

## QUALI Résidence(s)

Dernière mise à jour : le 22 octobre 2014 par CERTIVEA

### Délivré par :

CERTIVEA (certification)

Ce signe ne bénéficie pas de la mention RGE (Reconnu Garant de l'Environnement).

### Domaine d'application :

Gestionnaires de résidence d'habitat collectif ou individuel groupé

### Domaine d'application détaillé, portée du signe :

Démarche de management permettant l'amélioration de la qualité de la gestion résidentielle représentant un niveau de confiance dans l'organisation du gestionnaire et la qualité des projets d'amélioration qu'il réalise.

### Critères de confiance :

Prise en compte de la satisfaction client	oui
Suivi annuel des titulaires de la marque	oui
Contrôle de la qualité des services associés	Audit documentaire des documents d'organisation transmis
Suivi annuel de la qualité des services associés	oui
Service associés : prise en compte de la satisfaction client	oui
Vérification des assurances requises par l'activité concernée	oui
Vérification annuelle des assurances	non
Vérification de l'existence légale du professionnel	oui

Vérification annuelle de l'existence légale du professionnel	oui
Traitements des réclamations ou recours formulés auprès de l'organisme	Existence de procédures relatives aux réclamations

### Caractéristiques détaillées :

Famille de signe	Systèmes de management
Type de maître d'ouvrage	Une entreprise
Cadre de référence	Référentiel QUALI Résidence(s)
Dossier	Dossier de demande d'admission complété et accompagné des documents demandés.Recevabilité sur la base du dossier adressé par le demandeur.
Audit	Audit d'admission lorsque l'évaluation de l'efficacité est réalisée pour au moins une résidence
Modalités de décision d'attribution	Délivrance du droit d'usage de la marque QUALI Résidence(s) : certificat délivré ou non suite à l'analyse du dossier de demande, du rapport d'audit et, éventuellement, à l'avis du Comité d'Application.Composition : Président, Vice-président (un représentant de Certivéa), Collège Opérateurs, Collège Bénéficiaires, Collège Experts
Durée de validité (en mois)	36
Modalités de suivi	Audit de suivi : à 11 mois et 22 mois après certification ou renouvellementSuivi d'actions correctives (si nécessaire)
Périodicité du suivi (en mois)	11

@ Agence Qualité Construction 2019.

[1001signes.qualiteconstruction.com](http://1001signes.qualiteconstruction.com)