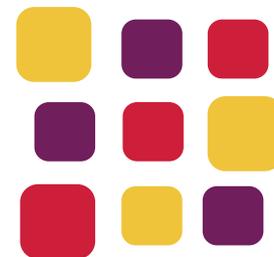
- dynamiser l'organisation interne,
- Formaliser des méthodes de travail
- Rapidité de détection et de correction des dysfonctionnements

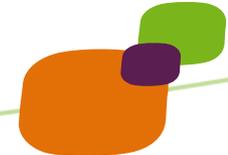
=> Pour affirmer la gestion locative comme cœur de métier.

INTRODUCTION

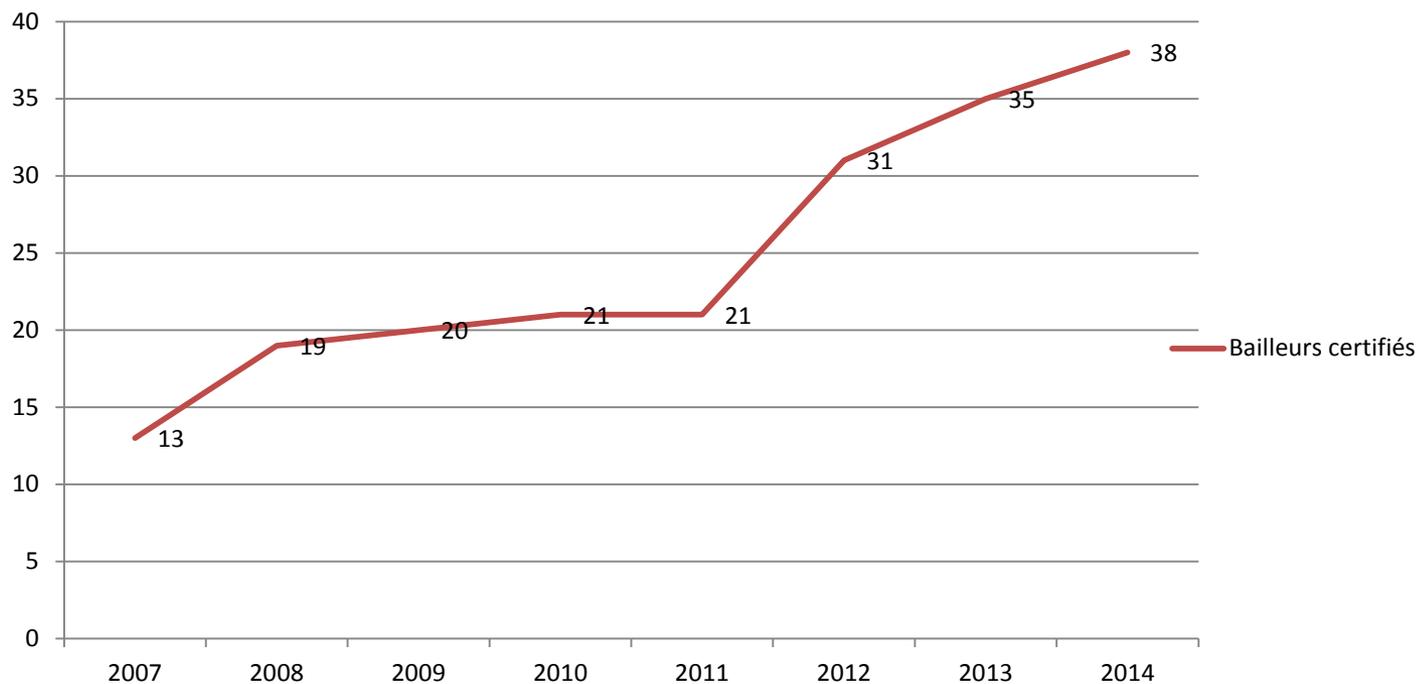
Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Evolution des certifications depuis 2007.

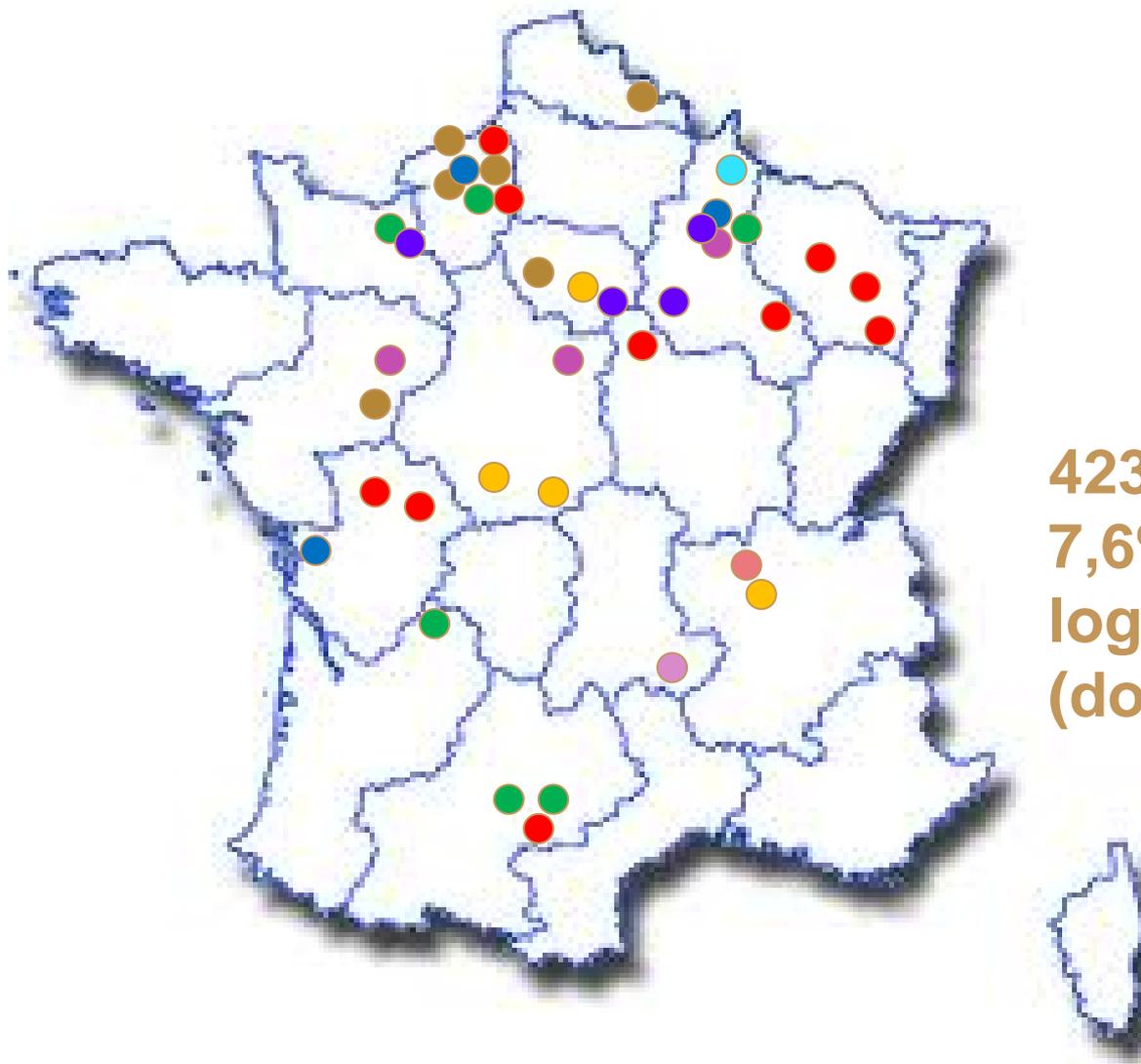
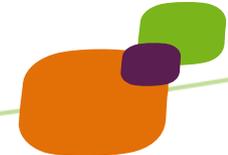




Bailleurs certifiés de 2007 au 30/09/14

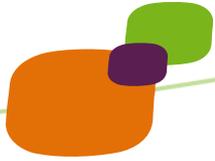


UNE VRAIE PRESENCE AU 06-11-2014....



😊 **39 bailleurs**

423 091 Logements, soit
7,6% des 4,3 Millions de
logements sociaux
(données USH)



**Nos clients QUALIBAIL sont pris en charge par le département PME, organisé par région
=> différents contacts commerciaux et chargés de clientèle**

Deux contacts principaux:

THIERRY DESMEE

01 41 62 60 82

thierry.desmee@afnor.org

SANDRINE GIRARDEL

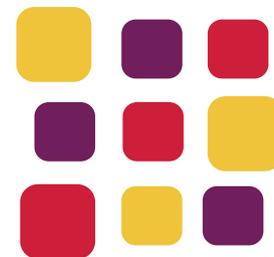
01 41 62 61 14

sandrine.girardel@afnor.org

INTRODUCTION

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Quelles évolutions pour Qualibail en 2015 ?



QUALIBAIL 2015

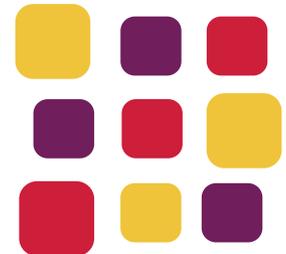
1. Renouveau des formations Qualibail pour 2015 :

Deux formations thématiques ouvertes aux certifiés comme aux non – certifiés :

- Gestion des DIT et amélioration des relations au prestataires
- Amélioration des procédures d'entrée dans le logement

2. Une proposition : mise en place d'un Club des utilisateurs :

- Réservé aux certifiés
- Qui se réunirait 2x / an à Paris
- Echange de pratiques entre les certifiés
- Lieu de réflexion sur les évolutions possibles du référentiel

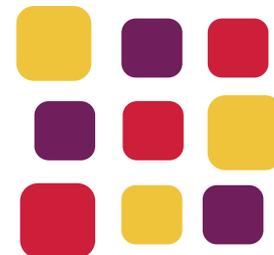


QUALIBAIL 2015

Propositions de mise en place d'un Club des certifiés en 2015 :

Retour des bulletins de participation distribués lors des Rencontres:

- 100% des bailleurs certifiés présents (soit 13 organismes) sont intéressés par la mise en place d'un Club des Certifiés.

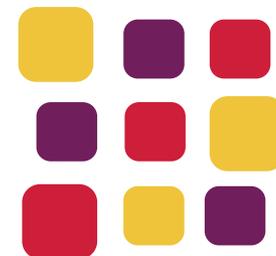


QUALIBAIL 2 : UN OUTIL AU SERVICE DE LA STRATÉGIE D'ENTREPRISE

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Témoignages des récents bailleurs certifiés

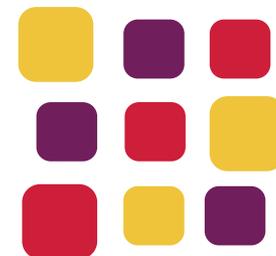
- Renata Ducos –TROIS MOULINS HABITAT



TÉMOIGNAGES DES RÉCENTS BAILLEURS CERTIFIÉS

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Présentation de Trois Moulins Habitat en quelques chiffres clés



Le Groupe: Un peu d'histoire



↳ Eugène Claudius Petit

1960 - Logement et Gestion en Région Parisienne : **LOGIREP**. Société originelle, LogiRep est fondée par Eugène Claudius-Petit, compagnon de la Libération, grand commis de la IV^e République, reconstruteur de la France détruite, inventeur de l'aménagement du territoire. Admirateur de l'architecte finlandais Alvar Aalto, il est, avec André Malraux, l'ami du Corbusier.

1965 - "Regarde la ma ville! Elle s'appelle bidon, bidonville" chante Claude Nougaro. Depuis 1956, la Sonacotra est chargée de les résorber - cela pouvait prendre jusqu'à 5 années - et d'abriter en foyers logement les migrants célibataires, d'Afrique du Nord, d'Espagne et du Portugal. A sa suite, LogiRep construit afin de loger les familles avec enfants, les jeunes ménages issus des campagnes et des taudis de centre ville. 1 000 appartements sont livrés cette année là.

1968 - Le patrimoine atteint *3 800 logements*.

1989 - Le cap des *21 000 logements* est dépassé.

2008 - LogiRep se dote d'une nouvelle identité : le Groupe **POLYLOGIS**. LogiRep devient la maison-mère du Groupe qui administre *52 000 logements* (l'équivalent de la population d'une ville comme Grenoble).

2010 - Le Groupe, via son ESH LogiRep, acquiert près de 3 000 logements du promoteur ICADE. LogiRep lance le 1er Contrat de Performance Energétique dans le secteur du logement social Vitry-sur-Seine, aux côtés de Bouygues Construction.

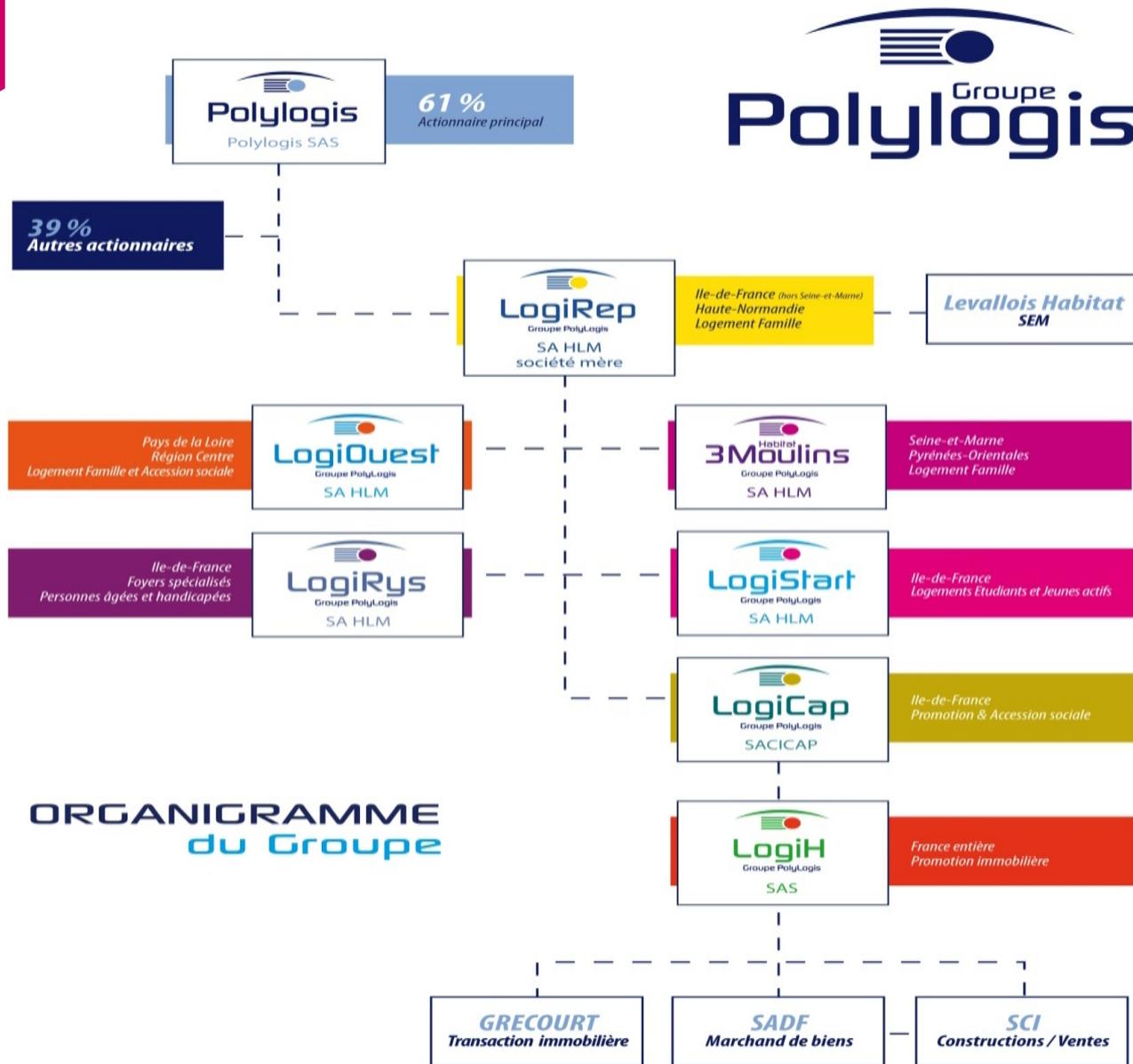
2012 - Le Groupe signe un accord "pénibilité" pour prévenir les situations à risques de ses gardiens et de son personnel de proximité.

2013 - LogiRep, **1er bailleur d'Île-de-France à obtenir la certification Qualiba3il 2.**

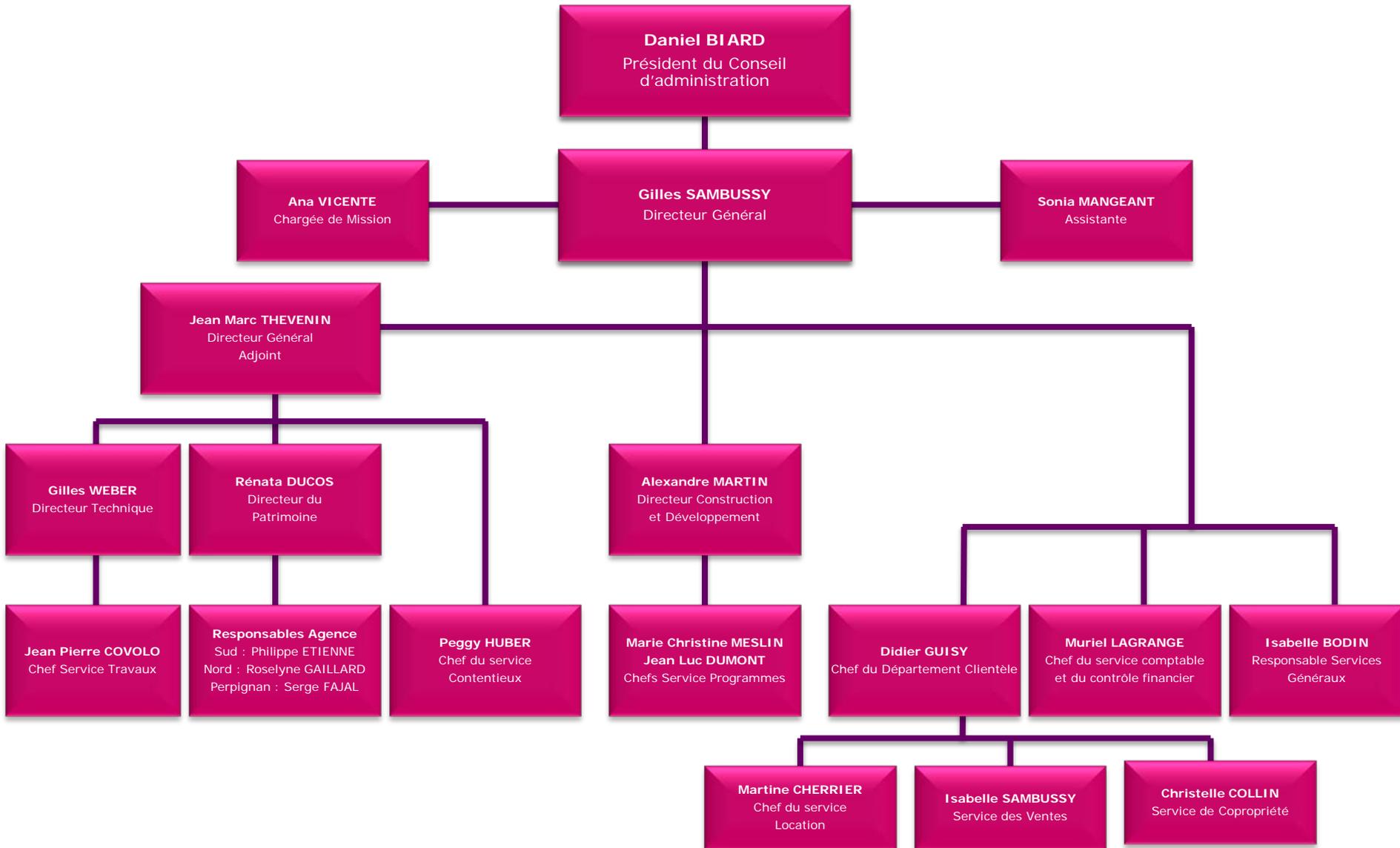
2012 - Le Groupe dépasse la barre des 63 000 logements.

2014 - Polylogis, via sa filiale **LogiOuest**, obtient le **Label Habitat Senior Services**, garantissant un environnement et des services adaptés aux besoins des locataires de 65 ans et plus pour 145 de ces logements.

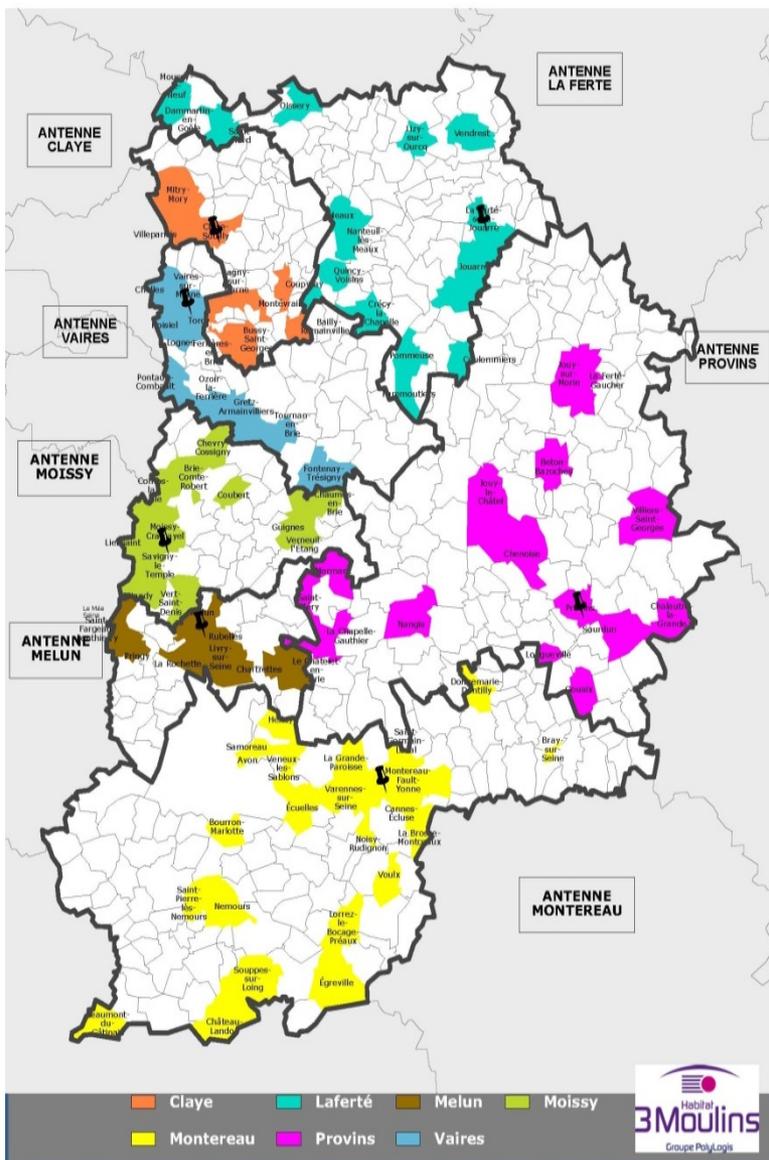
L'ORGANIGRAMME DU GROUPE



Organigramme de TROIS MOULINS HABITAT



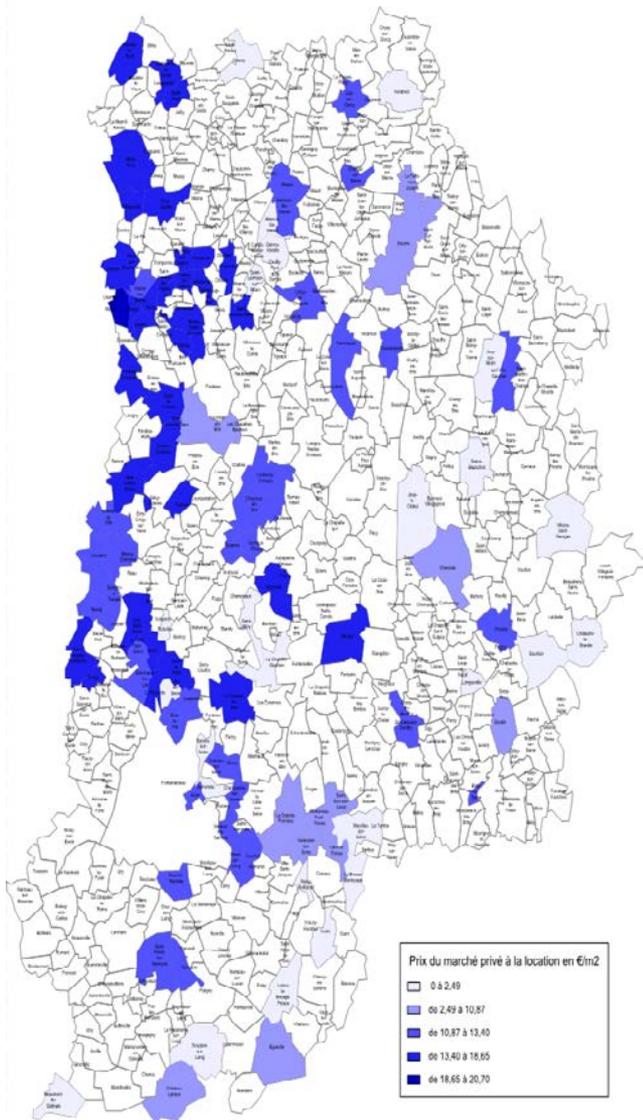
ORGANISATION TERRITORIALE



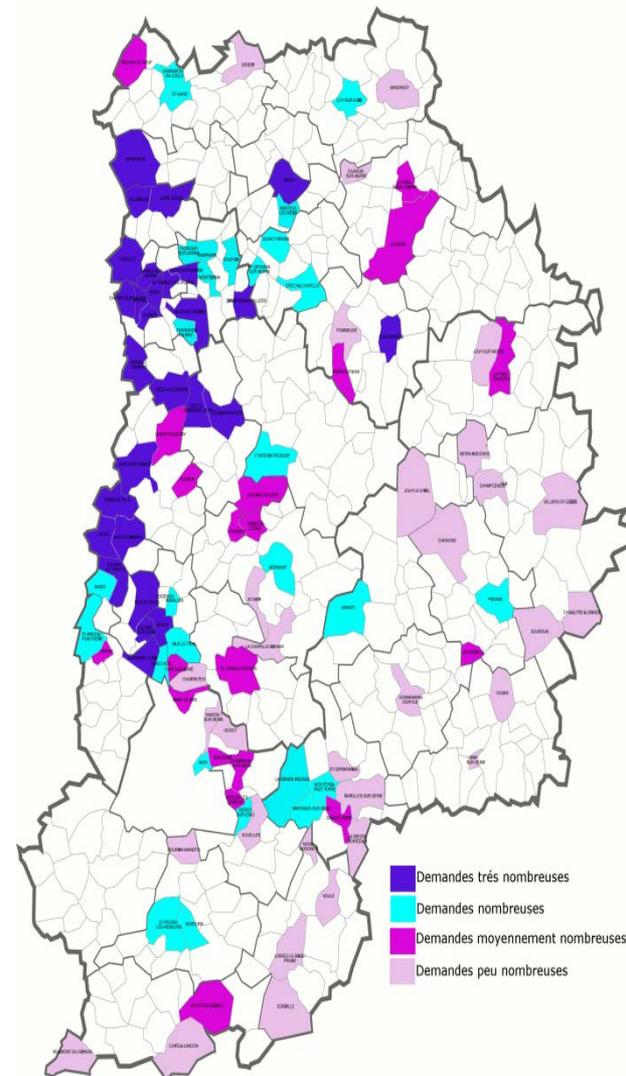
Groupe 1 : agence NORD	Collectifs : 7541	Individuels : 1093	Total : 8634
CLAYE SOUILLY	2204	201	2405
PROVINS	1797	311	2108
VAIRES SUR MARNE	1804	379	2183
LA FERTE SOUS JOUARRE	1736	202	1938
Groupe 2: agence SUD	Collectifs : 5294	Individuels : 1090	Total : 6384
MELUN	1811	300	2111
MOISSY CRAMAYEL	1848	235	2083
MONTEREAU	1635	555	2190
Groupe 3:	Collectifs 1119	Individuels 63	Total 1182
Pyénées orientales	1119	63	1182
TOTAL GENERAL	13954	2246	16200



