

# Enquête Image & satisfaction 2022

**administrée par  
téléphone entre le 21  
mars et le 6 avril 2022  
auprès d'un échantillon  
total de 1300 locataires**

AVRIL 2022

Une enquête conduite  
par le Cabinet



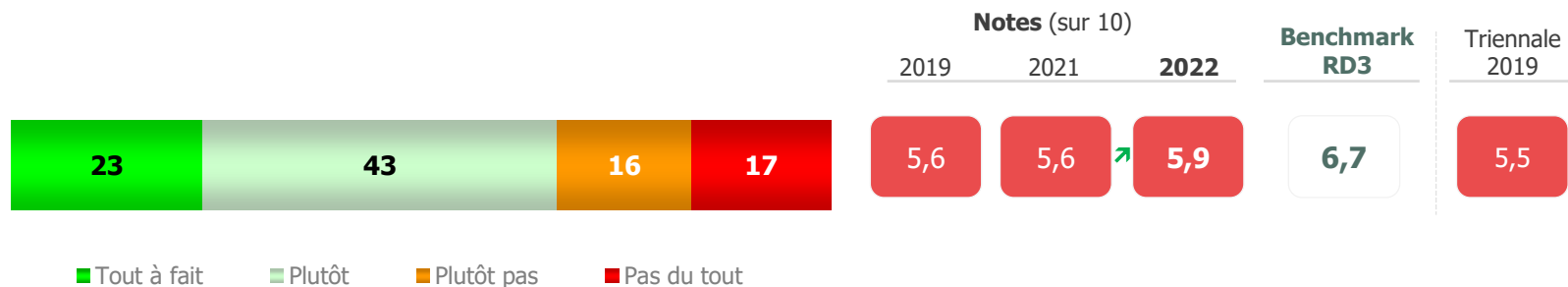


# Bien dans mon environnement



# Perception globale concernant l'environnement proche

## Q4. Concernant la qualité de vie de votre quartier, vous diriez qu'elle est :



### A noter...

Une vision de l'environnement proche qui progresse et est notamment boostée par une vision plus homogène entre vos différents territoires.



### Antennes

Antenne Centre Cher		Antenne Nord		Antenne Ouest		Antenne Sud	
2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
4,8	5,2	5,9	6,2	6,6	6,3	5,7	6,2



# Appropriation du patrimoine par les locataires

► **Q5/Q6. Pour chacune des phrases suivantes, pourriez-vous me donner une note sur une échelle de 1 à 10, en fonction de votre expérience ou de l'image que vous en avez ?** 1 correspond à la note la plus faible (vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation), 10 correspond à la note la plus forte (vous êtes tout à fait d'accord avec l'affirmation), les notes intermédiaires servent à moduler votre jugement.

**A votre niveau, vous êtes...**



**Au niveau de Tours Habitat, c'est un bailleur qui...**



### A noter...

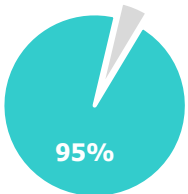
Un challenge visant à une reconnaissance de votre implication qui reste inchangée (idéal de 7 sur 10). Une intégration des locataires qui reste à nos yeux plaisante.



# Bien dans ma résidence et dans mon logement



# Perception détaillée concernant la résidence



Locataires résidant en habitat collectif  
(1236 locataires)

### A noter...

Une vague qui vient confirmer le fort relèvement de ces dernières années sur la perception et les attentes relatives à la résidence, aujourd'hui indissociables du logement et plus largement des conditions de vie du locataire. L'ensemble de nos précédentes remarques sur la volonté de réappropriation de ces espaces... demeurent toujours d'actualité. Dans le détail, une attention particulière sera portée sur le Centre Cher et l'antenne Sud.

## ► Q7/Q8. Globalement, vous diriez de... que vous en êtes... ?

Le fonctionnement des installations collectives de la résidence \*

\*ascenseur, porte d'immeuble, barrière de parking, éclairage, interphones, aires de jeux...

