

CONCEVOIR UN PLAN D' ACTIONS D' AMÉLIORATION QUALITÉ EN MODE COLLABORATIF



Thème : Consolider votre Qualité de Service

Dans le cadre de votre démarche qualité, après avoir mesuré la satisfaction de vos clients, vous vous engagez dans une démarche d'amélioration continue.

La conception d'un Plan d'Actions d'Amélioration est une exigence du Label Quali'HLM, et il doit être réalisé en concertation avec les locataires (ou leurs représentants).

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Séquencer les actions pour traiter une alerte
- ✓ Formaliser son plan dans un cadre méthodologique
- ✓ Savoir associer les locataires dans la démarche
- ✓ Mobiliser les différents acteurs
- ✓ Piloter son plan dans le temps

PROGRAMME / CONTENU

Identifier les actions prioritaires

- Décrypter les résultats de son enquête de satisfaction
- Comprendre les points d'alerte de son diagnostic HSQ
- Hiérarchiser les actions, prévoir les ressources et les acteurs

Associer les locataires

- Préparer les supports d'animation
- Animer une réunion : techniques et outils
- Savoir dégager un consensus ou un compromis

Elaborer le Plan d'Actions d'Amélioration

- Le formalisme attendu a minima par l'USH dans le cadre de votre projet de label Quali'HLM
- Identifier les acteurs, les responsabilités, les moyens, négocier les délais

Piloter son PAA dans le temps

- Se fixer des indicateurs de suivi pertinents
- Suivre la réalisation en cours
- Mesurer l'atteinte des objectifs
- Mobiliser les acteurs



POUR QUI ?

- Direction Générale
- Direction de la Gestion Locative
- Responsable Clients
- Responsable Qualité



LES + PÉDAGOGIQUES

Des apports méthodologiques fournis par un Consultant Qualité qui est aussi Auditeur agréé par l'USH du Label Quali'HLM.



DURÉE

1 jour



ALLEZ PLUS LOIN

Un suivi individuel à distance (mail, téléphone, visio-conférence) sous forme de conseil aux différentes étapes de la vie du Plan d'Actions.

