



QUALIRÉSIDENCE(S)[®] est une démarche d'amélioration de la qualité de la gestion adaptée aux différents contextes, aux enjeux et aux attentes des habitants de chaque résidence.

Cette démarche porte sur la pertinence et l'efficacité du mode de conduite et du contenu de projets d'amélioration concernant une ou des résidences.

••••• La certification QUALIRÉSIDENCE(S)[®]

À QUI S'ADRESSE CETTE CERTIFICATION ?

La certification QUALIRÉSIDENCE(S)[®] s'adresse à tout gestionnaire de résidence d'habitat privé ou public.

QU'EST-CE QUI EST CERTIFIÉ ?

La capacité du gestionnaire à mettre en oeuvre des processus efficaces d'amélioration de la qualité de gestion résidentielle.

Elle peut s'appliquer à une, à plusieurs ou même à toutes les résidences d'un gestionnaire.

SUR QUOI PORTE-T-ELLE ?

- Le pilotage par la Direction Générale.
- La conduite d'un projet d'amélioration de la qualité de la gestion résidentielle.
- La communication avec les habitants et les partenaires.
- Le diagnostic des opportunités, des problèmes et l'identification des améliorations potentielles.
- La stratégie et la définition des objectifs.
- La définition du plan d'action.
- Le suivi de la mise en oeuvre du plan d'actions.
- L'évaluation des résultats du projet.

QUELS SONT LES OBJECTIFS RECHERCHÉS ?

- Améliorer la gestion par l'application d'une démarche structurée issue des meilleures pratiques du moment.
- Accroître la satisfaction des habitants des résidences.
- Améliorer les relations avec les partenaires qui contribuent à la qualité du service rendu à ces habitants (collectivités locales, services publics, prestataires de service, entreprises sous-contrat...).
- Démontrer à des tiers l'aptitude à gérer efficacement des résidences par l'intermédiaire d'une certification développée à partir de la démarche décrite dans ce référentiel.





QUELLES SONT LES DÉMARCHES À SUIVRE POUR OBTENIR LA CERTIFICATION ?

- Mise en place des dispositions répondant aux exigences du référentiel.
- Engagement dans la certification par la signature d'un contrat avec Certivea.
- Participation aux audits (audit d'admission puis renouvellement tous les 12 mois).
- Réponses aux éventuels remarques de l'auditeur par l'engagement d'actions correctives.

EN QUOI CONSISTE L'ÉVALUATION ?

Il s'agit pour l'auditeur, de vérifier que les dispositions du système de management sont effectivement appliquées et qu'elles sont efficaces.

Outre les aspects de pilotage de la démarche, l'auditeur s'attache tout particulièrement à la démarche adoptée sur chacune des résidences, de la pertinence et de l'efficacité des diagnostics, des stratégies, des objectifs et des plans d'action ainsi que du résultat obtenu.

QUI ATTRIBUE LE CERTIFICAT ?

Certivea après avis d'un comité représentatif composés de représentants des gestionnaires, des habitants, des collectivités locales et d'experts, décide d'attribuer ou non le certificat ou de procéder à des examens complémentaires.

QUELS SONT LES AVANTAGES POUR LES CERTIFIÉS ?

Dès lors qu'il bénéficie du droit d'usage de la marque QUALIRÉSIDENCE(S)[®], le gestionnaire peut en faire état dans sa communication. Les certifiés QUALIRÉSIDENCE(S)[®] bénéficient d'une reconnaissance délivrée par un organisme tiers de leur savoir faire en matière de gestion.

QUEL EST LE COÛT DE LA CERTIFICATION ?

Le prix est défini selon le nombre de résidences sur lesquelles s'applique la démarche.



Pour consulter la liste des certificats QUALIRÉSIDENCE(S)[®] à ce jour et télécharger les documents utiles : www.certivea.fr