La propreté des parties communes



■ Tout à fait ■ Plutôt ■ Plutôt pas ■ Pas du tout

	Notes (sur 10)			Benchmark RD3	Triennale 2019
	2019	2021	2022		
Le fonctionnement des installations collectives de la résidence *	6,3	6,3	6,2	7,2	7,0
La propreté des parties communes	6,1	6,6	6,4	6,5	6,7

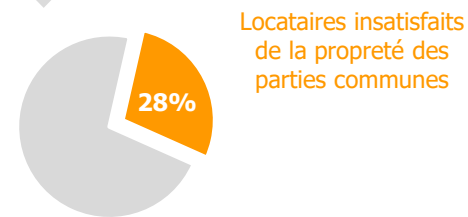


### Antennes

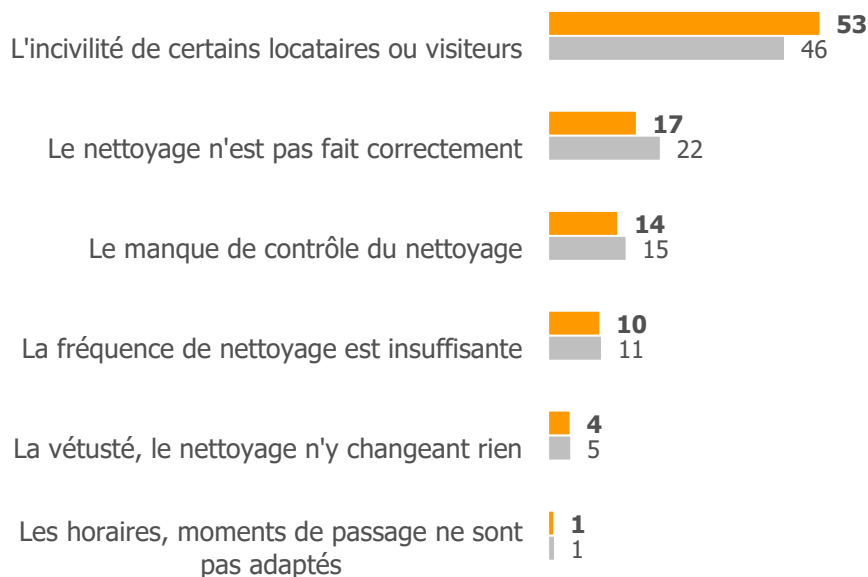
	Antenne Centre Cher		Antenne Nord		Antenne Ouest		Antenne Sud	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Le fonctionnement des installations collectives	5,8	5,9	6,4	6,4	6,6	6,3	6,9	6,4
La propreté des parties communes	6,0	5,7	6,8	7,1	7,1	6,9	7,0	6,5