Prix du marché privé à la location



Nombre de demandeurs de logements sociaux





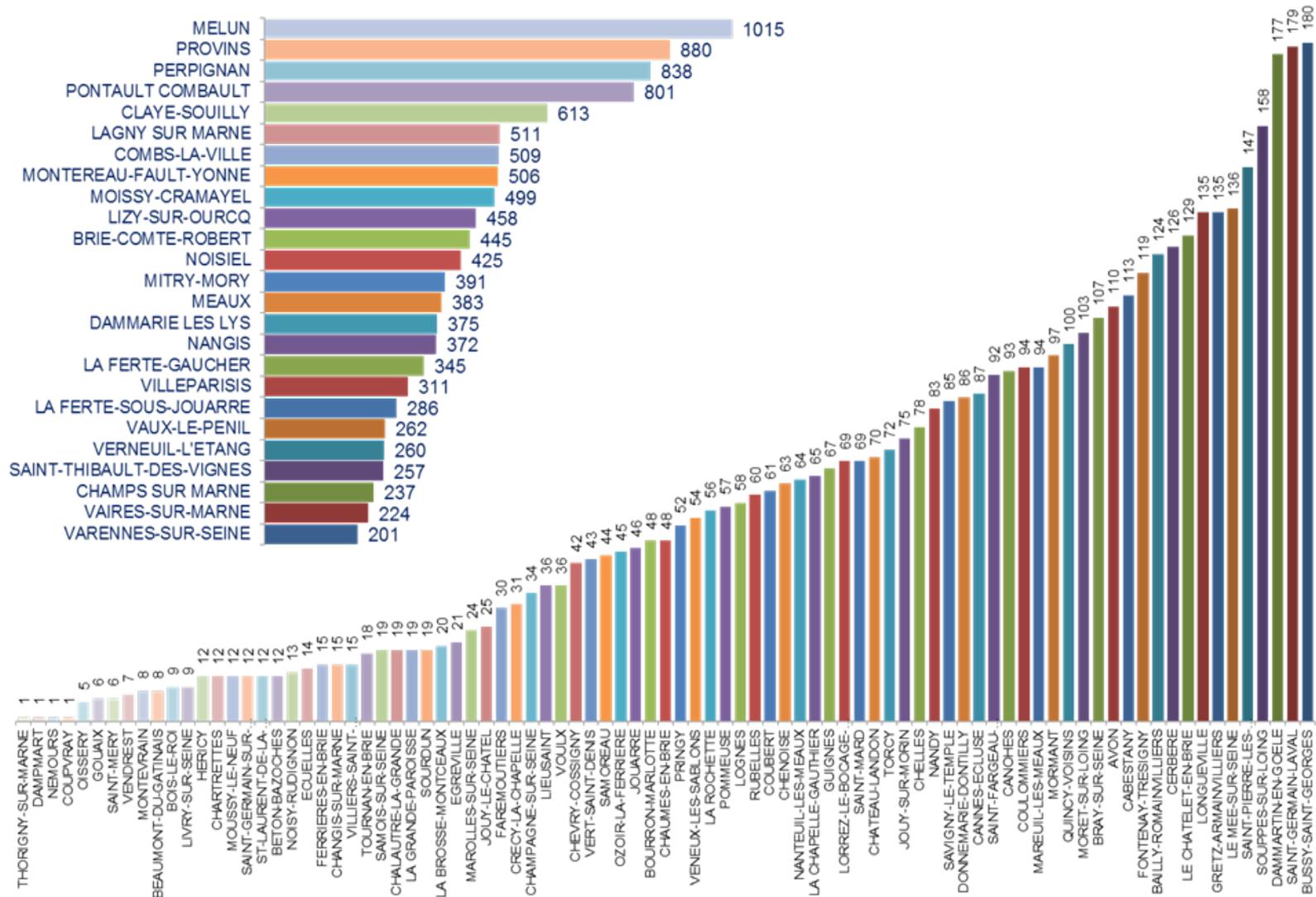
L'effectif de la société représente à ce jour 293 collaborateurs

Administratifs	Régie	Gardiens	Employés d'immeuble	TOTAL
122	5	75	91	293

Ratios: 1 collaborateur de terrain pour 95 logements

GIE de Moyen: 1 GIE de moyen regroupant les directions informatique, ressources humaines, qualité, juridique et financière

TMH: présents dans 112 communes (107 EN Seine et Marne et 5 dans les Pyrénées Orientales



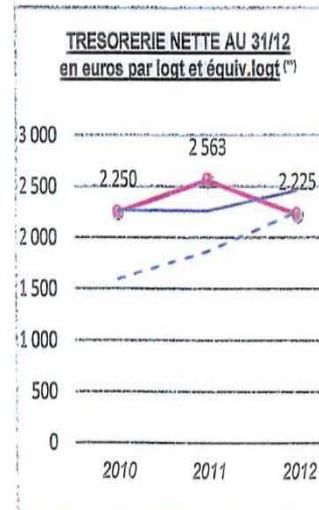
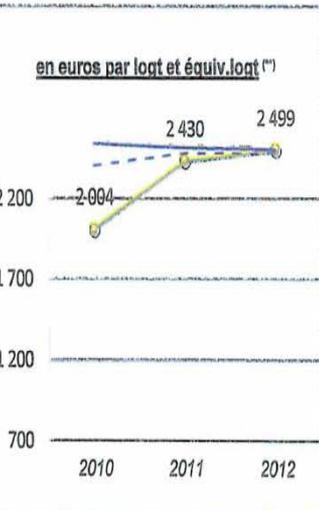
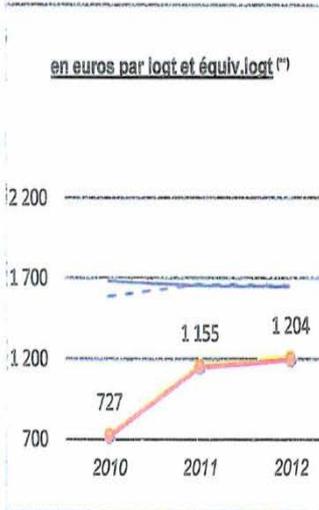
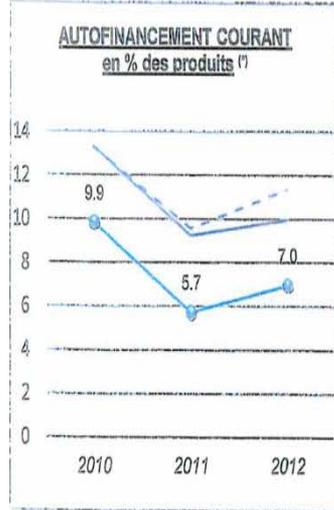
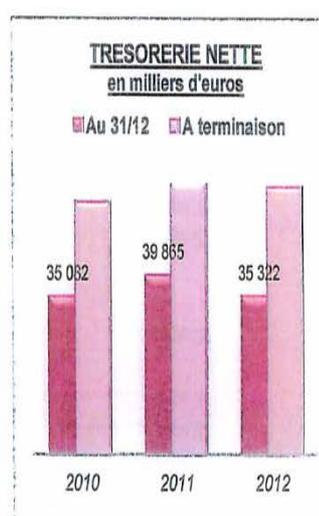
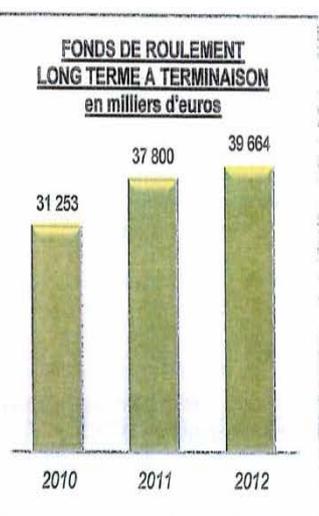
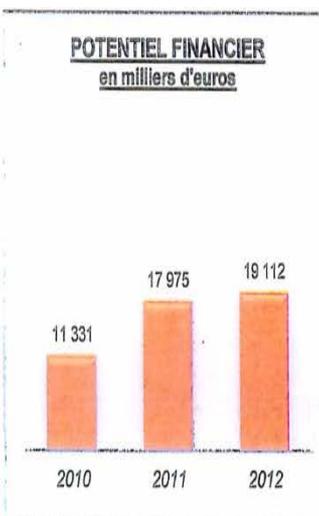
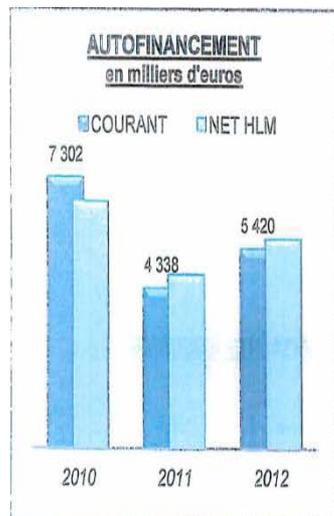
Production annuelle moyenne: 350 logements



CANOHES

CLAYE
SOUILLY

CHIFFRES CLES DIS



(*) Produits : chiffre d'affaires (hors récupération de charges) + produits financiers

(**) Valeurs affichées pour les seules sociétés à dominante locative (loyers > 60% du chiffre d'affaires).



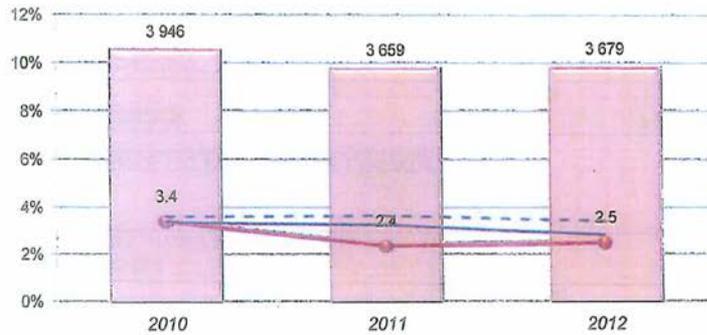


2.2 - INDICATEURS DE GESTION LOCATIVE

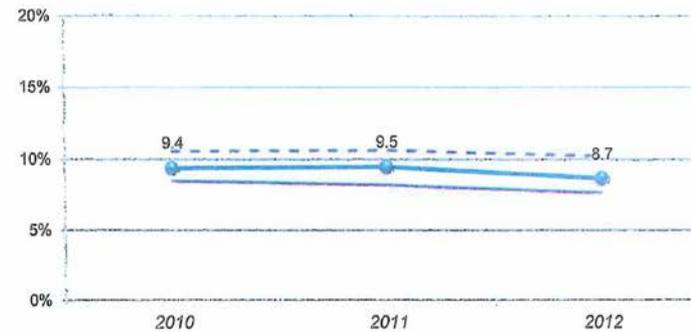
● Valeurs société
 — moyenne région
 - - - moyenne France

LOGEMENTS VACANTS

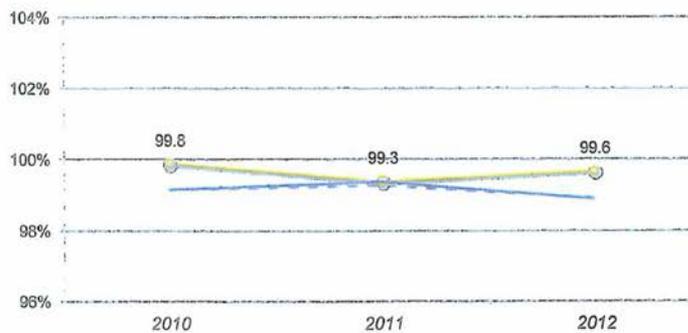
■ Incidence financière (K€)
 ● Taux de vacance au 31/12



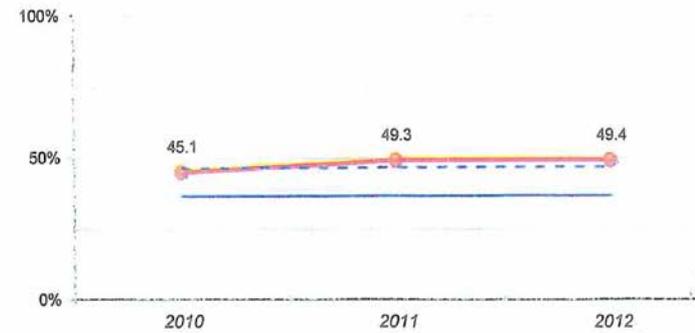
MOBILITE



RECOUVREMENT



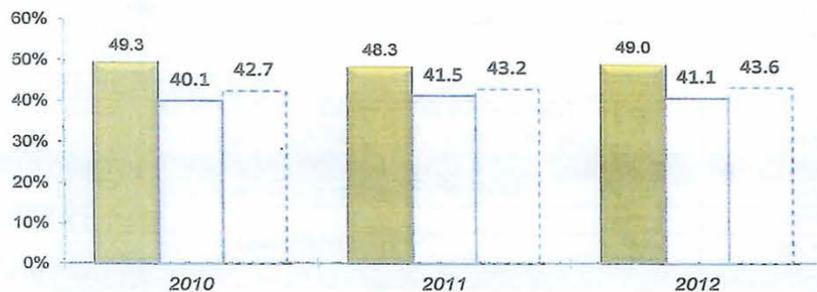
MENAGES PERCEVANT L'APL



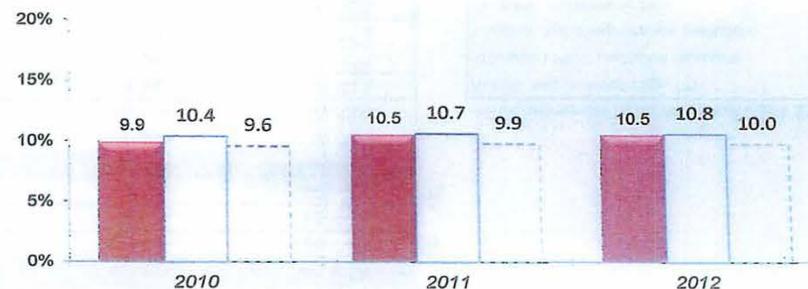
5.1 - INDICATEURS DE DEPENSES "LOGEMENTS" - GRAPHIQUES - (en % des loyers)

■ Société □ moyenne région □ moyenne France

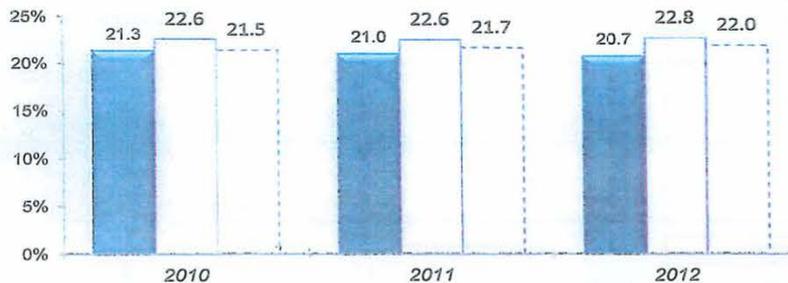
ANNUITE PAYEE



TFPB

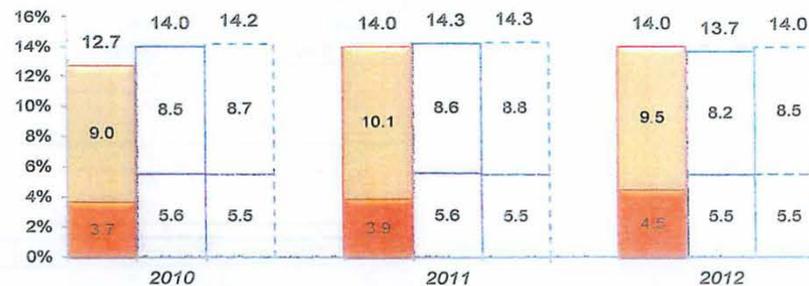


COUT DE FONCTIONNEMENT



MAINTENANCE

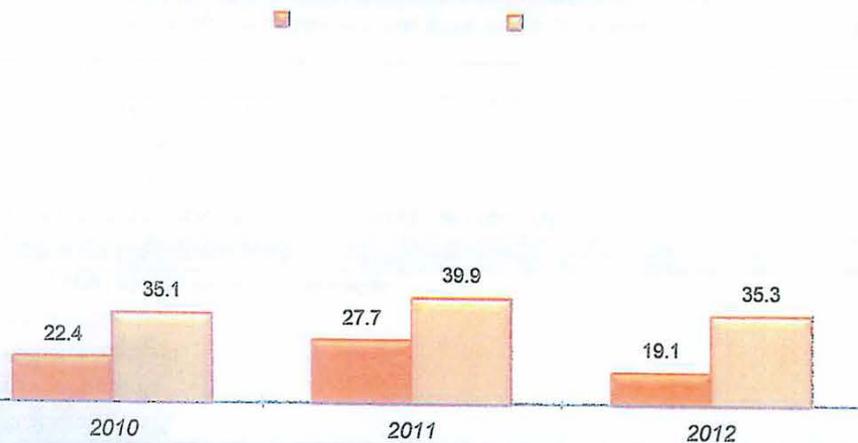
■ Entretien courant ■ Gros entretien



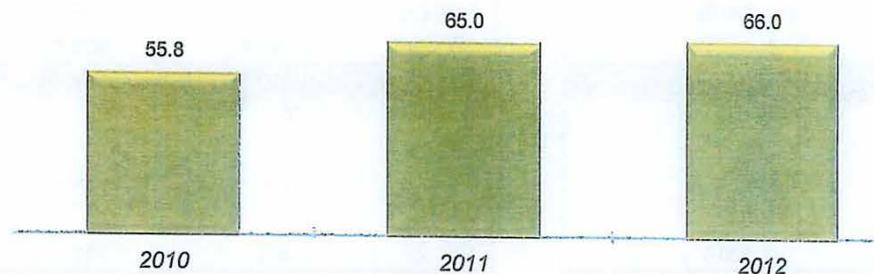
6.1 - STRUCTURE FINANCIERE

- GRAPHIQUES -
(en millions d'euros)

FONDS DE ROULEMENT et TRESORERIE AU 31/12

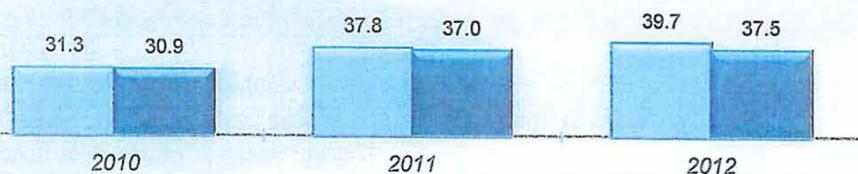


CAPITAUX PROPRES CORRIGES

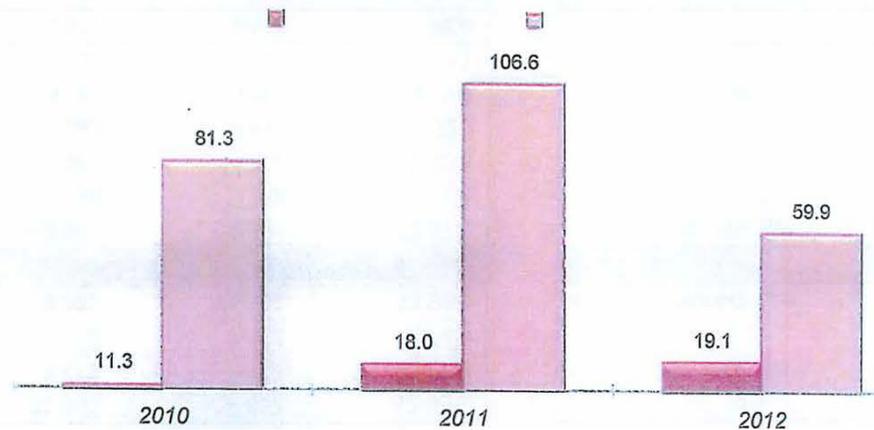


FONDS DE ROULEMENT

■ LONG TERME A TERMINAISON DES OPERATIONS LOCATIVES
■ A TERMINAISON DES OPERATIONS LOCATIVES



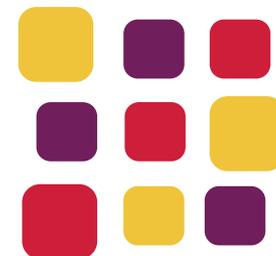
POTENTIEL FINANCIER (dont financements restant à contracter)



TÉMOIGNAGES DES RÉCENTS BAILLEURS CERTIFIÉS

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Pourquoi avoir choisi la certification Qualibail ?





