



## CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 21 SEPTEMBRE 2022

### Présents

Monsieur DENIS, Président de TOURS HABITAT,

Monsieur ARNOULD, Madame BA-TALL, Madame BOUAKKAZ, Madame DJABER, Madame GOBLET, Madame GOLDANI-BLANCHET, Monsieur GRATEAU, Madame JOVENEUX, Monsieur MARTINS, Madame MERCIER, Monsieur MIRAULT, Monsieur MOURABIT, Madame MOSNIER, Madame QUINTON et Madame ROCHER, Administrateurs

### Excusés

Monsieur DHENNE, dont le pouvoir a été attribué à Monsieur MARTINS  
Monsieur LECONTE, dont le pouvoir a été attribué à Monsieur MIRAULT  
Madame MORLEGHEM, qui n'a pas souhaité donner pouvoir  
Monsieur VALLET,

### Absents

Monsieur COMMANDEUR,  
Monsieur FRANCOIS,  
Madame MUNSCH MASSET,

### Participaient également à cette séance

Monsieur SIMON, Directeur Général de TOURS HABITAT  
Madame BARRANGER, Directrice des Ressources Humaines de TOURS HABITAT,  
Monsieur FERREIRA, Directeur des Services à la Clientèle de TOURS HABITAT,  
Madame HOSTACHE, Secrétaire Générale de TOURS HABITAT,  
Madame LOISEAU, Directrice Financière et Comptable de TOURS HABITAT,  
Monsieur MARCONNET, Directeur du Patrimoine de TOURS HABITAT,  
Madame ROLLIN, Directrice du Développement et de l'Aménagement de TOURS HABITAT,  
Madame THOMAS Brigitte, Secrétaire du CSE de TOURS HABITAT  
Madame GUERREIRO DA COSTA, Adjointe de Service Habitat et Construction à la Direction Départementale des Territoires,

**Présidence de Monsieur Emmanuel DENIS**

## PRESENTATION DE L'ENQUETE DE SATISFACTION PAR LE CABINET REGLE DE TROIS ET ACTIONS MISES EN OEUVRE OU ENVISAGEES POUR AMELIORER CERTAINES THEMATIQUES

(A/71 – G/27)

Le Directeur Général rappelle au Conseil d'Administration que, lors de sa séance du 22 juin 2022, il avait été demandé que le résultat de la dernière enquête de satisfaction soit communiqué aux Administrateurs.

Le Directeur des Services à la Clientèle rappelle que TOURS HABITAT réalise chaque année une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de locataires, environ 10 %. La réalisation de cette enquête et l'exploitation des résultats sont confiées à un prestataire extérieur, le Cabinet Règle de Trois.

De plus, tous les 3 ans, TOURS HABITAT participe à une enquête de satisfaction menée par l'ensemble des Organismes Hlm de la Région Centre-Val-de-Loire. La prochaine aura lieu en fin d'année 2022.

Pour 2022, l'enquête téléphonique a été réalisée entre le 21 mars et le 6 avril 2022. Chaque locataire interrogé est invité à donner son sentiment sur différents thèmes, notamment : l'environnement, le logement, la résidence, l'emménagement, le traitement des demandes techniques et administratives, la qualité de l'accueil, ... ce questionnaire comprend 51 questions. Ce sont 1 300 locataires qui ont donc été interrogés sur ces différentes thématiques.

Une première restitution des résultats a été réalisée dans le courant du mois de mai auprès de l'ensemble des managers de l'organisme.

Monsieur Dominique WISSOCQ du Cabinet Règle de Trois présente au Conseil d'Administration les résultats de l'enquête 2022, à partir d'un diaporama joint en annexe.

**La note de satisfaction globale de l'Organisme s'établit à 7.2/10**, identique au score de l'enquête d'avril 2021.

On constate que de fortes disparités demeurent suivant les thématiques, certaines d'entre elles enregistrent une progression de la satisfaction : entrée de nouveaux locataires, traitement de la demande d'intervention technique, qualité de l'accueil... :

- La propreté du logement + 0,5 pt (de 7,4 à 7,9)
- Le respect des engagements pris + 0,5 pt (de 7,9 à 8,4)
- La qualité du cadre de vie + 0,3 pt (de 5,6 à 5,9)
- La réassurance sur la prise en compte et le suivi de la demande (technique) + 0,2 pt (de 7,0 à 7,2)
- La qualité de l'accueil physique, téléphonique en antenne + 0,1 pt (de 7,2 à 7,3)

Dans le même temps, on enregistre une dégradation de la satisfaction des locataires sur certains thèmes ou une satisfaction qui demeure faible :

- Le fonctionnement des équipements du logement - 0,3 pt (de 6,3 à 6,0)
- La facilité à joindre le Siège de l'Organisme - 0,4 pt (de 6,7 à 6,3)
- La qualité de l'accueil physique au Siège - 0,4 pt (de 8,0 à 7,6)
- La facilité pour obtenir une réponse à une demande (autre que demande technique) - 1,3 pt (de 4,4 à 3,1)

Certains thèmes sont considérés comme stables par le Cabinet qui a réalisé l'enquête : il s'agit notamment du fonctionnement des installations collectives de la résidence (6,2/10), la perception globale du logement (7,0/10), ou encore les conditions d'entrée dans le logement (8,0/10).

