

## QUALITÉ DE SERVICE : COMMENT CONSTRUIRE SA DÉMARCHE QUALITÉ ? QUEL LABEL OU NORME CHOISIR ?

### Objectifs Pédagogiques

À l'issue de la formation, chaque participant sera en capacité de :

- ↪ Connaître les différentes démarches de Qualité de Service dans le logement social (Norme ISO-9001, Label Qualibail III, Label Quali'HLM, ...)
- ↪ Apprécier les différences significatives de ces démarches.
- ↪ Construire un projet de certification ou de labellisation Qualité.

### Public

- ↪ Responsable Qualité, Responsable Gestion Locative, Directeur Général.

### Méthode pédagogique

- ↪ Échange collectif pour partager et questionner les priorités de chacun.
- ↪ Alternance entre présentations théoriques et exemples concrets chez des bailleurs.
- ↪ Exercices d'appréciation de la situation du bailleur au regard des exigences des différents référentiels.

### Contenu

#### ❖ Cartographie des différentes démarches Qualité de Service ?

- ↪ Les grands principes des démarches Qualité de Service
- ↪ Cartographie des labels et normes existants
- ↪ Les 3 grandes démarches Qualité de Service (Iso 9001, Qualibail, Quali'HLM)
- ↪ Tour de table sur les remarques des participants

#### ❖ Focus sur les 3 grandes démarches Qualité de Services

- ↪ La Norme Iso 9001
  - ⇒ La démarche générale
  - ⇒ Le périmètre
  - ⇒ La cartographie des processus
  - ⇒ Les étapes obligatoires
- ↪ Le label Qualibail III
  - ⇒ La démarche générale
  - ⇒ Le référentiel :
    - × Engagements de Services et leur déclinaison
    - × Dispositions d'Organisation
    - × Modalités de Suivi et de Pilotage et indicateurs quantitatifs
  - ⇒ Le processus de labellisation
- ↪ Le label Quali'HLM
  - ⇒ La démarche générale
  - ⇒ Le périmètre du label
  - ⇒ Le diagnostic Habitat Qualité de Service et les alertes
  - ⇒ Les Plans d'Actions d'Amélioration
  - ⇒ Le processus de labellisation



**Durée :**  
1 journée



**Prérequis :**  
Aucun



**Intervenants :**  
Consultant Aatiko  
Conseils ayant la  
qualité d'auditeur  
agréé

### ❖ **Module 3 : Atelier de réflexion sur deux démarches au choix**

En deux sous-groupes, les stagiaires évaluent :

- ↳ La pertinence des deux démarches
- ↳ Les forces et faiblesses de ces démarches
- ↳ Les opportunités pour leur organisme
- ↳ Évaluent la démarche la plus opportune

### ❖ **Module 4 : Construire son projet de labellisation ou certification ?**

- ↳ Les prérequis
- ↳ La méthode
- ↳ Le planning
- ↳ La nécessité d'une forte mobilisation interne



**Votre Interlocuteur**

Erwan de KERGOMMEAUX  
Senior Manager  
Responsable de l'activité formation  
e.kergommeaux@aatiko.fr  
Tel : 06 61 87 76 22