

# Un référentiel porté par des acteurs engagés



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.



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' 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](mailto:certification@afnor.org)  
01 41 62 80 11  
[www.afnor.org/certification](http://www.afnor.org/certification)



Communication Groupe AFNOR - SXXX - 09/2017 - Conception graphique : GAYA.

**Votre bailleur  
s'engage**

Qualité de service certifiée  
**AFNOR Certification**



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



# 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.

## 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



## Pourquoi s'engager ?

- ▶ **Faire reconnaître vos engagements** par une certification officielle et reconnue 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

## 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

