



QUALIBAIL

Rencontres 4

Jeudi 1^{er} février 2018

Animation : Francis Déplace, Charlotte Limousin, Laure Bourgoïn – DELPHIS – DEL&COOP'

9h-9h30

Accueil des participants et mot de bienvenue

Olivier Barry, Président de DELPHIS

9h30-10h30

La place des démarches qualité dans un contexte de tensions

Les liens et complémentarités des démarches qualité, leur pérennité

Les apports pour les organismes – les facteurs de différenciation

2001-2016 : 15 ans de Qualibail, quel bilan ? quelle réelle amélioration pour les locataires ?

Didier Poussou, Directeur Général de la Fédération des ESH / Maïmouna Niane, auditrice AFNOR / Guillaume Rio, Logéal Immobilière / Jessica Vié, AFOC

10h30-11h20

Qualibail 3 : un référentiel simplifié

Des nouveautés pour une amélioration de la qualité du service rendu

6 engagements de service – de nouvelles thématiques

Flexibilité des sous-engagements, souplesse en matière de communication

Cindy Buffière, Logéal Immobilière / Patrice Brisset, Immobilière Podeliha / Laure Bourgoïn, DELPHIS

11h20-11h35

PAUSE

11h35-12h35

Qualibail : une démarche qualité accessible et efficace

Un référentiel qui s'intègre dans l'organisation du bailleur, qui structure, harmonise et mesure les pratiques - Un outil de management des équipes

Focus sur les audits : déroulé, contenu, durée, coût, rôle de l'auditeur...

Sylvie Lescoat, AFNOR / Yan Abettan, Sogemac Habitat / Matthieu Burtin, Domanys / Romain Barrès, Del&Coop'

12h35-12h45

Conclusion de la matinée

12h45-14h

COCKTAIL DEJEUNATOIRE

14h-15h

La relation bailleur-locataires à l'ère du numérique

Les enjeux des outils numériques : réactivité, amélioration de la relation avec les locataires

Comment maintenir le contact humain ? Comment répondre aux besoins des locataires ?

Claudie Dupont, Sodineuf Habitat Normand / Pierre Vershave, Habitat du Nord / Audrey Lechêne, Promologis / Clément Allègre, CLCV

15h-16h

La relation bailleur-prestataires : des engagements de qualité réciproques

Optimiser les circuits de communication bailleur-prestataires-locataires pour améliorer la satisfaction, la réactivité

La place du contrôle dans une logique d'amélioration continue

Des outils au service de partenariats : agrément des prestataires, chartes...

Vincent Delizy, Logiseine / Catherine Lucas, SDH / Pascal Romand, Consultant

16h-16h15

Conclusion de la journée

Olivier Barry, Président de DELPHIS