OBJECTIFS VISES PAR LA CERTIFICATION

FORMALISER LA VISION FUTURE DE L'ENTREPRISE

Politique Qualité garantissant l'activité de l'entreprise

DONNER DU SENS A L'ACTIVITE

Fédérer les équipes autour du projet

S'INSCRIRE DANS LE SYSTÈME D'AMELIORATION CONTINUE

Définir et évaluer, corriger et pérenniser



FORMALISER LA VISION FUTURE DE L'ENTREPRISE

Politique Qualité garantissant l'activité l'entreprise

Remettre le client et sa satisfaction au centre de nos préoccupations:

- Diversification des enquêtes
- Suivi des demandes et des réclamations
- Informations des locataires sur les interventions techniques

Orienter l'entreprise vers un management par la qualité



DONNER DU SENS A L'ACTIVITE

Fédérer les équipes autour du projet

- Homogénéiser les pratiques
- Accompagner le personnel concerné par la démarche qualité par la mise en place de formation adaptée
- A l'instar des clients, remettre les équipes opérationnelles au centre de l'activité de l'entreprise



S'INSCRIRE DANS UN SYSTÈME D'AMÉLIORATION CONTINUE

Définir et évaluer, corriger et pérenniser

Les dispositifs existants :

- une présence importante sur le terrain
- une plate forme de relation client traitant les demandes et les réclamations et produisant des statistiques mensuelles et à la demande
- des enquêtes régulières auprès de la clientèle



S'INSCRIRE DANS UN SYSTÈME D'AMELIORATION CONTINUE

Définir et évaluer, corriger et pérenniser

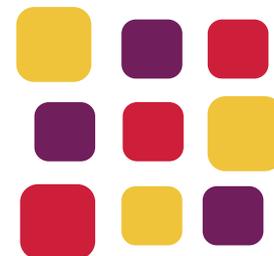
Les apports du processus de certification

- Redéfinition des postes, des fonctions et des responsabilités
- Définition d'indicateurs quantitatifs par engagement
- Mise en place d'autocontrôles et d'audits internes
- Amélioration de la gestion documentaire
- Évaluation des prestataires
- Mise en place d'une instance de pilotage de la qualité

TÉMOIGNAGES DES RÉCENTS BAILLEURS CERTIFIÉS

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Quels sont les premiers résultats visibles ?

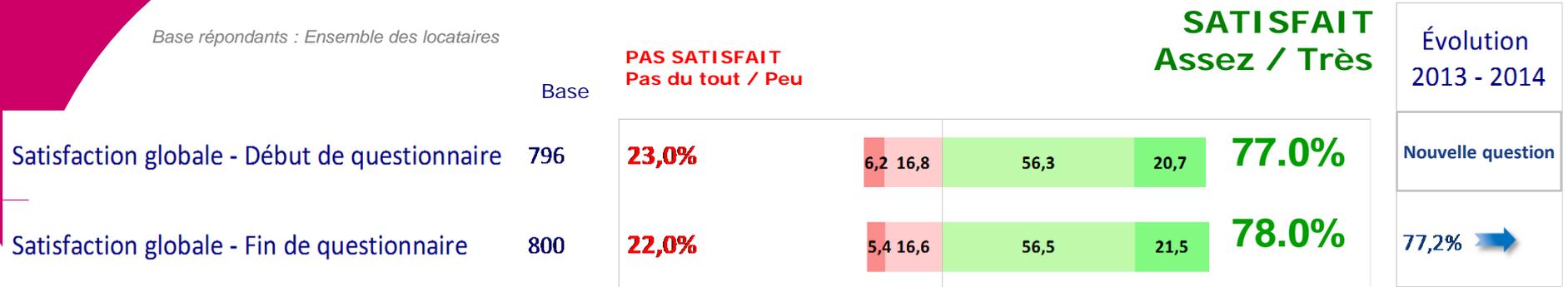


Un premier impact sur la satisfaction

☒ Satisfaction globale

Q1. Êtes-vous globalement (...) de 3 Moulins Habitat ? Q32. Par rapport à l'ensemble des points abordés dans ce questionnaire, êtes-vous globalement (...) de 3 Moulins Habitat ?

Base répondants : Ensemble des locataires



70,7% en 2012

TMH a su confirmer en 2014 la hausse mesurée entre 2012 et 2013

☒ Prescription

Q33. Seriez-vous prêt à recommander 3 Moulins Habitat à un ami, une connaissance qui cherche un logement ?

Base répondants : Ensemble des locataires



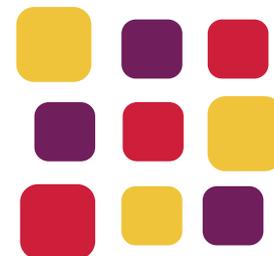
Réf. Aviso 82%

QUALIBAIL 2 : UN OUTIL AU SERVICE DE LA STRATÉGIE D'ENTREPRISE

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Témoignages des récents bailleurs certifiés

- Henry Louail –CAEN HABITAT

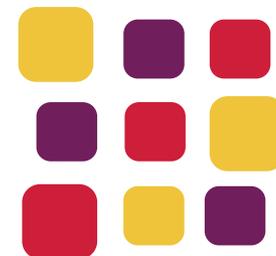




TÉMOIGNAGES DES RÉCENTS BAILLEURS CERTIFIÉS

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Présentation de Caen Habitat en quelques chiffres clés



Caen habitat en quelques chiffres

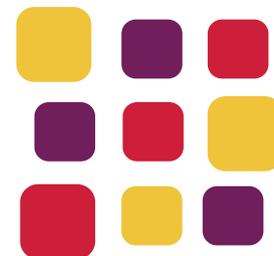
- Office Public de l'Habitat créé par la Ville de Caen en 1919
- 11 000 logements et assimilés (*logements, commerces et locaux d'activité, RPA, Résidences Universitaires*)
- Patrimoine essentiellement situé sur la Ville de Caen, 95% de logements collectifs
- 150 nouveaux logements livrés chaque année
- Aujourd'hui : 40 % du patrimoine en ZUS
et demain : 60% du patrimoine identifié en géographie prioritaire
- Loyer mensuel moyen en 2013 ⇨ 315 euros
- 52,5 M € de chiffre d'affaires
- 238 collaborateurs (*Siège social, 5 Agences et une Régie d'entretien*)

CERTIFIÉ QUALIBAIL LE 28 OCTOBRE 2014

TÉMOIGNAGES DES RÉCENTS BAILLEURS CERTIFIÉS

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Pourquoi avoir choisi la certification Qualibail ?



Démarrage de Qualibail - Eléments de contexte

❑ Constats internes :

- pratiques hétérogènes
- qualité de service insuffisante sur certains processus
- défaut de management

❑ Certains de ces constats avaient **également été observés par la MILOS en 2011.**

➤ Dans le cadre de la refonte de son **Projet d'Entreprise 2008-2014**

la Direction de Caen habitat a souhaité traduire ces constats au travers de 2 orientations fondamentalement interdépendantes :

1. Améliorer l'organisation, le fonctionnement et le pilotage de nos activités

Avec entre autre comme objectif : mise en place d'une démarche qualité / d'un Système de Management Qualité

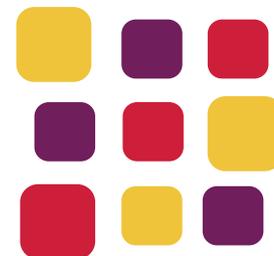
2. Améliorer la qualité du service rendu au locataire

Avec entre autre comme objectif : obtention de la certification Qualibail

TÉMOIGNAGES DES RÉCENTS BAILLEURS CERTIFIÉS

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Quels sont les premiers résultats visibles ?



Les 1ers résultats constatés en interne

- une plus grande harmonisation des pratiques entre les différents sites
- des processus et procédures formalisés sous forme de logigrammes, accessibles facilement et connus de tous
- l'évolution d'une culture orientée moyens vers une culture orientée objectifs / résultats
- la démarche de certification est utilisée comme outil de management par la Direction
- un meilleur pilotage de l'activité et un suivi plus régulier des résultats obtenus
- une réelle appropriation de la démarche par l'ensemble des collaborateurs : « esprit qualité »
- une évolution positive de la relation client : le locataire est perçu comme un client

Les 1ers résultats constatés en externe

- une amélioration significative de la satisfaction des locataires tout particulièrement sur les engagements Qualibail :
 - Information sur l'APL : **+ 6,5 points**
 - Information sur les contrats d'entretien : **+ 7,3 points**
 - Information sur les travaux dans les PC et logements : **+ 9 Points**
 - Propreté des halls d'entrée : **+ 9 points**
 - Propreté des cages d'escaliers : **+ 6 points**
 - Délai de réponse aux demandes d'intervention technique : **+ 10,5 points**
 - Respect des dates de rendez-vous fixées par le bailleur : **+ 8,9 points**
 - Respect des dates de rendez-vous fixées par les entreprises : **+ 6,3 points**
 - Propreté du logement à la relocation : **+ 9 points**

Données issues de l'enquête triennale 2014 réalisée auprès de la totalité des locataires : 51,5% de taux de retour

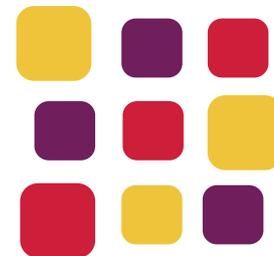
QUALIBAIL 2 : UN OUTIL AU SERVICE DE LA STRATÉGIE D'ENTREPRISE

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Quelle plus-value de Qualibail pour les locataires ?

- Laurent Lendzion - AFOC

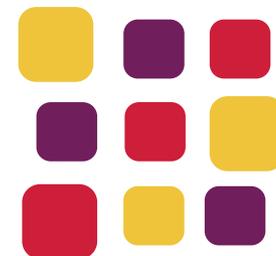
AFOC

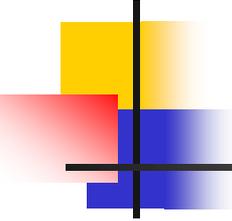


QUALIBAIL 2 : UN OUTIL AU SERVICE DE LA STRATÉGIE D'ENTREPRISE

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Présentation de l'AFOC en quelques données clés



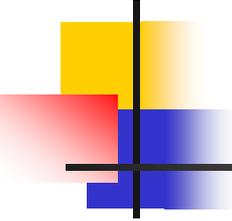


L'AFOC 40 ANS

AU SERVICE DES LOCATAIRES ET DES
CONSOMMATEURS

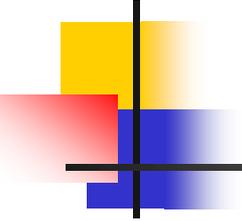
L'AFOC en quelques chiffres

- 500 000 Adhérents
- 210 Associations Départementales
- 44 Associations affiliées



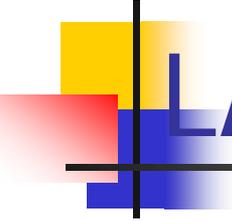
5 Missions de l'AFOC

- Informer
- Conseiller
- Représenter les consommateurs
- Défendre les locataires
- Former les militants et les adhérents



Le Nord Pas-de-Calais

- 20 Bailleurs
- 1 million de locataires
- 1 ARHLM
- 26 AFOC dans la région



LA DEMARCHE QUALITE

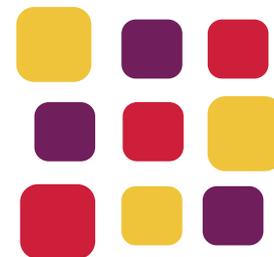
Les moyens d'y parvenir

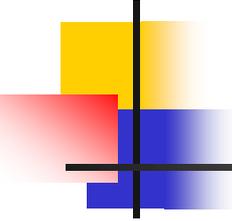
- La co production
- La démarche qualité avantages et inconvénients
- Le locataire – client

QUALIBAIL 2 : UN OUTIL AU SERVICE DE LA STRATÉGIE D'ENTREPRISE

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Quels sont, d'après vous les engagements les plus importants pour locataires ?





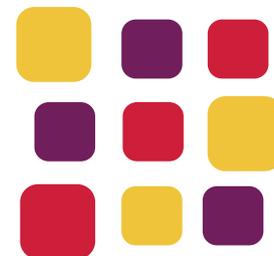
Lecture critique des engagements QUALIBAIL

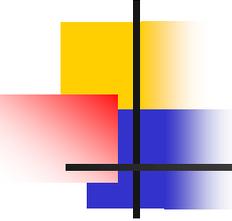
- 13 engagements passés au crible
- Le suivi des demandes d'intervention
- La maîtrise des charges
- La propreté

QUALIBAIL 2 : UN OUTIL AU SERVICE DE LA STRATÉGIE D'ENTREPRISE

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

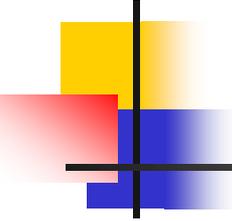
*Quels services et thématiques et services devront être
traités dans le futur ?*





Bien vivre en HLM

- Le cadre de vie
 - Les locataires sont et seront de plus en plus sensibles au maintien de l'équilibre du peuplement des résidences. Il est important de ne pas réunir au même endroit des ménages aux caractéristiques trop semblables afin de maintenir un « fonctionnement social » optimal des résidences.
- Les économies d'énergie
 - Le renchérissement des prix de l'énergie rend indispensable les efforts du bailleur en termes de maîtrise des dépenses énergétiques



Bien vivre en HLM

- Les nouveaux services mais à quel prix?
 - Le Service Unique Numérique (SUN) pose la question de l'acceptabilité des nouveaux services. D'une part, le SUN permet aux locataires de bénéficier d'une offre Internet + télévision + Téléphone à un prix réduit , d'autre part le SUN oblige tous les locataires à choisir le même opérateur.
 - Cet exemple pose la question de l'acceptation des services : Comment concilier cout réduit et liberté de choix ?

QUALIBAIL 2 : UN OUTIL AU SERVICE DE LA STRATÉGIE D'ENTREPRISE

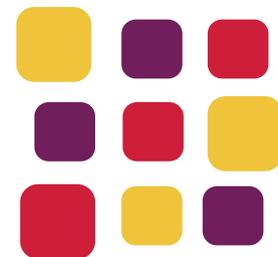
Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Quelle plus-value de Qualibail pour les locataires ?

- Partick Longein – OPAC 36



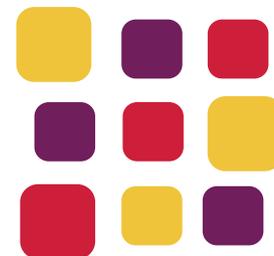
Office Public de l'Habitat, d'Aménagement et de Construction



**QUALIBAIL 2 : UN OUTIL AU SERVICE DE
LA STRATÉGIE D'ENTREPRISE**

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Présentation de l'OPAC 36 en quelques données clés



Activités principales de l'OPAC 36 :

- **Louer** des habitations construites, acquises ou reçues en gestion.
- **Construire, acquérir, aménager, réhabiliter et gérer** un patrimoine immobilier pour son propre compte ou celui des collectivités locales du département de l'Indre en vue de la location et de l'accession à la propriété.





**Patrimoine
réparti
sur 125 communes
de l'Indre**

- **6530** Logements Collectifs dont 254 Foyers
- **2937** Logements Individuels dont 23 Foyers
- **134** Logements en gestion dont 85 collectifs et 23 individuels

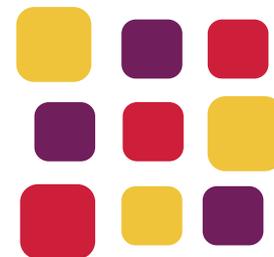
Gamme de Produits :

- Logement Familial
- D'insertion
- Etudiant
- Bureaux
- Commerces
- Garages
- Résidences pour personnes âgées

QUALIBAIL 2 : UN OUTIL AU SERVICE DE LA STRATÉGIE D'ENTREPRISE

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Pourquoi avoir choisi la certification Qualibail ?



Certifié le 08 Juillet 2013

Pourquoi la démarche de la certification ?

Contexte actuel :

- une perspective démographique en baisse
- un taux de rotation important
- une augmentation de la concurrence



**Véritable projet
d'entreprise et
collectif !**

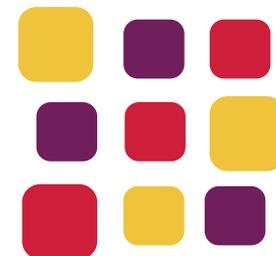
L'enjeu de qualibail :

- Faire progresser notre qualité de service rendu à nos locataires
- Fidéliser notre clientèle en affichant nos engagements
- Renforcer la cohérence et la lisibilité de notre organisation interne en intégrant la culture client
- Valoriser notre savoir faire en renforçant notre image de marque.

QUALIBAIL 2 : UN OUTIL AU SERVICE DE LA STRATÉGIE D'ENTREPRISE

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Quels sont les résultats de votre certification ?



Les Résultats de « REGLE DE TROIS »

	2013	USH Centre 2013	Note paramétrée 2013	Note métier 2013
↻ La qualité de vie du quartier	7,3	6,9 ✓	6,7 ✓	6,8 ✓
↻ La propreté des espaces extérieurs	7,0	6,4 ✓	6,2 ✓	6,4 ✓
↻ La propreté des parties communes	7,1	6,7 ✓	6,3 ✓	6,5 ✓
↻ Le fonctionnement des installations collectives	7,9	7,1 ✓	6,7 ✓	6,7 ✓
↻ Le fonctionnement des équipements du logement	7,5	7,0 ✓	6,5 ✓	6,7 ✓
↻ Les conditions d'entrée dans le logement (NL)	8,5	8,0 ✓	6,8 ✓	8,0 ✓
↻ Le traitement des demandes administratives	8,2	7,5 ✓	7,0 ✓	7,4 ✓
↻ Le traitement des DIT dans le logement	7,5	6,6 ✓	6,1 ✓	6,3 ✓
↻ Les interventions techniques dans le logement	7,8	7,1 ✓	6,7 ✓	6,9 ✓
↻ Les interventions techniques dans les PC/espaces ext.	7,6	6,6 ✓	6,0 ✓	6,5 ✓
↻ L'accueil lors des contacts	8,5	8,1 ✓	7,4 ✓	8,0 ✓
↻ L'information et la communication	8,3	7,7 ✓	7,3 ✓	7,4 ✓
↻ La satisfaction globale organisme	8,1	7,6 ✓	7,4 ✓	7,4 ✓

Les Résultats de « REGLE DE TROIS »

- Nous avons procédé à une analyse comparative des **résultats** de l'enquête de "Règle de Trois" dite enquête Triennale avec les résultats des enquêtes de l'OPAC pour 2013.
- Les thèmes notés dans le tableau ci-avant sont repris en analyse en les comparant avec les résultats des enquêtes "Entrants", "Sortants", "Propreté" et "Réhabilitation" de l'OPAC 36.
- L'enquête Triennale est réalisée sur la base d'un **panel de locataires** en place qui ne sont ni "Entrants" ni en voie d'être "Sortants".
Elle constitue donc un complément idéal de mesure de la satisfaction. Etant indépendante de notre organisme elle permet de calibrer nos enquêtes et pour certains thèmes de mesurer des engagements QUALIBAIL.

Les Résultats de « REGLE DE TROIS »

- Certains résultats de l'enquête n'ont pas de résultats comparables avec les nôtres. Des thèmes sont plus développés dans la Triennale ou à contrario dans celles de l'OPAC 36.
- Les chiffres du cabinet spécialisé (R de 3) sont rendus sous forme de moyennes, toutefois, dans le rapport détaillé des résultats nous pouvons accéder à des **pourcentages** concernant chaque question posée. Ceux-ci sont présentés dans les tableaux consacrés à chaque thème.

LEGENDE :

Résultats
proches de
ceux de nos
enquêtes



Résultats
éloignés de ceux
de nos enquêtes



Résultats
non
comparables
ou non
mesurés



Point
mesuré
correspond
ant à
QUALIBAIL

La qualité de vie du quartier:	Règle de Trois	Opac36 2013	Enquête
Le sentiment sécurité dans l'environnement proche :	82,3%		
Les relations de voisinage :	87,7%	85,0%	Entrants
	82,0%	83,3%	Entrants
		71,4%	Sortants
L'accompagnement par le bailleur sur les troubles de voisinage :	74,0%		

Globalement, "**la qualité de vie du quartier**" obtient 82.3% de satisfait sur les locataires présents.



Concernant la "**Sécurité**", des valeurs similaires sont obtenues avec un écart de 2.7% en plus pour les "Présents".

De même pour les **relations de voisinage** avec un écart, cette fois-ci, en faveur des "Entrants" de 1.1%. Les "Sortants", souvent plus sévères, sont à 71.4% avec un écart de 10.6%.

Les **troubles de voisinages** sont traités à l'OPAC conformément à l'engagement "QUALIBAIL" 10.1 dont les résultats en 2013 sont de 100% et de 85.16% pour l'engt 10.2. Le 74% de satisfait des "Présents" est, bien entendu, le ressentit en direct et ne constitue pas un baromètre quantifiable comme les indicateurs QUALIBAIL.

La propreté des espaces extérieurs:

Règle de Trois	Opac36 2013	Enquête
76,3%	76,1%	Propreté
	87,0%	Entrants
	75,6%	Sortants
La collecte des ordures ménagères	92,1%	

Nous pouvons voir que notre enquête "**Propreté**" produit un résultat quasi égal à celui de Règle de Trois (ainsi que nos "Sortants"). Nos "Entrants" sont près de 8% en plus.



Nous ne mesurons pas la satisfaction de la "**Collecte des ordures ménagères**", néanmoins celle-ci est bien perçue des "Présents" avec 92.1%.



La propreté des parties communes

	Règle de Trois	Opac36 2013	Enquête
	77,4%	76,1%	Propreté
		85,7%	Entrants
		76,5%	Sortants
La propreté du hall d'entrée	79,2%	88,7%	Propreté
La propreté des escaliers	78,1%	83,3%	Propreté
La propreté de l'ascenseur	76,5%	67,0%	Propreté
La propreté du local poubelles	83,4%	85,5%	Propreté
La propreté des caves et sous-sols	87,6%	87,6%	Propreté
La fréquence et l'efficacité du nettoyage des parties communes	80,6%	87,8%	Propreté

Elle est globalement similaire à notre enquête de "**Propreté**" avec une différence de seulement 1.3%. Nos "Entrants", avec 85.7% l'évaluent avec 8.3% en plus et les "Sortants" sont sur les mêmes valeurs avec 76.5%.



Pour les autres points mesurés nous avons des résultats, avec la "**Propreté**", qui sont supérieurs à ceux des "Présents", sauf pour l'ascenseur avec 67% contre 76.5%. (QUALIBAIL : engagement n°9)

Le fonctionnement des installations collectives

Le fonctionnement de la porte d'entrée de l'immeuble, des contrôles d'accès

Le fonctionnement de l'ascenseur

Le fonctionnement de l'éclairage des parties communes

Règle de Trois	Opac36 2013	Enquête
88,4%	94,3%	Entrants
	81,7%	Sortants
79,7%		
91,4%		
91,4%		

Le 88.4% de globalement satisfaits de l'enquête "**Règle de trois**" se place de façon équidistante entre les "Entrants" (94.3%) et les "Sortants" (81.7%).



Les points du tronc commun ne sont pas traités par nos enquêtes.



Le fonctionnement des équipements du logement

	Règle de Trois	Opac36 2013	Enquête
	82,9%	85,5%	Entrants
		73,0%	Sortants
<u>Le fonctionnement de la plomberie, robinetterie et des sanitaires</u>	84,7%		
<u>Le fonctionnement du chauffage en termes de confort</u>	71,1%	67,1%	Sortants
<u>Le fonctionnement de l'équipement électrique</u>	86,0%		
<u>Le fonctionnement des portes, fenêtres, volets.</u>	81,3%		
<u>L'isolation phonique du logement</u>	61,2%		
<u>Les revêtements de sols du logement</u>	69,0%		

Le résultat de l'enquête Triennale avec 82.9% se situe entre les résultats des "**Entrants**" avec 85.5% et celle des "**Sortants**" avec 73%.



Le fonctionnement du chauffage est perçu avec 71.1% de satisfait par les "Présents" contre 67.1% dans notre enquête "Sortants".



Les autres sous-thèmes ne sont pas évalués dans nos enquêtes



Les conditions d'entrée dans le logement

La qualité des informations transmises et l'accueil des nouveaux locataires

La propreté du logement

L'état général du logement

Règle de Trois	Opac36 2013	Enquête
90,8%		
95,1%	82,6%	Entrants
81,7%	71,1%	Entrants
90,3%	94,8%	Entrants

Avec 95.1% dans l'enquête "Présents" contre 82.6% pour les "Entrants" les résultats pour l'**information** et l'**accueil** des nouveaux locataires se trouvent consolidés. Ce qui est un bon résultat compte tenu que cela constitue l'engagement QUALIBAIL n°2.

De même, la **propreté du logement** à l'entrée du client est mieux perçue dans l'enquête Triennale avec 81.7% contre 71.1%. L'engagement 2.1 de QUALIBAIL est concerné par ce point.

L'état général du logement est également mesuré dans les deux enquêtes Avec, toutefois une perception un peu plus forte avec les "Entrants" de 4.5%.



Le traitement des demandes administratives

Règle de Trois	Opac36 2013	Enquête
90,6%		

Avec 90.6% de **satisfaits**, le traitement des demandes administratives semble bien perçu chez nos locataires.

Nous ne traitons pas ce thème dans nos enquêtes. Toutefois, nous évaluons l'**Engagement** 10.1 (par procédure interne de traitement des réclamations) avec un résultat de 93.1% sur : "Les réclamations écrites font l'objet d'une réponse par courrier dans les 8 jours, indiquant les suites données."



Le traitement des DIT dans votre logement

La manière dont on a écouté et suivi la DIT

Règle de Trois	Opac36 2013	Enquête
81,4%		
85,2%	84,2%	Sortants

Les taux de satisfactions sont similaires d'une enquête à l'autre (une **différence** de 1%). Ce point constitue

l'engagement QUALIBAIL n°4.



