

La culture client de LogemLoiret

Depuis le lancement du projet d'entreprise #LogemLoiret2027 avec la qualité au cœur de ses priorités, LogemLoiret s'attache à améliorer la satisfaction client avec ses équipes.



Puzzle collectif réalisé lors de la convention du personnel de LogemLoiret, le 30 juin 2022.

Les moments de vérité

LogemLoiret a identifié 6 moments de vérité pour nos clients-locataires. Ce sont des **moments forts de la relation client** où la satisfaction prend une place majeure.

Le **parcours du locataire** débute dès la demande de logement social et se poursuit par l'attribution d'un logement. S'en suivent l'arrivée et la vie quotidienne dans le logement. Enfin, le parcours du locataire prend fin à partir de la demande de congé du logement et le départ définitif du locataire.

LogemLoiret s'engage à **accompagner chaque locataire tout au long de son parcours client.**

Dans ce parcours client, chacune des décisions et actions s'appuie sur les 6 valeurs de LogemLoiret. Ces valeurs partagées par l'ensemble de ses collaborateurs, constituent l'identité même de l'organisme.

Les valeurs de LogemLoiret

Les 6 valeurs de LogemLoiret déterminent la **qualité de la relation** entre le locataire et les collaborateurs. LogemLoiret assure ses missions dans le respect de ses valeurs communes :

- la proximité,
- la confiance,
- le respect,
- l'écoute,
- la solidarité,
- et l'équité.



Proximité

Être **disponible** et **accessible** :

- Être joignable selon les horaires d'ouverture,
- Être identifié par son nom et sa fonction,
- Être mobile et se déplacer en cas de nécessité : LogemLoiret est présent sur tout le Loiret avec ses 5 agences et ses bureaux de représentants de secteur.

Créer du lien avec les locataires :

- Être visible et présent sur les territoires,
- Assurer des permanences physiques quotidiennes,
- Rencontrer individuellement ou collectivement les locataires notamment avec les événements de proximité,
- Disposer d'une astreinte pour traiter les demandes techniques en dehors des heures d'ouverture.



Confiance

Montrer de l'**assurance** :

- Être transparent et honnête,
- Apporter des réponses claires.

Être **professionnel** :

- Respecter ses engagements,
- Expliquer et s'assurer de la compréhension,
- Être clair et concis,
- Respecter la confidentialité.



Les horaires d'ouverture de LogemLoiret

- Les **agences** accueillent le public le matin de 9h à 12h30 en libre-service et sur rendez-vous l'après-midi. Quant à l'**accueil du siège social**, il est ouvert de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h (16h le vendredi).
- Notre **Centre de Relations Clients** est disponible du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 puis de 13h30 à 17h (16h le vendredi).
- Les **permanences des représentants de secteur** sont assurées de 8h30 à 9h30 puis de 13h30 à 14h30.
- En dehors de ces plages horaires, et en cas de problème technique urgent dans votre résidence, un **numéro d'astreinte** est disponible au **09 69 32 94 48**.
- Retrouvez l'ensemble de vos informations locatives et contactez LogemLoiret directement depuis votre compte client sur **www.logemloiret.fr**

Respect

Une **attitude adaptée** :

- Être courtois et poli.

Des **actions respectueuses** :

- S'engager à une réponse dans un délai précis,
- Respecter les engagements,
- Délivrer des retours d'information,
- Être ponctuel.

Solidarité

Auprès du **client-locataire** :

- Accompagner et aider en cas de besoins particuliers,
- Aiguiller le locataire vers le bon service/interlocuteur,
- Alerter en cas de difficulté constatée.

Écoute

Être **actif** :

- Analyser la demande,
- Accuser réception de manière formelle,
- Apporter une réponse adaptée écrite ou verbale.

Équité

Être **juste** :

- Prendre tous les dossiers en considération avec la même importance,
- Être objectif,
- Rester neutre,
- Être impartial.

En s'appuyant sur le **cadre défini** :

- Appliquer la loi, les règlements et les règles de gestion.



LOGEMLOIRET

6 rue du Commandant de Poli
CS 14314 - 45043 Orléans Cedex 1
contact@logemloiret.fr
Tél. 02 38 70 44 44

www.logemloiret.fr



SUIVEZ-NOUS SUR    



*Logemloiret s'engage
au quotidien à améliorer
votre satisfaction !*