



POLITIQUE DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ



GroupeValophis

LA QUALITÉ ET LA SATISFACTION

au coeur de nos préoccupations

Alors que notre projet d'entreprise Valophis 2026 entre dans sa dernière année de mise en œuvre, je souhaite répréciser les grandes orientations du groupe et actualiser notre politique qualité.

Dans un contexte économique défavorable pour le pays impactant les acteurs économiques ainsi que le budget de l'Etat et des collectivités, j'ai fixé un cap permettant d'assurer la pérennité financière et l'indépendance de notre Groupe. Les mesures en place nous permettent de poursuivre notre développement et d'assurer la bonne gestion de notre patrimoine au service des locataires, des candidats au logement, des accédants et de nos partenaires.

Notre capacité à produire collectivement un service de qualité constitue un objectif fondamental pour le Groupe Valophis. Cet objectif passe par la mobilisation de moyens permettant de garantir la capacité des équipes à répondre aux enjeux de rénovation des quartiers, de réhabilitation et d'entretien courant de notre Patrimoine.

Afin de répondre aux attentes exprimées sur le terrain par nos locataires, partenaires et municipalités, les directions du groupe Valophis ont travaillé à un plan d'action majeur autour de deux axes stratégiques :

- Renforcer l'entretien de nos résidences en agissant sur les problématiques de gestion courante et en augmentant significativement les investissements consacrés au renouvellement et à la maintenance des équipements. Ces investissements seront échelonnés sur les cinq prochaines années, en fonction des priorités à traiter.



- Améliorer la qualité de service aux locataires en renforçant la présence des équipes Valophis sur le terrain et la gestion des réclamations, notamment à travers un travail sur la transversalité et la relation avec nos prestataires dans le but d'accroître notre réactivité et régler les sollicitations dans les meilleurs délais possibles.

Ces investissements majeurs, combinés à une gestion quotidienne renforcée et au plus près des locataires, doivent permettre au Groupe Valophis d'assurer pleinement sa mission en tant que bailleur social et garantir les conditions de sa pérennité. En effet, au-delà des moyens financiers mobilisés, la qualité de notre service repose sur l'engagement de l'ensemble des collaborateurs, fédérés autour de nos valeurs communes : respect, solidarité, engagement, performance, réactivité et qualité.

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 notre organisme, comme à l'échelle de chaque service. Dans cette perspective, les innovations technologiques continueront à être intégrées dans nos pratiques car elles constituent un levier essentiel pour améliorer notre efficacité, renforcer notre disponibilité et élever la qualité du service rendu aux habitants.

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

C'est collectivement que nous faisons vivre ce projet commun et la mobilisation de chacun est essentielle pour traduire ces orientations en résultats concrets et visibles pour les locataires, nos partenaires et l'ensemble des salariés.

Bien à vous,

Créteil, le 15 juin 2026



Christian Harcouët
Directeur général