

# Qualibail III

## Rencontres 4

*Jeudi 1<sup>er</sup> février 2018*



# Qualibail 3 : un référentiel simplifié

- Laure Bourgoin, Chargée de mission, DELPHIS
- Cindy Buffière, Gestionnaire qualité, Logéal Immobilière
- Patrice Brisset, Chef de service Qualité, contrôle interne & RSE, Immobilière Podeliha

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

# Qualibail 3 : un référentiel simplifié

*Une révision pour quels objectifs ?*

Laure Bourgoïn, Chargée de mission, DELPHIS



# Qualibail III

## Vers une amélioration des services aux locataires



# Rappel historique

- Construit par, pour et avec des bailleurs, le référentiel Qualibail est aujourd'hui reconnu et largement adopté
- 46 organismes HLM sont certifiés : 490 000 logements concernés, soit environ 11,3 % des 4,3 millions de logements sociaux
- Une certification délivrée par l'AFNOR : Engagement de Service<sup>®</sup> : REF-113-02 QUALIBAIL



# Objectifs de l'actualisation

## Améliorer l'organisation et la lisibilité du référentiel

- 6 engagements de service au lieu de 13
- Des intitulés d'engagements simplifiés afin de les rendre plus communicants
- Des engagements synthétisés, chronologiques et thématiques : de l'entrée du locataire dans le logement à sa sortie
- Des sous-engagements harmonisés, mieux organisés et rédigés
- Des sous-engagements renforcés avec des actions qui suivent les constats réalisés : contrôles propreté logement / parties communes



# Objectifs de l'actualisation

- Des sujets essentiels pour les locataires développés : propreté des logements et parties communes, maîtrise des consommations, traitement des réclamations et des demandes d'intervention techniques...
- Plus de réactivité : communication plus spontanée vers les locataires
- Conforter la dimension pilotage et stratégie de la qualité au sein des organismes.
- Renforcer la gestion de la qualité dans les dispositions d'organisation.



# De nouveaux engagements

- **1.2** Mise à disposition (site internet / lieux d'accueil) de la liste des résidences dans lesquelles des logements sont disponibles à la location.
  - *Mieux communiquer sur le patrimoine disponible à la location, soit pour attirer des demandeurs, soit pour éviter des refus liés à des demandes non ciblées.*
  
- **3.1** Proposition entretien de courtoisie dans les 3 mois suivant l'entrée dans les lieux pour faire le point sur l'installation et répondre aux questions.
  - *Entretien de courtoisie qui peut être effectué par téléphone, en face-à-face ou par l'intermédiaire d'une enquête entrant. Objectif : identifier le plus rapidement possible toute difficulté qui serait survenue dans le logement et/ou prévenir tout problème dans le logement ou chez le locataire (situation sociale, familiale, professionnelle...). Ceci afin d'éviter des DIT, réclamations, impayés de loyers...*





# De nouveaux engagements

- **3.3** Info sur site internet : nom des administrateurs locataires élus + coordonnées locales associations nationales représentatives locataires + plan de concertation locative + nom et coordonnées du médiateur de la consommation.
  - *Mieux informer les locataires sur leurs représentants et les outils de concertation / médiation*
- **5.2** Identification des personnels intervenant dans le logement : carte professionnelle, badge, attestation, bon d'intervention, tenue...
  - *Pour plus de transparence et de visibilité pour les locataires. Et pour aller dans le sens de la réglementation. Fin 2016, était prévue la mise en place de la carte professionnelle des salariés du secteur du bâtiment et des travaux publics (loi Macron pour lutter contre le travail illégal). La carte BTP est obligatoire pour toute personne travaillant sur un chantier et doit être présentée aux agents de contrôle.*

# De nouveaux engagements

- **5.3** Obligation de laisser les chantiers propres après travaux dans le logement et dans la résidence
- **5.5** Les produits utilisés pour le nettoyage des différents espaces dans nos immeubles - hors produits de désinfection lourde nécessaires au nettoyage des locaux poubelles - bénéficient d'un label écologique...
- **6.3** Dans le cadre du parcours résidentiel, information sur le site internet des logements en location accession et en accession sociale.
  - *Améliorer l'information des locataires en place et favoriser la mobilité résidentielle*



