

# À Propos



## Touraine Logement déménagement !

Retrouvez-nous dès  
**le lundi 30 juin**  
dans nos nouveaux locaux  
situés au  
**11 allée Pina Bausch,**  
**à Tours**

### Des espaces conçus pour mieux vous servir

Nos futurs bureaux ont été pensés pour améliorer votre expérience et celle de nos collaborateurs. Plus spacieux, plus innovants et dotés d'équipements performants, ils permettront de vous recevoir dans des conditions optimales et de renforcer notre proximité avec vous.

### Fermeture exceptionnelle : les 26 et 27 juin

Afin de préparer notre installation dans les meilleures conditions, nos bureaux seront exceptionnellement fermés au public **les jeudi 26 et vendredi 27 juin 2025.**

#### Pendant cette fermeture :

- Retrouvez toutes vos informations utiles sur mon Espace locataire
- En cas d'urgence technique uniquement : 0 969 323 461 (numéro non surtaxé).

**Nous vous remercions de votre  
compréhension !**

**NOUS DÉMÉNAGEONS !**



**Comment venir dans nos nouveaux bureaux ?**

**En transports en commun :**

**Bus Fil bleu**

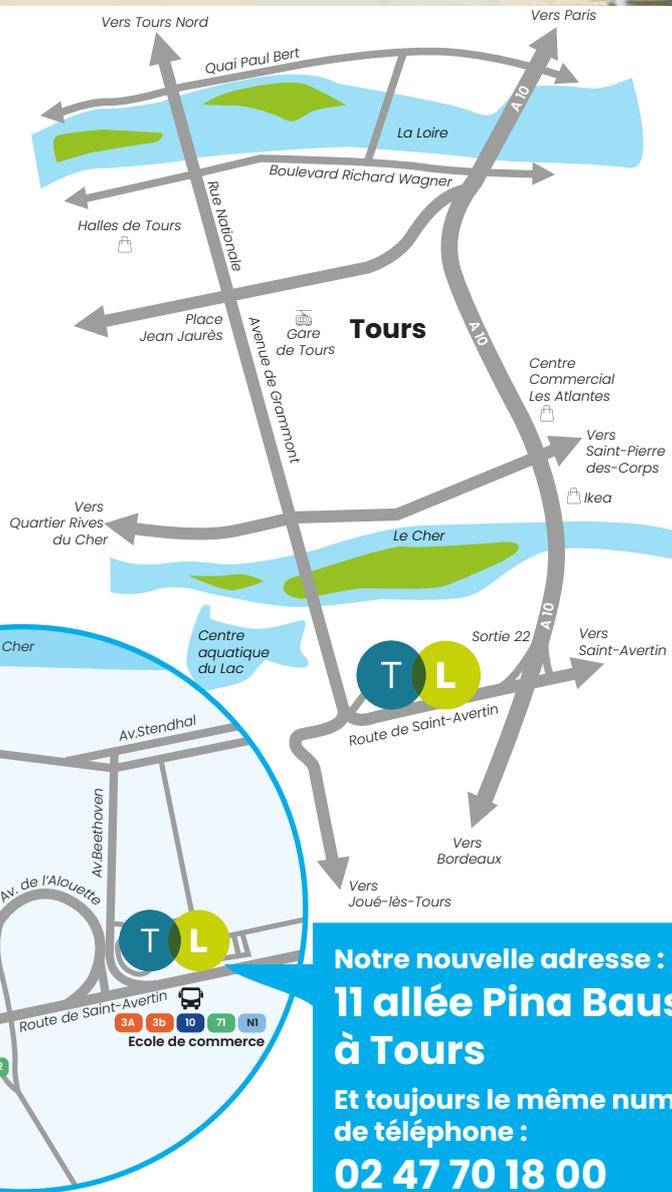
-  **> Ligne 3a/3b/10/71/N1**  
Arrêt École de Commerce  
(à 3 minutes à pied)
-  **> Ligne 2/14/15/16/R12**  
Arrêt Parc Nord  
(à 10 minutes à pied)

**En voiture :**

-  **> Accès rapide depuis l'autoroute A10**  
Sortie 22 (gratuite)

**Depuis la gare de Tours :**

-  **> 7 min en voiture**
-  **> 18 minutes en vélo**
-  **> En tram ou 22 min en bus**



**Toute l'équipe vous dit à bientôt !**

Nous avons hâte de vous retrouver dans nos nouveaux locaux **dès le lundi 30 juin 2025**. Ce changement s'inscrit dans notre volonté constante d'améliorer votre expérience et de renforcer la proximité avec vous. Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00. Notre numéro de téléphone reste inchangé : 02 47 70 18 00. **À très vite !**

# Qualité de service



## À votre écoute en 2024

Vous avez été 1893 personnes interrogées en 2024 sur les conditions d'occupation, la propreté des parties communes ou encore la qualité des échanges avec Touraine Logement. Merci pour votre participation.

