Un référentiel porté par des acteurs engagés

Votre bailleur s'engage
Qualité de service certifiée
AFNOR Certification
ENGAGEMENT DE SERVICE
QUALIBAIL
REF. 113
AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org

afnor CERTIFICATION

Tiers de confiance, AFNOR Certification développe depuis une vingtaine d'années une offre de certifications pour permettre aux professionnels de faire reconnaître la qualité de leur service. Elle regroupe professionnels, représentants des consommateurs, experts et se sert de son expérience de leader en France en certification pour concevoir des engagements de service répondant aux enjeux de leurs secteurs.

DELPHIS HABITAT & INNOVATION

L'association DELPHIS regroupe 22 entreprises sociales de l'habitat gérant plus de 280 000 logements sociaux dans 9 régions. Elle accompagne ses membres dans l'amélioration de leurs pratiques professionnelles autour de cinq axes principaux : patrimoine et environnement, habitat et services, économie et gestion, management et organisation, responsabilité sociétale des entreprises (RSE).

DEL&COOP' HABITAT COOPÉRATION

DEL&COOP' est une société coopérative de conseil créée à l'initiative des bailleurs sociaux du réseau DELPHIS. DEL&COOP' réalise diagnostics et recommandations, accompagne les bailleurs dans la mise en œuvre de leur démarche qualité et dans l'évaluation et l'amélioration de leurs pratiques professionnelles.

Pour en savoir plus

certification@afnor.org
01 41 62 80 11
www.afnor.org/certification

Avec Ecofolio tous les papiers se recyclent.
papiers

Communication Groupe AFNOR – S1709086 – 09/2017 – Conception graphique : GAYA - © Axel Coeuret / © SolisImages - stock.adobe.com

Votre bailleur s'engage
Qualité de service certifiée
AFNOR Certification
ENGAGEMENT DE SERVICE
QUALIBAIL
REF. 113
AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org

La référence nationale de **la qualité de service en gestion locative**

DELPHIS HABITAT & INNOVATION

afnor CERTIFICATION

Un référentiel de portée nationale validé par les parties prenantes du secteur

Créé en 2001 à l'initiative des trois bailleurs : Logéal Immobilière, Logiseine et Sodineuf Habitat Normand, le référentiel est porté par DELPHIS et AFNOR Certification.

Révisé en 2017,il a été approuvé par les représentants de la profession et les associations nationales représentatives de locataires.

Accessible aux organismes bailleurs de toutes tailles et sur tous les territoires, le référentiel regroupe 6 engagements et des dispositions d'organisation permettant d'offrir une prestation de service valorisante et satisfaisante aux locataires.

Pourquoi s'engager ?

- **Faire reconnaitre vos engagements** par une certification officielle et validée par les professionnels
- **Répondre et anticiper les attentes** de vos locataires
- **Clarifier vos engagements** vis-à-vis des locataires
- **Garantir la qualité du service** rendu aux locataires
- **Mobiliser vos équipes**
- **Harmoniser vos processus** de gestion locative
- **Adopter un référentiel simple et flexible**
- **Valoriser votre organisme** auprès de vos partenaires institutionnels

6 engagements de service garants d'une expérience client de qualité

1. **Vous orienter** à chaque étape de votre demande de logement
2. **Faciliter votre emménagement** et agir pour votre confort et votre sécurité
3. **Assurer le bon déroulement de votre location**
4. **Traiter vos demandes** d'intervention technique
5. **Vous informer** et évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence
6. **Vous accompagner** dans votre parcours résidentiel

Votre certification en 4 étapes

1 AUDIT SUR SITE
Un auditeur analyse votre conformité aux engagements de service Qualibail

2 RAPPORT D'AUDIT
Il rédige un rapport reprenant vos points forts et pistes d'amélioration

3 DÉCISION
Un expert statue sur votre conformité, au regard du rapport remis par l'auditeur

4 CERTIFICATION
La certification est valable pour 3 ans, sous condition d'audits de suivi annuels

Plaquette Qualibail V5.indd 3-4 19/09/2017 13:12