

# Qualibail III

## Rencontres 4

*Jeudi 1<sup>er</sup> février 2018*



# Accueil des participants

## Mot de bienvenue

*Olivier Barry, Président de DELPHIS*



# La place des démarches qualité dans un contexte de tensions

- Didier Poussou, Directeur Général de la Fédération des ESH
- Maimouna Niane, Auditrice AFNOR
- Guillaume Rio, Directeur Activités Supports, Maintenance, Institutionnel, Logéal Immobilière
- Jessica Keshlaf, Juriste, AFOC

**Animation :** Francis Deplace, Délégué Général, DELPHIS



# La place des démarches qualité dans un contexte de tensions

## *Le point de vue de la Fédération des ESH*

Didier Poussou, Directeur Général de la Fédération des ESH



# La place des démarches qualité dans un contexte de tensions

*Les différentes démarches qualité : apports,  
contraintes, complémentarités*

Maïmouna Niane, Auditrice AFNOR



# La place des démarches qualité dans un contexte de tensions

## *15 années de Qualibail !*

Guillaume Rio, Directeur Activités Supports, Maintenance,  
Institutionnel, Logéal Immobilière





# RENCONTRES QUALIBAIL

**Jeudi 1<sup>er</sup> février 2018**

**LOGÉAL**  
IMMOBILIÈRE

# Rencontres Qualibail – 1<sup>er</sup> février 2018

## LOGEAL IMMOBILIERE EN QUELQUES CHIFFRES...

- Un patrimoine de 11 500 logements – 3 agences commerciales en Normandie
- Un chiffre d'affaires de 55 m€
- Une implantation sur plus de 220 communes
- 1 250 nouveaux entrants par an
- Une production de 200 logements neufs



# Rencontres Qualibail – 1<sup>er</sup> février 2018

Quels sont les bénéfices de Qualibail ?

Qualibail est-il un facteur de différenciation ?

# Rencontres Qualibail – 1<sup>er</sup> février 2018

## QUALIBAIL : UNE DEMARCHE QUI REMONTE A 2001

- Première certification en 2001 version 1
- Certification Qualibail 2 en 2011
- Certification Qualibail 3 en 2017
- Certification ISO 9001 depuis 1996

# Rencontres Qualibail – 1<sup>er</sup> février 2018

## LES APPORTS SUCCESSIFS

- Une première version qui a permis de structurer une approche orientée Clients à partir de 8 engagements visant le cœur de métier
- Une version 2 qui intègre de nouveaux thèmes notamment la propreté du logement à l'entrée dans les lieux, la maîtrise des charges liées aux consommations, une meilleure information quant au suivi des DIT, le traitement des troubles de voisinage ou encore les demandes de mutation et d'adaptation du logement