# Raisons du manque de propreté des parties communes



## ► Q9. D'après vous, quelle est la principale raison du manque de propreté des parties communes ?

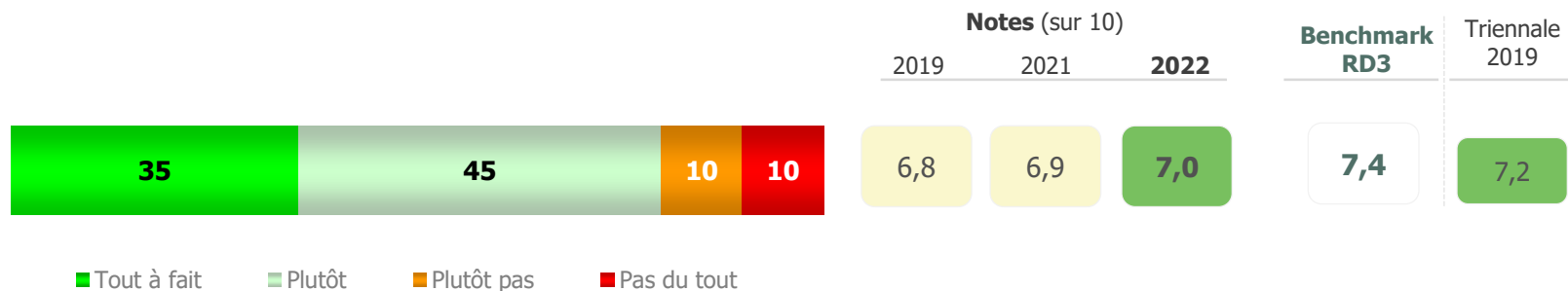


### A noter...

Si l'on ne peut que regretter le repli de perception globale sur la propreté, il importera de souligner la moindre restitution des items impliquant la responsabilité de l'organisme (qualité, vétusté et contrôle). Si les deux premiers items sont aujourd'hui globalement en phase avec les niveaux attendus, le contrôle ou tout au moins sa visibilité nous semble toujours offrir un potentiel de progrès avec un taux attendu vers les 8%.



► Q10. Si l'on aborde votre logement, êtes-vous... ?



**A noter...**

Une perception qui poursuit sa contenue mais régulière progression. Comme nous l'avions souligné lors de notre dernière intervention, cette hausse est aujourd'hui particulièrement appréciable au vu des nombreuses aspirations de la population sur un logement qui représente toujours une forte valeur de réassurance.



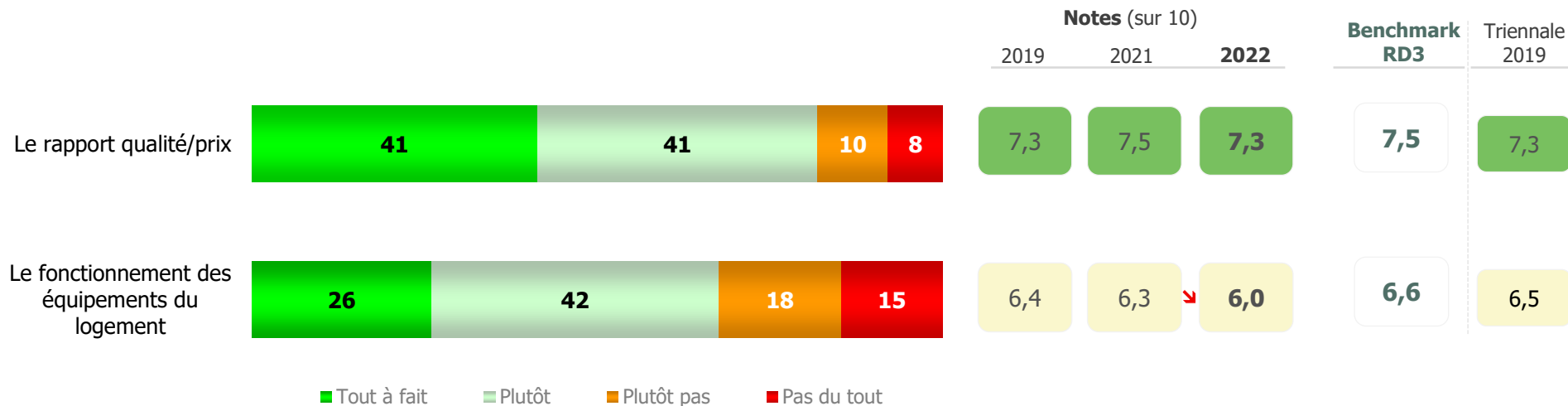
**Antennes**

Antenne Centre Cher		Antenne Nord		Antenne Ouest		Antenne Sud	
2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
6,8	6,8	7,1	7,3	6,7	6,8	6,9	7,0





► Q11/12. Etes-vous... satisfait de... ?



**A noter...**

Une perception globale qui ne doit pas occulter les envies toujours fortes en matière d'équipements et de fonctionnalités (tendance identique à celle des parties communes). Une notion de rapport qualité/prix pour sa part logiquement impactée par l'actualité (inflation, coût des matières premières...), une tendance que l'on observe sur l'ensemble de nos baromètres.



