



## LE LABEL INTERNE « QUALIPRO » : un outil de management de la prestation

Région : Ile de France	Département : 75	Commune : Paris (Siège)
Bailleur : ICF La Sablière (groupe ICF)	Nombre de logements : 32 000 répartis sur 130 communes	Nombre de salariés : 580
Contact dans l'organisme :	Pascal PIQUARD, Responsable Qualipro, conditions de travail et prévention des risques	
Tél. : 01 55 33 96 65	Email : <a href="mailto:pascal.piquard@groupeicf.fr">pascal.piquard@groupeicf.fr</a>	

### Contexte

En 2005, l'enquête de satisfaction d'ICF La Sablière a fait apparaître une appréciation peu favorable des clients locataires à l'égard la propreté des parties communes. Fort de ce constat, la Direction Générale a décidé de placer la propreté des résidences au premier plan de ses objectifs dans le cadre de son projet d'entreprise. Cet objectif a donné lieu à la mise en place de la démarche Qualipro de labellisation des résidences.

### Objectifs

Le label Qualipro a pour objectifs d'améliorer la propreté des parties communes des résidences, d'optimiser les conditions de travail et de contribuer à la prévention des risques des collaborateurs de la société.

### Résultats / impacts

#### Liés à l'activité :

- ICF La Sablière a réalisé depuis 2005 3 processus complets de **certification Qualipro** de ses résidences : 95 % d'entre elles se sont vues attribuer ce label interne attestant de leur conformité à un référentiel de propreté : maîtrise des abords extérieurs, nettoyage des halls d'entrée et des escaliers, gestion des locaux conteneurs et des trappes de tri sélectif.
- Des entreprises mieux contrôlées (constats objectifs)
- Des réfections de cages d'escalier complètes (remise à niveau des cages trop encrassées pour être nettoyées)

#### Liés à l'organisation et à la culture d'entreprise :

- Une amélioration des conditions de travail des collaborateurs chargés de l'entretien (mise en place de matériels plus ergonomiques, de produits d'entretien moins agressifs) et de professionnaliser ces personnels (formations sur les méthodes de nettoyage)
- Un intéressement des personnels au label de la résidence.

Echéances	Méthodologie déployée
	<p>.</p> <p>La mise en place de démarche s'est orientée autour de deux principaux axes de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une formation hygiène et entretien a été dispensée à l'ensemble des représentants locaux et employés d'immeubles dans laquelle ont été abordés les aspects techniques, relatifs à la santé et à la sécurité des personnels (théorie et mise en pratique sur les sites, création de « fiches méthode » de nettoyage).</li> <li>- Le recrutement de deux conseillers Qualipro en vue d'établir un diagnostic dynamique de chaque résidence : état des lieux et préconisations à la fois sur des aspects techniques, de l'état général des parties communes à l'entretien ménager avec pour objectif final d'attribuer un label de qualité aux résidences ayant obtenu un niveau de propreté acceptable (score supérieur à 75%).</li> </ul> <p>Le déroulement de l'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lors de son passage, le conseiller Qualipro fait un constat à partir d'une grille d'évaluation portant sur les différentes dimensions constitutives de la propreté (qualité de la prestation, conditions de travail du personnel et niveau de formation, état technique de la résidence). A l'issue de la visite, le conseiller Qualipro calcule une note globale et établit une synthèse qu'il fait valider par le personnel d'immeuble. Les résidences qui satisfont au niveau de qualité défini se voient décerner un label qui peut être remis en cause à chaque nouveau passage.</li> <li>- Cette évaluation est également l'occasion de préconiser des solutions pour améliorer les prestations. Le conseiller Qualipro apporte des solutions concrètes, telles que l'achat de matériel mieux adapté, ou l'optimisation du dosage des produits et est chargé de faire remonter les informations relatives aux petits travaux à entreprendre (exemple : le remplacement d'un revêtement de sol).</li> <li>- Pour les résidences ne bénéficiant pas d'un niveau de propreté jugé acceptable, l'objectif est d'élaborer un plan d'amélioration leur permettant de décrocher un label lors d'un nouveau passage du conseiller.</li> </ul>

### Conditions de réussite de ce projet

- Un engagement fort de la Direction
- Le positionnement du conseiller Qualipro en tant qu'appui opérationnel aux personnels chargés de l'entretien (« ce n'est pas un contrôleur ») pour améliorer leurs conditions de travail.
- Une démarche qui doit intégrer l'ensemble du personnel (proximité, technique, relations locataires)
- Des résultats rapidement visibles et une incidence nulle sur les charges récupérables
- Obtenir le consensus sur le constat réalisé : validation de la synthèse par le personnel d'immeuble
- Prendre en compte dans l'évaluation les différents leviers constitutifs de la propreté (état technique, qualité de la prestation, conditions de travail)