# Rencontres Qualibail – 1<sup>er</sup> février 2018

## LES APPORTS SUCCESSIFS

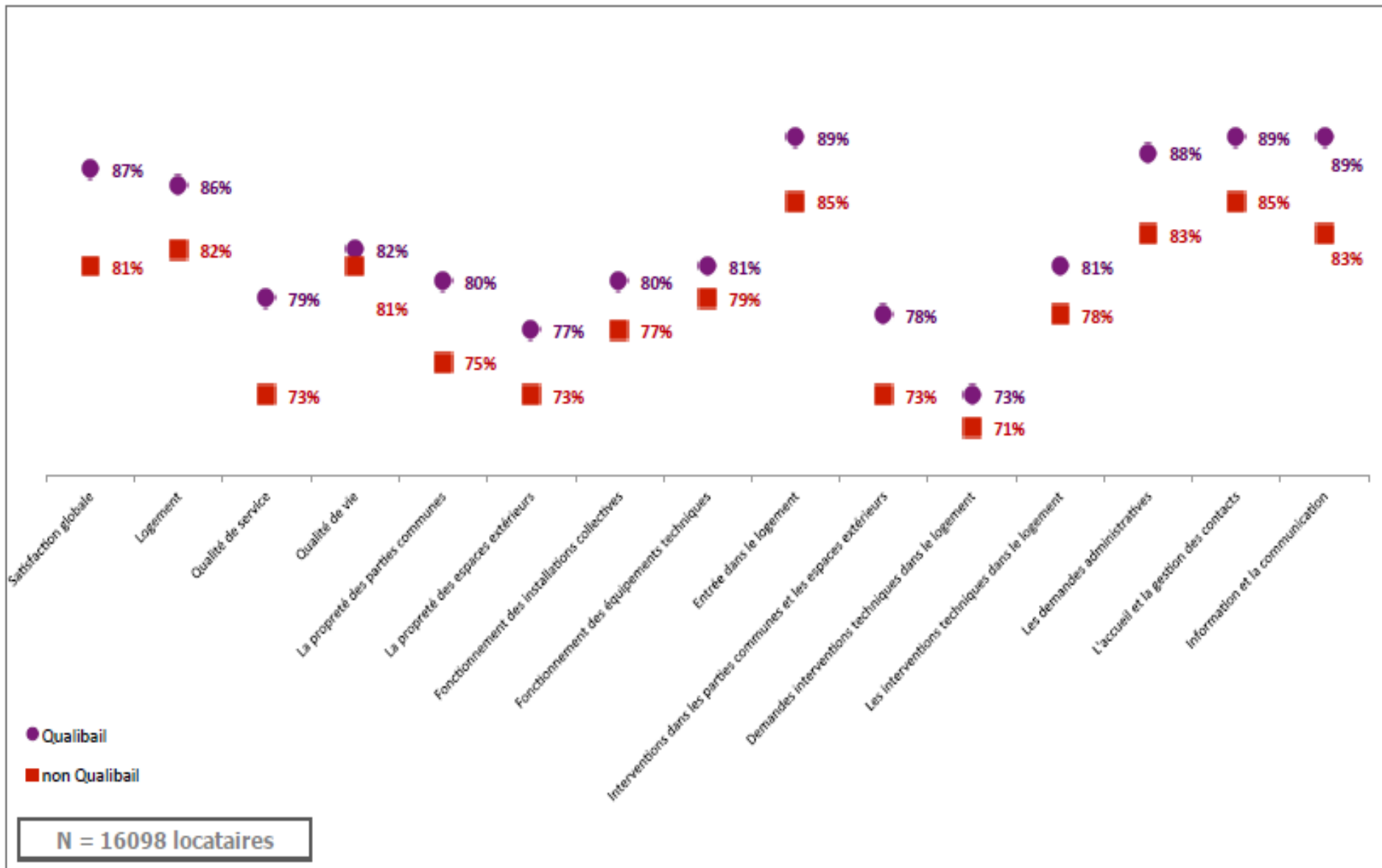
- Une version 3 qui va plus loin avec notamment :
  - La professionnalisation de « conseillers » de la demande de logement
  - La systématisation d'un « entretien de courtoisie » dans les 3 mois qui suivent l'entrée pour garantir une bonne installation
  - La mise en œuvre d'une action si la propreté des parties communes ou du logement (à l'entrée) n'est pas satisfaisante
  - Une diffusion large de notre offre de logements disponibles en locatif ou accession et location-accession ainsi que des coordonnées des administrateurs locataires et associations représentatives
  - L'identification des personnels de régie ou des entreprises et l'accent sur la propreté des chantiers après travaux

# Rencontres Qualibail – 1<sup>er</sup> février 2018

## DES RESULTATS PROBANTS

- Une satisfaction globale qui se situe à 87% (+ 5 points de la moyenne régionale)
- Une vacance commerciale (de plus de 3 mois) nulle depuis plus de 10 ans (résultat au 31 décembre de chaque exercice) dans un secteur largement détendu... 75% en zone rurale
- Un levier managérial extrêmement puissant et mobilisateur donc une culture d'entreprise bien installée
- Une satisfaction plus élevée pour les bailleurs certifiés sur tous les items de l'enquête triennale réalisée début 2017 par rapport aux bailleurs non certifiés !

# Qualibail / non Qualibail



Rencontres Qualibail – 1<sup>er</sup> février 2018

MERCI DE DE VOTRE ATTENTION

# La place des démarches qualité dans un contexte de tensions

## *Du côté des locataires*

Jessica Keshlaf, Juriste, AFOC

