



Lettre de la Direction Générale : Engagement de la Gestion Locative Dans la démarche de certification ISO 9001 v2015

Il y a 2 ans, nous avons pris la décision de faire certifier la démarche qualité de Domofrance en visant les objectifs suivants :

- Accroître la satisfaction de ses clients,
- Améliorer en continu la qualité des produits et services offerts,
- Optimiser son fonctionnement général.

La première étape de ce challenge collectif a été l'obtention, en septembre 2018, de la certification ISO 9001 v2015 pour nos activités de construction neuve et achat de VEFA.

Au-delà de la certification, qui ne doit pas être une fin en soi, cet exercice a été l'occasion de revisiter nos modes de fonctionnement, de les améliorer pour certains, de supprimer des circuits inutiles. Des pratiques nouvelles ont été initiées, comme l'évaluation des fournisseurs ou les audits qualité, effectués par des collaborateurs formés à cet effet.

Tous ces efforts traduisent une volonté de progresser ; nous devons continuer dans cette voie et intégrer la recherche d'amélioration continue dans notre quotidien en visant un quatrième objectif : conforter notre savoir-faire en apprenant à tirer les leçons de nos erreurs, à capitaliser nos bonnes pratiques.

Domofrance est une entreprise reconnue, qui a le souci constant d'améliorer la qualité du service rendu à ses clients.

C'est donc naturellement que nous allons poursuivre la démarche initiée et étendre la certification à nos activités de location et de vente de patrimoine.

Par cette lettre, je m'engage, avec les membres du Comité de Direction, à apporter mon appui ainsi que les ressources nécessaires à la poursuite de cette volonté d'amélioration continue.

Je soutiens les managers et les collaborateurs dans leur implication afin d'assurer la réussite de la politique engagée.

La Responsable Qualité et moi-même restons à votre écoute pour toute interrogation ou suggestion d'amélioration sur notre démarche.

Francis Stéphan
Directeur Général

Domofrance 
Groupe ActionLogement

Votre logement, notre engagement



Q-CO-ENR-014