



« LIVIA® », NOTRE DEMARCHE QUALITÉ, À VOTRE SERVICE

Le 4 mars dernier, le Groupe 1001 Vies Habitat a officiellement obtenu la labellisation LIVIA®. Ce label atteste de l'engagement quotidien de nos équipes pour vous apporter des services de qualité et placer votre satisfaction au cœur de toutes nos activités. On fait le point.

LIVIA®, c'est quoi ?

La démarche de labellisation Qualité LIVIA® a été conçue par l'association [Delphis](#)* pour valoriser les avancées des bailleurs sociaux en matière de qualité de service et de relation clients.

Elle repose sur un cahier des charges composé de 12 principes et 202 engagements **contrôlés et validés par un organisme extérieur indépendant**. Chaque bailleur construit sa politique qualité « sur mesure » en sélectionnant les engagements qui correspondent à ses pratiques et aux différents lieux où il intervient.

*Association dédiée à l'innovation pour l'habitat social

Des engagements centrés sur vos besoins

Aide à la constitution des dossiers d'APL, proposition d'un entretien personnalisé en cas de difficulté, contrôle des prestations de nettoyage des espaces communs (cf. numéro de mars 2025 de 1001 Infos), etc. Chez 1001 Vies Habitat, nous avons sélectionné **66 engagements concrets, répartis en 10 thématiques**.

Avec LIVIA®, 1001 Vies Habitat s'engage à vous offrir un même niveau de service, quel que soit votre lieu de résidence. Et ce, depuis votre arrivée dans votre logement, jusqu'à votre départ.



LES 10 THÉMATIQUES LIVIA®

- ✓ Une demande de logement accompagnée
- ✓ Une entrée dans les lieux sereine
- ✓ Un accompagnement social personnalisé
- ✓ Un parcours résidentiel simplifié
- ✓ Un traitement et un suivi efficaces de vos demandes
- ✓ Une propreté accrue des espaces communs
- ✓ Une relation multicanale simple et accessible
- ✓ Des travaux mieux maîtrisés pour vous satisfaire
- ✓ Une qualité de vie résidentielle
- ✓ Un déménagement en toute sérénité

Sophie Alunno,
Responsable des politiques Qualité
chez 1001 Vies Habitat



« Un gage de confiance pour nos locataires »

« L'obtention du label LIVIA® est l'aboutissement d'un travail collectif mené depuis deux ans pour renforcer notre qualité de service et notre relation avec les locataires. C'est un gage de sérieux et de confiance pour nos résidents... et une belle reconnaissance pour les équipes et le Groupe ! Mais ce n'est pas une fin en soi. Nos engagements sont garantis et contrôlés par un organisme de certification externe qui s'assure, tous les 3 ans, que nous les améliorons et les tenons sur le long terme. Pour conserver notre label, il faudra donc continuer à progresser ! »

LIVIA®, en pratique...

Mieux répondre à vos demandes d'intervention

LIVIA® établit notamment **une méthodologie précise et systématique** pour la prise en compte de vos demandes d'intervention technique ou administrative. Pour plus de **réactivité et de traçabilité**, des délais de prise en charge et de traitement doivent **obligatoirement être respectés**, selon le niveau d'importance de votre demande :

- **10 jours** pour une demande « courante »
- **3 jours** pour une demande « urgente »
- **Sans délais** pour une demande « grave » (engageant votre sécurité ou celle de vos biens).

Vous voulez en savoir plus ?

Rendez-vous notre chaîne [YouTube](#)



Nawel Hamouni,
Gestionnaire de résidence
et référente LIVIA®

« LIVIA® me permet d'être plus proche des locataires »

« LIVIA® facilite mon quotidien professionnel et me permet d'être plus proche des locataires, plus proactive et plus attentive à leurs besoins. Nous communiquons plus régulièrement, notamment via l'envoi de mails ou de SMS. LIVIA® ce sont aussi des habitudes de travail partagées. Si je m'absente, je sais que la personne qui me remplacera travaillera comme moi, avec les mêmes méthodes et la même exigence. C'est très rassurant pour les résidents... et pour nous! »

La Fête des Voisins revient le 23 mai !

C'est l'occasion de vous réunir entre voisins autour d'un apéritif ou d'un repas. Et pourquoi pas, de faire de belles rencontres !

Tout le monde peut participer, à vous de jouer !

Dans un hall, une cour, un jardin, un parking...

Déployez tables, chaises, pique-niques et préparations maison.

En 2025, cet événement national fêtera ses 25 ans.

C'est le bon moment pour vous lancer et insuffler convivialité et solidarité dans votre résidence.



6 conseils pour une Fête des Voisins réussie

1. **Parlez-en autour de vous** et mobilisez un maximum de volontaires pour l'organisation
2. **Placez des affiches*** dans le hall de votre immeuble
3. **Pensez à prévoir des solutions de repli** en cas de mauvais temps
4. **N'oubliez pas les enfants et les personnes âgées** : bonbons, jeux et chaises en quantité !
5. **Soignez l'ambiance** en n'oubliant pas la décoration
6. **N'attendez pas un an pour vous revoir**. Passer un bon moment entre voisins, c'est aussi toute l'année !

* Affiches et infos disponibles sur www.lafetedesvoisins.fr