

# La Politique Qualité de Domofrance 2024-2028

Pour garantir la satisfaction de ses clients et parties prenantes, et répondre à la diversité des attentes qui s'expriment en matière de logement et plus généralement, d'habitat, Domofrance met en œuvre son savoir-faire depuis plus de 60 ans.

Dans le but d'affronter les enjeux actuels et de conforter notre volonté de progresser, nous avons engagé Domofrance dans une démarche globale d'amélioration continue, autour des objectifs suivants : **accroître la satisfaction de nos clients, améliorer la qualité de nos produits et services, optimiser notre fonctionnement général.**

Cet engagement est le fil conducteur de notre nouveau projet stratégique d'entreprise « vivant », emblème de notre politique RSE certifiée B Corp, qui nous invite à changer dans la continuité, au bénéfice de nos parties prenantes, autour de 5 chantiers déclinés dans tous nos métiers :

- La décarbonation pour loger durablement
- Un service de qualité pour toujours plus d'utilité sociale
- Un management et une organisation repensés
- La data et la digitalisation pour mieux nous développer
- Le développement et les relais de croissance au service des territoires.

Dans le cadre de notre Système de Management de la Qualité, sur lequel nous nous appuyons pour atteindre nos ambitions, des indicateurs sont mis en place pour mesurer l'efficacité de nos actions et l'atteinte de nos objectifs.

Je m'engage à ce que la Politique Qualité de Domofrance soit communiquée, comprise et appliquée par chaque collaborateur et je demande aux managers de veiller continuellement à intégrer au quotidien, la recherche de la satisfaction de nos clients et parties prenantes.

Je m'engage également à respecter et faire respecter les exigences légales et réglementaires applicables.

Francis Stéphan,  
Directeur Général



**Domofrance**<sup>AL</sup>  
Groupe ActionLogement

