

À Propos

Mai / Juin N°64

Le journal
d'information de
**Touraine
Logement**

Votre satisfaction, une priorité pour Touraine Logement

Avec

6

engagements forts, pris dans le cadre de la certification Qualibail, Touraine Logement souhaite vous apporter au quotidien un service de qualité.

Ces engagements constituent pour vous une garantie de confort et de confiance.



1

Vous **orienter** à chaque étape de votre demande de logement



2

Faciliter votre aménagement, 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 2023

1836 locataires interrogés en 2023 sur leurs conditions d'occupation, la propreté des parties communes ou encore la qualité des échanges avec Touraine Logement.

86 % des locataires en place sont satisfaits de l'information et de la communication de Touraine Logement.

95 % des locataires ont trouvé les interlocuteurs de Touraine Logement aimables et courtois.

95 % 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.

> Vos attentes 2023

Un bailleur de proximité

91 % des personnes interrogées sont satisfaites de l'accueil lors des contacts

Plusieurs points d'accueil vous permettent de nous rencontrer. Vous pouvez retrouver les adresses et les horaires sur la dernière page de ce numéro ou sur **Mon Espace Locataire**.

Des informations précises et régulières

77 % des locataires ayant eu des travaux dans leur logement ont été satisfaits de la communication

Touraine Logement communique les informations concernant les travaux programmés dans le journal **A PROPOS** et **Mon Espace Locataire**.

Un logement confortable

78 % des locataires sont satisfaits du fonctionnement des équipements du logement

Touraine Logement sélectionne et évalue avec soin les prestataires qui interviennent dans les logements.



> Les points d'amélioration

Améliorer la qualité

des explications et le suivi de vos demandes techniques dans le logement :

64 % de satisfaction

Une ligne téléphonique dédiée est à votre disposition en appelant le standard et en faisant le choix 1.

Renforcer la propreté

des espaces extérieurs :

70 % de satisfaction

Nous vous rappelons que vous pouvez communiquer directement avec le service en charge de l'entretien ménager : serviceproprete@touraine-logement.fr

98 %

des locataires seniors sont satisfaits de leur logement

Ce qui vous plaît le plus : les douches, les volets roulants électriques, la clarté du logement et les extérieurs.



> **Seniors**

Depuis 2018, Touraine Logement a développé une offre spécifique : **HIZY**[®], le logement autonome à destination des seniors. Elle se décline en trois gammes – **ADAPT**, **HSS** et **INNOV** – qui répondent aux besoins et à la situation de chacun, afin de bien vieillir dans son logement.

Pour répondre avec justesse à vos besoins et connaître vos attentes, nous avons mené une enquête de satisfaction auprès de 79 locataires habitants un logement labellisé **Habitat Senior Services**[®] (HSS).

Le lieu de vie

94 % des locataires aiment l'environnement de leur logement

91 % sont satisfaits de l'ambiance dans leur immeuble

77 % réussissent à se déplacer facilement à l'intérieur des bâtiments et aux alentours

Les travaux

87 % sont satisfaits des informations relatives aux travaux réalisés dans leur logement

100 % sont satisfaits de la visite du technicien et de la propreté du chantier

100 % des locataires interrogés sont satisfaits des travaux réalisés

> Ça bouge dans l'équipe proximité

Loïc MICYK

votre nouveau chargé de proximité
sur le secteur de la Vallée Violette
à Joué-lès-Tours.



Khaled IBRAHIM YOUSSEF

votre nouveau gardien
sur le secteur de La Riche.



> Des points d'accueil à votre disposition

Pour toute question relative à votre logement ou à un problème technique, retrouvez votre chargé(e) de proximité ou gardien sur le point d'accueil mis à votre disposition. **Du lundi au vendredi de 16h30 à 17h30 :**

> **Murielle GOUJON**, chargée de proximité
mgoujon@touraine-logement.fr - 06 78 91 85 30
31 allée de Vau de Lucé, 37400 Amboise

> **Loïc MICYK**, chargé de proximité
lmicyk@touraine-logement.fr - 06 78 91 77 84
2 ter rue Jardin Montreuil Bellay, 37300 Joué-lès-Tours

> **Florian TOMIC**, gardien
ftomic@touraine-logement.fr - 06 78 91 88 12

Emilio MORGADINHO, gardien
emorgadinho@touraine-logement.fr - 06 76 18 20 49
68 rue des Martyrs, 37300 Joué-lès-Tours
(pour tous les locataires du centre-ville)

> **Khaled IBRAHIM YOUSSEF**, gardien
kibrahimyoussef@touraine-logement.fr - 06 07 96 14 95
7 rue du 8 mai, 37520 La Riche

> **Patrick NOBRE**, gardien
pnobre@touraine-logement.fr - 06 08 41 28 95
14 rue Louise de Savoie, 37700 La-Ville-aux-Dames

> **Patrice FILLIATRE**, chargé de proximité
pfilliatre@touraine-logement.fr - 06 78 91 94 62

Patrick DURAND, gardien
pdurand@touraine-logement.fr - 06 78 91 89 30
41 rue Paul-Louis Courier, 37700 Saint-Pierre-des-Corps

> **Julien BROYARD**, gardien
jbroyard@touraine-logement.fr - 07 56 05 75 40
1 rue du Clos Hallier, 37000 Tours

Mon Espace locataire

Un outil aux fonctionnalités repensées,
auquel vous avez accès

Cet outil numérique disponible sur ordinateur,
tablette ou smartphone est sécurisé et accessible
24h/24, 7J/7.

Il vous permet de :

- > **Gérer** vos informations personnelles
- > **Trouver** vos contacts et leurs coordonnées
- > **Consulter** vos avis d'échéance et votre avis de régularisation de charge
- > **Consulter** votre contrat de location
- > **Payer** votre loyer en ligne
- > **Déposer, consulter, mettre à jour** votre attestation d'assurance...

Nouveau

Travaux, panne, absence
de votre gardien...
pour être informé des
événements liés à votre
résidence pensez à activer
vos notifications.

Pour s'inscrire aux notifications :

- > Sur votre page d'accueil, cliquez sur

s'inscrire

- > Activez vos notifications depuis la rubrique

mon profil



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

