

EKiNeWs

LA NEWSLETTER DES SALARIES D'EKIDOM

Numéro

151

janv. 2024

Certification Qualibail

Un label pour nous accompagner dans l'amélioration de notre qualité de service auprès de nos locataires

En tant que bailleur social, EKIDOM est concerné par un certain nombre de dispositifs qualité et environnementaux destinés à faciliter nos démarches et à favoriser la satisfaction de nos clients.

Filiale du groupe AFNOR, la certification Qualibail est dédiée à tous les bailleurs. Conçue par des acteurs du secteur, elle aidera EKIDOM à améliorer les processus pour une meilleure qualité de service.

Les avantages de cette certification :

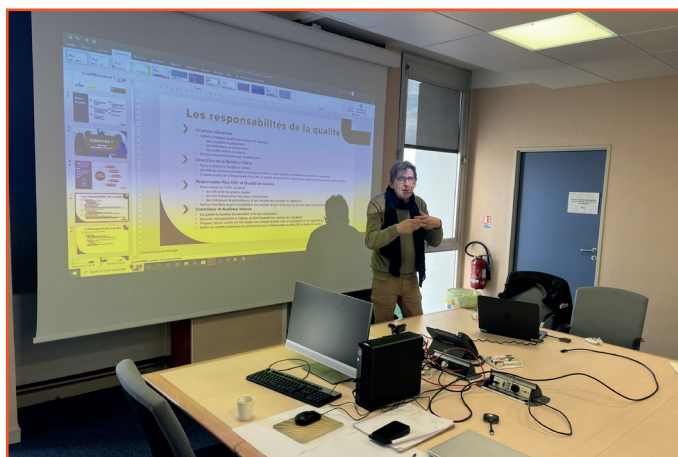
- > Développer l'information auprès de nos locataires
- > Revoir nos processus pour améliorer nos services
- > Améliorer la relation avec les locataires
- > Définir une stratégie territoriale
- > Revoir l'organisation interne
- > Mobiliser les équipes sur la satisfaction des locataires
- > Faire reconnaître nos engagements par une certification officielle et reconnue.



Le Comité de Pilotage élargi en séance le 30 janvier

Une enquête « qualité » en interne

Dans le cadre de la démarche, une enquête interne reposant sur 4 questions liées à la QUALITE a été réalisée. 28% des collaborateurs ont répondu à cette enquête traduisant ainsi les attentes des salariés mais aussi les interrogations et constats sur les métiers de chacun.



Pascal ROMAND, de Prisme Consultant a animé le Comité de Pilotage « Qualibail » élargi du 30 janvier

Rappel des questions posées

1. Pensez-vous pouvoir donner une définition de la qualité ?
2. Pensez-vous dans votre quotidien faire un travail de qualité ?
3. Pensez-vous que les locataires perçoivent aujourd'hui un niveau de qualité de service rendu EKIDOM ?
4. Pensez-vous que la qualité peut apporter un plus pour EKIDOM et ses locataires ?

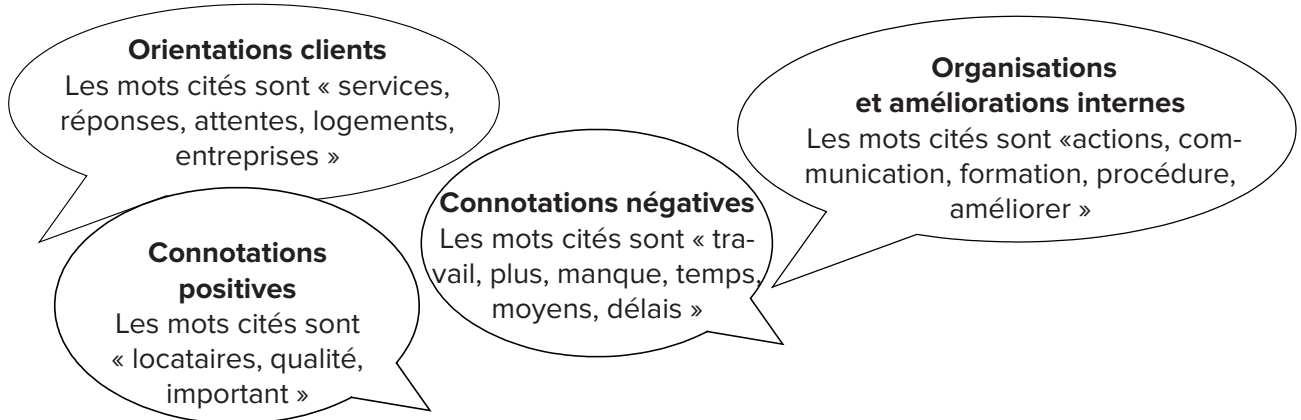
L'analyse des réponses à ces questions a été réalisée par notre prestataire Pascal ROMAND, (Prisme Consultant) qui nous accompagne dans la démarche. Ce dernier a choisi de traduire les résultats en les classant par catégories.

Ainsi 4 catégories se sont démarquées :

1. Organisations et améliorations internes
2. Orientations clients
3. Connotations positives
4. Connotations négatives

Un label pour nous accompagner dans l'amélioration de notre qualité de service auprès de nos locataires

Sur ces 4 catégories, des mots clés sont apparus de façon récurrente dans les réponses des collaborateurs et ont été classés en fonction du nombre de fois où ils ont été notifiés.



Au vu des résultats et de l'analyse, cette enquête qualité laisse apparaître un certain nombre d'attentes et de questionnements de la part des collaborateurs d'EKIDOM.

Bien que le référentiel « Qualibail » soit composé d'engagements qui concernent un certain nombre de

salariés issus des Directions Territoriales mais aussi de certains services du siège social, il n'apportera pas toutes les réponses attendues. Il permettra au travers d'ateliers d'améliorer nos pratiques et de mettre à jour nos procédures, pour au final satisfaire au mieux nos locataires.

Organisation

Qui compose le Comité de pilotage de "Qualibail" ?

La Direction a souhaité créer un Comité de Pilotage Elargi composé des membres du CODIR, de Mathilde FAYOUX et Eric MOREAU et certains responsables des DT et de la DSP car l'enjeu de la Qualité de Service est transversal.

