

Communiqué - 25 janvier 2022

LOGÉAL IMMOBILIÈRE, premier bailleur labellisé LIVIA®



Acteur majeur de l'immobilier social en Haute-Normandie, membre fondateur de la société de coordination TERRITOIRE & HABITAT NORMAND, LOGÉAL IMMOBILIÈRE s'est vu décerner le label LIVIA® le 19 janvier dernier, à l'issue d'un audit réalisé en décembre 2021. Ce label, adossé à un référentiel développé par DELPHIS et un ensemble d'organismes de logement social, vient témoigner de l'engagement de LOGÉAL dans la Qualité de Service et la Relation Client. LOGÉAL IMMOBILIÈRE est le premier bailleur à obtenir le label LIVIA®. Une dizaine d'autres bailleurs sociaux en France sont engagés dans cette démarche.

Avec le choix du label LIVIA®, LOGÉAL IMMOBILIÈRE réaffirme son engagement dans la Qualité de service et renforce son approche de la relation client.



L'organisme, certifié Qualibail® depuis 20 ans, a initié une nouvelle démarche Qualité dès 2020 pour mieux répondre aux **attentes de personnalisation et de réactivité** des différents profils de locataires qu'il accueille sur son territoire. Face à des exigences accrues, LOGÉAL IMMOBILIÈRE a fait de la relation client et de la communication avec ses locataires une priorité. Cela passe notamment par le développement du numérique pour apporter des réponses réactives et adaptées à chacun.

Une **mobilisation collective** a permis à l'organisme de s'engager vers cette nouvelle

approche Qualité. La labellisation LIVIA®, portée par la Direction Générale de LOGÉAL IMMOBILIÈRE, vient couronner les efforts de toutes les équipes depuis plus d'un an. LOGÉAL s'appuie sur la prise en compte de la satisfaction des collaborateurs et s'attache à définir les rôles de chacun, en tant qu'acteurs auprès des clients, pour développer une expérience client renouvelée.

Le label LIVIA® vise à accompagner les bailleurs dans le renforcement de la satisfaction clients au travers d'une démarche globale. Celle-ci intègre les aspects de qualité de service, d'offre de services aux locataires et de relation client.

Co-construit et expérimenté par une dizaine de bailleurs sociaux, dont LOGÉAL IMMOBILIÈRE, LIVIA® permet aux bailleurs sociaux de définir une **politique Qualité** adaptée aux spécificités de leurs territoires et publics, tout en garantissant une qualité de service pour tous. Au travers de LIVIA®, DELPHIS complète et diversifie son offre d'outils au service des démarches Qualité des bailleurs, qui comprend déjà le référentiel Qualibail® (certification de services portée par l'AFNOR et DELPHIS) et les labels Habitat Senior Services® et Cap' Autonomie®.

L'innovation du label LIVIA® réside dans son **approche globale** alliant qualité de service et relation client, ainsi que dans sa dimension personnalisable et modulable, permettant d'adapter les engagements du bailleur aux enjeux et besoins différenciés des ménages et des territoires. LIVIA® repose également sur la conviction que la satisfaction clients doit être l'affaire de tous et est intimement liée à **l'engagement des collaborateurs**. L'équité de considération collaborateurs-clients est ainsi un autre principe clé de la démarche. Enfin, prenant en compte les besoins et attentes des collaborateurs, et au travers d'engagements en lien avec l'inclusion ou encore le respect de l'environnement, LIVIA® permet aux bailleurs d'inscrire pleinement leur politique de Satisfaction Clients dans leur démarche de **Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)**.

« Depuis plusieurs années déjà, on observe des attentes des locataires de plus en plus fortes autour d'une attention individuelle renforcée, d'une expérience fluide, efficace et simple. La pandémie du Covid-19 a accentué plus encore ces attentes. La relation de confiance est au cœur des préoccupations des ménages, avec le besoin d'être écouté, considéré, compris. Dans un contexte où les échanges à distance se multiplient, le besoin de proximité n'a jamais été aussi prégnant. Au travers de LIVIA®, nous invitons et aidons les bailleurs à se structurer et à innover pour répondre à ces attentes, en encourageant des approches pro-actives, s'appuyant sur les outils numériques, sans oublier la dimension fondamentale de l'humain, du relationnel, de l'interpersonnel », déclare Charlotte Limousin, directrice adjointe de DELPHIS.

A propos de LOGÉAL IMMOBILIÈRE : Acteur de l'habitat social, engagée dans une démarche de responsabilité sociétale, LOGÉAL IMMOBILIÈRE dispose d'un savoir-faire diversifié : construction en maîtrise d'ouvrage directe, accession sociale à la propriété, location, acquisition-amélioration, vente de logements et de terrains à bâtir, gestion de copropriété. Attachée à sa mission d'intérêt général, elle œuvre pour construire un habitat de qualité qui répond aux besoins de tous. Son patrimoine est composé de 12 000 logements.

Grâce à son réseau de 3 agences commerciales, 1 Succursale, 1 agence préventions et de 21 points d'accueil, LOGÉAL IMMOBILIÈRE se positionne au plus près des habitants et des territoires. L'entreprise promeut l'ouverture, l'ambition et l'engagement social comme moteurs. Elle fonctionne exclusivement sur la base de relations de confiance et intègre la transparence dans toutes ses actions et processus d'amélioration. Autant de valeurs qui, permettent de développer une bonne image auprès des administrateurs, des locataires, mais aussi des collectivités locales.

LOGÉAL IMMOBILIÈRE entend réaliser son objet social et sa mission au service de tous, dans le monde d'aujourd'hui et de demain. Elle répond aux attentes de ses partenaires, améliore constamment sa relation client et met en œuvre un développement cohérent en matière de patrimoine. Une ambition : bâtir une entreprise forte, reconnue et attractive sur son territoire.

LOGÉAL IMMOBILIÈRE est depuis 2019 membre de TERRITOIRE & HABITAT NORMAND. Cette société de coordination est présente sur les 5 départements Normands et entend répondre aux différents enjeux de la Normandie et poursuivre son développement.

En se définissant comme ENSEMBLIER EXPERT ET INNOVANT, LOGÉAL IMMOBILIÈRE se tourne résolument vers le futur.

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 • delphis-asso.org • ethis-habitat.org • habitatseniorservices.fr

Contacts

Contact LOGÉAL IMMOBILIÈRE : Christine Heloir, Directrice de la Communication

07 64 00 34 80 • c.heloir@logeal-immobiliere.fr

Contact DELPHIS : Caroline Brochard, Responsable Communication

07 86 68 30 83 • brochard@delphis-asso.org

Photo : Remise de l'Attestation de labellisation LIVIA®, janvier 2022, Yvetot.

De g. à d. : Christel Roussel, Directrice générale, LOGÉAL IMMOBILIÈRE ; Charlotte Limousin, Directrice adjointe, DELPHIS.