

À Propos

Septembre / Octobre N°52

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

DOSSIER

Mon Espace Locataire me simplifie la vie !

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
Consulter votre avis de régularisation de charge
Payer votre loyer en ligne
Déposer, consulter, mettre à jour votre attestation d'assurance...

Avez-vous vu le petit hippocampe sur votre Espace Locataire ?



Touraine Logement ne cesse d'apporter des améliorations à cet outil, et vous propose de nouveaux services.

C'est nouveau !



Ne cherchez plus votre contrat de location, il est désormais disponible sur votre **Espace Locataire**.



L'installation du module Lisio rend lisible et accessible à tous votre **Espace Locataire**.

Grâce à l'installation du module **LISIO Web Engagé**, votre Espace Locataire est adapté en temps réel aux difficultés numériques et aux handicaps de chaque internaute :

- Difficultés liées à l'âge,
- Handicaps visuels, moteurs...
- Langue,
- Lecteur vocal,
- Mode économie-énergie,
- Zones à faible débit réseau...

Ce module qui facilite la lecture pour tous est également disponible sur le site :

www.touraine-logement.fr

Qualité de service

Votre avis est important et il compte pour nous !

Coécrite par l'ensemble des collaborateurs de **Touraine Logement**, la charte **BASIC** a permis de fixer depuis plusieurs années les engagements pris vis-à-vis des locataires.

1 socle : le BASIC

Bonjour Accueil Sourire Intérêt Confiance

Véritable ligne de conduite, cette charte se fonde sur :

4 valeurs



Proximité



Satisfaction



Responsabilité



Innovation

Aujourd'hui, en **6 engagements forts**, **Touraine Logement** est plus que jamais à vos côtés. Ces engagements, pris dans le cadre de la certification Qualibail, constituent pour vous une garantie officielle de confort et de confiance.

Nos 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 2021

1830 locataires interrogés en 2021 sur leurs conditions d'occupation, la propreté des parties communes ou encore la qualité des échanges avec **Touraine Logement**.

87
%

des locataires en place sont satisfaits de l'accueil lors des contacts avec Touraine Logement

88
%

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



Les attentes 2021

Un bailleur de proximité



des personnes interrogées sont satisfaites de l'accueil physique.

Nous avons renforcé la présence de Touraine Logement sur le département avec **un 7^{ème} point d'accueil**.

➤ Vous pouvez retrouver les adresses et les horaires sur www.touraine-logement.fr et sur votre Espace Locataire

Des loyers maîtrisés



des locataires sont satisfaits du rapport qualité/prix du logement.

Touraine Logement s'efforce de proposer des logements de qualité à des prix accessibles. Aujourd'hui, un logement de 62 m² situé en métropole s'avère être **32% moins cher** que dans un parc locatif privé.

Des parties communes entretenues



des locataires estiment que la prestation offerte par Touraine Logement en matière de propreté est satisfaisante.

Nous vous rappelons qu'il existe une adresse mail vous permettant de communiquer directement avec le service en charge de l'entretien ménager : **serviceproprete@touraine-logement.fr**

Les points d'amélioration

43 % des nouveaux locataires sollicitent une intervention technique à la suite de leur arrivée dans le logement

➤ Afin d'améliorer ce résultat, Touraine Logement vous contacte dans les semaines qui suivent l'entrée dans les lieux, pour faire un point sur votre installation.

49% des locataires s'estiment satisfaits de la qualité de l'écoute et du suivi de leur demande.

➤ Désormais, les échanges sont facilités avec la mise en place de votre espace locataire personnalisé, sur lequel figure les informations essentielles.

Rencontres

À Saint-Pierre-des-Corps

Pour préparer le futur programme de réhabilitation de la tour des Mastabas, les équipes de Touraine Logement ont rencontré les habitants de cette résidence pour échanger, comprendre la vie du quartier et recueillir leurs attentes.

Un temps d'échanges très intéressant, convivial et indispensable pour comprendre les enjeux avant le lancement des travaux.

Merci à tous les participants.



➤ Une nouvelle rencontre est prévue, cette fois-ci pour présenter l'ensemble des travaux qui seront effectués.

En bref

Démolition de la tour à Château-Renault

Des hirondelles ont fait le printemps sur cette tour de 11 étages. En attendant leur départ, la démolition est reportée.



À La-Ville-aux-Dames

Le 8 septembre dernier, les habitants du Bois de Plantes ont été conviés à la présentation du programme de réhabilitation à venir sur leur résidence.



Devenez propriétaire



Des maisons
à **TOURS**
en vente prochainement

Lancement commercial en octobre

Prenez contact

02 47 70 18 19

www.touraine-logement-promoteur.fr