LES INTERVENTIONS SUITE A DES PANNES DANS VOTRE LOGEMENT

Les interventions suite à des pannes dans votre logement

Les délais d'interventions

La qualité du travail

Règle de Trois	Opac36 2013	Enquête
85,7%		
83,8%	77,2%	Satisfait
89,8%	81,9%	Satisfait

Pour les délais d'interventions l'enquête "Présents" indique + 6.6% de **satisfaits** et pour la **qualité du travail** +7.9%. Ce point constitue



l'engagement QUALIBAIL n°6



Les interventions suite à des pannes ou dégradations dans les parties communes ou espaces extérieurs

Règle de Trois	Opac36 2013	Enquête
84,6%		

Nos locataires ne sont pas interrogés sur les interventions techniques dans les parties communes. 84.6% constitue un bon ressenti



L'ACCUEIL LORS DES CONTACTS AVEC VOTRE ORGANISME

L'accueil lors des contacts avec votre organisme

L'accueil lors des contacts physiques

L'accueil téléphonique

Les relations avec le gardien

Règle de Trois	Opac36 2013	Enquête
94,1%		
95,8%	98,9%	Entrants
	88,5%	Sortants
93,3%	91,0%	Sortants
83,0%	81,3%	Sortants

Nous mesurons lors des enquêtes "Entrants" et "Sortants" la satisfaction concernant **l'accueil physique**. Il y a une amplitude de 10% environ entre les 2 résultats.

Règle de Trois la mesure à hauteur de **95.8%** ce qui la place proche du résultat "Entrants".

De même l'accueil téléphonique obtient des valeurs similaires avec une légère différence de **-2.3%** pour les "Sortants".

1.7% de différence en moins concernant la relation avec le gardien.



L'information et la communication de votre organisme

	Règle de Trois	Opac36 2013	Enquête
	93,4%		
Les explications sur le loyer et les charges	89,3%	91.7%	Entrants
les informations sur les travaux prévus	86,6%	96.3%	Résidents
Les supports d'information	91,8%	91.6%	Sortants

Les résultats obtenus par "Règle de Trois" sont proches des nôtres sauf pour les informations sur les travaux prévus où nous obtenons 96.3% soit près de 10% en plus. Ces indicateurs servent à évaluer les engagements QUALIBAIL, le n°8 pour l'information sur les travaux prévus et le n°13 pour les supports d'information.



LA SATISFACTION GLOBALE DU BAILLEUR

	Règle de Trois	Opac36 2013	Enquête
La satisfaction globale du bailleur	93,1%	94,9%	Entrants
		89,1%	Sortants
Vos conditions de logement	86,5%		
Le rapport qualité/prix de votre logement	82,4%	92,6%	Entrants
		84,6%	Sortants

Les résultats concernant la satisfaction globale sont proches de la valeur des "Entrants" (+1.8%) et avec un petit écart pour les "Sortants" (4%). Le rapport qualité/prix donne une valeur qui se rapproche de notre enquête "Sortants" avec une différence de **2.2%**. Sur nos "Entrants" une différence de **10%** en plus est révélée. Nous n'évaluons pas les "conditions de logement" de façon globale.



RECOMMANDIEZ-VOUS A DES MEMBRES DE VOTRE FAMILLE, DES COLLEGUES OU DES AMIS D'ETRE LOGE PAR VOTRE BAILLEUR ?

Recommandiez-vous à des membres de votre famille, des collègues ou des amis d'être logé par votre bailleur

Promoteur = 24,7%

Passif = 51,3%

Règle de Trois	Opac36 2013	Enquête
≈76%	95,7%	Entrants
	88,7%	Sortants

Nous posons cette question dans nos deux enquêtes "Entrants", "Sortants" dont les résultats varient de **7%** entre elles. Règle de Trois propose sa réponse à cette question en d'autres termes (Promoteur, Passif, Détracteurs) qui ne permet pas une analyse comparative probante.

L'enquête de "Règle de Trois" classe l'OPAC 36 au premier rang des 23 bailleurs de la Région Centre.

Ces résultats laissent apparaître, dans leur globalité, au mieux une confirmation sinon à une cohérence avec ceux obtenus par l'OPAC36.

Par son indépendance, elle est une référence sur la satisfaction des locataires en place.

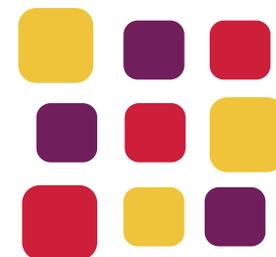
Elle apporte une confirmation de nos résultats ainsi qu'une complémentarité. Elle accrédite nos mesures de satisfaction inhérentes aux procédures d'évaluations des engagements QUALIBAIL.

Elle atteste du niveau de respect de la qualité du Service rendu et du haut niveau de Satisfaction qui nous conforte dans notre démarche de qualité.

QUALIBAIL 2 : UN OUTIL AU SERVICE DE LA STRATÉGIE D'ENTREPRISE

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Comment communiquez vous , au sujet de votre certification ?



Les actions de communication des engagements Qualibail auprès des locataires :

- Notre **Journal du Locataire**
- Notre **Lettre Professionnelle (élus, institutionnels)**



- Notre **site internet**

Recherche

- DECOUVRIR L'OPAC
- PROJETS
- COMMUNICATION
- LOCAUX PROFESSIONNELS
- COMMUNES

Je cherche un logement



Je suis locataire



Je deviens propriétaire



Je suis professionnel



LOUER **ACHETER**

36000 Chateauroux, France

MAISONS APPARTEMENTS

T1 T2 T3 T4 T5+

Dans un rayon de : 20 km

Loyer : de 100 à 600 Euros

Vos fonctionnalités

- paiement en ligne - consultation des avis d'échéances - changement de situation - vos interlocuteurs -
- Lire la suite
- Toute Faculté

Connectez-vous à votre nouvel

 **ESPACE LOCATAIRE**

dès maintenant !

Accueil > Certification QUALIBAIL

Menu > Accueil

ACCUEIL **IMPRIMER**

Outils

- Documents utiles
- Demande de logement
- Contacts
- En cas d'urgence
- Offres d'emploi

NOUS CONTACTER

OPAC DE L'INDRE
99, avenue Charles de Gaulle
36000 Chateauroux
Tél. : 02 54 60 20 00

NOS ESPACES

Espace collaborateur
Messagerie pro
FTP entreprise
FTP Trésor

ENGAGEMENT DE QUALITÉ DE SERVICE

L'OPAC 36 Premier bailleur de l'Indre, certifié QUALIBAIL.
Engagement de service QUALIBAIL.
REF 113 Version 2 depuis le 8 juillet 2013
En savoir +



CERTIFICATION QUALIBAIL

Accueil > Certification QUALIBAIL

Menu > Accueil
ACCUEIL **IMPRIMER**

Outils

-  Documents utiles
-  Demande de logement
-  Contacts
-  En cas d'urgence
-  Offres d'emploi

Soucieux de garantir sa qualité de service et la satisfaction de ses locataires L'OPAC36 s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue des services rendus aux locataires.



L'OPAC36 vient d'obtenir la certification Engagement de service selon le référentiel QUALIBAIL REF - 113 Version 2 depuis le 08 juillet 2013 par l'organisme certificateur AFNOR CERTIFICATION.

L'obtention de la certification QUALIBAIL couronne un travail de 18 mois mené en interne, durant lesquels les services se sont mobilisés autour d'un objectif commun pour vous offrir, à vous clients une qualité de service axée sur 13 engagements.

"Qualibail prend en compte le quotidien du locataire depuis sa demande de logement jusqu'à son départ. Grâce à un engagement renforcé du bailleur, il améliore le confort et la sécurité des résidents. Il agit notamment sur la propreté des logements et des parties communes ; le suivi des demandes d'intervention technique ; la maîtrise des charges ; la prise en compte de mesures environnementales ; les relations de voisinage ou encore le renforcement du dialogue bailleur/locataire."



Certificat
Certifiée



Annexe
Approuvée

- Notre **site internet**

LES 13 ENGAGEMENTS DE SERVICE

1. Nous vous accompagnons dans votre demande de logement

[Lire la suite \[+\]](#)

2. Nous agissons pour votre confort et votre sécurité lors de votre emménagement

[Lire la suite \[+\]](#)

3. Nous favorisons la maîtrise des charges de votre logement dans le respect de l'environnement

[Lire la suite \[+\]](#)

4. Nous prenons en charge vos demandes d'intervention technique

[Lire la suite \[+\]](#)

5. Nous sommes joignables 7j/7 et 24h/24 pour votre sécurité

[Lire la suite \[+\]](#)

6. Nous maîtrisons la qualité et les délais des interventions techniques dans votre résidence

[Lire la suite \[+\]](#)

7. Nous respectons votre emploi du temps

[Lire la suite \[+\]](#)

8. Nous vous informons des travaux planifiés dans votre résidence

[Lire la suite \[+\]](#)

9. Nous assurons un nettoyage de qualité dans les espaces communs

[Lire la suite \[+\]](#)

10. Nous traitons vos réclamations écrites et vous tenons informés des suites données

[Lire la suite \[+\]](#)

- Notre [site internet](#)

BILAN QUALITÉ 2013

Consultez notre Bilan Qualité 2013

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION TRIENNALE 2013 ET DES
ENQUÊTES OPAC 36

- Un **panneau lumineux extérieur** passe un message en boucle sur notre certification Qualibail



- Les **salons annuels** : Un enrouleur dédié à Qualibail avec les 13 engagements, plus notre stand estampillé Qualibail.



- Les **réunions annuelles** avec le CCL pour la présentation du Bilan annuel Qualibail
- Les **Réunions avec les locataires**
- Les **Réunions avec les institutionnels (Mairies)**
- ***Notre point fort est que Qualibail fait partie intégrante de notre communication.***

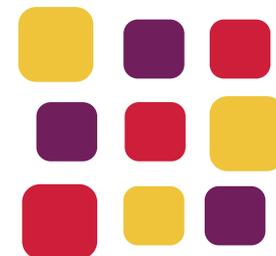
**Merci de votre
attention !**

MOBILISER LES ÉQUIPES AUTOUR DE QUALIBAIL 2

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Préparer et réussir l'audit de certification

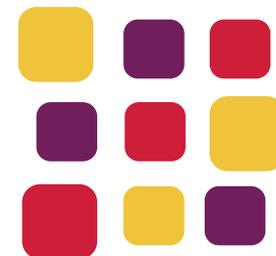
- Pascal Romand – PRISME CONSULTANTS



MOBILISER LES ÉQUIPES AUTOUR DE QUALIBAIL 2

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Présentation de Prisme Consultants



Préparer et réussir l'audit de certification

Responsable Qualité et contrôle interne de Logéal Immobilière (1988-2004)

- *Certifié ISO Maîtrise d'ouvrage en décembre 1996 puis sur toutes les activités en décembre 2001*
- *Création avec Logiseine SA et Sodineuf Habitat Normand du Référentiel Qualibail*
- *Dépôt de la 1^{ère} version Qualibail le 8 février 2002 au JO*
- *Certifié Qualibail en octobre 2002*

Directeur de PRISME Consultants (2004-2014)

58 clients ESH, OPH, entreprises du BTP et collectivités locales

Accompagnement – Audit – Formation

- *ISO / QUALIBAIL / R.S.E / LABEL H.S.S. / LABEL LUCIE*
- *Audit d'évaluation Qualibail*
- *Auditeur H.Q.S.*
- *Formation aux pratiques de commercialisation – Responsable qualité – Pilotage des processus – Management de projet*

Activité d'auditeur

En tant que conseil 2004-2014

46 Organismes dont 37 sur Qualibail

Accompagnement complet Qualibail > 17 organismes certifiés ou en cours de certification

Audits d'évaluation, interne ou à blanc Qualibail et ISO > 125 audits réalisés

+

Logéal Immobilière 1996 – 2004

63 audits réalisés

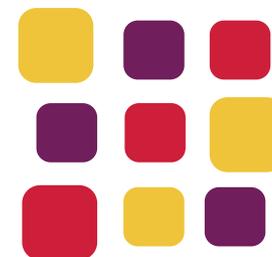
En tant qu'audité Qualibail et ISO : 12

En tant qu'auditeur interne ISO et Qualibail : 51

MOBILISER LES ÉQUIPES AUTOUR DE QUALIBAIL 2

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Les fondamentaux de l'audit



Préparer et réussir l'audit de certification

L'audit est l'outil principal qui doit permettre à un organisme de s'améliorer significativement sur ses résultats.

3 principes de base

- 1 - les auditeurs internes OU externes doivent être compétents,**
- 2 - l'image de l'audit doit être basée sur l'idée d'un entretien permettant d'identifier des écarts (et non des fautes) dans le but de chercher des solutions (et non des responsables à sanctionner),**
- 3 - la Direction de l'organisme doit communiquer positivement sur cet outil qui ne doit pas apparaître comme une contrainte coûteuse, obligatoire de par les référentiels, mais comme une activité support à part entière source d'amélioration.**

Préparer et réussir l'audit de certification

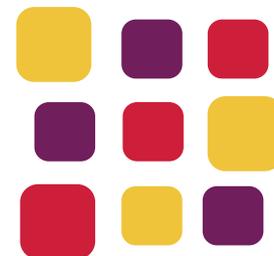
L'efficacité d'un audit repose sur cinq fondamentaux :

- 1 - un programme d'audit concerté, précis et documenté**
- 2 – une préparation de l'audit par toutes les parties prenantes (ici AFNOR, Directions de l'organisme, Responsable qualité et collaborateurs de l'organisme)**
- 3 – la réalisation de l'audit (respect et transparence)**
- 4 - des enregistrements qui font suite à la réalisation de l'audit (piste d'amélioration, écarts....)**
- 5 - une perception et un retour positif des audités (Ecoute de l'auditeur)**

MOBILISER LES ÉQUIPES AUTOUR DE QUALIBAIL 2

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Quels sont les types d'audits prévus dans la démarche Qualibail ?



Exigence Qualibail en matière d'audit

1 AUDIT INTERNE ET ANNUEL programmé

Réalisé en interne (équipe d'auditeurs internes)

Ou par une tierce personne (cabinet extérieur)

➤ *Vérifier si les dispositions prises par l'organisme sont de manière récurrentes respectées et appliquées.*

L'audit interne doit être réalisé par des personnes qualifiées

Il doit couvrir toutes les activités impactées par le référentiel (pas de durée exigée ni le nombre d'audits)

Préparer et réussir l'audit de certification

L'AUDIT DE CERTIFICATION (cycle sur 3 ans)

> Valider et constater que les dispositions prises par l'organisme sont conformes ou non au regard de chacune des exigences et notamment en matière d'application des procédures, des outils documentaire, de pilotage et de mesure des engagements

Durée de l'audit de certification

3 à 5 jours selon la configuration de l'organisme

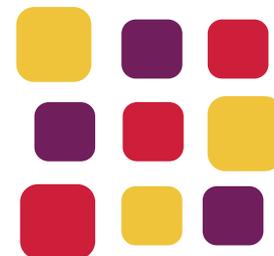
Puis pour l'audit de suivi année n+1 et n+2

de 2.5 jours à 4 jours (dit « audit allégé »)

MOBILISER LES ÉQUIPES AUTOUR DE QUALIBAIL 2

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Quels conseils et recommandations donner aux bailleurs qui souhaitent se lancer ?



Recommandation 1 en matière d'audit

Procéder avant tout accompagnement (ou mise en place en interne) à un AUDIT D'ÉVALUATION (ou diagnostic) permettant :

- 1 - De mesurer les écarts entre les pratiques de l'organisme et les exigences du Référentiel***
- 2 - De valider d'ores et déjà certaines pratiques***
- 3 - D'axer l'accompagnement (si volonté de l'organisme) sur les points jugés les plus importants par l'organisme (notamment les procédures dites interfacées)***

Durée : 3 à 5 jours selon la configuration de l'organisme

Recommandation 2 en matière d'audit

L' AUDIT BLANC (ou « à blanc »)

➤ *Vérifier si les dispositions prises par l'organisme sont mises en œuvre par l'organisme et que celles-ci correspondent à celles du Référentiel*

Durée : 3 à 5 jours selon la configuration de l'organisme

NOTA : L'audit blanc (ou à blanc) n'est justifié qu'au préalable d'un audit de certification.

L'audit : outil de progrès et d'amélioration continue

Un bon audit doit apporter une plus value à l'organisme du fait de :

- *L'identification de non-conformité et/ou de points sensibles justifiés par l'auditeur*
- *L'identification de pistes d'amélioration pertinentes pour l'organisme*

Principes

*Un organisme n'est jamais bon à 100% dans ses pratiques.
Il ne faut pas s'offusquer d'avoir des écarts par rapport à la norme,
mais tout au contraire s'en satisfaire pour progresser*

Préparer et réussir l'audit de certification

La préparation (relation Responsable qualité / auditeur)

Fixation des dates d'audit (2 mois avant l'audit)

- Vérification des disponibilités

Formalisation d'un plan d'audit avec l'auditeur au moins 1 mois avant la date d'audit

- Communication aux équipes du plan d'audit

Envoi de documents à l'auditeur 1 mois avant l'audit

- Dernier bilan annuel qualité
- Organigramme
- Liste des procédures et des documents

NOTA : Le manuel qualité n'est pas une exigence du Référentiel. Le fait de ne pas avoir de manuel ne constitue pas un écart par rapport à l'exigence qualibail

Préparer et réussir l'audit de certification

La préparation (relation Responsable qualité / audités)

Rappel des points de vigilance auprès des équipes

- *Rappel des objectifs de l'organisme et de la note de cadrage*
- *Elaboration et transmission aux audités d'une liste de questions possibles et de réponses à apporter*
- *Vérification sur l'accessibilité des documents types*
- *Vérification du classement des enregistrements*
- *Identifier les actions spécifiques mises en place par l'organisme pour répondre à certains engagements (moyens informatiques par exemple)*
- *Prise de rendez-vous en interne à la demande des audités*

Nota : Rôle important des directions ou responsables de service en tant que relais de la Direction de l'organisme sur la dynamique qualité de l'organisme

Préparer et réussir l'audit de certification

La réalisation de l'audit

- *Présence du Responsable qualité indispensable pendant l'audit (en soutien des audités)*
- *Etre transparent vis-à-vis de l'auditeur et pouvoir justifier les écarts constatés par l'auditeur sur des éléments factuels*
- *Ne pas hésiter à valoriser certaines actions et mettre en avant certaines pratiques et leurs efficacités (exemple : mise en place d'un service spécifique en charge de la propreté)*
- *Ne pas hésiter (si possible) à lever des écarts pendant l'audit (exemple: modification d'une procédure)*
- *Objection possible sur des écarts constatés par l'auditeur et le statut des écarts (non-conformité majeure, mineure ou point sensible)*
- *Réfuter tout jugement de valeur émis par l'auditeur (exemple: niveau d'exigence en matière de contrôle propreté)*

Préparer et réussir l'audit de certification

En conclusion

L'auditeur lors de l'audit de certification n'a que très peu de temps pour appréhender le système qualité mis en place par l'organisme.

Lors des audits de suivi, il sera plus à même à être plus précis quand à son questionnement.

Il sera vigilant à ce que tous les écarts puissent être couverts par des actions correctives et que les pistes d'amélioration soient tracées mais pas forcément prises en compte par l'organisme. Cela vaut pour son audit mais également pour les audits menés en interne par l'organisme.

> Principe de l'amélioration continue

Vigilance

Attention à bien restituer les conclusions de l'audit aux audités (principaux acteurs de l'audit)

MOBILISER LES ÉQUIPES AUTOUR DE QUALIBAIL 2

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

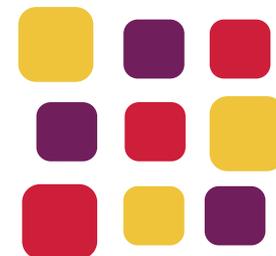
Préparer et réussir l'audit de certification

- Maryse Prat – LA CITE JARDINS



Bâtitseur du parcours résidentiel

Membre du **iciléo**



SOMMAIRE

- 1** - PRÉSENTATION DE LA CITÉ JARDINS
- 2** - UNE CERTIFICATION QUALIBAIL : POURQUOI ?
- 3** - L'AUDIT DE CERTIFICATION ET SA PRÉPARATION
- 4** - LA CERTIFICATION

PRÉSENTATION DE LA CITÉ JARDINS

I - CHIFFRES CLÉS



PRÉSENTATION DE LA CITÉ JARDINS

LA CITÉ JARDINS MEMBRE DU GROUPE CILÉO

- ▶ **5 200** LOGEMENTS RÉPARTIS SUR 88 COMMUNES
- ▶ **12** UNITÉS DE GESTION RÉPARTIES SUR L'ENSEMBLE DU DÉPARTEMENT DE LA HAUTE-GARONNE
- ▶ **57** SALARIÉS
- ▶ **50 %** LOGEMENTS SUR LE TERRITOIRE DE TOULOUSE MÉTROPÔLE
- ▶ **70 %** LOGEMENTS COLLECTIFS
- ▶ **30 %** LOGEMENTS INDIVIDUELS

UNE CERTIFICATION QUALIBAIL : POURQUOI ?

- I - LES RAISONS DE LA DÉMARCHE QUALIBAIL 2
- II - UNE ÉTAPE VERS LA RSE : NOTRE FIL ROUGE



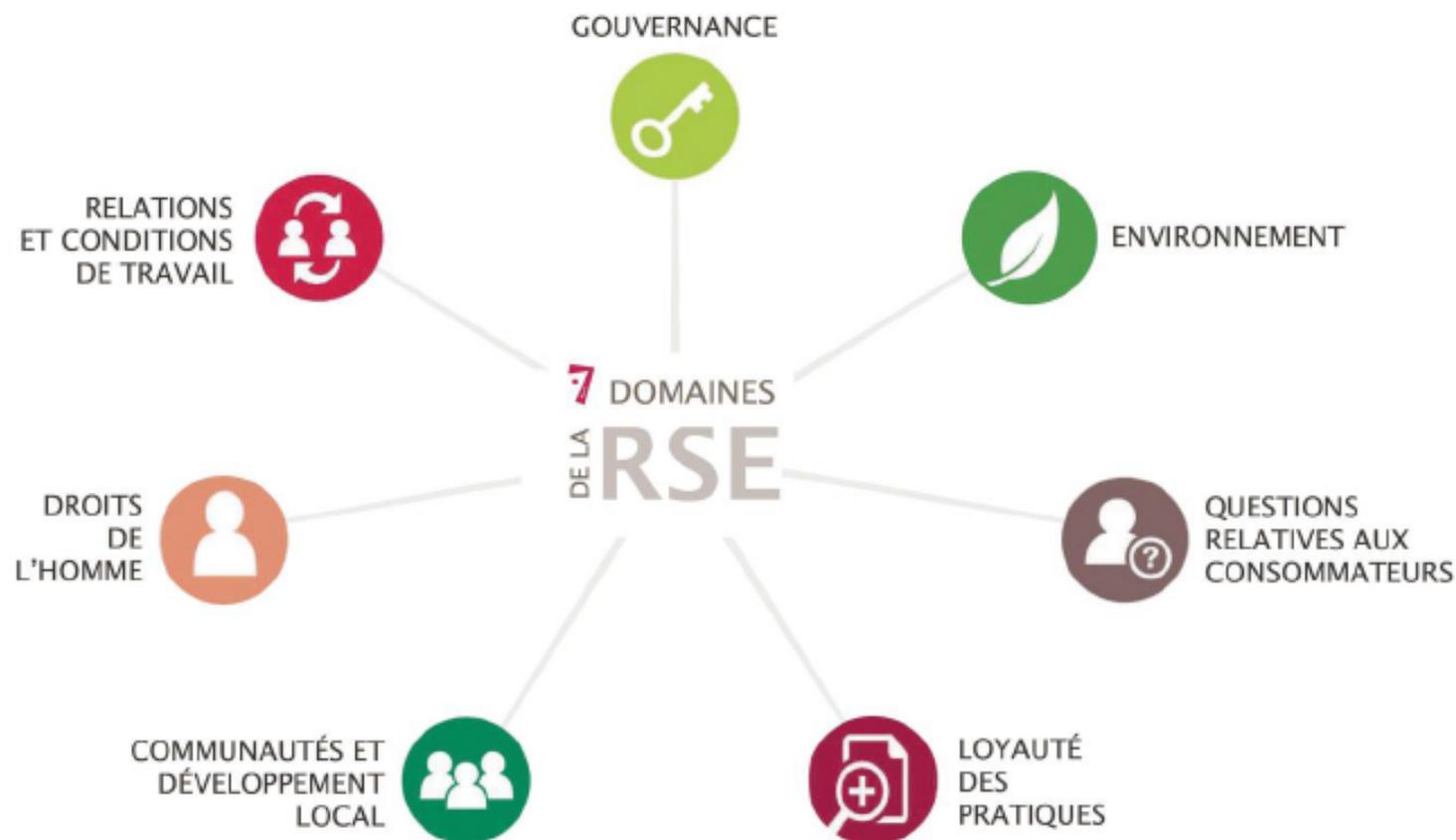
UNE CERTIFICATION QUALIBAIL : POURQUOI ?

