



A propos

Le journal d'information de **TOURAINÉ LOGEMENT**



Labellisée « Qualibail » en 2013, Touraine Logement achève son premier cycle de certification. Trois années au cours desquelles les équipes se sont engagées dans une démarche d'amélioration continue avec, pour objectif de garantir à chaque locataire une prestation de qualité. Fort de cette expérience, la démarche qualité est reconduite pour les années 2016 à 2018.

Qualité de Service

La démarche d'amélioration se poursuit

Nos **13**
engagements
de service
QUALIBAIL

- 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'interventions techniques
- 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



Votre satisfaction en 2015...



900

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



93,5%

des locataires entrés en 2015 se déclarent satisfaits de la prestation de Touraine Logement.



89,1%

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



87,9%

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



1047

Interventions techniques ont fait l'objet d'un contrôle et d'une enquête sur site avec 78% de locataires satisfaits des travaux réalisés et des prestataires intervenants

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 demande de logement

99%

des demandeurs bénéficient d'un Entretien Découverte avant l'attribution du logement



Votre parcours résidentiel

100%

des locataires sollicitant une mutation ou une adaptation de leur logement, pour des raisons familiales, professionnelles ou de santé, sont contactés



Votre emménagement

99%

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



La propreté des parties communes

93%

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



L'engagement en progression

Vos réclamations

82%

des réclamations écrites font l'objet d'une réponse par courrier dans les 8 jours, indiquant les suites données



Le Point d'amélioration

Le délai des interventions techniques

68 %

des interventions techniques, sollicitées auprès des prestataires agréés sont réalisés dans les délais prévus à la commande



A propos

Juillet 2016 - n°16
Directeur de publication : Nathalie Bertin
Responsable de la rédaction : Lydie Fichepain
Conception : Service communication
Crédits photos : Fotolia, Touraine Logement
5850 exemplaires
Dépôt légal : ISSN 2273-0826

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

