

Qualité de service

Votre avis est important et il compte pour nous



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

À votre écoute en 2020

Plus de **1500 locataires interrogés** sur leurs conditions d'occupation, la propreté des parties communes ou encore la qualité des échanges avec TL

80
%

Des locataires partis sont satisfaits de la qualité des services reçus au cours de leur location

86
%

Des locataires en place sont globalement satisfaits de l'accueil lors des contacts avec TL

99
%

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

Vos principales attentes en 2020

Un bailleur de proximité



Des personnes interrogées sont satisfaites de l'accueil physique.

Ouverture quotidienne d'un 7^{ème} point d'accueil, renforçant ainsi la présence de TL sur le département. Retrouvez les adresses et les horaires d'ouverture sur www.touraine-logement.fr

Des loyers maîtrisés



Des locataires déclarent être satisfaits du rapport qualité/prix du logement.

La démarche AcTerr® permet à TL de mesurer sa contribution à l'économie locale. Par exemple, il a été calculé que **pour un logement de 62 m² situé en métropole, le loyer chez TL est 32% moins cher que dans le parc locatif privé.**

Des parties communes entretenues



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

Création d'une adresse email qui vous permet de communiquer directement avec le service en charge de l'entretien ménager : serviceproprete@touraine-logement.fr Les contrôles réalisés par le service ont été revus afin de les rendre plus exigeants et plus précis.



Nos points d'amélioration



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.



La demande d'intervention technique



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.