LES RAISONS DE LA DÉMARCHE

- ▶ TRACER ET ÉVALUER LES ACTIONS MENÉES
 - ▶ DONNER DU SENS À NOTRE ACTIVITÉ PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS FIXÉS
 - ▶ HARMONISER NOS PRATIQUES
 - ▶ AMÉLIORER LES RÉSULTATS DE NOS ENQUÊTES DE SATISFACTION
QUALIBAIL, UN OUTIL PERMETTANT D'AMÉLIORER NOS RÉSULTATS ET AINSI OPTIMISER NOTRE ORGANISATION
 - ▶ S'INSCRIRE DURABLEMENT DANS LA DÉMARCHE QUALITÉ DE NOS SERVICES ET DE NOS PRODUITS
- COMPLÉMENTARITÉ DES LABELS ET CERTIFICATIONS ENGAGÉS : QUALIBAIL, HSS ET H&E

UNE CERTIFICATION QUALIBAIL : POURQUOI ?

UNE ÉTAPE VERS LA RSE : NOTRE FIL ROUGE



L'AUDIT DE CERTIFICATION ET SA PRÉPARATION

I - CHRONOLOGIE

II - ACTIONS, IMPLICATIONS ET RESSENTI



L'AUDIT DE CERTIFICATION ET SA PRÉPARATION

AUDIT INITIAL
Réalisé par OVALIS

PRÉSENTATION
Aux salariés

Objectif certification
Décembre 2012

MISE EN PLACE D'UN
ACCOMPAGNEMENT
Sur la démarche avec OVALIS

PLANIFICATION
*Des Groupes de travail en
interne*

AUDIT BLANC
Réalisé par OVALIS

AUDIT DE
CERTIFICATION
Réalisé par M. BOURGERON

MARS 2012

NOVEMBRE 2012

DÉCEMBRE 2012

CRÉATION DE NOTRE SERVICE
MARKETING ET QUALITÉ
Erika HAO

L'AUDIT DE CERTIFICATION ET SA PRÉPARATION

CLÉS DE LA RÉUSSITE

► DÉMARCHE PARTICIPATIVE

Création des procédures et des documents

► UNIFORMISATION DES PROCÉDURES

Déjà appliquées en Interne

► ADAPTATION DES DÉLAIS

Selon le référentiel

RESSENTI DES ÉQUIPES

► COHÉSION D'ÉQUIPE

Entraide

► ENVIE DE RÉUSSIR

Relever le défi

► FIERTÉ

Des délais de mise en place

PENDANT LES 9 MOIS DE LA DÉMARCHE
MARS À DÉCEMBRE 2012

LA CERTIFICATION

I - COMMUNICATION

II - RÉACTIONS DES ÉQUIPES



COMMUNICATION

► AFFICHAGE

1 an après l'obtention, affichage du certificat dans les Unités de Gestion et à l'accueil du siège de La Cité Jardins

► INSERTION DU LOGO QUALIBAIL

Sur tous nos supports de communication et documents administratifs, ainsi que sur notre site Web www.lacitejardins.fr

RÉACTION DES ÉQUIPES

► VALORISATION DU TRAVAIL FOURNI

► VALEUR AJOUTÉE DANS L'EXERCICE DES MISSIONS SUR LE TERRAIN

► L'ENTREPRISE LA CITÉ JARDINS : ACTEUR À PART ENTIÈRE SUR LE TERRITOIRE

► FIERTÉ DES GESTIONNAIRES DE TERRITOIRES ET DE L'ENSEMBLE DES SALARIÉS PAR RAPPORT À LEUR ENTREPRISE

LE MOT DE LA DIRECTION

- ▶ « La Certification n'est pas une fin en soi mais une étape dans une démarche plus globale »

- ▶ « L'implication de la Direction ne se délègue pas »



**LA CITÉ
JARDINS**

Bâtitteur du parcours résidentiel

MERCI À TOUS

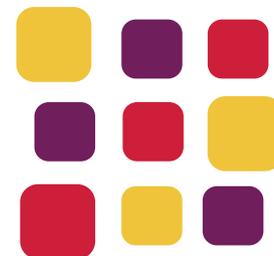
www.lacitejardins.fr

MOBILISER LES ÉQUIPES AUTOUR DE QUALIBAIL 2

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Pérenniser Qualibail et améliorer sa productivité

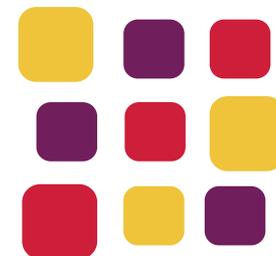
- Pascal Argent – OVALIS MANAGEMENT



MOBILISER LES ÉQUIPES AUTOUR DE QUALIBAIL 2

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Présentation d'Ovalis Management





OVALIS, partenaire du bailleur social

LE LOGEMENT SOCIAL
SON DOMAINE DE COMPETENCE

LE MANAGEMENT DE LA QUALITE
QUALIBAIL, HABITAT SENIOR SERVICES,
RSE, ISO 9001, ...



SARL créée en 2012

UNE EXPERIENCE SIGNIFICATIVE
14 ans au sein d'une ESH située en Midi-Pyrénées

LES CLIENTS
ESH, OPAC, ...

DES PARTENAIRES
DELPHIS, AFNOR, PRISME CONSULTANT, ...

Quelques définitions

PERENNISER : *rendre durable*

Comment rendre durable la démarche Qualibail ?

Améliorer : *rendre meilleur*

Capitaliser : *accumuler pour tirer profit*

Productivité : *degré de contribution d'un ou plusieurs facteurs à la variation d'un résultat*

Efficacité : *capacité d'un système à parvenir à ses objectifs – Résultats obtenus/Résultats escomptés*

Efficience : *optimisation des outils mis en œuvre pour parvenir à un résultat – Résultats obtenus/Ressources utilisées*

Comment le référentiel participe à rendre l'entreprise plus efficace ?

*LE REFERENTIEL QUALIBAIL PORTE SUR LE CŒUR DE METIER
DU BAILLEUR SOCIAL*

**ENGAGEMENTS
DE SERVICE**

=> Client



www.afnor.org

**DISPOSITIONS
D'ORGANISATION**

=> Objectifs/Ressources

**DISPOSITIONS DE
PILOTAGE**

=> Performance

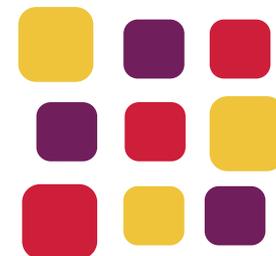
Comment rendre durable la démarche Qualibail ?

*Comment le référentiel participe à rendre
l'entreprise plus efficace ?*

MOBILISER LES ÉQUIPES AUTOUR DE QUALIBAIL 2

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

*Comment faire de Qualibail une démarche
d'amélioration continue ?*

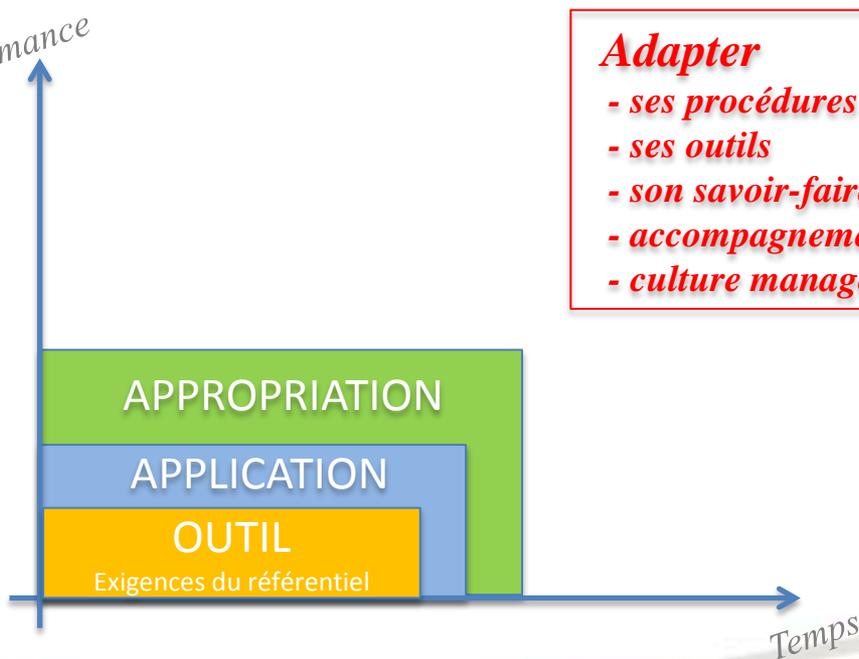


*LE REFERENTIEL QUALIBAIL PORTE SUR LE CŒUR DE METIER
DU BAILLEUR SOCIAL*

LA CERTIFICATION

- *est un focus du système de management du référentiel à un moment donné*
- *n'est pas un aboutissement mais le point de départ*

Performance



Adapter

- *ses procédures*
- *ses outils*
- *son savoir-faire et son savoir-être*
- *accompagnement du personnel*
- *culture managériale : pilotage/objectifs*



- ⇒ 13 engagements de service
- ⇒ 13 dispositions d'organisation et de pilotage

LE REFERENTIEL QUALIBAIL PORTE SUR LE CŒUR DE METIER DU BAILLEUR SOCIAL

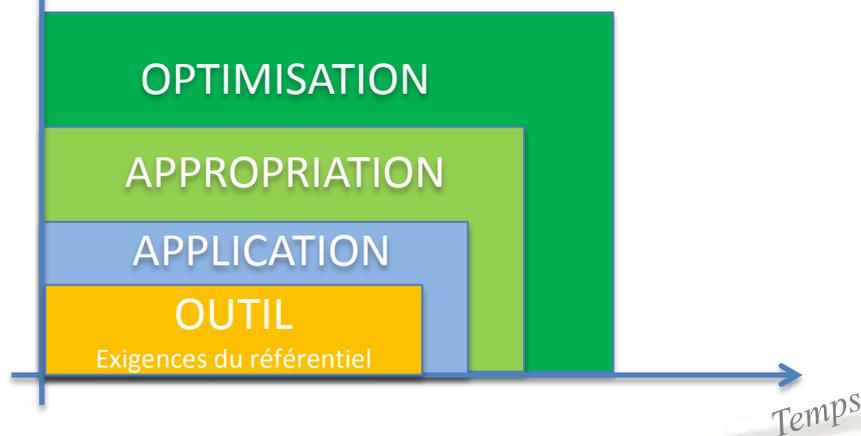
Performance

OPTIMISER c'est

- maîtriser son activité
- critiquer son système de management
- décider des actions d'amélioration
- planifier ses actions
- agir



- ⇒ 13 engagements de service
- ⇒ 13 dispositions d'organisation et de pilotage



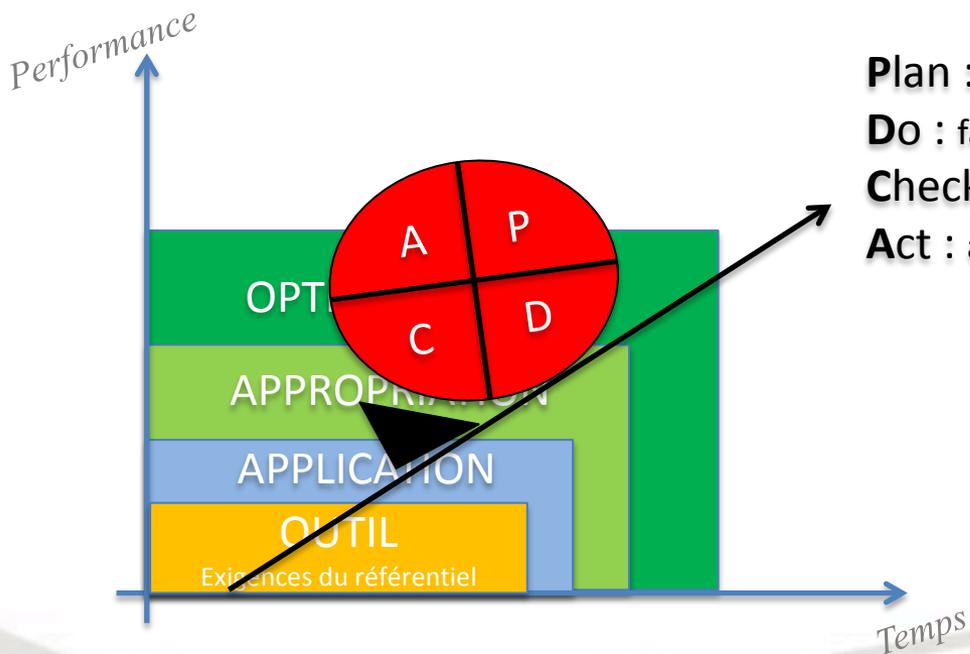
LE REFERENTIEL QUALIBAIL PORTE SUR LE CŒUR DE METIER DU BAILLEUR SOCIAL

SATISFAIRE LE CLIENT *DEMANDEUR* & LE CLIENT *LOCATAIRE*



QUALIBAIL demeure une démarche pérenne.

*QUALIBAIL contribue à améliorer sa productivité car son principe de pilotage se rapproche du modèle de la roue de **Deming***



Plan : planifier
Do : faire
Check : évaluer
Act : agir



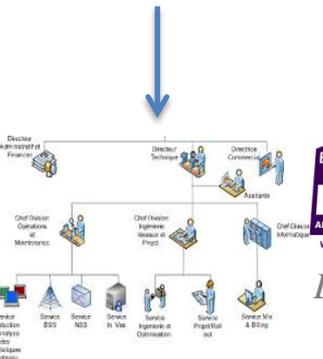
*DSO 6.2 : Stratégie qualité
 DSO 6.4 : Information & Formation
 DSP 7.1 : Indicateurs
 DSP 7.4 : Contrôles
 DSP 7.9 : Bilan annuel*



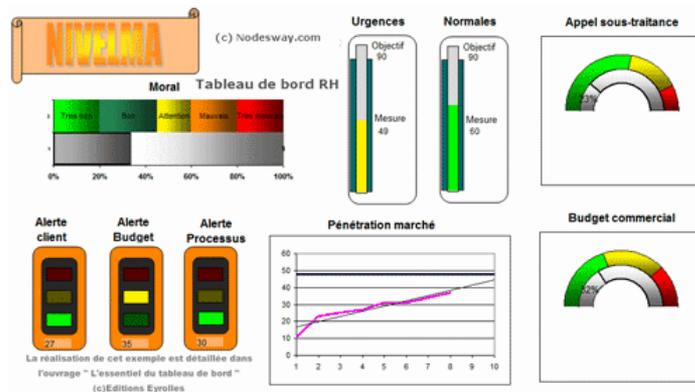
DSO 6.2 : Stratégie qualité



DSP 7.1 : Indicateurs



DSO 6.4 : Information & Formation



DSP 7.4 : Contrôles
DSP 7.9 : Bilan annuel



DELPHIS
HABITAT & INNOVATION

*PERENNISER QUALIBAIL &
AMELIORER SA PRODUCTIVITE*

QUALIBAIL ?
«Réinventez-vous, même quand tout va bien»



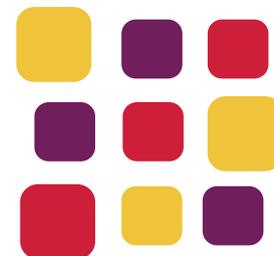
Contact : **Pascal Argent**
Port : **+ 33 07 86 28 07 17**
Mail : **pascalargent@ovalis-management.fr**
Adresse : **Chemin du bac – lieu dit l’Aouach**
31410 LE FAUGA

MOBILISER LES ÉQUIPES AUTOUR DE QUALIBAIL 2

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Pérenniser Qualibail et améliorer sa productivité

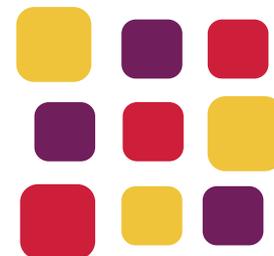
- Jean Luc Baudrier – TOURAINE LOGEMENT



MOBILISER LES ÉQUIPES AUTOUR DE QUALIBAIL 2

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Présentation de Touraine Logement



Touraine Logement en quelques chiffres ...

ESH – Création en 1969

Membre du réseau Habitat en Région

Membre de Delphis

HABITAT⁷
en Région

DELPHIS
HABITAT & INNOVATION

Au 31 décembre 2013 (rapport d'activité)

- Patrimoine réparti sur 144 communes d'Indre et Loire*
- 5361 logements gérés*
 - 65% en collectifs*
 - 54% sur la communauté d'agglomération de Tours de Plus*
- 721 attributions de logements*
- 74 logements locatifs livrés*
- 252 logements locatifs en cours*
- 109 collaborateurs*
- 32 M€ de chiffre d'affaires*

Des projets diversifiés

- Foyers*
- Maison d'accueil pour personnes âgées ou handicapées*
- Maisons intergénérationnelles*
- Construction et aménagement de commerces*
- Gendarmeries*

Acteur du parcours résidentiel

- Accession sécurisée*
- Location accession*
- Vente de patrimoine à l'occupant*
- Terrains à bâtir*

Un plan stratégique pour 2014 - 2017

Des axes de développements

- Produire dans les territoires où les besoins sont le plus prégnants
- Se positionner comme un opérateur global
- Apporter des solutions aux enjeux de la mixité sociale
- Proposer une offre alternative aux enjeux sociétaux et en particulier s'agissant du vieillissement
- Être un opérateur ouvert en capacité d'élaborer des projets avec la sphère publique et privée

Des objectifs quantitatifs

- 150 logements familiaux locatifs sociaux par an
- 70 logements en accession sociale par an à l'horizon 2015-2016

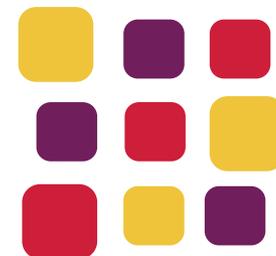
Démarche Qualité

Certifié Qualibail depuis septembre 2013

MOBILISER LES ÉQUIPES AUTOUR DE QUALIBAIL 2

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

*Pourquoi s'engager dans une certification
Qualibail ?*



La qualité de service



Quel est l'intérêt d'une certification Qualibail pour Touraine Logement ?

Pourquoi une certification Qualibail ?

Parce que nous avons une mission sociale d'intérêt général

- ➡ **Construire, acheter, rénover des logements**
- ➡ **Proposer à la location des logements abordables à des familles aux ressources modestes**
- ➡ **Agir en faveur de la mixité sociale**
- ➡ **Favoriser le parcours résidentiel**

Pourquoi une certification Qualibail ?

Parce que nous évoluons dans un contexte de plus en plus concurrentiel

Pas de recherche de parts de marché
Chaque entité travaille sur son propre territoire géographique



L'environnement du logement social est en pleine évolution

La concurrence est plus agressive

- ➡ Renforcer et valoriser notre savoir-faire
- ➡ Marquer notre différence
- ➡ Être meilleur que les autres

Pourquoi une certification Qualibail ?

Parce que la qualité demeure un outil transverse et partagé



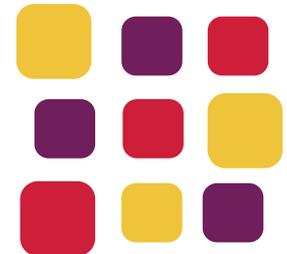
- ➡ **Client** (satisfaire ses besoins, évaluer sa satisfaction, identifier ses attentes, ...)
- ➡ **Client Institutionnel (municipalités, EPCI)** : être un partenaire reconnu
- ➡ **Collaborateur** : évoluer, contribuer, ...
- ➡ **Actionnaire** : assurance et maîtrise de l'activité

MOBILISER LES ÉQUIPES AUTOUR DE QUALIBAIL 2

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

*Comment optimiser l'organisation interne grâce
à Qualibail ?*

*L'exemple de la propreté des parties communes
(engagement 9)*



Engagement relatif à la propreté des parties communes

Engagement 9 : Nous assurons un nettoyage de qualité dans les espaces communs

9.1 Nous affichons les jours de nettoyage et les différents espaces nettoyés dans les immeubles.

9.2 Nous affichons les fréquences* de nettoyage et d'entretien de nos abords*.

9.3 Nous contrôlons régulièrement les prestations de nettoyage effectuées.

Dispositions de pilotage 7.6 Propreté

L'organisme définit à travers une procédure :

- >> la grille des critères lui permettant de valider la propreté ou non :
 - du logement, lors de sa mise en location
 - des parties communes de l'immeuble
 - des abords de l'immeuble

La pertinence des critères fixés est validée par l'auditeur lors de l'audit externe

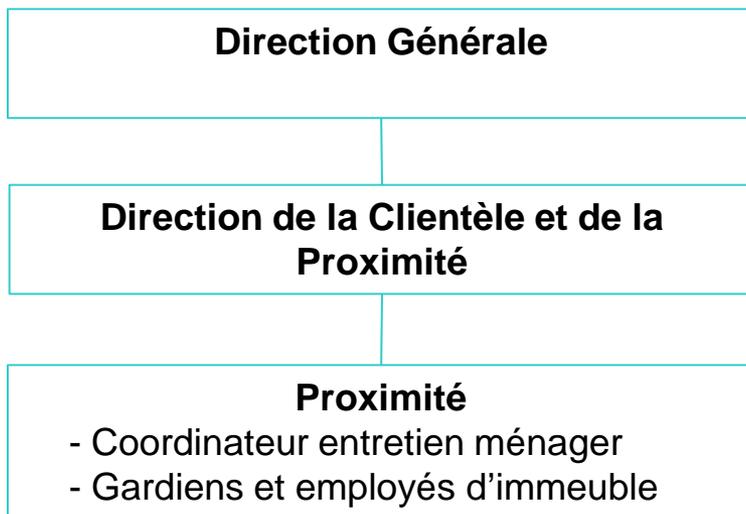
- >> les fréquences et modalités de contrôle de la propreté de ces espaces.

QUALIBAIL ?

«Réinventez-vous, même quand tout va bien»

Dispositif existant avant Qualibail

- ✓ Un entretien ménager assuré exclusivement par notre personnel
- ✓ Un service dédié à l'entretien ménager avec un coordinateur spécialisé
- ✓ Une note de satisfaction (enquête triennale 2010) de 7,3/10 (moyenne régionale 6,7/10)



Gestion en « mode projet participatif »

Juin 2012 – Réunion de l'ensemble du personnel

- Lancement du projet par la Direction Générale
- Présentation de Qualibail et du planning projet
- Accompagnement par Ovalis
- Retours d'expérience d'organismes déjà « Qualibaillés »

Juillet 2012 : Constitution du groupe de travail « engagement 9 »

- Groupe transversal, composé de gardiens, employés ménagers et autres services

Septembre 2012 à mars 2013 : réunions du groupe travail

- Evaluation de l'organisation actuelle par rapport aux dispositions du référentiel
- Rédaction et formalisation de la procédure
- Création et mise en place des outils de communication, grille de contrôle
- Validation par le groupe de travail

Avril 2013

- Formation des équipes concernées et mise en application de la procédure
- Adaptation de la procédure et des outils en fonction des retours de terrain

Mai à septembre 2013 : Evaluation, constitution d'un historique – préparation à l'audit

Favoriser l'implication à long terme

S'inscrire dans une vision d'amélioration continue et faire en sorte que chacun devienne acteur et force de proposition

Communication régulière auprès des équipes (courtes réunions) :

- Contrôles trimestriels
- Résultats d'audit
- Résultats d'enquêtes de satisfaction
- Bilan annuel Qualité

Analyser les écarts et rechercher ensemble les actions d'amélioration

Evolution du niveau de satisfaction

Le niveau de satisfaction sur la propreté des parties communes (enquête triennale 2013) a progressé :

- **En 2010 : 7,3/10**
- **En 2013 : 7,7/10 soit 83,5% de locataires satisfaits dont 50% très satisfaits**



TOURAINÉ LOGEMENT



www.touraine-logement.fr

Merci de votre attention,

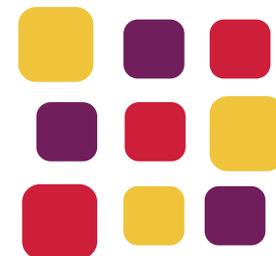


FOCUS SUR : LA PLATEFORME COMMUNE DE GESTION DES PRESTATAIRES EN HAUTE NORMANDIE

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

La plateforme commune Qualiprest :

- Vincent Delizy – LOGISEINE



Points abordés

1. Présentation de LOGISEINE
2. Les enjeux ayant conduit à la mise en place d'une Charte interbailleurs
3. Le portail www.qualiprest.com
4. Le bilan

1. Présentation de LOGISEINE

SA D'HLM fondée en 1929

Métropole Rouen Normandie
et secteur de Barentin

Filiale de Logiliance Ouest,
collecteur 1% logement

7 800 logements, dont 600 étudiants, migrants & RPA

308 logements locatifs et 49 PSLA livrés en 2014

212 logements locatifs prévus en 2015 + foyer de 149
chambres



1. Présentation de LOGISEINE

Parc urbain : 86% collectifs ; 14% en ZUS

3 antennes de proximité (90 personnes) gérant la relation client :
gestion locative, technique, proximité (régie nettoyage)

Gestion des contrats
et des réhab. au siège
(Sce exploitation)

Co-élaboration de Qualibail 1
avec Sodineuf habitat normand
et Seine manche immobilière (Logéal)

Certification initiale en 2004 puis en juin 2013 sur la V2.