Le Cabinet Règle de Trois attire notre attention sur le contexte sociétal qui pèse bien évidemment sur les résultats : crise sanitaire et contexte économique, crise de défiance vis-à-vis des formes de représentation du pouvoir, normalité de l'immédiateté des réponses, niveau de qualité de service délivré en forte progression dans tous les secteurs d'activités, idéalisation forte du logement, émissions de télévision de consommateurs, amplification des difficultés d'accès, mutations fortes des populations de seniors,...

Plus généralement, la stabilité de la note de satisfaction globale ne traduit cependant pas les efforts réalisés par l'Office, tant en ce qui concerne les travaux d'amélioration et de réhabilitation du patrimoine au cours des dernières années, que l'amélioration des procédures de traitement des demandes d'interventions techniques ou administratives. Il en est de même de la propreté des parties communes, dont l'évaluation réalisée par un prestataire chaque fin d'année, révélait en fin d'année 2021 une qualité de la prestation d'entretien ménager.

Cette appréciation globale de la satisfaction des locataires demeure cependant satisfaisante au regard du patrimoine de l'Office qui est essentiellement urbain et composé majoritairement d'immeubles collectifs et de Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville importants.

Ce type d'habitat est plus nettement pénalisé sur les thèmes de la « qualité de vie dans le quartier », de la « propreté des espaces extérieurs » et des « parties communes ».

Les interventions dans les parties communes y sont toujours également un peu moins bien évaluées.

Enfin, ces résultats méritent d'attirer l'attention sur la vigilance à conserver sur les métiers de « base » d'un organisme Hlm, car les thèmes, sur lesquels la note baisse, figurent parmi les principaux critères constitutifs de la satisfaction des locataires.

Le Directeur des Services à la Clientèle présente au Conseil d'Administration le plan d'actions déjà mis en place par TOURS HABITAT pour améliorer certaines thématiques et les actions envisagées suite à cette dernière enquête :

#### **Actions mises en œuvre suite aux précédentes enquêtes de satisfaction :**

##### **▪ Accueil des nouveaux arrivants**

- Chevalet positionné dans le logement indiquant que la propreté du logement a été vérifiée par le Surveillant d'Immeubles, en précisant son nom
- Abattant WC neuf laissé sous blister
- Accroche-porte positionné sur la porte palière à l'intérieur du logement rappelant de ne rien jeter dans les WC
- 1 porte-clefs et 1 stylo remis dans le logement

##### **▪ Accueil téléphonique**

- Mise en place d'un serveur vocal au niveau du Siège pour orienter les locataires appelants en fonction de leur antenne de secteur
- Si le locataire souhaite être mis en relation avec l'antenne centre, nouveau choix à effectuer en fonction de la nature de la demande : location, technique, recouvrement (*mise en relation direct avec le service pré-contentieux*)

##### **▪ Propreté des parties communes**

- Mise en place d'un affichage visible dans les parties communes « Engagement propreté » indiquant les principaux éléments nettoyés par les Agents de Maintenance et Surveillants d'Immeubles ainsi que la fréquence
- Feuille d'émargement positionnée dans chaque hall indiquant le jour et l'heure de passage de l'Agent de Maintenance

#### **Pistes de travail suite à la dernière enquête de Mars/Avril 2022 :**

##### **▪ Mutation/Echange de logement**

- Réflexion sur information à communiquer au demandeur (*compte tenu du délai d'attente*)

##### **▪ Demande d'Intervention Technique**

###### Dans les parties communes :

- Information collective des locataires concernés (SMS,...) lorsque panne : ascenseur, barrière parking, porte de hall,...
- SMS lorsque l'équipement en question est de nouveau fonctionnel

- Affichage à positionner dans le hall en fonction de la panne et de l'équipement concerné (par exemple pour une panne d'ascenseur : affichage sur chaque palier et au niveau du hall,...)

Dans les logements :

- Attribution de tablettes aux gardiens pour qu'ils puissent enregistrer les réclamations des locataires et leur communiquer les informations sur la prise en charge et le suivi.

- **Troubles de voisinage**

Communication générale :

- Création d'un onglet spécifique sur le site internet de TOURS HABITAT "Troubles de voisinages, que faire ? » : informations d'ordre général, 1 fiche explicative (les nuisances / le rôle du locataire / le rôle du bailleur), fiche à intégrer au livret d'accueil
- Actions de sensibilisation et de prévention : campagne d'affichage annuelle dans les halls "Les règles de bon voisinage », de préférence avant l'été, en mai/juin
- + un cahier astuce (flyer) dans IN SITU

Communication individuelle :

- Mieux informer le plaignant à différentes étapes de la procédure amiable (voire contentieuse).

...



Le Conseil d'Administration prend acte de ces informations.

**POUR EXTRAIT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION  
DU 21/09/2022 CERTIFIE CONFORME ET EXECUTOIRE,**

**LE DIRECTEUR GENERAL,  
Grégoire SIMON**