

UNICIL reçoit le LABEL LIVIA®

1^{er} BAILLEUR EN RÉGION SUD



Unicil obtient le label LIVIA® et affirme son engagement durable en faveur de la qualité de service et de la relation clients. Ce label exigeant, porté par DELPHIS, vient reconnaître une démarche structurante, engagée visant à **élever la qualité de service et la relation clients à la hauteur de l'offre patrimoniale** d'Unicil, au bénéfice de ses locataires.

UNE DÉMARCHE EXIGEANTE ET COLLECTIVE

Au terme d'un audit réalisé par un auditeur indépendant au siège et sur les territoires, cette labellisation est la concrétisation d'un travail de fond mené pour améliorer la satisfaction des locataires et renforcer la relation clients.

Pendant deux ans, les équipes d'Unicil ont été mobilisées autour d'ateliers de co-construction d'engagements afin d'ancrer durablement une culture client commune, du front office au back office. Plus de 55 engagements de qualité de service ont ainsi été définis et sont désormais portés au quotidien.

L'animation d'une communauté d'ambassadeurs LIVIA® et de journées « Qualité de service » viennent pérenniser l'élan collaboratif dans le temps.

UN POINT D'APPUI POUR PROGRESSER ENCORE

L'obtention du label LIVIA® ne marque pas une fin, mais le début d'un nouveau cycle d'amélioration continue. Unicil va s'appuyer sur ce cadre structurant pour poursuivre ses efforts, mesurer ses actions, renforcer l'écoute des locataires et faire évoluer en permanence ses pratiques.

À travers cette labellisation, Unicil réaffirme son engagement en faveur d'un **habitat social de qualité**, attentif aux **services** proposés, aux **parcours résidentiels**, à la **relation de proximité** avec les habitants et au **bien-être de ses collaborateurs**.

C'EST QUOI LIVIA® ?

Le label LIVIA® porté par DELPHIS distingue les organismes HLM qui placent la relation clients et la satisfaction des locataires au cœur de leur stratégie. Il s'appuie sur un référentiel exigeant, évaluant à la fois l'organisation, les pratiques, les engagements de service et l'implication des équipes.



LA PAROLE À...



Avec la démarche LIVIA®, notre objectif est d'élever la qualité de service et la relation clients à la hauteur de notre offre patrimoniale, pour nos locataires.

Ces engagements nous les avons construits avec les collaborateurs, afin que la culture client ne soit pas un discours, mais une réalité incarnée au quotidien.

Éric PINATEL,
Directeur Général d'Unicil



Unicil 
Groupe ActionLogement