

**POLITIQUE
QUALITÉ VIVEST
2026 > 2035**



Crédit photo : Lucie Lemaire - Studio Flash Story



Crédit photo : Focalize

PRÉAMBULE

Vivest, la qualité au cœur de nos engagements et de nos missions quotidiennes

Avec plus de **45 000 personnes logées, 24 000 logements gérés** en Moselle et Meurthe-et-Moselle et 250 M€ investis dans la transition écologique de notre patrimoine d'ici 2030, Vivest se positionne comme un acteur essentiel du logement social et participe activement au développement de l'économie sur son territoire.

Grâce à notre réseau de proximité (direction territoriale, agences commerciales et 30 points d'accueil), nous plaçons l'écoute des locataires et des demandeurs au cœur de notre politique qualité.

1 GOUVERNANCE ET PILOTAGE

Afin de relever les défis actuels et futurs, Vivest franchi un cap important en 2026 en plaçant ses enjeux qualité au centre de son **projet d'entreprise iRiS 2035** et en s'attelant à poser les jalons d'un système de management de la qualité. Ces travaux sont menés dans l'échange et par étape, avec l'ensemble des parties prenantes métiers de la société, afin d'aligner durablement ses actions avec sa raison d'être.

NOTRE RAISON D'ÊTRE

« Tisser du lien, contribuer au bien-vivre ensemble par un habitat abordable et durable »

NOS VALEURS

Engagement

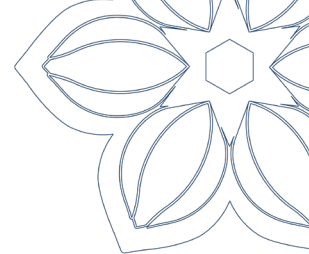
Utilité sociale

Ancrage territorial

Responsabilité environnementale

Performance

2 LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DE NOTRE POLITIQUE QUALITÉ



Notre politique qualité s'articule autour des **axes stratégiques d'iRiS 2035**. Le pilotage de cette politique repose sur un suivi trimestriel en comité de pilotage, garantissant des décisions agiles pour une expérience client toujours positive et conforme aux exigences réglementaires.

OS1.

DÉVELOPPER UN COLLECTIF ENGAGÉ ET EFFICIENT par l'engagement de nos collaborateurs et de notre organisation

- › **OPTIMISER** nos processus métiers pour une efficacité opérationnelle accrue au quotidien, notamment par une revue des processus et des procédures, en associant le contrôle interne.
- › **VALORISER** l'expertise de nos équipes au centre de l'organisation pour une meilleure intégration des procédures.
- › **INNOVER** en s'inspirant des meilleures pratiques pour dépasser les exigences réglementaires.
- › **RENFORCER** la connaissance de l'entreprise, la transversalité et la cohésion d'équipe pour mieux travailler ensemble.

OS2.

PÉRENNISER UN MODÈLE ÉCONOMIQUE RÉSILIENT par la diversification de nos activités et l'optimisation des ressources

- › **PÉRENNISER** notre modèle économique pour poursuivre notre capacité à investir dans des projets porteurs pour le territoire.
- › **DÉVELOPPER** de nouveaux relais de croissance (gouvernance des données, intelligence artificielle...) pour assurer la pérennité de nos missions.
- › **FÉDÉRER** nos partenaires et fournisseurs dans une démarche active de qualité et de performance.
- › **RENFORCER** le management et le suivi des fournisseurs.

OS3.

ÊTRE LEADER ET PARTENAIRE RECONNU sur l'ensemble de nos territoires en innovant et adaptant notre offre d'habitats et de services

- › **DIVERSIFIER** l'offre pour répondre aux besoins spécifiques (seniors, jeunes actifs).
- › **DÉVELOPPER** la construction hors-site afin d'accélérer la production de logements, améliorer la qualité constructive et l'impact environnemental.

- › **CERTIFIER** 100 % de notre production neuve NF Habitat HQE, viser 33% de nos logements certifiés label BBC Rénovation.
- › **PROMOUVOIR** la marque ilonéo en étant un acteur incontournable et innovant de l'aménagement.

OS4.

ÊTRE ACTEUR ÉCO-RESPONSABLE ET MOTEUR DE COHÉSION à travers notre action patrimoniale, sociale et notre démarche d'entreprise

- › **ÉRADIQUER** les étiquettes énergétiques F et G, viser l'éradication des classes E à terme.
- › **DÉVELOPPER** les énergies renouvelables et les solutions bas carbone dans nos processus de production.
- › **LUTTER** contre les îlots de chaleur, travailler le confort d'été pour améliorer le confort de nos clients.
- › **SENSIBILISER** nos clients aux enjeux liés à la RSE qui les touchent et les impactent.
- › **ENGAGER** nos partenaires et fournisseurs dans une démarche active de création d'un impact positif sur notre environnement : chantiers propres, clause biodiversité dans 100% de nos cahiers des charges, clauses d'insertion.

OS5.

RÉPONDRE À NOS ENGAGEMENTS D'UTILITÉ SOCIALE par une culture de proximité, de relation et de satisfaction clients

- › **RENFORCER** le dialogue de proximité et la qualité d'écoute, tant sur le terrain qu'au sein du Centre de Relation Client, afin de mieux identifier et prendre en compte les attentes de nos locataires.
- › **SIMPLIFIER** le processus d'attribution des logements en renforçant la digitalisation pour sécuriser le client tout en faisant preuve de transparence.
- › **LUTTER** contre la fracture numérique en facilitant l'autonomie digitale des locataires et en améliorant leur accès aux services proposés.
- › **AMÉLIORER** le cadre de vie et la tranquillité résidentielle.
- › **GARANTIR** la sécurité technique de nos logements.
- › **OPTIMISER** le processus de traitement des réclamations techniques en réduisant les délais.
- › **CONTRÔLER** la réalisation des tâches menant à la propreté des parties communes.
- › **ACCOMPAGNER** les locataires face aux impayés et soutenir leur pouvoir d'achat.
- › **FIDÉLISER** les locataires et favoriser la mobilité et les parcours résidentiels.

3 NOS DISPOSITIFS ET LABELS CIBLÉS EN MATIÈRE DE QUALITÉ

Vivest écoute, mesure et challenge sa démarche qualité à travers les dispositifs et labels suivants pour rendre compte de manière très concrète de son niveau d'engagement auprès de ses clients.

3.1 ÉCOUTE & SATISFACTION

- › Enquête annuelle de qualité de service sur un panel de 10% des locataires en place.
- › Suivi mensuel personnalisé des nouveaux entrants (à 2 mois dans l'ancien, 4 mois dans le neuf).

3.2 LABÉLISATION

- › **Label « Quali'Hlm »** avec mentions spéciales *accompagnement parcours résidentiel* et *accompagnement au vieillissement*.
- › **Label « Engagé RSE » délivré par l'AFNOR** : renouvellement triennal et suivi rigoureux à mi-parcours.

3.3 PILOTAGE INTERNE

- › Monitoring mensuel des indicateurs et objectifs de performance.

Cette politique qualité, portée par la direction générale, s'appuie sur l'engagement quotidien et mutualisé de nos collaborateurs, de nos partenaires et fournisseurs. Je les félicite pour leur implication et l'exigence dont ils font preuve pour atteindre nos objectifs partagés.

La direction générale s'engage par cette politique à mettre à disposition les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs fixés.

Jean-Pierre Raynaud,
Directeur Général Vivest.