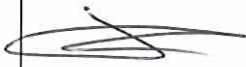


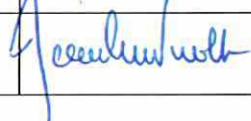


CLASSIFICATION	
Type de document :	POLITIQUE
Titre du document	POLITIQUE QUALITE 2024
Processus :	D2. Définir la stratégie de Val Touraine Habitat
Activité :	A3. Formaliser les documents stratégiques au regard des contraintes
Codification :	D2-A3-POL03-V03
Version :	V03
Service / Direction	Direction de l'Innovation et de la Performance Stratégique
Date de création :	03/05/2024
Date de mise à jour :	17/09/2024

CIRCUIT DE VALIDATION			
Rôle	Prénom / Nom	Fonction	Signature
Rédacteur	E. MEGE-PERCHERON	Chargée de mission qualité	
Contrôle qualité	E. MEGE-PERCHERON	Chargée de mission qualité	
Valideur	V. BOUMARAF	Directrice Générale Adjointe en charge des Affaires Générales	
Approbateur	JL. TRIOLLET	Directeur Général	

POLITIQUE QUALITE 2024

Val Touraine Habitat, acteur économique et du bien-vivre prédominant en Centre – Val de Loire, intervient sur l'ensemble du département de l'Indre et Loire en gérant près de 24 000 logements pour environ 8% de la population d'Indre et Loire hébergés.

L'ambition de notre Office est de mettre sans cesse l'intérêt général au cœur de notre action, volonté qui se traduit par la mise en œuvre d'une politique Qualité destinée à renforcer continuellement le travail avec l'ensemble de nos parties intéressées.

Ainsi, cinq valeurs cardinales constituent la boussole de notre stratégie :

- **La proximité**, au travers du maillage territorial fort de nos opérations de construction, réhabilitation et d'entretien, associé à une répartition géographique au plus proche des habitants de nos agences et métiers de proximité
- **La préservation de l'environnement**, en cherchant autant que possible à mesurer puis à réduire l'impact de nos activités sur la biodiversité et le climat
- **La compétence**, en consolidant nos acquis, tout en expérimentant de nouvelles pratiques pour garder un temps d'avance dans l'exercice de nos métiers
- **La confiance**, en accordant une légitimité et attention réelle aux nombreux espaces de dialogue avec nos parties intéressées internes comme externes
- **L'innovation**, avec cette volonté d'inscrire cette approche au cœur de notre fonctionnement afin d'être le plus efficace et d'anticiper les évolutions de la société

Fort de cette philosophie, Val Touraine Habitat a fait le choix de mettre en œuvre une démarche Qualité pour consolider son développement, stimulant à travers elle le besoin de transversalité et de co-construction entre tous.

Cette démarche Qualité s'incarne dans un Système de Management de la Qualité (SMQ) conçu pour être le gage de la cohérence, transparence et clarté dans la conduite de nos quotidiens au service de l'ensemble de nos parties intéressées. Elle nous guide dans notre recherche de fournir sans cesse des services et un accompagnement homogène à l'ensemble de nos locataires.

Cette ambition prend vie au travers d'un ensemble d'orientations, cibles et objectifs concrets, revus annuellement, et qui constituent le référentiel de notre action :

Les orientations	1. Développer une gamme de produits et de services pour répondre aux besoins des territoires	2. Être un acteur performant au service de nos locataires et nos collaborateurs	3. Renforcer les liens et associer nos parties intéressées internes et externes à la bonne marche de l'entreprise, à la démarche d'amélioration continue
Les parties intéressées prioritaires	Locataires et collectivités	Locataires, prestataires et collaborateurs	Locataires, collaborateurs, prestataires et collectivités
Les objectifs	<p>Traiter 4500 logements en réhabilitation et travaux d'économie d'énergie d'ici au 31 décembre 2024</p> <p>Supprimer les étiquettes énergétiques F (au 01/01/2028) et G (au 01/01/2025) du parc de l'Office</p> <p>Atteindre 24 000 logements</p> <p>Développer les opérations d'aménagement</p> <p>Adapter 1500 logements d'ici le 31 décembre 2024</p> <p>Obtenir le Label Habitat Senior Services ®</p> <p>Rendre accessibles 44,9% de notre parc (neuf / existant) à fin 2024</p>	<p>Renforcer le travail collaboratif et de suivi de nos prestataires pour améliorer le service rendu</p> <p>Poursuivre notre stratégie de proximité et d'accompagnement de nos locataires</p> <p>Renforcer continuellement les conditions d'entrée dans leur logement de nos locataires et leur cadre de vie</p> <p>Veiller à la sécurité des locataires</p> <p>S'assurer de l'optimisation des achats de VTH au service des opérationnels et des fonctionnels</p> <p>Accompagner les collaborateurs dans leur quotidien et parcours professionnel</p> <p>Améliorer la performance de VTH</p>	<p>Améliorer sans cesse le délai de paiement de nos prestataires</p> <p>Assurer à minima un taux de satisfaction de 75 % de nos locataires</p> <p>Assurer à minima un taux de satisfaction de 75 % de nos collaborateurs</p> <p>Renforcer la culture de l'amélioration continue au sein de notre organisme</p>

La Direction générale est garante de la mise en œuvre de cette politique Qualité et s'engage à mettre à disposition les moyens qui se révèlent nécessaires à l'atteinte de ces ambitions et objectifs.