

# QUALITÉ DE SERVICE

**Votre avis est important et il compte pour nous.**

Depuis de nombreuses années, les collaborateurs de Touraine Logement s'engagent chaque jour pour vous garantir un service de qualité et s'améliorer au quotidien. C'est la raison pour laquelle vos témoignages, recueillis grâce aux enquêtes de satisfaction ou aux entretiens, sont un appui important pour progresser. Et cet engagement est encore plus fort dans cette période si particulière.

## 1 socle BASIC

Bonjour Accueil Sourire Intérêt Confiance

### 4 valeurs



Proximité



Satisfaction



Responsabilité



Innovation

### 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 2019

Plus de 1000 locataires interrogés par téléphone sur leurs conditions d'occupation, la propreté des parties communes ou encore la qualité des échanges avec TL.

Plus de 500 locataires rencontrés en face à face, afin d'échanger notamment sur leurs conditions d'entrée, la qualité du service rendu par TL ou les interventions techniques dans leur logement.



84%

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

87%

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

96%

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

Les adjectifs qui, selon vous, décrivent le mieux vos interlocuteurs chez TL : « aimables et courtois » (pour 94 % des locataires en place) et « compétents » (selon 88 % des locataires en place).

# VOS PRINCIPALES ATTENTES

Vos attentes  Nos actions

## UN BAILLEUR À VOTRE ÉCOUTE

Ouverture quotidienne de 6 points d'accueil répartis sur le département (vous pouvez retrouver les adresses et les horaires d'ouverture sur le site internet de TL).

85%

des locataires en place considèrent leur interlocuteur TL « **à l'écoute** ».

## DES PARTIES COMMUNES ENTRETENUES

Rédaction d'un plan d'actions avec les équipes de proximité, en tenant compte de tous vos retours. Exemple d'actions : associer les locataires de l'immeuble à nos contrôles de la propreté, ou encore réaménager les locaux poubelles. Celui-ci sera mis en œuvre en 2020, avec un objectif : **vos satisfaction**.

79%

des locataires estiment satisfaisantes la fréquence et l'efficacité du nettoyage des parties communes.

## DES LOYERS MAITRISÉS

Mise en place de la démarche AcTerr®, qui permet à TL de mesurer sa contribution à l'économie locale. Par exemple, il a été calculé que pour un logement de 68 m<sup>2</sup>, le loyer chez TL est 54% moins cher que dans le parc locatif privé.

82%

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

# NOS POINTS D'AMÉLIORATION

Vos attentes  Nos actions

## LA DEMANDE D'INTERVENTION TECHNIQUE

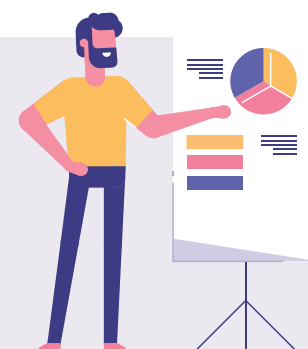
- ➔ Désormais, les échanges sont facilités par l'envoi d'un mail ou d'un courrier récapitulatif de l'enregistrement de la demande d'intervention technique, sur lequel figurent les informations essentielles (coordonnées de l'entreprise, délai d'intervention...).
- ➔ Lancement d'une étude pour améliorer l'accueil téléphonique de TL, dont la mise en œuvre est prévue fin 2020.
- ➔ Afin d'améliorer ce résultat, votre gestionnaire de secteur, votre gardien ou votre chargé(e) de proximité vous contacte dans les semaines qui suivent l'entrée dans les lieux, pour faire un point sur votre installation.
- ➔ En consultant la liste des numéros utiles que nous vous avons fournie, vous prenez contact directement avec nos prestataires (chauffage, plomberie, etc.). La liste est régulièrement mise à jour.

66%

des locataires s'estiment satisfaits de la qualité des explications apportées et du suivi de la demande.

50%

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



**A** propos

Directeur de publication : Nathalie Bertin  
Responsable de la rédaction : Lydie Fichepain  
Conception : Service communication  
Crédits photos : Fotolia, Touraine Logement  
Dépôt légal : ISSN 2273-0826

14 rue du Président Merville  
37000 TOURS  
Tél. 02 47 70 18 00  
[www.touraine-logement.fr](http://www.touraine-logement.fr)

ENGAGEMENT  
DE SERVICE  
QUALIBAIL  
REF. 113  
AFNOR CERTIFICATION  
[www.afnor.org](http://www.afnor.org)



**T L** TOURAINE  
LOGEMENT