



# POLITIQUE DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

# LA QUALITÉ ET LA SATISFACTION

au coeur de nos préoccupations

**Notre capacité à produire collectivement un service de qualité** au bénéfice des acquéreurs, des locataires, de leurs représentants, des candidats au logement et de nos partenaires, constitue un enjeu fondamental pour le Groupe Valophis.

C'est la raison pour laquelle **notre projet d'entreprise « Valophis 2026 » a été élaboré autour des thèmes de la qualité et de l'innovation**. Il est le résultat de plusieurs démarches engagées afin de faire émerger des propositions d'amélioration.

Une première, orientée sur le traitement des sollicitations, qui a réuni les locataires, leurs représentants, les entreprises et le personnel du Groupe afin de prendre pleinement en compte les attentes de nos locataires. Une deuxième, invitant chacun des collaborateurs à réfléchir aux moyens d'améliorer la qualité de leur travail, pour être toujours plus efficaces, et satisfaire nos locataires, acquéreurs et partenaires. Et une troisième, consacrée à l'innovation, pour favoriser l'expérimentation et initier des projets emblématiques.

Le questionnement autour de la qualité de nos réalisations et de nos collaborations, constitue une démarche permanente pour chacun afin d'optimiser nos fonctionnements et gagner en efficacité. Le développement des savoir-faire et savoir-être ainsi que l'amélioration de la connaissance réciproque des métiers de chacun contribueront à cet objectif.



**La qualité doit être le socle de notre culture d'entreprise** et nous devons incarner nos valeurs au quotidien, en les gardant à l'esprit dans la **réalisation de nos missions** : « **respect, solidarité, engagement et performance** ».

Le label Quali'HLM et la certification ISO 9001 pour le périmètre gestion locative nous ont permis d'installer un système de management de la qualité basé sur l'amélioration continue des activités et le pilotage par processus. Cette approche permet aujourd'hui de garantir la conformité de nos pratiques, en lien avec les attentes et les exigences des locataires et des parties intéressées. Nous devons poursuivre cette démarche et la renforcer, encourager les actions efficaces à l'échelle de l'entreprise comme à l'échelle de chaque service en tenant compte de notre environnement, des opportunités et des risques identifiés.

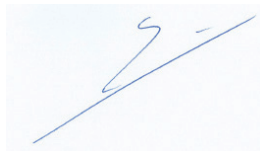
Pour répondre aux nouveaux usages et gagner en efficacité, en disponibilité et en qualité de service rendu aux habitants, la digitalisation de nos services et l'adaptation de notre organisation doivent se poursuivre.

La mise en œuvre de ces orientations sera régulièrement évaluée et les résultats partagés.

Votre mobilisation pour mettre en œuvre notre politique qualité contribuera à la réussite de notre projet d'entreprise « Valophis 2026 ».

Bien à vous,

Créteil, le 27 mars 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'F. Bouali', written on a light blue background.

Farid Bouali  
Directeur général