

# 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.