

Qualité de Service

Une certification Qualibail
qui a fait ses preuves...

Lorsque Touraine Logement s'est engagée en 2012 dans un projet de certification Qualibail, l'objectif était triple :

- Garantir aux locataires un service de qualité
- Être à leur écoute
- S'inscrire dans une logique d'amélioration continue

5 ans plus tard, nous mesurons le chemin parcouru, avec près de 80% des engagements qualité respectés. Les témoignages favorables de nos locataires, à travers les enquêtes de satisfaction, en sont la meilleure preuve.

Mais il reste encore à faire et c'est pour cette raison que nous mettons tout en œuvre pour être à nouveau certifié en septembre 2018.

Votre satisfaction en 2017...

1400

locataires consultés à travers des enquêtes de satisfaction, sur leurs conditions d'entrée et d'occupation, la propreté des parties communes ou les interventions techniques dans leur logement.

479

interventions techniques ont fait l'objet d'un contrôle et d'une enquête sur site avec 92% de locataires satisfaits des travaux réalisés et des prestataires intervenant.

79,6%

des locataires sortis au cours de l'année sont satisfaits des services de Touraine Logement au cours de leur bail.

83,7%

des locataires résidant en habitat collectif sont satisfaits de la propreté et de l'entretien des parties communes.

94,9%

des locataires entrés en 2017 se déclarent satisfaits de la prestation de Touraine Logement.

- 1** Nous vous accompagnons dans votre demande de logement
- 2** Nous agissons pour votre confort et votre sécurité lors de votre emménagement
- 3** Nous favorisons la maîtrise des charges de votre logement dans le respect de l'environnement
- 4** Nous prenons en charge vos demandes d'intervention technique
- 5** Nous sommes joignables 7j/7 et 24h/24 pour votre sécurité
- 6** Nous maîtrisons la qualité et les délais des interventions techniques dans votre résidence
- 7** Nous respectons votre emploi du temps pour les rendez-vous relatifs aux visites conseil ou à vos demandes d'intervention technique
- 8** Nous vous informons des travaux planifiés dans votre résidence
- 9** Nous assurons un nettoyage de qualité dans les espaces communs
- 10** Nous traitons vos réclamations écrites et vous tenons informé des suites données
- 11** Nous recherchons une solution de logement adaptée à l'évolution de vos besoins
- 12** Nous organisons votre départ sans surprise
- 13** Nous agissons pour améliorer la qualité de nos services et votre satisfaction

Nos **13**
engagements
de service
QUALIBAIL

Qualité de Service

La démarche d'amélioration se poursuit

La qualité de service est évaluée régulièrement, à travers les contrôles internes ou par le biais des enquêtes de satisfaction.



Les
points
FORTS

Votre parcours résidentiel

90%

des locataires sollicitant une mutation ou une adaptation de leur logement, pour des raisons familiales, professionnelles ou de santé, sont contactés pour un entretien individuel dans les 20 jours

Votre emménagement

80%

des nouveaux locataires sont satisfaits de la propreté de leur logement lors de leur arrivée

97%

des logements relevés sont équipés d'ampoules basse consommation et d'économiseurs d'eau

Vos Rendez-vous

98%

des rendez-vous sont pris en concertation avec vous et leurs horaires sont respectés

La propreté des parties communes

92%

des résidences collectives sont conformes aux exigences de nos critères d'entretien ménager

84%

des locataires interrogés sont satisfaits de la prestation de Touraine Logement en matière de propreté des parties communes

Votre logement prêt à emménager

30%

des nouveaux locataires sollicitent une intervention technique suite à leur arrivée dans le logement

Le délai des interventions techniques

77%

des locataires estiment que les interventions techniques, réalisées par nos prestataires, sont effectuées dans des délais satisfaisants



Les points D'AMÉLIORATION



En 2018,
Cap sur
Qualibail 3

Pour être toujours plus à votre écoute et parce que vos attentes évoluent, nos engagements s'adaptent avec, par exemple, un accueil renforcé des nouveaux locataires ou encore l'utilisation de produits écologiques pour l'entretien ménager... Retrouvez tous nos engagements sur www.touraine-logement.fr