	Antennes							
	Antenne Centre Cher		Antenne Nord		Antenne Ouest		Antenne Sud	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Le rapport qualité/prix du logement	7,5	7,1	7,6	7,6	7,7	7,3	7,4	7,2
Le fonctionnement des équipements du log.	6,4	6,0	6,1	6,3	6,2	6,0	6,1	5,9

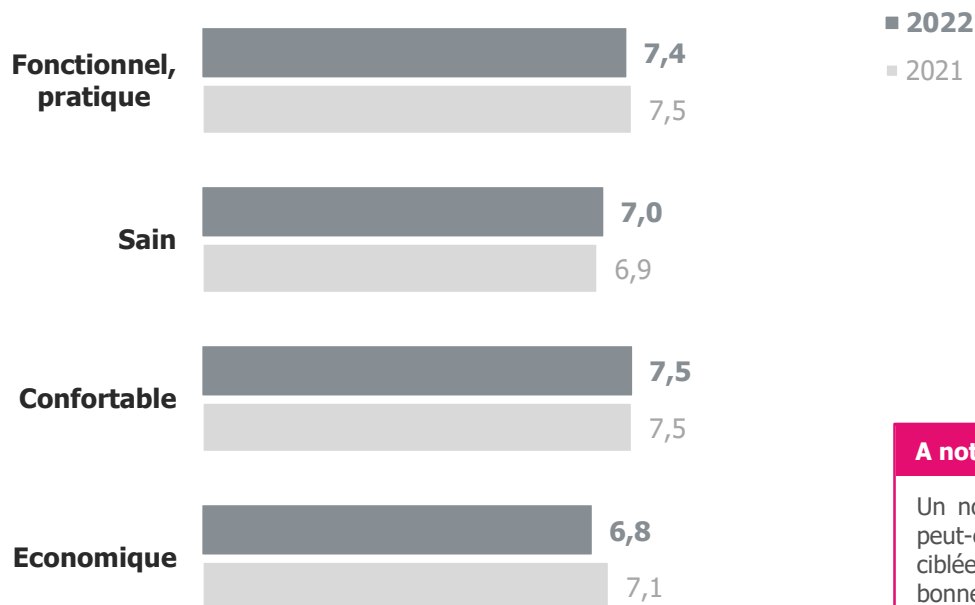


# Image des locataires sur les principaux critères constitutifs du logement

► **Q13 à Q16 . Je vais maintenant vous citer différents qualificatifs qui pourraient être associés à votre logement. Pour chacun d'entre eux , quelle note donneriez-vous me donner une note sur une échelle de 1 à 10, en fonction de votre expérience ou de l'image que vous en avez.**

1 correspond à la note la plus faible (vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation), 10 correspond à la note la plus forte (vous êtes tout à fait d'accord avec l'affirmation), les notes intermédiaires servent à moduler votre jugement.

**Votre logement est...**

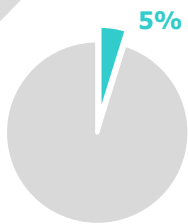


### A noter...

Un notion de logement économique qui invitera peut-être au renforcement des prises de parole ciblées et des efforts de pédagogie autour des bonnes pratiques et l'optimisation du fonctionnement des équipements en place. Dans tous les cas de figure, des niveaux de perception qui restent plaisants.

