

Qualité de service aux habitants : la SDH vient d'être labellisée LIVIA®

La SDH vient d'être labellisée LIVIA®. Avec ce label dédié au secteur de l'Habitat Social, le bailleur social isérois réaffirme sa volonté d'anticiper, écouter et répondre aux attentes des ménages qu'il loge, lesquels sont souvent confrontés à des situations socio-économiques fragiles. Cette démarche exigeante d'amélioration continue de la qualité de service et de la relation client au quotidien est constitutive de la mission d'intérêt général de la SDH.

En France, une dizaine de bailleurs sociaux sont engagés dans la démarche Livia® d'amélioration continue de la satisfaction clients et trois sont labellisés à ce jour. En adoptant ce dispositif, il y a maintenant plus de 2 ans, l'objectif de la SDH vise à inscrire sa politique qualité dans une approche globale, flexible et progressive. Il s'agit de répondre à la diversité des besoins et des profils de ses locataires tout au long de leur parcours, depuis la demande de logement jusqu'à leur départ.

Concrètement, la SDH s'engage sur un socle d'exigences fondamentales, comme la qualité et l'entretien des logements et des parties communes, les délais de prise en charge des demandes clients et des réclamations, l'accompagnement social personnalisé, la qualité de l'accueil des nouveaux locataires...

Face à la diversité de sa clientèle, la SDH se doit de personnaliser certains de ses services. A titre d'illustration, les personnes âgées de plus de 65 ans représentent 23,2 % des ménages qui occupent le parc immobilier de la SDH. Des services spécifiques sont proposés à ces seniors dont la proportion tend à augmenter avec le vieillissement de la population. Il leur est ainsi proposé un accompagnement social personnalisé lors d'une visite à domicile une fois par an. Les collaborateurs de la SDH intervenants sont formés à la détection et au signalement des situations à risque.

Les accédants locataires constituent un autre segment de clientèle particulier. En 2022, 71 % des ménages qui ont acheté un logement dans le parc ancien de la SDH étaient locataires ou descendants. Pour réussir ce parcours résidentiel, la SDH propose des prix de ventes attractifs réservés aux locataires, un accompagnement personnalisé durant tout le processus d'achat et une communication spécifique.

De façon plus globale, comme le souligne Patricia Dudonné, Directeur général de la SDH : *« Le label LIVIA® n'est ni une ligne de départ et encore moins une ligne d'arrivée. C'est une course de fond dans laquelle nous sommes engagés voilà bien des années. »* Et de rappeler le rôle central des collaborateurs dans la chaîne de valeur au bénéfice des clients : *« Je suis convaincue que la réussite de notre démarche réside aussi dans la « symétrie des attentions », dans notre capacité à prendre en considération les besoins et attentes de nos collaborateurs, au même titre que ceux de nos clients. »*

Pour sa part, Charlotte Limousin, Déléguée générale de DELPHIS, Pôle de Recherche & Développement qui a développé le référentiel LIVIA®, ouvre des perspectives sur les enjeux de la relation client et de la transformation numérique : *« La relation client est indissociable de la satisfaction clients. L'essor du*

numérique a beaucoup modifié les usages et attentes des locataires, notamment en termes de disponibilité et de réactivité. Et, pour autant, la relation humaine reste encore et toujours fondamentale. Je sais que la SDH est particulièrement mobilisée en matière de développement SI et qu'elle a beaucoup de projets en cours et dans les cartons. Ce qui me réjouit c'est sa capacité à ne pas opposer la technologie à la relation humaine. Les métiers des bailleurs et la qualité du service rendu s'incarnent sur le terrain au plus près des habitants. »

À PROPOS DE LA SDH (Société Dauphinoise pour l'Habitat) : Entreprise Sociale pour l'Habitat et filiale du groupe Action Logement, la SDH est un acteur de référence du logement social en Isère. Sa mission d'intérêt général consiste à construire et gérer des logements locatifs sociaux et en accession sociale à destination des ménages qui ne peuvent accéder au parc privé. La SDH accompagne en particulier l'accès au logement des salariés (ils représentaient 71 % des nouveaux entrants en 2022). Son patrimoine immobilier comprend 22 591 logements locatifs implantés dans 147 communes en Isère. Sur le terrain et dans les services supports, ses 328 collaborateurs assurent l'ensemble des services de gestion locative de qualité au plus près de ses 42 000 locataires. La SDH agit également pour améliorer et entretenir son parc immobilier, notamment au travers des réhabilitations thermiques et des programmes de renouvellement urbain. Engagée depuis 2005 dans une démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE), la SDH est évaluée depuis 2018 au niveau « Exemplaire » de l'évaluation AFAQ 26000, soit le quatrième et plus haut degré du modèle d'Afnor Certification. Plus d'informations sur : www.sdh.fr

A propos de DELPHIS : Pôle de Recherche & Développement, DELPHIS accompagne les bailleurs sociaux dans leur activité au service des habitants et des territoires. L'Association développe des outils et méthodes pour répondre aux enjeux du logement social et contribuer à l'amélioration des pratiques et performances professionnelles. Fort de son engagement dans l'innovation sociale depuis plus de 30 ans, DELPHIS intervient dans trois domaines : la Responsabilité Sociétale des organisations, la Qualité de service et la Relation client, l'Autonomie des publics fragiles. Organisée en réseau, l'Association DELPHIS réunit près de 70 organismes membres, implantés dans toute la France. Plus d'informations sur : delphis-asso.org • ethis-habitat.org • habitatseniorservices.fr

A propos de LIVIA® : Label dédié au secteur de l'Habitat Social, LIVIA® soutient l'amélioration continue de la Qualité de service et de la Relation client, en réponse aux attentes des locataires. S'appuyant sur un référentiel coconstruit par DELPHIS avec des bailleurs, LIVIA® permet de structurer une démarche qui place l'Expérience client au cœur de la stratégie, mobilise l'ensemble des équipes au service de la Satisfaction clients, et invite à innover et développer des services adaptés aux spécificités des différents territoires et publics.



CONTACTS PRESSE :

Guillaume Bessière - g.bessiere@sdh.fr
Caroline Brochard - brochard@delphis-asso.org