

Qualibail

Un référentiel pour la qualité de service en gestion locative dans le secteur de l'habitat social depuis 2002.



Un engagement partagé pour un habitat de qualité et un meilleur cadre de vie

Face à des attentes croissantes en matière de qualité de service, **QUALIBAIL** place la satisfaction des locataires au cœur de la gestion locative. Ce référentiel accompagne les bailleurs sociaux dans l'amélioration de leurs pratiques et garantit un niveau de service homogène tout au long du parcours résidentiel.

Qualibail, c'est avant tout :

- 6 engagements et 31 sous-engagements au service des locataires
- un outil de management pour structurer la qualité de service
- un référentiel créé à l'initiative de bailleurs sociaux* et pour les bailleurs sociaux, porté par DELPHIS et Afnor Certification, validé par les parties prenantes

*(Logéal Immobilière, Logiseine et Sodineuf Habitat Normand)

*Favorisez un habitat de qualité,
durable et humain.*

Engagez-vous sur l'ensemble du parcours du locataire, de la demande jusqu'au départ du logement

6 engagements de services au bénéfice des locataires

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

Pourquoi vous engager ?

- **Faire reconnaître 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**
- **Valoriser votre organisme** auprès de vos partenaires institutionnels

Une certification Afnor Certification



Audit sur site

Un auditeur analyse votre conformité aux engagements de service Qualibail.



Rapport d'audit

Il rédige un rapport reprenant vos points forts et vos preuves de conformité.



Décision

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



Certification

La certification est valable 3 ans, sous condition d'audits de suivi annuels.



Le club Qualibail

Participez au **club Qualibail** animé par DEL&COOP' pour bénéficier des échanges et retours d'expérience entre bailleurs engagés dans la démarche Qualibail.

Vous êtes intéressé(e) ? Contactez :

Julien Deniard - deniard@delcoop.fr

Une certification qui profite à tous

- **Pour les locataires** - Un logement et un cadre de vie de qualité, avec des services utiles au quotidien.
- **Pour les équipes** - Des outils, des méthodes et une organisation qui facilitent l'action.
- **Pour l'organisme** - Performance, maîtrise des risques et engagement valorisé.
- **Pour les territoires** - Des résidences entretenues, des partenariats solides et un impact durable.

Faites-vous accompagner !

DEL&COOP', partenaire de DELPHIS, vous propose du Conseil et de la Formation pour vous accompagner dans votre démarche qualité.

En savoir plus sur : www.delcoop.fr

DEL & COOP'
HABITAT
COOPÉRATION

**Rejoignez les organismes
certifiés Qualibail !**

Pour en savoir plus :

certification@afnor.org | bourgoin@delphis-asso.org

01 41 62 80 11

www.afnor.org/certification | www.delphis-asso.org