*L'information et la communication de Touraine Logement*

**88%**  
de satisfaction

*Vos interlocuteurs chez Touraine Logement sont aimables et courtois*

**94%**  
de satisfaction

*Suite à une intervention technique dans votre logement, les délais de réalisation vous conviennent*

**92%**  
de satisfaction

*L'accompagnement lors de votre entrée dans le logement*

**99%**  
de satisfaction

## Vos attentes

**Un bailleur de proximité**

**89%** de satisfaction concernant la qualité de l'accueil lors des échanges.

Plusieurs points d'accueil vous permettent de nous rencontrer. Vous pouvez retrouver les adresses sur Mon Espace Locataire ou sur <https://www.touraine-logement.fr/mes-contacts.html>

**Un logement confortable**

**82%** de satisfaction sur le fonctionnement des équipements du logement

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

**Des informations précises et régulières**

**77%** de satisfaction concernant la clarté des informations fournies lors des travaux dans le logement ou la résidence.

Vous souhaitez connaître les travaux programmés dans votre résidence ? Touraine Logement vous informe régulièrement dans le journal À PROPOS ainsi que dans Mon Espace Locataire.

## Les points d'amélioration

**Améliorer le traitement des demandes techniques dans le logement**

**67%** de satisfaction

Une ligne téléphonique dédiée est à votre disposition en appelant le 02 47 70 18 00 puis tapez 1.

**Renforcer la propreté des espaces extérieurs**

**74%** de satisfaction

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



## Comprendre la taxe ou la redevance des ordures ménagères : ce que vous devez savoir

En tant que locataire de Touraine Logement, vous participez au financement de la collecte et du traitement des déchets ménagers. Mais selon la commune où vous habitez, cela peut se faire de deux manières différentes : par une taxe ou par une redevance.

Voici quelques explications simples pour mieux comprendre.

### La taxe d'enlèvement des ordures ménagères (TEOM)

La taxe d'enlèvement des ordures ménagères (TEOM) est une **taxe locale** destinée à financer le service public de collecte et de traitement des déchets ; elle figure sur l'avis de taxe foncière et est donc payée par **le propriétaire du logement** (Touraine Logement), mais peut ensuite être **refacturée au locataire** dans les charges locatives ; son montant est calculé à partir de la **valeur locative cadastrale du logement**, et ne dépend pas de la quantité de déchets produits.

### La redevance d'enlèvement des ordures ménagères (REOM)

La redevance d'enlèvement des ordures ménagères (REOM) est **un paiement en échange d'un service**, destiné à financer la collecte des déchets, mais contrairement à la taxe, elle est **payée directement par l'occupant du logement** (propriétaire ou locataire) à la commune ou à l'intercommunalité, et son montant varie en fonction du **service réellement utilisé** (poids ou volume des déchets, nombre de levées, nombre d'habitants, ou combinaison d'une part fixe et d'une part variable).

### Important

#### Taxe et redevance ne se cumulent jamais

Vous ne payez qu'un seul des deux systèmes, jamais les deux en même temps.

- Si votre commune applique la taxe (TEOM) : vous payez votre part via les charges mensuelles à Touraine Logement.
- Si votre commune a choisi la redevance (REOM) : vous recevrez directement une facture de la commune ou de la structure intercommunale.



**Les Jardins du Grand Clos**  
NOTRE-DAME-D'OÉ

**T L**  
**TOURAINÉ LOGEMENT**  
Promoteur  
Depuis 1969

**Votre maison**  
à partir de  
**171 000 €\***

**Profitez du Bail Réel Solidaire** 

TVA réduite à 5,50 %

**Prêt à taux zéro\*\*** 

**02 47 70 18 19**  
[www.touraine-logement-promoteur.fr](http://www.touraine-logement-promoteur.fr)

Illustration non contractuelle. \*Prix de vente en bail réel solidaire. Voir conditions en agence. \*\*Sous conditions d'éligibilité.