2. Les enjeux ayant conduit à la mise en place d'une Charte interbailleurs

Le référentiel QUALIBAIL impose aux BAILLEURS une exigence « de sélection, d'agrément et d'évaluation des prestataires».

Engagement 6 : Nous maîtrisons la qualité et les délais des interventions techniques* dans votre résidence

6.1. Nos prestataires (entreprise ou régie) sont soumis à une procédure de sélection et **d'agrément**.

6.2 Plus de 90% des interventions techniques sont réalisées par des **prestataires agréés**.

6.3 Nous **évaluons annuellement** leur performance (qualité et délais des interventions).

2. Les enjeux ayant conduit à la mise en place d'une Charte interbailleurs

En outre le chapitre 7.8 du Référentiel décrit les modalités de Gestion des prestataires:

Le respect de certains engagements implique la mise en place et le respect de "contrats" passés avec des prestataires (entreprises ou régie).

Les obligations imposées au prestataire, en lien avec les engagements, figurent **soit dans leur contrat, soit dans une charte.**

Les dispositions de **sélection, d'agrément et d'évaluation** des prestataires sont définies dans une procédure.

2. Les enjeux ayant conduit à la mise en place d'une Charte interbailleurs

Pour être agréé, un prestataire doit :

>> avoir constitué un **dossier administratif** minimum (défini par l'organisme dans sa procédure),

>> avoir assisté à une **réunion d'information** leur précisant obligatoirement :

- la présentation de l'organisme,
- les engagements de services qui lui sont propres,
- les critères permettant l'évaluation de ses prestations.
- l'organisme établit un dossier d'agrément par prestataire retraçant ces éléments.

2. Les enjeux ayant conduit à la mise en place d'une Charte interbailleurs

L'organisme examine une fois par an les **évaluations** des prestataires agréés, lesquelles sont fondées sur les critères suivants :

- la qualité des travaux réalisés,
- les réclamations écrites nominatives,
- les délais d'interventions,
- le respect des rendez-vous* ,
- le nettoyage des lieux après intervention

→ **5 critères obligatoires**

2. Les enjeux ayant conduit à la mise en place d'une Charte interbailleurs

En Haute Normandie, berceau de Qualibail, les bailleurs se sont très tôt regroupés pour élaborer une Charte commune Qualiprest

Charte initiale réunissait Logiseine et Sodineuf

2eme version signée entre les 7 bailleurs, le 19/01/2010, avec FFB et CAPEB

+ de 40 000 logements couverts



2. Les enjeux ayant conduit à la mise en place d'une Charte interbailleurs

Fixer des règles identiques pour les entreprises locales :

- ✓ Charte unique signée valable auprès des 7 bailleurs
- ✓ Mêmes engagements des entreprises envers les bailleurs en lien avec Qualibail : délais, efficacité des prestations...
- ✓ Même dossier administratif
- ✓ Mêmes réunions d'informations
- ✓ Mêmes règles d'évaluation : grille sur 1000 points
- ✓ Même valorisation des entreprises agréées : +2% dans le jugement de l'offre

+ mutualisation des sessions d'information

+ création d'une culture des entreprises locales autour des exigences

Qualibail

2. Les enjeux ayant conduit à la mise en place d'une Charte interbailleurs

Constat de la nécessité d'aller plus loin :

1 entreprise = jusqu'à 7 dossiers administratifs à établir et à maintenir par l'entreprise : envoi aux 7 bailleurs du Kbis, des assurances etc

3. Le portail www.qualiprest.com

→ Idée : mettre en place un portail favorisant un travail collaboratif ; étude 2011, déploiement 2013

Le site atteint a ce jour **265 entreprises** inscrites sur un potentiel de 300 entreprises identifiées au départ.

Il permet le partage des tâches d'administration des comptes des entreprises :

7 bailleurs = 7 référents administrent chacun une partie des entreprises

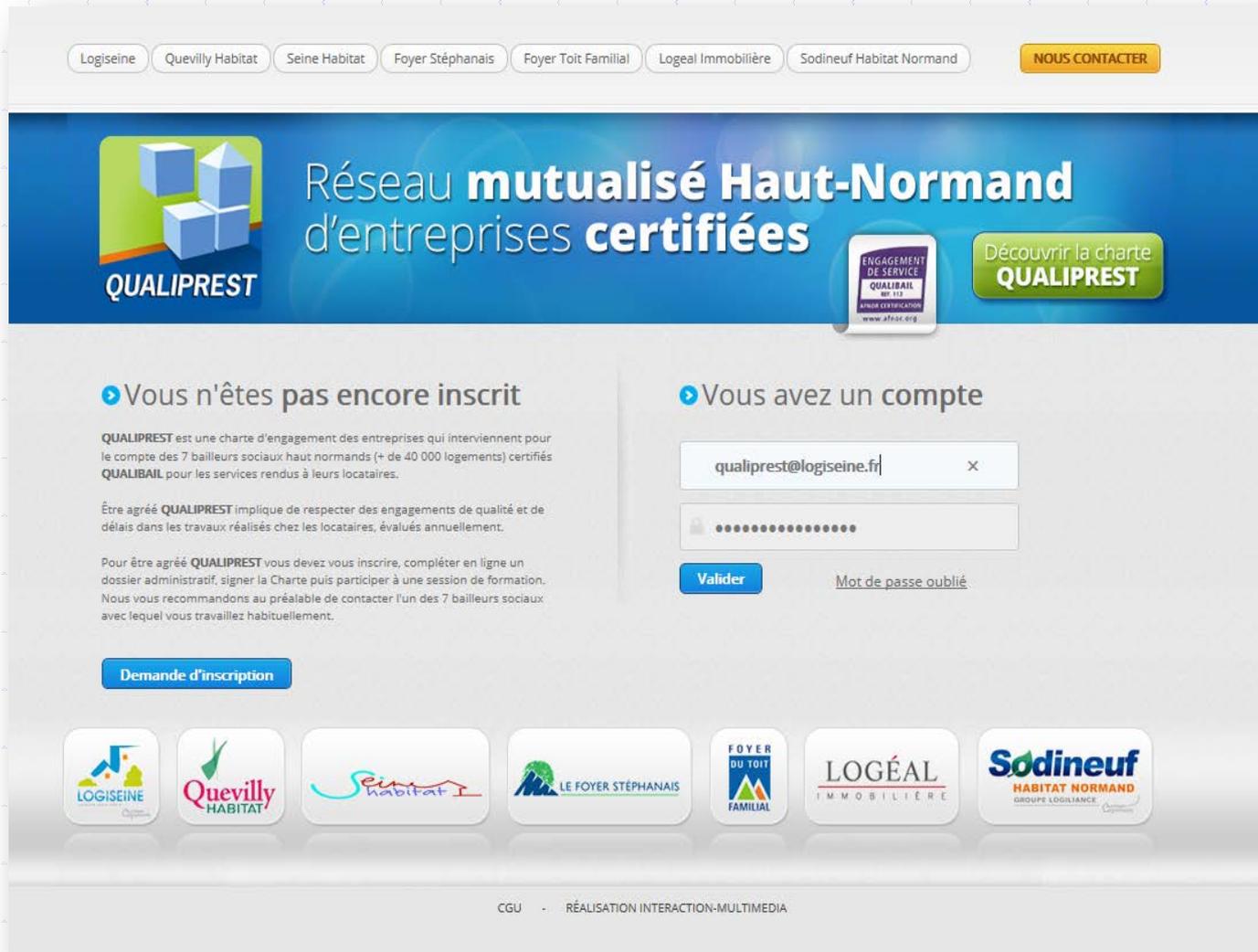
3. Le portail www.qualiprest.com

Le site permet de gérer les fonctionnalités suivantes:

- ✓ Demande d'inscription d'une entreprise
- ✓ Dépôt et validation des documents (Kbis, assurances etc)
- ✓ Mise en ligne de la Charte signée
- ✓ Mise en ligne de l'attestation de formation
- ✓ Alertes automatiques des renouvellement des documents
- ✓ Mise en ligne partagée des évaluations
- ✓ Gestion du statut de l'entreprise : inscrite, agréée, radiée = vivier

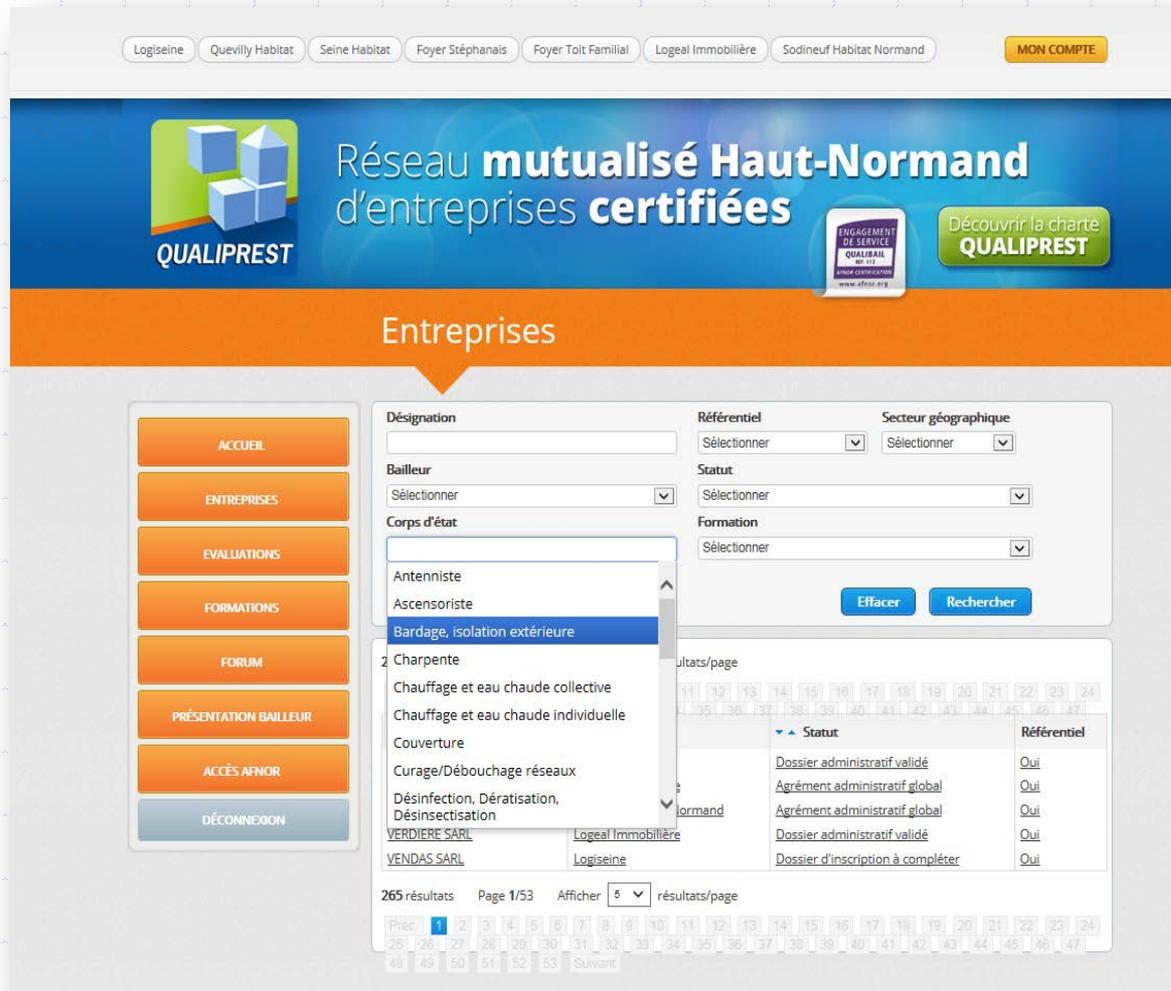
Présentation du site

3. Le portail www.qualiprest.com



The screenshot shows the homepage of the Qualiprest website. At the top, there is a navigation bar with buttons for 'Logiseine', 'Quevilly Habitat', 'Seine Habitat', 'Foyer Stéphanois', 'Foyer Toit Familial', 'Logeal Immobilière', and 'Sodineuf Habitat Normand', along with a yellow 'NOUS CONTACTER' button. Below this is a large blue banner with the text 'Réseau mutualisé Haut-Normand d'entreprises certifiées' and the 'QUALIPREST' logo. A small badge on the right of the banner says 'ENGAGEMENT DE SERVICE QUALIBAIL REF. 113 AFNOR CERTIFICATION www.afnor.org' and a button 'Découvrir la charte QUALIPREST'. The main content area is split into two columns. The left column is titled 'Vous n'êtes pas encore inscrit' and contains text about the QUALIPREST charter and a 'Demande d'inscription' button. The right column is titled 'Vous avez un compte' and features a login form with the email 'qualiprest@logiseine.fr', a password field, a 'Valider' button, and a link for 'Mot de passe oublié'. At the bottom, there is a row of logos for the member organizations: LOGISEINE, Quevilly HABITAT, Seine Habitat, LE FOYER STÉPHANOIS, FOYER DU TOIT FAMILIAL, LOGÉAL IMMOBILIÈRE, and Sodineuf HABITAT NORMAND GROUPE LOGILIANCE. The footer contains the text 'CGU - RÉALISATION INTERACTION-MULTIMEDIA'.

3. Le portail www.qualiprest.com



The screenshot shows the Qualiprest website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Logiseine', 'Quevilly Habitat', 'Seine Habitat', 'Foyer Stéphanis', 'Foyer Toit Familial', 'Logeal Immobilière', and 'Sodineuf Habitat Normand', along with a 'MON COMPTE' button. The main header features the 'QUALIPREST' logo and the text 'Réseau mutualisé Haut-Normand d'entreprises certifiées'. A 'Découvrir la charte QUALIPREST' button is also present. Below the header, the word 'Entreprises' is displayed in a large orange arrow. On the left side, there is a vertical menu with buttons for 'ACCUEIL', 'ENTREPRISES', 'EVALUATIONS', 'FORMATIONS', 'FORUM', 'PRÉSENTATION BAILLEUR', 'ACCÈS AFNOR', and 'DÉCONNEXION'. The main content area contains search filters for 'Désignation', 'Référentiel', 'Secteur géographique', 'Bailleur', 'Statut', 'Formation', and 'Corps d'état'. A dropdown menu for 'Corps d'état' is open, showing options like 'Antenniste', 'Ascensoriste', 'Bardage, isolation extérieure', 'Charpente', 'Chauffage et eau chaude collective', 'Chauffage et eau chaude individuelle', 'Couverture', 'Curage/Débouchage réseaux', 'Désinfection, Dératisation, Désinsectisation', 'Logeal Immobilière', and 'Logiseine'. Below the filters, there is a table of results with columns for 'Statut' and 'Référentiel'. The table shows several entries, including 'VERDIERE SARL' and 'VENDAS SARL'. At the bottom, there is a pagination bar showing '265 résultats', 'Page 1/53', and 'Afficher 6 résultats/page'.

3. Le portail www.qualiprest.com

Logiseine Quevilly Habitat Seine Habitat Foyer Stéphanaïs Foyer Toit Familial Logéal Immobilière Sodineuf Habitat Normand **MON COMPTE**



Réseau mutualisé Haut-Normand d'entreprises certifiées


Découvrir la charte
QUALIPREST

Évaluations

ACCUEIL

ENTREPRISES

EVALUATIONS

FORMATIONS

FORUM

PRÉSENTATION BAILLEUR

ACCÈS AFNOR

DÉCONNEXION

A.B.L.E.S. S.A.R.L. Nouvelle évaluation

2 résultats Page 1/1 Afficher résultats/page Préc. 1 Suivant

Date	Bailleur	Type	Note	Fiche d'évaluation	Nombre d'opérations	Commentaire
11/12/2013	Logiseine	P	775	Télécharger	481	
11/12/2013	Quevilly Habitat	P	1000	Télécharger	65	

2 résultats Page 1/1 Afficher résultats/page Préc. 1 Suivant











AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org

4. Le bilan

Une **V2 du site** va être déployée pour corriger et améliorer les fonctionnalités du site : Accès aux collaborateurs...

Travail engagé sur une V3 de la Charte avec les axes suivants :

Mettre à jour les exigences administratives (amiante)

Aller au-delà de l'engagement d'évaluer les entreprises dans le cadre des DIT (cf ES 6.2) : évaluer les entreprises sous contrat.

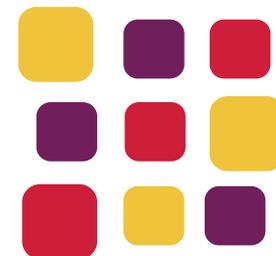
Projet de mettre en place des grilles communes d'évaluation.

FOCUS SUR : LA PLATEFORME COMMUNE DE GESTION DES PRESTATAIRES EN HAUTE NORMANDIE

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

La plateforme commune Qualiprest :

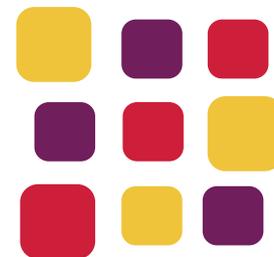
- Yvon Chapalain – PROXISERVE



**QUALIBAIL 2 : UN OUTIL AU SERVICE DE
LA STRATÉGIE D'ENTREPRISE**

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Présentation de Proxiserve en quelques données clés

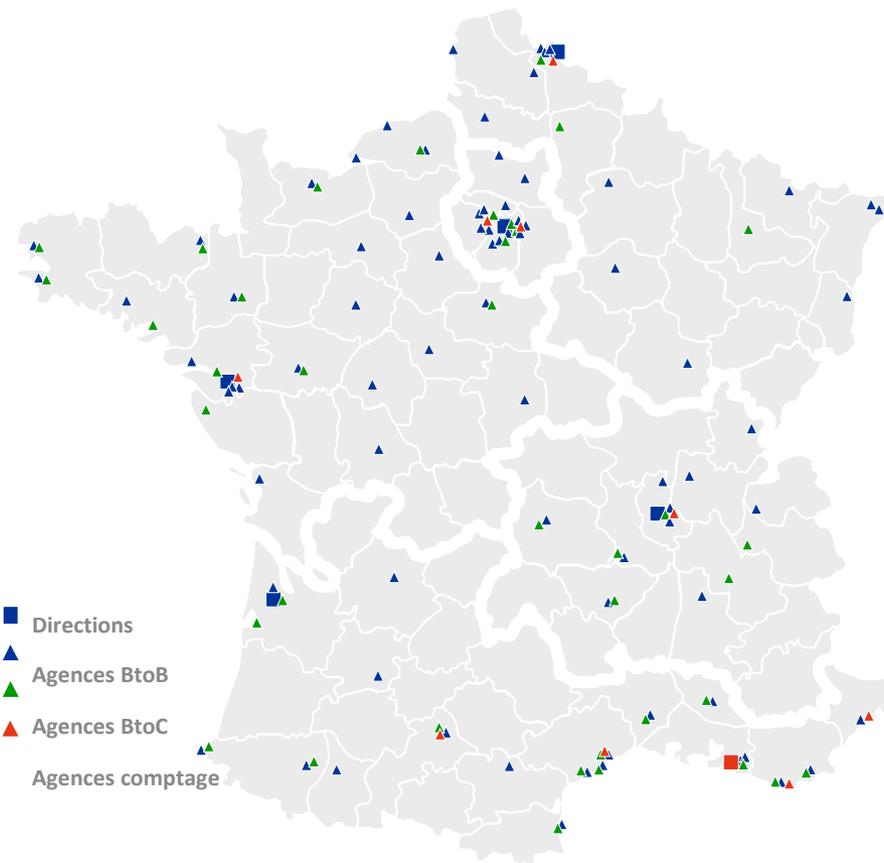


Fiche Signalétique du Groupe Proxiserve (1)



Prox-Hydro

Edenkia



C.A 2013 : 330 M€ - 3000 collaborateurs



Fiche Signalétique du Groupe Proxiserve (2)

■ Chauffage / ECS :

Maintenance chaudières individuelles gaz/fioul, chauffe-bains gaz / chauffe-eau électrique, vmc et chaufferies collectives de petite et moyenne puissance



■ Travaux :

Plomberie, appareils sanitaires, appareils de chauffage, vmc, bornes de recharge électrique, thermostat d'ambiance « intelligent », ...



■ Maintenance des logements :

robinetterie, multi-entretien



■ Comptage :

Compteurs divisionnaires (eau froide, eau chaude, calories, gaz)



■ Distribution et comptage divisionnaire d'électricité :

pour le compte des gestionnaires et propriétaires de grands ensembles d'immobilier de bureaux

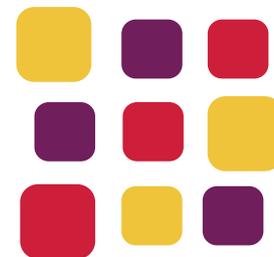


15 000 interventions / jour dans des logements

QUALIBAIL 2 : UN OUTIL AU SERVICE DE LA STRATÉGIE D'ENTREPRISE

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Présentation de la démarche Qualité Proxiserve:





« Devenir l'entreprise de référence dans les services à l'habitat »





La démarche Qualité chez PROXISERVE

- Quelques exemples ...

➔ modification, amélioration de différents process d'exploitation

Créneaux horaires d'intervention	<ul style="list-style-type: none">• horaires décalés (midi – fin de journée)• créneaux resserrés de 2 heures• travail le samedi
Réception et traitement des appels locataires	<ul style="list-style-type: none">• numéros de téléphone à tarification locale, n° vert• personnel dédié (interne / externe)• Mesure du temps de traitement
Traçabilité de nos interventions	<ul style="list-style-type: none">• 100% des interventions de maintenance• outil informatique unique



- Quelques exemples ...

⇒ développement d'outils

Tablettes techniciens	<ul style="list-style-type: none">• intégration des données dans notre SI au fil de l'eau• délais raccourcis de maj de notre base d'informations• disponibilité améliorée des informations pour les clients
Application de suivi de la production	<ul style="list-style-type: none">• visualisation à J+1• réactivité accrue sur les priorités à traiter• communication améliorée avec nos clients
Workflow de gestion des pièces détachées à commander	<ul style="list-style-type: none">• circuit de traitement interne transparent• réduction des délais• satisfaction de l'occupant



La démarche Qualité chez PROXISERVE

- Quelques exemples ...

➔ renforcement de la mesure de la qualité des prestations

Enquêtes de satisfaction locataires (interventions Proxiserve)	<ul style="list-style-type: none">• initiative Proxiserve ou sur demande clients• visites préventives, dépannages
Enquêtes de satisfaction locataires (CSC externalisé)	<ul style="list-style-type: none">• qualité de l'accueil téléphonique• compréhension de la demande• traitement de la demande
Contrôles internes	<ul style="list-style-type: none">• Chefs d'équipe / Chefs d'agences• comportement• qualité technique



- Quelques exemples ...

