



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 25 juin 2024

1001 Vies Habitat, premier bailleur social national à obtenir le label LIVIA pour sa qualité de service

Alors que la qualité de service dans le logement social est un critère central d'évaluation des bailleurs, 1001 Vies Habitat se distingue en devenant le premier acteur de dimension nationale à obtenir le label LIVIA. Une reconnaissance qui couronne six années de travail pour structurer une politique qualité et relation client ancrée dans les réalités de terrain.

« Dans un secteur marqué par des attentes fortes sur la qualité des services, cette labellisation agit comme un signal positif. Elle témoigne de la capacité d'un grand bailleur à engager un changement structurel, mesurable, et reconnu par des auditeurs tiers. » a déclaré Philippe Bry, président de 1001 Vies Habitat

Le Label LIVIA : la labellisation référence pour les bailleurs sociaux

Développé par l'association Delphis, le label LIVIA s'est imposé depuis 2021 comme une référence dans l'évaluation des démarches qualité des bailleurs sociaux. Basé sur un référentiel de 12 principes et 202 engagements, il permet à chaque organisme de logement social de construire un parcours personnalisé en fonction de ses pratiques, de son organisation et de son territoire. Son originalité réside dans son approche systémique : la qualité de service ne se réduit pas à la satisfaction client, mais s'articule avec les conditions de travail et l'implication des équipes .

« L'originalité de la labellisation LIVIA repose sur la conviction que la satisfaction clients est intimement liée à l'engagement des collaborateurs. La qualité du service et de la relation client doivent être pensées de concert avec une réflexion sur les conditions de travail et l'attention que l'on porte aux équipes qui sont en lien direct et quotidien avec les locataires et ont un rôle clé dans la satisfaction client. » comme le souligne Nathalie Bertin, présidente de l'association DELPHIS.

Cette dimension transversale a convaincu 1001 Vies Habitat de s'engager dans la démarche. *« Le logement social n'est pas un bien comme les autres. Nous avons besoin d'engager une démarche adaptée à nos problématiques. Pour cette raison, le Label LIVIA nous a paru le plus pertinent par son approche flexibles et personnalisée en fonction de nos spécificités et des territoires dans lesquels nous sommes présents. »* Sophie Alunno, responsable des politiques qualité chez 1001 Vies Habitat.

Des engagements testés localement, généralisés à l'échelle du groupe

L'obtention du label LIVIA s'inscrit dans une démarche en deux phases. À partir de 2019, 1001 Vies Habitat a expérimenté la démarche en Ile-de-France et dans la région lyonnaise. À partir de 2022, elle a déployé un socle commun de 66 engagements sur 10 thématiques dans toutes les filiales et tous les métiers du groupe.



Des engagements moteurs d'innovation

Cette démarche s'est concrétisée par des innovations visibles pour les locataires. Parmi elles : la création d'un espace numérique locataire centralisant les documents administratifs et les démarches courantes, et la mise en place d'un centre de relations clients unique, permettant un traitement homogène et un suivi des demandes quel que soit le canal de contact.

Ces transformations ont porté leurs fruits. En 2024, l'enquête de satisfaction annuelle menée auprès d'un échantillon représentatif de 8 900 locataires a montré une progression de 1,5 point du taux de satisfaction globale, atteignant 77 %.

À propos de 1001 Vies Habitat

Le Groupe 1001 Vies Habitat est l'un des principaux acteurs de l'immobilier social : plus de 216 000 personnes habitent les 92 037 logements gérés par le Groupe, répartis sur 422 communes. Présent majoritairement en Île-de-France, mais aussi en Auvergne-Rhône-Alpes, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Nouvelle-Aquitaine, le Groupe rassemble 1 285 collaborateurs au sein de cinq entreprises sociales pour l'habitat (ESH) : 1001 Vies Habitat, Sollar, Logis Familial, Logis Familial Varois, et Logis Méditerranée. Deux grandes directions représentent 1001 Vies Habitat en régions : 1001 Vies Habitat Île-de-France et 1001 Vies Habitat Nouvelle-Aquitaine.

Filiales et directions agissent au cœur des territoires, en étroite relation avec les décideurs, et s'appuient sur les moyens et la capacité d'innovation d'un groupe d'envergure nationale, au professionnalisme reconnu. Leur mission : développer une offre de logements sociaux adaptée aux résidents, dans toute la diversité de leurs besoins et de leurs profils.

 [@1001ViesHabitat](https://twitter.com/1001ViesHabitat)

 www.linkedin.com/company/1001-vies-habitat/

 www.1001vieshabitat.fr

CONTACT PRESSE

RUMEUR PUBLIQUE

1001ViesHabitat@rumeurpublique.fr

Camille Autin - 07 76 17 31 91

Julien Branellec – 06 28 83 35 56