

À Propos

Le journal
d'information de
**Touraine
Logement**

Mai / Juin N°57

La satisfaction client, une priorité pour Touraine Logement

6 Avec engagements forts, pris dans le cadre de la certification Qualibail, Touraine Logement souhaite vous apporter au quotidien un service de qualité.

Ces engagements constituent pour vous une garantie officielle de confort et de confiance.

À votre écoute en 2022

1675 locataires interrogés en 2022 sur leurs conditions d'occupation, la propreté des parties communes ou encore la qualité des échanges avec Touraine Logement.

- 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



des locataires en place sont satisfaits de l'information et de la communication de Touraine Logement



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



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

ENGAGEMENT
DE SERVICE

QUALIBAIL

REF. 113

AFNOR CERTIFICATION

www.afnor.org

Les attentes 2022

Un bailleur de proximité :

89% des personnes interrogées sont satisfaites de l'accueil lors des contacts

Plusieurs points d'accueil vous permettent de nous rencontrer. Afin de renforcer la présence de Touraine Logement sur le département, un 7^{ème} point d'accueil a été ouvert à La-Ville-aux-Dames. Vous pouvez retrouver les adresses et les horaires sur www.touraine-logement.fr.

Des loyers maîtrisés :

89% 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, le loyer d'un logement de 62 m² situé en métropole s'avère être 32% moins cher que dans le parc locatif privé.

> Les points d'amélioration

La propreté des parties communes

71% de satisfaction

Nous vous rappelons que vous pouvez communiquer directement avec le service en charge de l'entretien ménager : serviceproprete@touraine-logement.fr

Améliorer la qualité des explications et le suivi de la demande technique dans le logement

62% de satisfaction

Pour améliorer ce résultat, une ligne téléphonique dédiée est à votre disposition. Demain, les échanges seront facilités avec la mise en place d'informations essentielles, sur votre **Espace Locataire** personnalisé.

Réduire le nombre de demandes d'interventions techniques après l'entrée dans le logement

48%

des nouveaux locataires sollicitent une intervention technique. Pour améliorer ce résultat, Touraine Logement vous contacte pour faire un point suite à votre installation.

> Donnez-nous votre avis

- Participez à une très courte enquête, et sélectionnez vos trois attentes prioritaires vis-à-vis de Touraine Logement. Pour y accéder, il vous suffit de scanner ce QR code avec votre téléphone. Vous avez jusqu'au 16 juin pour y répondre.

Votre avis est précieux. Il nous permettra de répondre au mieux à vos attentes et préoccupations.



14 rue du Président Merville, 37000 TOURS
Tél. **02 47 70 18 00**
www.touraine-logement.fr

