



NOTE DE CADRAGE STRATÉGIQUE 2024 - 2027

Avec son slogan « **avec nous, vous serez bien chez vous** » créé il y a plusieurs décennies, SILOGE a toujours placé le bien-être de ses Clients locataires au cœur de ses ambitions et s'est attachée au fil des époques à leur apporter le meilleur service.

Dans le cadre de notre politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise structurée en 2015 autour du référentiel EurHo-GR®, SILOGE a souhaité s'engager dans une démarche d'évaluation et de questionnement permanents des ambitions sociétales qu'elle se fixe au service de sa mission d'intérêt général, en associant l'ensemble de ses parties prenantes.

L'une des applications concrètes de cette démarche a donc été la volonté de SILOGE de structurer une démarche d'amélioration de qualité du service rendu à nos Clients locataires, au moyen de la certification Qualibail.

Ce référentiel a été perçu par la gouvernance de SILOGE comme un levier efficace pour renouveler sa démarche de qualité de service en l'intégrant à tous les niveaux de l'entreprise et en associant de façon étroite tout particulièrement l'écosystème de partenaires fournisseurs avec lequel SILOGE travaille au quotidien.

La certification Qualibail

Cette certification permettra à SILOGE de structurer et formaliser ses bonnes pratiques, d'identifier les risques et axes de progrès pour agir en conséquence, et de mesurer, rendre compte et valoriser les performances de ses équipes.

En effet, l'enjeu est de placer la qualité, telle qu'elle est perçue par nos Clients locataires, au cœur de nos actions et d'assurer le même niveau de qualité sur l'ensemble de notre patrimoine.

La certification devra ainsi être l'aboutissement d'une démarche qualité cohérente avec les valeurs de SILOGE et les attentes de ses Clients locataires, en associant l'ensemble des parties prenantes, dans un but de gain d'efficacité pour tous.

De nombreux métiers de la société sont ainsi mobilisés autour d'un projet commun « Qualibail » afin de décliner des actions sur **6 engagements** concrets en phase avec les attentes de nos locataires :

- Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement,
- Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité,
- Assurer le bon déroulement de votre location,
- Traiter vos demandes d'interventions effectués chez vous et dans votre résidence,
- Vous informer, évaluer les interventions effectués chez vous et dans votre résidence,
- Vous accompagner dans votre parcours résidentiel.

Nos valeurs

Transparence
Orientation client
Écoute
Innovation
Développement Durable
Professionnalisme
Coopération

En vue d'atteindre cette ambition, nous avons défini **4 axes d'amélioration prioritaires** sur la période 2024-2027 :

- 1** Améliorer la prise en charge et le traitement des réclamations administratives et techniques,
- 2** Renforcer le traitement de la propreté des parties communes,
- 3** Recherche l'optimisation permanente de nos process,
- 4** Garantir un lieu de vie de qualité tout au long de la location.

