

# Qualité de service

Votre avis est important et il compte pour nous !



www.afnor.org

Coécrite par l'ensemble des collaborateurs de **Touraine Logement**, la charte **BASIC** a permis de fixer depuis plusieurs années les engagements pris vis-à-vis des locataires.

## 1 socle : le BASIC

### Bonjour Accueil Sourire Intérêt Confiance

Véritable ligne de conduite, cette charte se fonde sur :

## 4 valeurs



Proximité



Satisfaction



Responsabilité



Innovation

Aujourd'hui, en **6 engagements forts**, **Touraine Logement** est plus que jamais à vos côtés. Ces engagements, pris dans le cadre de la certification Qualibail, constituent pour vous une garantie officielle de confort et de confiance.

## Nos 6 engagements

- 1 Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement
- 2 Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité
- 3 Assurer le bon déroulement de votre location
- 4 Traiter vos demandes d'intervention technique
- 5 Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence
- 6 Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

## Les attentes 2021

### Un bailleur de proximité



**des personnes interrogées sont satisfaites de l'accueil physique.**

Nous avons renforcé la présence de Touraine Logement sur le département avec un **7<sup>ème</sup> point d'accueil**.

Vous pouvez retrouver les adresses et les horaires sur [www.touraine-logement.fr](http://www.touraine-logement.fr) et sur votre Espace Locataire

### Des loyers maîtrisés



**des locataires sont satisfaits du rapport qualité/prix du logement.**

Touraine Logement s'efforce de proposer des logements de qualité à des prix accessibles. Aujourd'hui, un logement de 62 m<sup>2</sup> situé en métropole s'avère être **32% moins cher** que dans un parc locatif privé.

### Des parties communes entretenues



**des locataires estiment que la prestation offerte par Touraine Logement en matière de propreté est satisfaisante.**

Nous vous rappelons qu'il existe une adresse mail vous permettant de communiquer directement avec le service en charge de l'entretien ménager : [serviceproprete@touraine-logement.fr](mailto:serviceproprete@touraine-logement.fr)

## À votre écoute en 2021

**1830 locataires interrogés en 2021** sur leurs conditions d'occupation, la propreté des parties communes ou encore la qualité des échanges avec **Touraine Logement**.

87%

des locataires en place sont satisfaits de l'accueil lors des contacts avec Touraine Logement

88%

des locataires ayant sollicité une intervention technique dans leur logement sont satisfaits des délais de réalisation

99%

des locataires se déclarent satisfaits de l'accompagnement lors de leur entrée dans le logement

## Les points d'amélioration

**43 % des nouveaux locataires sollicitent une intervention technique à la suite de leur arrivée dans le logement**

Afin d'améliorer ce résultat, Touraine Logement vous contacte dans les semaines qui suivent l'entrée dans les lieux, pour faire un point sur votre installation.

**49% des locataires s'estiment satisfaits de la qualité de l'écoute et du suivi de leur demande.**

Désormais, les échanges sont facilités avec la mise en place de votre espace locataire personnalisé, sur lequel figure les informations essentielles.