➔ développement du reporting auprès des clients

Portail Extranet	<ul style="list-style-type: none">• transparence complète de notre exploitation (visites, dépannages)• accès sécurisé
Bilans annuels	<ul style="list-style-type: none">• Tableaux de bord plus complets• mise en forme

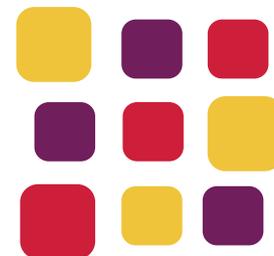


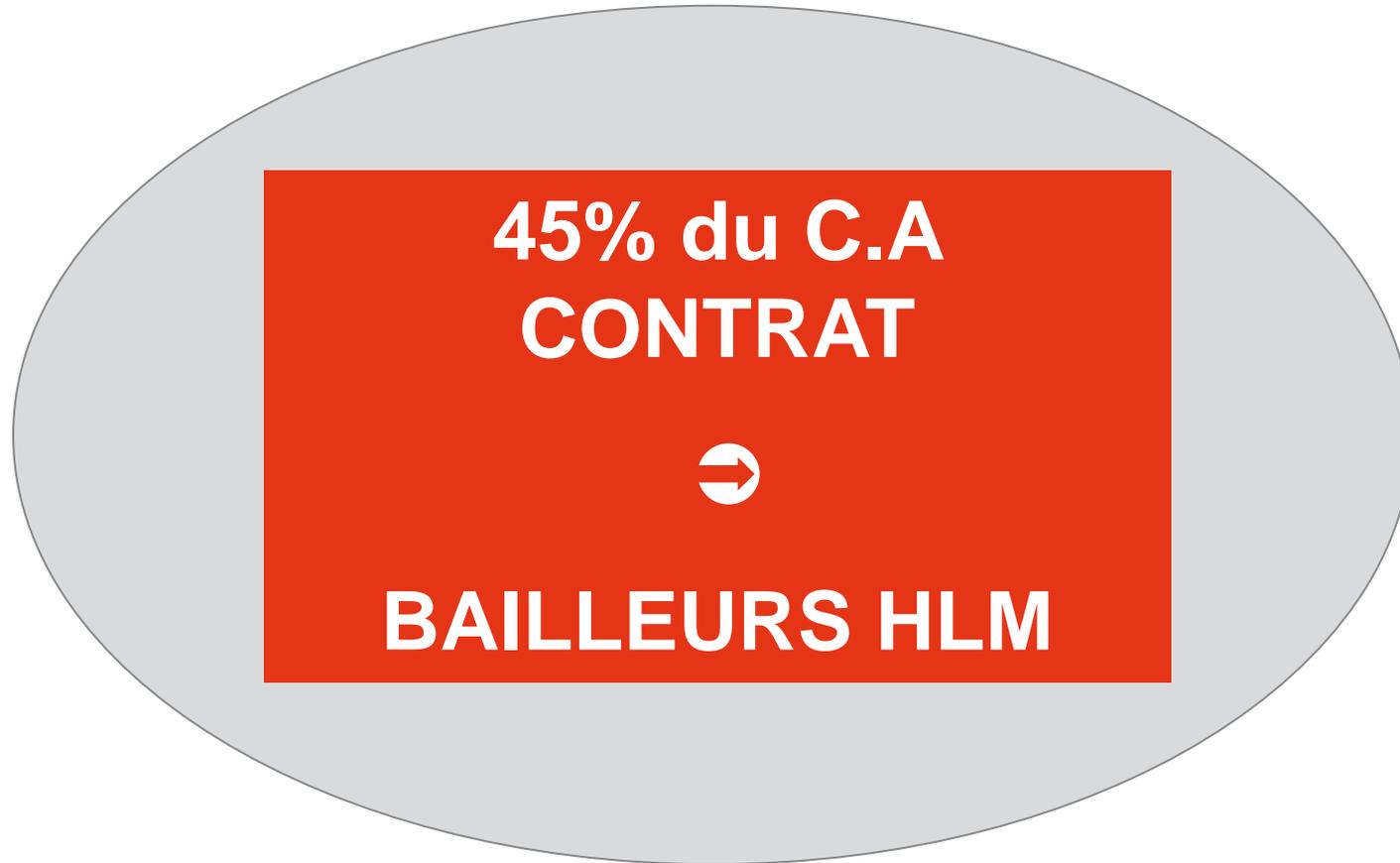
- Bilan....
 - Une entreprise en mouvement
 - Une entreprise mieux à même de communiquer
 - Une entreprise davantage partenaire
 - Une entreprise « service compris »

QUALIBAIL 2 : UN OUTIL AU SERVICE DE LA STRATÉGIE D'ENTREPRISE

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Quelles relations entre Proxiserve et les bailleurs sociaux ?





➔ PROXISERVE : Prestataire - Partenaire



PROXISERVE et la démarche Qualité des bailleurs sociaux

- Témoin de l'évolution des bailleurs Hlm :

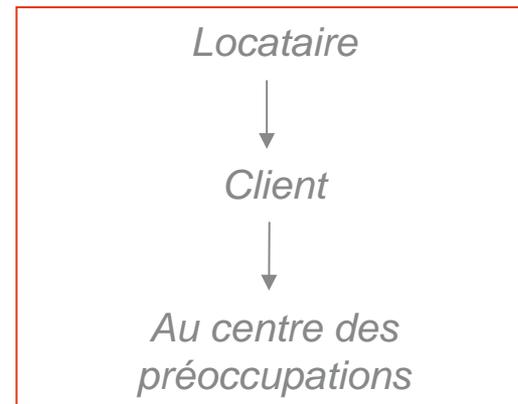
« Rendre la Qualité perceptible au quotidien »



Organismes « de service »



Organismes constructeurs
et gestionnaires





- Une remise en cause interne :

Exigences



Courant dynamique



➔ Partenariat

- Bailleur et prestataire utilisent le même langage (même référentiel), aide à la compréhension réciproque
- Relation prestataire – bailleur plus resserrée
- Rapport de confiance entre le bailleur et le prestataire

➔ Valorisation du service

- Niveau minimum de qualité (ex : convecteurs électriques temporaires)
- Dimension élargie des métiers de maintenance

➔ Différenciation concurrentielle

- Traduction dans la pondération des critères de jugement des offres



⇒ **Equilibre économique à considérer**

- Vigilance nécessaire entre les attentes de service et le prix de la prestation (« gagnant/gagnant »)



⇒ Homogénéité de la démarche Qualité

- Même référentiel, process, partage d'expérience, grille d'évaluation

⇒ Traçabilité dans la démarche Qualité

- Révélateur des progrès à accomplir et des priorités à traiter
- Outil de mesure de la progression

⇒ Partenariat renforcé

- Partage d'objectifs communs



➔ Plateforme à faire vivre

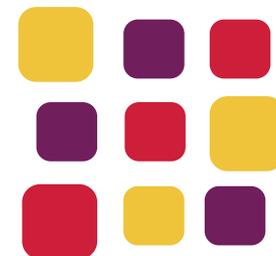
- Associer les entreprises dans la finalisation des questionnaires d'évaluation
- Valoriser les résultats des entreprises agréées
- Utiliser les documents administratifs et de qualifications lors des AO

ATELIER N°1 : DÉMARRER QUALIBAIL

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Démarrer Qualibail

- Brigitte Remongin – TROYES HABITAT





Troyes Habitat
l'engagement durable

Troyes Habitat en quelques chiffres

Troyes Habitat, OPH de Troyes (1950)

180 salariés

3 agences + 1 régie

9 300 logements

130 nouveaux logements en moyenne/an

Leader dans le logement étudiants (700 étudiants logés)

Son patrimoine

- Nature : 89 % des logements sont collectifs
- Typologie : 35% de type III et 25% de type IV
- Implantation géographique :
 - 94% implantés dans l'agglomération troyenne (76% à Troyes)
 - 60% en ZUS
- Loyers : 63% des loyers inférieurs à 300€/mois

Un marché détendu ...

- malgré 3 300 demandes de logements/an (dont 700 demandes de mutation)
- 3 bailleurs sociaux

... avec une clientèle (demandeurs de logement)

(hors demandes de mutation et hors étudiants)

- Age : 65% < 40 ans
- Composition familiale :
 - 50% de personnes seules
- CSP :
 - inactive à 49%, active à 43%, en retraite pour 8%
 - la demande étudiante représente 20% de la demande globale
- Solvabilité :
 - RNI < à 20% des plafonds HLM pour 51,7% des demandeurs
 - 60% < RNI < plafonds HLM pour 14,6%
 - RNI > plafonds HLM pour 3,2%

Les locataires

- Age : 46,11% ont plus de 50 ans
- Composition familiale :
 - 52% sont des personnes seules
- Solvabilité :
 - 67% ont des ressources inférieures aux plafonds PLAI
 - 60% de foyers bénéficiaires d'aides au logement



Troyes Habitat
l'engagement durable

**Pourquoi initier une démarche de
certification Qualibail II ?**

Postulat de départ

- Des valeurs : l'écoute client, le dialogue, la concertation, la transparence, ...
- Une attention particulière portée par Troyes Habitat à la qualité de service
 - Depuis 2005 : des mesures de la satisfaction locataires régulières
 - Depuis 2007 : des actions de progrès conduites notamment avec la réorganisation de la gestion de proximité (création d'un CRC, du profil de gestionnaire de site, déploiement d'un progiciel adapté EO, pour tendre vers une organisation claire, lisible, homogène et plus efficiente)
 - Des projets d'amélioration de la satisfaction clients conduits au fil de l'eau (ex: l'entretien des PC en 2009)

Des pistes de progrès

- Insuffisance de formalisation des processus
- Homogénéisation des pratiques perfectibles
- Visibilité de l'organisation en souffrance vis-à-vis des locataires
- Consolidation partielle des bonnes pratiques,
- Insuffisance des outils de pilotage,
- Des niveaux de satisfaction client insuffisants sur certains thèmes,
- ...

Objectif de la démarche

- Optimiser les méthodes de travail, les façons de faire et en définitive disposer de modes de fonctionnement harmonisés et stabilisés.
- Insuffler au sein de l'organisme une dynamique de progrès continu en permettant au plus grand nombre de s'exprimer et de contribuer à une démarche d'amélioration continue.
- Accroître la satisfaction client



Troyes Habitat
l'engagement durable

Démarrer Qualibail II

L'organisation du projet

- Accompagnement par un consultant
- Un pilote et un chef de projet
- Un comité de pilotage
- Une participation des collaborateurs

Déploiement opérationnel de la démarche

▪ Phase 1 :

Etat des lieux : entretiens individuels, documentation, questionnaire, groupes de travail (mise en perspective de nos modes opératoires et de notre documentation avec le référentiel ; plus éléments de preuve)

▪ Phase 2

Ajustement de l'organisation (définition des ajustements (rôle du Responsable de Proximité, articulation entre commercialisation et gestion locative, opportunité de locaux au siège, proximité agence Vouldy-siège et implantation du patrimoine au centre ville, canaux pour contacter les GS, ...), mise en œuvre)

■ Phase 3

- Elaboration des procédures (animation de groupes de travail par le consultant pour 6 procédures (description dans le détail du fonctionnement, les points de contrôle, ...) et pour 6 autres, définition de l'enchaînement des étapes et les principales règles de gestion ; formalisation complète prise en charge par les équipes internes –

Travaux conduits par cycle de 3 procédures (3 mois/cycle ; rédaction des processus – validation par le CODIR – mise en œuvre et ajustements) ; la mise en œuvre induit formation des acteurs impactés)

■ Phase 4

- Elaboration du Système de Management de la Qualité (construction de tableaux d'indicateurs, plan d'audits internes, plan d'action, note de cadrage, ...) et déploiement

■ Phase 5

- Formation théorique et pratique des auditeurs internes avec audit interne

■ Phase 6

- Audit à blanc



Audit de certification

Novembre
2011

- Lancement du projet
- État des lieux

Mars 2012

- Restitution EDL
- Lancement des groupes de travail (processus)

Changement de Président

Février
2013

- Séminaire sur l'organisation de proximité

Octobre
2013

- Ajustement de l'organisation de proximité
- Création du SMQ (supports hors processus)

Mars 2014

- Formation des auditeurs internes
- Audit blanc

Juin 2014

- Audit de certification

Écriture processus



Troyes Habitat
l'engagement durable

Notre expérience

Zoom sur le contrôle qualité et sécurité des logements

Des engagements à fort impact, difficiles à faire aboutir

- Organisationnel :
 - externalisation, internalisation ?
 - Si service internalisé, qui quoi, comment ?

- Économique :
 - Impact sur la vacance des logements
 - Achat fournitures
 - Coût de gestion

- Fonctionnel
 - Planification, suivi, information client,

..... échanges avec l'auditeur

Notre expérience

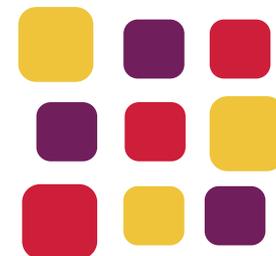
- Difficultés de prise de décision sur la mise en œuvre de certains engagements (ex : contrôle qualité sécurité)
- Vigilance quant à la dimension participative de la démarche
- Un usage du progiciel qui prévaut parfois sur la qualité du service rendu
- Un changement imminent de progiciel qui remet en cause les acquis et a interrogé sur l'opportunité de la démarche de certification
- Le porteur de projet comme clé de voute de la réussite de la démarche
- Un projet forcément transversal.

ATELIER N°1 : DÉMARRER QUALIBAIL

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Démarrer Qualibail

- Edward Pallu – ATLANTIQUE HABITATIONS



Atlantique Habitations

Bailleur social centenaire :

- Basé à Saint-Herblain (44)
- Membre de DELPHIS (2013)
- Plus de 10.000 logements
 - 8600 logements familiaux
 - 1500 logements « foyer »
- Plus de 130 collaborateurs
- 3 agences
- 1 régie
- Construction : 500 logements par an
- Taux de vacance : 2,40% (2013)



Démarche Qualité

- 1996 : lancement d'une démarche qualité, création d'agences
- 2004/2005 : charte d'engagements
- 2012 :
 - Recrutement d'un responsable qualité
 - Diagnostic HQS
 - Préoccupation forte en matière de qualité de service
 - Nombreuses actions mises en œuvre
 - Dispositifs de suivi, de pilotage, d'écoute et de mesure incomplets
- 2013 : Choix du référentiel Qualibail
- Avril 2015 : Objectif de certification

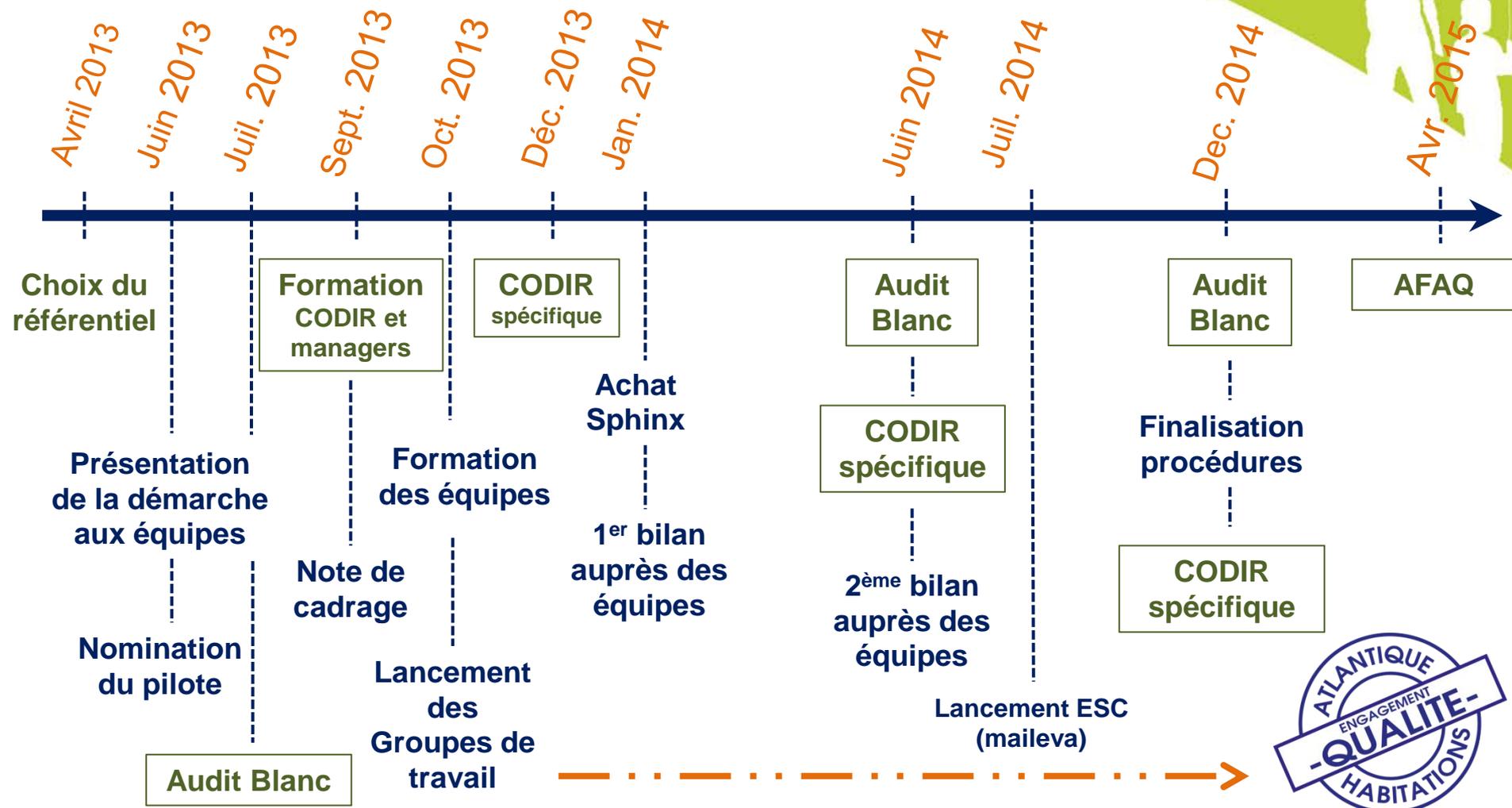


Un triple objectif

- ✓ Amélioration de la qualité de service et de la satisfaction client
- ✓ Amélioration du confort de travail (moins de tensions et de conflits pour les collaborateurs)
- ✓ Développement de notre organisme



Planification de notre démarche



Notre retour d'expérience

- Nécessité d'un engagement constant
 - du Directeur Général
 - des membres du CODIR
 - des managers intermédiaires
- Utilisation d'un langage positif sur le projet
- Nomination et légitimation du pilote : rappels fréquents
- Information régulière des groupes de travail
- Utiliser les micro-tests
- Attention à l'utilisation excessive des mails pour communiquer



Notre retour d'expérience

**Qualibail ne doit pas être un objectif, c'est un outil.
L'OBJECTIF EST l'amélioration de la satisfaction client.**



Notre retour d'expérience

Planification et mise en œuvre

Mise en œuvre réelle et pérenne



Rencontres Qualibail 2

Atelier « démarrer Qualibail »

MERCI de votre attention



ATELIER N°1 : DÉMARRER QUALIBAIL

Rencontres Qualibail 2

6 Novembre 2014

Résumé des échanges :

Les deux intervenants, malgré la disparité des leurs organismes, se sont rejoints sur plusieurs principes d'organisation afin de bien démarrer Qualibail.

Les discussions ont porté à la fois sur les dispositions « stratégiques » de l'organisme et sur l'aspect très opérationnel de la mise en place de Qualibail.

Du point de vue opérationnel : Les questions des participants portèrent principalement sur les étapes, et la durée totale de la mise en place de Qualibail.

Il est difficile de donner une **durée type** de mis en place de Qualibail. En effet, les deux organismes intervenants étaient déjà dans une démarche de progrès, souvent non formalisée. Atlantique Habitations avait initié sa démarche Qualité depuis 1996, à Troyes Habitat, une volonté d'optimiser la relation client et la proximité était conduite depuis 2005, soit 6 ans avant le début de la démarche de certification.

Concernant le **recours à un consultant** : Si l'organisme possède son propre service Qualité, ou un chef de projet Qualité, il ne semble pas indispensable de faire appel à un consultant extérieur. Si l'organisme ne possède pas les ressources suffisantes en interne, en revanche, le recours à un consultant semble indispensable.



ATELIER N°1 : DÉMARRER QUALIBAIL

Rencontres Qualibail 2

6 Novembre 2014

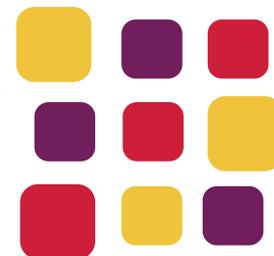
Résumé des échanges :

Il semble difficile de chiffrer le cout d'une démarche Qualibail. Les missions des personnels impactés par la démarche sont modifiées et il est difficile d'évaluer le gain, en termes de temps passé, de la mise en place de Qualibail.

Du point de vue stratégique : Les participants s'accordent sur le besoin d'un portage fort du « projet Qualibail » par la direction. Sans s'impliquer directement, les dirigeants doivent soutenir régulièrement le pilote Qualibail devant les équipes.

Les intervenants insistent également sur la nécessité de voir au-delà de la certification : L'objectif final de l'organisme ne doit pas être d'obtenir la certification, mais de structurer une démarche d'amélioration continue et de donner un sens aux activités de l'organisme.

En guise de conclusion, et malgré la difficulté de la mise en place de Qualibail, les participants semblent enthousiasmés par la certification.

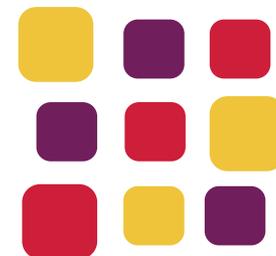


ATELIER N°2 : LE PILOTAGE INTERNE

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Le pilotage interne de Qualibail

- Méлина Bibrac – AXIMO



Présentation AXIMO

- Entreprise Sociale pour l'Habitat, créée en 1905, anciennement « La Maison des Dames des Postes »
- Filiale de Paris Habitat et Logirep
- 2200 logements familiaux et logements de type foyers implantés dans Paris et l'Île-de-France
- Structure de 30 collaborateurs (personnel du siège, chargés de secteur et gardiens)
- Audit de certification QUALIBAIL réalisé les 13 et 14 mai 2013
- Certifié AFAQ Engagement de service® REF-113-02 « Qualibail – Gestion locative de logements » le 14 juin 2013 après deux années de forte mobilisation interne

Choix de la mise en place de QUALIBAIL

- AXIMO a souhaité poursuivre sa vocation d'acteur innovant du logement social en plaçant la qualité de service au cœur de sa culture d'entreprise d'où l'engagement dans la démarche QUALIBAIL.
- **Projet d'entreprise** porté par le Président Directeur Général d'AXIMO
- QUALIBAIL, un outil structurant qui a permis de:
 - ✓ Cadrer les pratiques de travail en précisant « qui fait quoi » dans la société,
 - ✓ Fédérer les équipes à la qualité de service,
 - ✓ Améliorer le service rendu aux locataires.
- Implication de l'ensemble des salariés dans la mise en place de la démarche qualité
 - ✓ Création de groupe de travail lors de la rédaction des procédures (confrontation des pratiques AXIMO vs exigences QUALIBAIL),
 - ✓ Rédaction de procédures (liées aux engagements de qualité de service) en adéquation avec les exigences QUALIBAIL tout en prenant en compte les pratiques de travail existantes.

Disposition de suivi et de pilotage du référentiel

DISPOSITIONS DE SUIVI ET DE PILOTAGE	REALISATION INTERNE
Les indicateurs Les autocontrôles	Les indicateurs sont définis annuellement pour chaque engagement – Objectifs et seuils (cf. Plan de Contrôle Interne) Vérification du respect des engagements grâce à un dispositif de contrôle interne, portant sur les éléments de preuve, leur cohérence et le respect des procédures en vigueur Fréquence : 1 autocontrôle par trimestre
Les enquêtes locataires	Les enquêtes sont réalisées en interne: <ul style="list-style-type: none">- Enquête « nouveaux entrants »- Enquête « locataires sortants »- Enquête réhabilitation- Enquête annuelle sur la propreté des parties communes Fréquence : objectif mensuel pour chaque enquête

Disposition de suivi et de pilotage du référentiel

DISPOSITIONS DE SUIVI ET DE PILOTAGE	REALISATION INTERNE
Les appels mystères	Les appels mystères sont effectués par des membres d'AXIMO auprès de notre Centre de Relation Clients externe Fréquence : 1 à 2 appels mystères mensuels
La propreté des parties communes	Evaluation de la propreté des parties communes Fréquence : 2 types de contrôle propreté dans les parties communes : <ul style="list-style-type: none">- Contrôle programmé réalisé par les chargés de secteur: 5 contrôles/an et par site- Contrôle aléatoire (inopiné) réalisé par les membres du comité de direction: 1 contrôle/an et par site (minimum)
La gestion des réclamations	Les réclamations écrites donnent lieu à une réponse, un suivi et une clôture Fréquence : A réception d'une réclamation, envoi d'un AR dans un délai de 8 jours – réponse définitive ou premiers éléments de réponse transmis par courrier aux locataires dans un délai de 21 jours – intervention technique ou clôture

Impact de QUALIBAIL sur l'organisation interne

- Embauche d'une responsable qualité de service à temps plein depuis 1 an et demi

Missions:

- Activité support et transversale pour assurer le suivi permanent et l'analyse de l'ensemble des données et indicateurs de qualité de service
- ✓ Supervision et assistance de l'ensemble des collaborateurs pour le respect des engagements de service dans leurs domaines d'activité
- ✓ Supervision du CRC et suivi de l'état d'avancement des réclamations écrites et sollicitations
- ✓ Supervision des appels mystères, des audits internes etc.
- ✓ Révision, mise à jour et veille documentaire

- Pilotage des enquêtes de satisfaction, analyse des résultats (+ enquête de satisfaction annuelle)

- Réalisation des autocontrôles trimestrielles

- Communication interne et externe (journal des locataires, site web, dépliants, ...)

