

Un label de qualité de service et de relation client pour le logement social



Créé par et pour des organismes de logement social, le label **LIVIA®** vous aide à **renforcer votre satisfaction client**, en développant votre qualité de service et la relation client, tout en valorisant vos engagements.

Structurez votre démarche de satisfaction client grâce à une approche souple et adaptable aux enjeux spécifiques de votre organisme.

Améliorez votre démarche qualité avec LIVIA®

Avec un choix de plus de **200 engagements et services**, **LIVIA®** offre aux bailleurs sociaux **un référentiel modulable et évolutif** pour répondre aux attentes des locataires et améliorer leur satisfaction.

12 principes pour structurer votre organisation

Elaborer la stratégie

1. Définir et déployer une **stratégie de qualité et de services**
2. Définir et déployer une **stratégie de relation client**
3. **Mobiliser** et impliquer l'ensemble des **collaborateurs**
4. Prendre en compte les besoins des collaborateurs et la **QVCT**

Assurer la mise en œuvre de la stratégie

5. Organiser le **pilotage de la démarche**
6. Renforcer la **transversalité** et la **coopération**
7. Accompagner les collaborateurs par la **formation**
8. Ajuster la relation client à chaque moment-clé du **parcours client**
9. Maîtriser et garantir la **qualité des prestations** internes et externes

Déployer une démarche d'amélioration continue

10. Ecouter et prendre en compte les **besoins des clients**
11. Evaluer la **performance de la démarche**
12. **Innover** au service des locataires et des collaborateurs

9 thématiques d'engagements pour construire un parcours client adapté

Les périmètres d'application de certains engagements peuvent aussi être ciblés pour répondre aux enjeux spécifiques de certains territoires, publics, patrimoines...

1. Premier contact
2. Entrée dans les lieux
3. Vie dans le logement et accompagnement social
4. Le logement et son environnement, dont propreté
5. Demandes d'intervention technique
6. Demandes administratives
7. Réclamations
8. Parcours résidentiel
9. Départ du logement

Le processus de labellisation

Un cycle de 3 ans rythmé par plusieurs audits

1. Un **audit préalable** réalisé par un auditeur externe, un auditeur interne ou un organisme labellisé LIVIA®.
2. Un **audit d'attribution** réalisé par un organisme de certification indépendant habilité par DELPHIS (AFNOR Certification).
3. Un **audit de suivi** pendant le cycle, réalisé par un auditeur externe, un auditeur interne ou un organisme labellisé LIVIA®.

A l'issue des 3 ans, un **audit de renouvellement** est réalisé par un organisme de certification indépendant habilité par DELPHIS (AFNOR Certification).



Valorisez votre engagement grâce à trois niveaux de distinction

Parce que l'amélioration continue est au cœur de la démarche, LIVIA® distingue les organismes selon trois niveaux d'engagement :

- Mention **“Conforme”**
- Mention **“Confirmé”**
- Mention **“Excellence”**

Rejoignez les organismes labellisés LIVIA® !

Contactez Pierre Moitrier
✉ moitrier@delphis-asso.org

www.delphis-asso.org
Rejoignez-nous sur LinkedIn

Etre membre du réseau LIVIA®

Au-delà d'une démarche de labellisation, en vous engageant dans LIVIA®, vous aurez accès :

- ✓ au référentiel complet et à sa boîte à outils,
- ✓ à des réunions d'échanges inter-bailleurs,
- ✓ à un partage de bonnes pratiques entre pairs,
- ✓ à des points individuels pour toutes les questions liées au référentiel,
- ✓ au groupe de travail pour participer à l'évolution du référentiel.

Les membres du réseau

Retrouvez la liste complète des organismes membres du réseau LIVIA®.



Faites-vous accompagner !

DEL&COOP', partenaire de DELPHIS, vous propose du Conseil et de la Formation pour vous accompagner dans votre démarche qualité.

En savoir plus sur : www.delcoop.fr

DEL & COOP'
HABITAT
COOPÉRATION