# De nouveaux engagements

**Les dispositions d'organisation ont été légèrement revues afin d'être clarifiées. Pas de changement majeur.**

- Les dispositions de suivi et de pilotage ont été simplifiées :
- Les enquêtes sont moins systématiques et moins nombreuses
- L'évaluation des prestataires a été simplifiée mais est systématique. Le bailleur peut néanmoins préciser des critères d'évaluation ou de non-évaluation qui lui sont propres
- L'ensemble des indicateurs de performance sont listés (6.6)



# Règles de transition

- Date d'entrée en vigueur de la version 3 du référentiel Qualibail : 1<sup>er</sup> mai 2017.
- **Période de cohabitation prévue entre les versions 2 et 3 est jusqu'au 30 avril 2018.**
- A compter du 1<sup>er</sup> mai 2018, seule la version 3 pourra être auditée.



## Modalités d'application concernant le nouveau référentiel

- Pour tout audit initial, de suivi ou de renouvellement, le référentiel révisé est applicable dès son approbation par le DG d'AFNOR Certification. Un audit peut être organisé sur la nouvelle version + certificat délivré.
- A l'issue d'un audit de suivi passé avec succès selon la nouvelle version du référentiel, un nouveau certificat est édité sans modification de sa date de validité.
- Pour un même référentiel, des certificats sous ancienne et nouvelle version peuvent donc coexister.

# Qualibail 3 : un référentiel simplifié

## *Les principaux changements de Qualibail 3*

Cindy Buffière, Gestionnaire qualité, Logéal Immobilière





# **Qualibail 3**

## **Les principaux changements**

Le 1<sup>er</sup> février 2018

**LOGÉAL**  
IMMOBILIÈRE

# Amélioration continue et satisfaction client



Propreté

Conseillers à la demande de logement / CA

Contrôles à l'EDLE



Demande d'intervention technique

Mutation



# Maîtrise des prestataires et de leurs travaux

Maîtrise des prestataires poussée :

- Agrément des prestataires
- Délais d'intervention
- Respect des rendez-vous
- Nettoyage des chantiers
- Identification
- Réception des travaux programmés



# Plus de flexibilité

- Accusé-réception du dossier de demande de logement



Dossier transmis directement par le prospect au bailleur



Dossier enregistré dans le SNE



Dossier transmis par « un tiers » (exemple : mairie...)

- Communication



- Enquêtes de satisfaction

→ Plus d'enquêtes imposées

→ Recouvrent les 6 engagements



# La mise en place de Qualibail 3 chez Logéal

- Présentation du référentiel aux collaborateurs → adhésion totale
- Déploiement de la version 3 du référentiel du février à juin 2017
- Audit de certification réalisé du 18 au 22 septembre 2017



Merci pour votre  
attention

# Qualibail 3 : un référentiel simplifié

## *Passer à Qualibail 3*

Patrice Brisset, Chef de service Qualité, contrôle interne & RSE,  
Immobilière Podeliha



# Le passage à Qualibail 3

**Les rencontres Qualibail**

**1<sup>er</sup> février 2018**

**3F** Immobilière   
Podeliha

Groupe ActionLogement

# Lancement de la démarche

- **Groupes de travail réduits**
  - Être plus réactif
- **Simplifier les processus**
  - Applications en mobilité
- **Transformer les difficultés en opportunités**
  - Visites de courtoisie
  - Réclamations
  - Indicateurs

# Enquêtes

- **Visites de courtoisie → enquête de courtoisie**
- **Révision majeure de l'enquête entrant**
- **Mettre en place des questions sur lesquelles on peut agir**
- **Envoi par mail ou SMS**

# Outils numériques

- **Contrôle propreté logement**
  - **Constat de sécurité**
  - **Contrôle propreté parties communes**
- **Indicateurs automatiques**



# Les réclamations

- **Repenser le mode de réponse**
  - Mails, téléphone
  
- **Privilégier la solution comme 1<sup>ère</sup> réponse plutôt qu'un AR**

# Les DIT

- **Réflexion sur la mise en place d'un outil pour suivre la DIT jusqu'à la date d'intervention**

# Les indicateurs

- **Diffusion trimestrielle plutôt que mensuelle**
  - Moins de pression au niveau des équipes