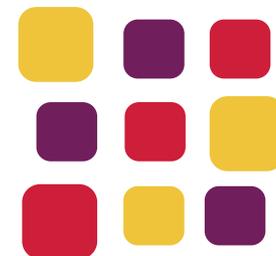
ATELIER N°2 : LE PILOTAGE INTERNE

Rencontres Qualibail 2

6 Novembre 2014

Le pilotage interne de Qualibail

- Giovanni D'Export – HABITAT DU NORD



Rencontres Qualibail

Atelier N°2 :

Le pilotage interne et les dispositifs d'organisation

- Habitat du Nord en quelques chiffres
- Habitat du Nord et la démarche Qualibail
- L'impact de Qualibail sur l'organisation d'Habitat du Nord
- Les évolutions futures



**Habitat
du Nord**

membre des groupes



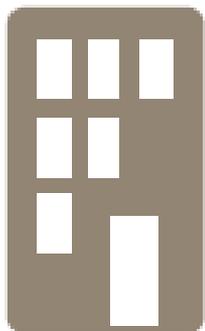
**HABITAT
RÉUNION** La force
du logement
social

DELPHIS
HABITAT & INNOVATION

les Hlm
HABITER MIEUX
bien vivre ensemble

www.habitatdunord.fr

Habitat du Nord en quelques chiffres



Créé en **1956**



▶ **49.9 M€**
chiffre d'affaires

▶ **21 808**
personnes
logées

8 500 Logements gérés



▶ **108**
salarié(e)s



1 173
ATTRIBUTIONS

2012 : 1 325
2011 : 1 060

Habitat du Nord en quelques chiffres

Membre des groupements :



HAB★TAT
RÉUN★ La force
du logement
social

- 26 ESH et coopératives HLM
- 120 000 logements sociaux
- 5 000 Logements produits chaque année

Habitat du Nord en quelques chiffres



NOTRE DÉMARCHE RSE



NOTRE DÉMARCHE DE
MAINTIEN DU CONFORT DE VIE

Habitat du Nord et la démarche Qualibail



Qualibail 1
Depuis 2003



Qualibail 2
Depuis 2012

L'impact de Qualibail sur l'organisation

☐ Qualibail 1 : Organisation et déploiement de la démarche

- S'engager auprès des clients sur la qualité de service rendu,
- Formaliser un bilan Qualité,
- Mise en place d'un centre d'appels, d'un pôle Qualité,
- Création de postes : Médiateurs, Animateur qualité,
- Création d'une équipe d'auditeurs internes,



☐ Qualibail 2 : Une démarche intégrée au service du pilotage de la satisfaction client

- Mise en place d'un PCI – Plan de contrôle interne,
- Amener la maturité dans le pilotage de la démarche,
- Création des pôles propreté, charges et proximités,
- Intéresser nos objectifs sur la base des enquêtes de satisfaction.

Les évolutions futures

❑ Système de Management par la qualité

- Approche processus,
- Organisation par pôle d'activités,
- Mise en place de nouveaux outils :
 - SID Système Informatique Décisionnel
 - GRC Outil de Gestion de la Relation Client
 - GED Gestion Electronique des Documents
 - CTI Couplage Téléphonie Informatique

ATELIER N°2 : LE PILOTAGE INTERNE

Rencontres Qualibail 2

6 Novembre 2014

Résumé des échanges :

Les deux intervenants présentent des profils différents mais complémentaires. Alors qu'AXIMO a été certifié en Juin 2013 et est encore « en phase de lancement », Habitat du Nord a été certifié dès avril 2004 et se situe davantage dans une démarche d'optimisation, dans la durée, des acquis de Qualibail.

Les échanges se sont principalement centrés sur la technique de mise en place, et sur les outils et méthodes mis en place.

AXIMO présente les dispositions d'organisation et de suivi présentes dans le référentiel, et la façon dont ils ont été mis en œuvre en interne.

Habitat du Nord insiste davantage sur la façon dont la gestion locative de l'organisme s'est progressivement structurée autour des engagements de Qualibail. Par exemple, un centre d'appel a été créé, ainsi que le Pôle Qualité. De plus, il existe désormais une équipe d'auditeur interne. Ceux-ci ne sont plus recrutés sur la base du volontariat mais sont « recrutés » parmi le personnel.



ATELIER N°2 : LE PILOTAGE INTERNE

Rencontres Qualibail 2

6 Novembre 2014

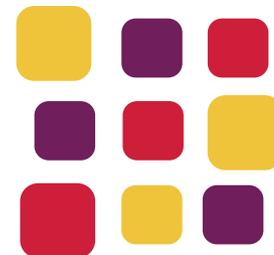
Résumé des échanges :

Habitat du Nord va désormais plus loin que les exigences du référentiel :
Les **équipes commerciales** ont été réorganisées en 3 types d'activités (prospection, découverte, attribution, ce qui permet de remplacer le schéma classique commercial/assistante, et de donner plus de sens aux postes « administratifs, de responsabiliser tout le monde en l'impliquant sur le process lui-même.

En ce qui concerne **l'appropriation de la démarche par les équipes** : ce n'est plus la qualité qui vient demander les résultats mais les équipes qui viennent présenter leur process en CODIR, en y intégrant QUALIBAIL.

Pour **l'auto contrôle** : 12 audits sont réalisés par an : avec des cycles d'audits intégrés dans les process de tous les pôles. En fonction des résultats, un audit peut être réalisé sur un point précis.

Pour les **prestataires** : les actions de sensibilisation ont désormais lieu CHEZ le prestataire et portent sur l'accueil client au-delà de l'intervention.

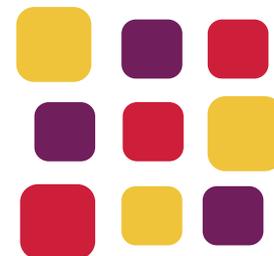


ATELIER N°3 : L'IMPACT DES TIC SUR LA RELATION CLIENT

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Les TIC et la relation client

- Stéphane Calzado - NOVADIAL



Présentation Novadial

REVELATEUR DE PERFORMANCE EN RELATION CLIENT

AMÉLIORER VOTRE QUALITÉ DE SERVICE, FIDÉLISER VOS CLIENTS,
DÉVELOPPER VOTRE BUSINESS, OPTIMISER VOS COÛTS DE GESTION...
**NOVADIAL EST À VOS CÔTÉS POUR DÉCLINER VOTRE STRATÉGIE ET
CONSTRUIRE UNE RELATION CLIENT PERFORMANTE ET DURABLE.**

consulting marketing formation



Qui sommes-nous ?

Un positionnement national d'expert en relation client multicanal

Création de Novadial en 2003

Une croissance d'activité de 20% en 2013

350 clients actifs

Dont 50 clients du secteur immobilier / habitat :

ESH

Offices

Promoteurs

...



« **E**nsemble des échanges entre une entreprise et ses publics cibles, sur tous les canaux, dans un objectif de fidélisation et de fourniture du meilleur service. »

La Relation Client

» 3 facteurs d'évolution de la Relation Client :

Des clients
plus exigeants



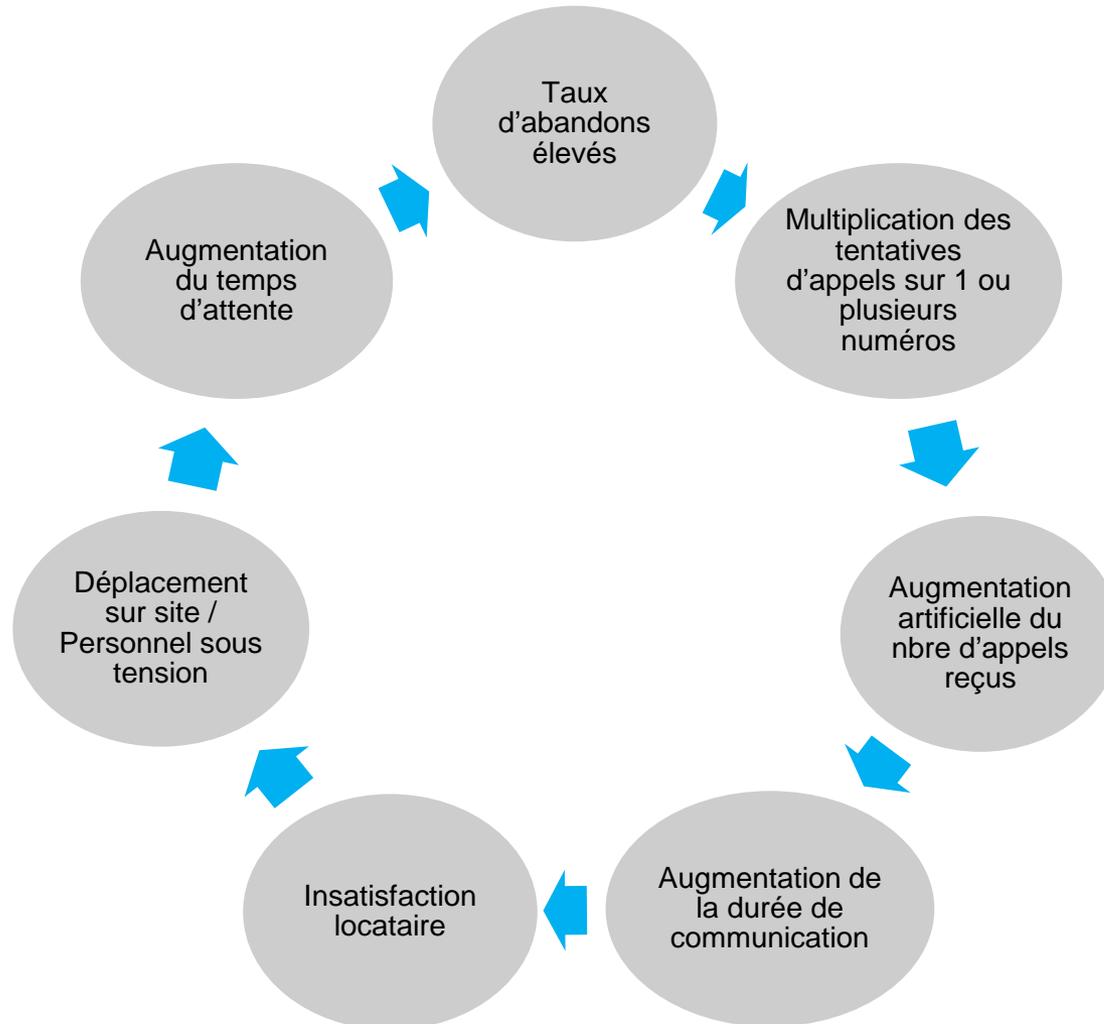
Des clients
plus connectés



Des
sollicitations
plus fréquentes



Piloter sa qualité de service :



3 chantiers clés à lancer



Chantier n°1 :

Rationalisation des accès, refonte des paramétrages & organisations GRC téléphonique.

Mise en place d'indicateurs statistiques permettant une mesure de la Qualité de Service et un pilotage de l'activité

Chantier n°2 :

Réduction de la sollicitation entrante

Amélioration de la qualité de service Locataires en proposant une information pertinente et à jour.

Chantier n°3 :

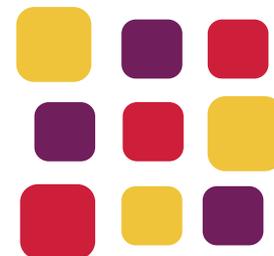
Mise en place d'un Plan de Formation autour de la Relation Client Téléphonique et physique.

ATELIER N°3 : L'IMPACT DES TIC SUR LA RELATION CLIENT

Rencontres Qualibail 2
6 Novembre 2014

Les TIC et la relation client

- Véronique Momal – ICF HABITAT

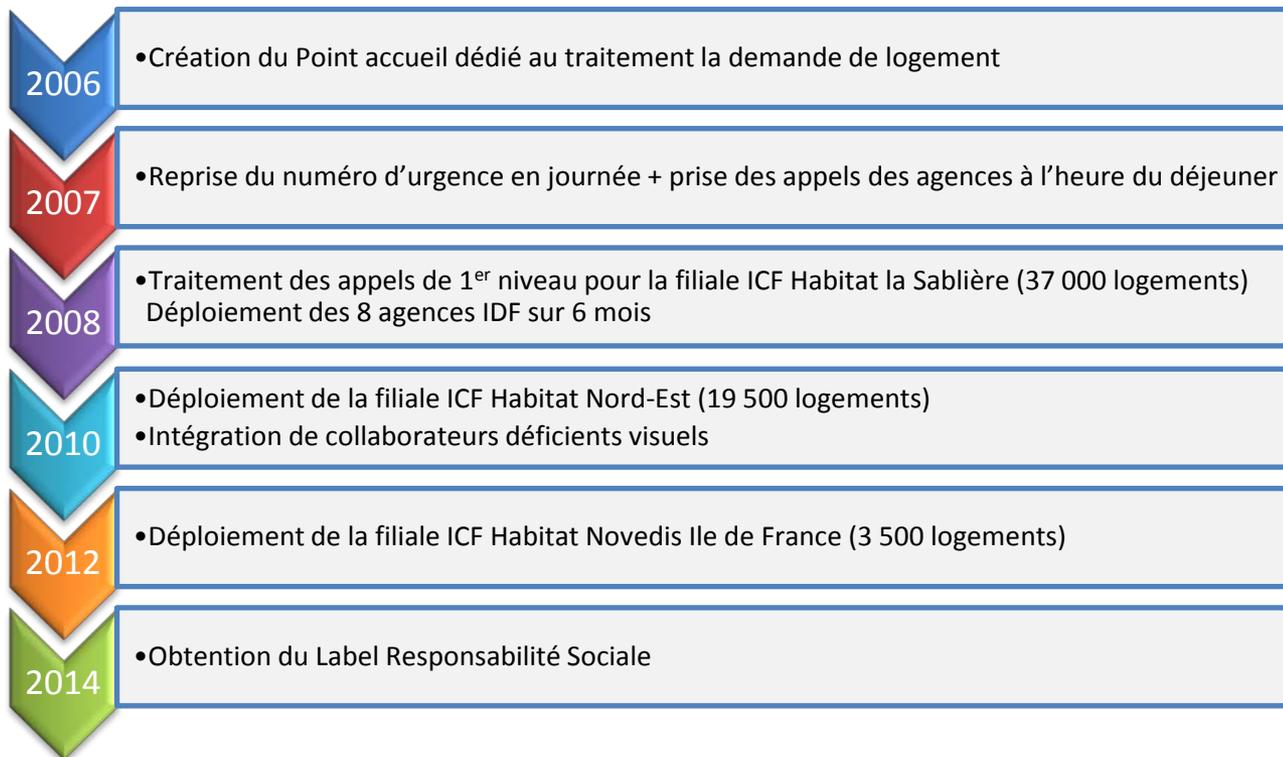




- 35 000 logements familiaux, dans 135 communes d'Ile de France
- 3700 places d'hébergement (résidences sociales)
- 89 000 personnes logées, dont 40% de salariés SNCF
- 630 salariés
- Filiale du groupe ICF Habitat, 100 000 logements, 6 filiales, sur l'ensemble du territoire national



Le CRC en quelques dates



Le CRC en quelques chiffres



2009

18 collaborateurs*
114 504 appels traités
33 000 affaires GDC créées

2011

27 collaborateurs*
195 132 appels traités
60 300 affaires GDC créées

2014

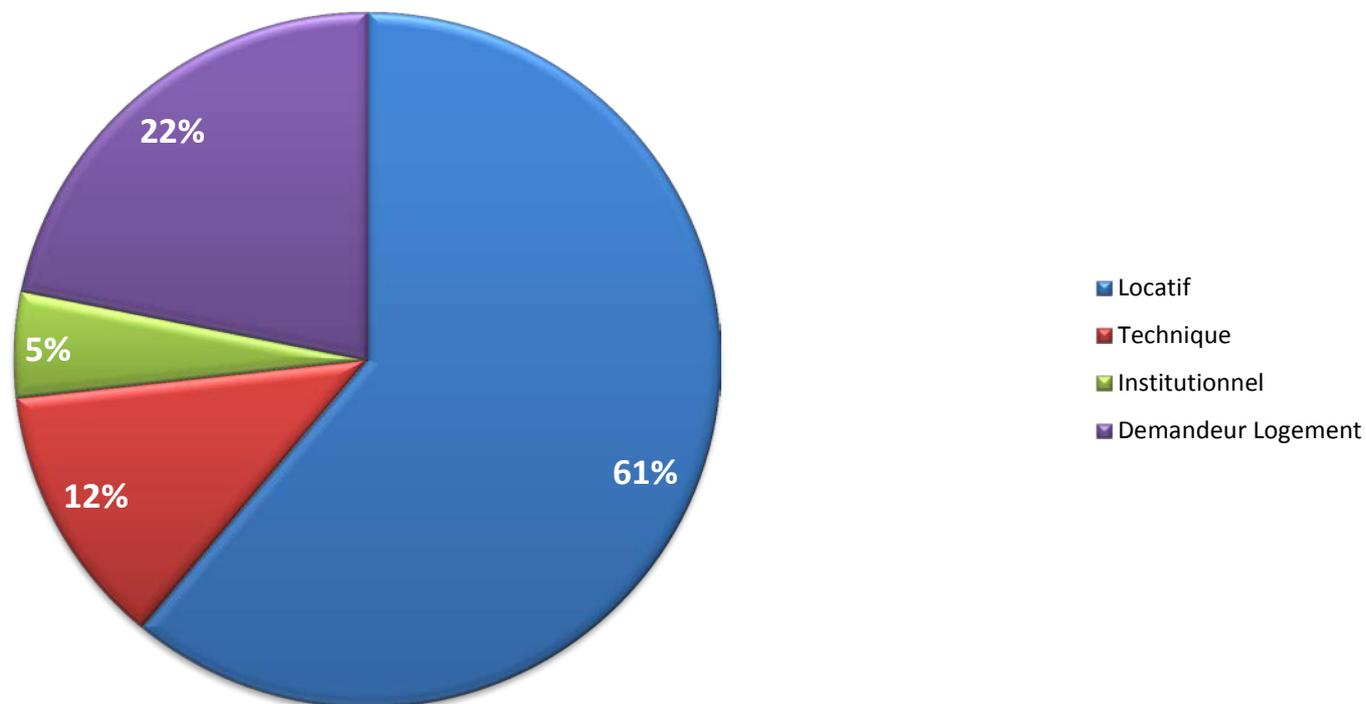
31 collaborateurs*
220 000 appels traités en prévision
+ de 80 000 affaires GDC créées

* Encadrement compris

12/11/2014



Répartition des appels en 2013 ICF La Sablière



Notre gestion par processus



RECRUTEMENT

Pré-sélection sur CV /
quiz de culture générale
/ quiz spécifique / test
écrit (service RH)

Entretien individuel
avec le manager et/ou
Adjoint du CRC

Attention portée sur
l'insertion des
travailleurs handicapés
et des seniors



FORMATION INITIALE

Formation spécifique
pour les conseillers
clientèle
(réglementation du
secteur immobilier +
outils métier)



PRODUCTION

Suivi des conseillers sur
les techniques de
communication

Suivi des conseillers sur
la qualité des écrits

Suivi des conseillers
clientèle sur le taux de
prise d'appels



FORMATION CONTINUE

Ciblage individuel des
points à améliorer



PILOTAGE

Suivi des flux via outils
de supervision

Mesure de la qualité de
service

Suivi trimestriel des
collaborateurs (contrats
de succès)

Label Responsabilité Sociale



La candidature au Label Responsabilité Sociale est véritablement un projet collectif et structurant, qui mobilise l'ensemble des acteurs de l'entreprise, du conseiller clientèle à la direction. Le Label est un engagement sur le long terme, il contribue à structurer les process de l'entreprise et à valoriser le travail des collaborateurs.

▪ Objectifs du label :

- Promouvoir la dimension sociale du secteur
- Valoriser l'image du secteur d'activité (déficit d'image des CRC)
- Démontrer la qualité des prestations délivrées

• Bénéfices du label :

- Une relation client plus transparente
- Une meilleure reconnaissance par les salariés des bonnes pratiques en matière sociale



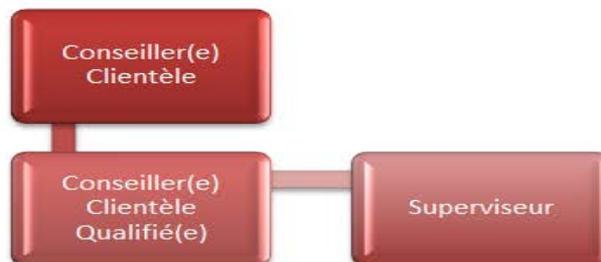
Obtention du Label le 25 mars 2014 pour une durée de 3 ans.

Le centre de relation client d'ICF Habitat La Sablière est le premier, chez les bailleurs sociaux, à obtenir le Label RESPONSABILITE SOCIALE de l'AFNOR

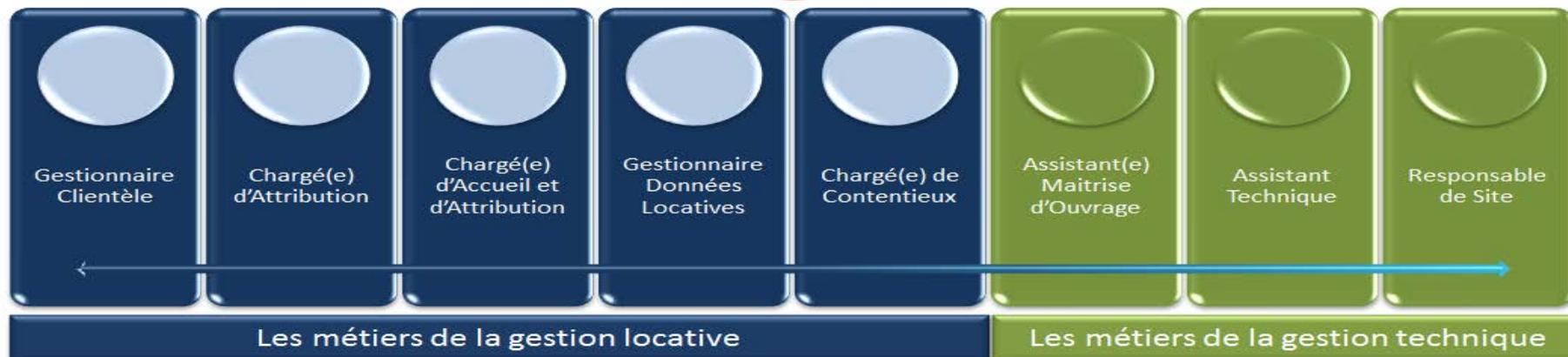
Les passerelles d'évolution d'un conseiller clientèle



Les métiers du CRC



Evolutions possibles





- Le CRC fonctionne avec une solution de téléphonie AVAYA semblable à celle utilisée par le groupe ICF
- Le module de supervision est piloté par l'interface LOGEPAL (écran d'affichage des statistiques en temps réel)
 - Nombre d'agents en ligne
 - Nombre d'agent en pause, débriefing, formation
 - Nombre d'appels en attente
 - Nombre d'appels reçus
 - Nombre d'appels traités
 - Durée moyenne d'attente
- Les conseillers clientèle sont équipés de casques sans fil JABRA qui permettent des déplacements libres
- Une messagerie instantanée de type MSN permet aux superviseurs de s'adresser aux conseillers clientèle lorsqu'ils sont en ligne.
- Un outil d'auto évaluation a été développé. Le conseiller peut lui-même mesurer la qualité de son appel.
- Un logiciel d'enregistrement (serveur WFO) permet d'enregistrer en continu toute l'activité téléphonique. Les fichiers sonores sont conservés au maximum 3 mois (CNIL).

SYNTHÈSE DES ÉCHANGES : CONSTAT

Rencontres Qualibail 2

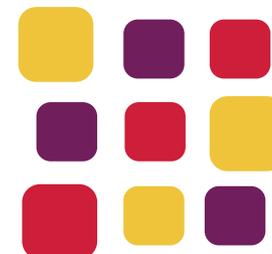
6 Novembre 2014

Éléments de définition : « Ensemble des échanges entre une entreprise et ses publics cibles, sur tous les canaux, dans un objectif de fidélisation et de fourniture du meilleur service. »

Constat : Aujourd'hui, la relation par téléphone reste le canal privilégié mais faible niveau de maturité dans le pilotage de cette relation -> besoin d'une meilleure cohérence entre les différents canaux (téléphonie mobile, Internet, etc.).

3 facteurs d'évolution dans la relation clients:

- Augmentation exigence
- Augmentation de la connexion (y compris sur pop. en difficulté)
- Augmentation de la sollicitation



SYNTHÈSE DES ÉCHANGES : MOYENS

Rencontres Qualibail 2

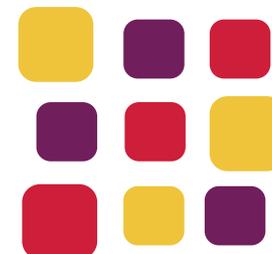
6 Novembre 2014

Plus-value du CRC (expérience ICF) :

- Gestion du volume d'appel (220 000 en 2014)
- Développement d'autres activités (appels sortants)
- Outil global de regard sur la qualité de service (délais de réalisation, difficultés de collaborateurs sur sites, etc.)
- Levier de montée en compétences pour équipes de gestion
- Garantie d'une qualité minimale de réponse quel que soit le lieu
- Amélioration qualité de la relation avec le locataire

Points de vigilance:

- Le management par un superviseur (indicateurs de suivi)
- La mobilité RH
- Les liens interservices
- Equilibre quantitatif/qualitatif sur le taux de décroché



SYNTHÈSE DES ÉCHANGES : PERSPECTIVES

Rencontres Qualibail 2

6 Novembre 2014

Expérience ICF

- Développement d'un extranet à partir de janvier 2015 en deux temps.
- Explosion des mails : sujet en parallèle non encore traité

Des différences notables vis-à-vis entre le secteur locatif social et d'autres secteurs d'activité:

- équipement numérique de métiers de proximité
- extranet locataire: une brique de base indispensable
- pilotage et culture de la mesure
- Traitement instantané des emails (type *chat*)
- géolocalisation
- flux de demandeurs de logement
- l'ouverture sur les réseaux sociaux