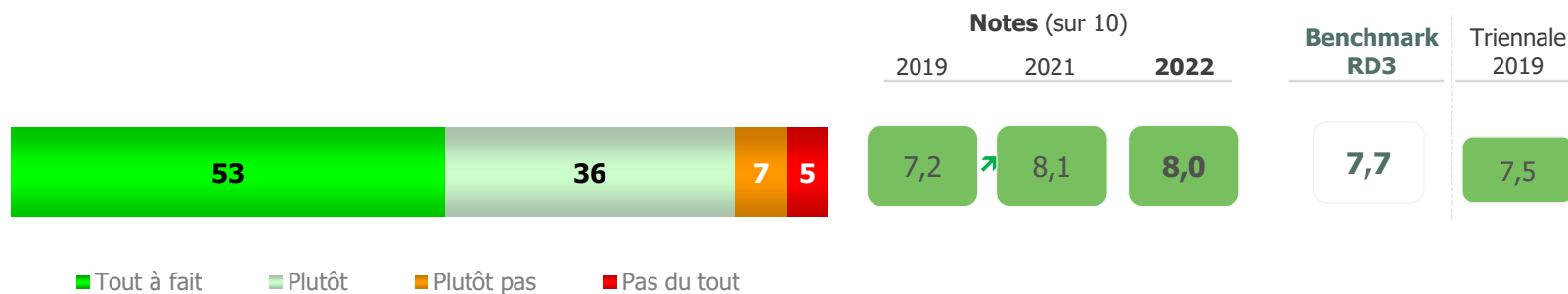


# Zoom sur les nouveaux entrants



Locataires ayant  
emménagé dans le  
logement au cours de 6  
derniers mois

► Q18. Globalement, vous jugez que vos conditions d'entrée dans votre nouveau logement... ?



**A noter...**  
 Une perception qui se maintient à un niveau plaisant et toujours caractérisée par un niveau élevé d'avis très enthousiastes.

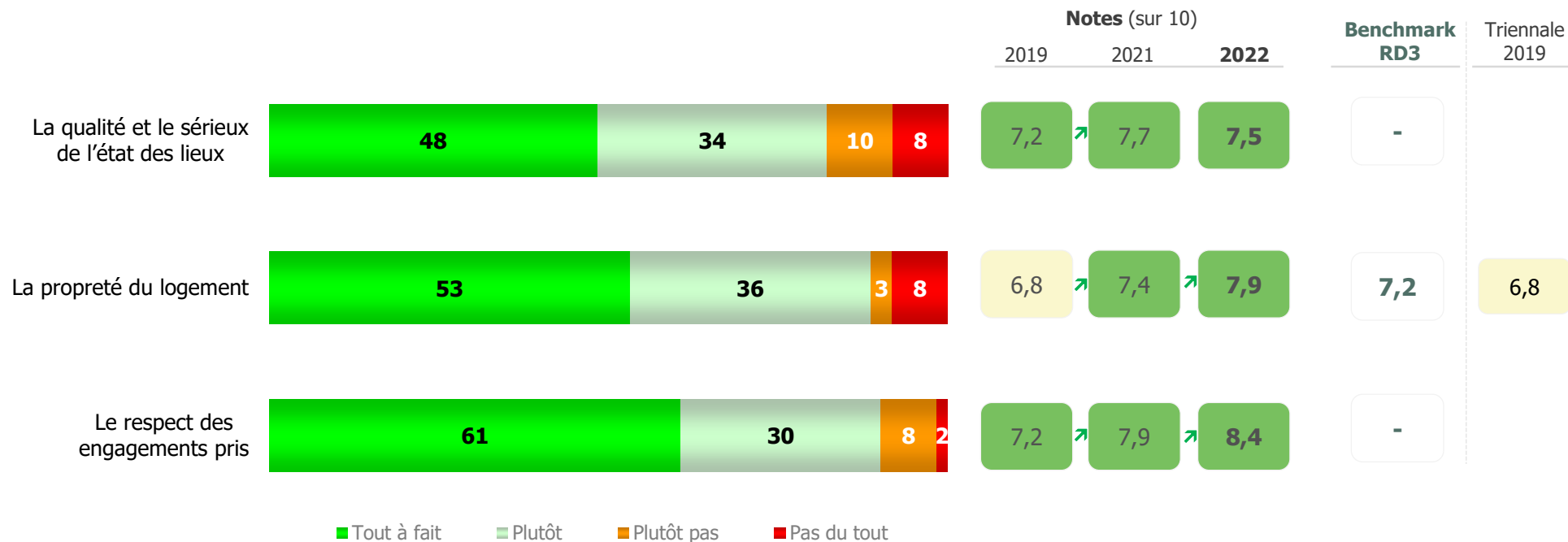


Antennes									
Antenne Centre Cher		Antenne Nord		Antenne Ouest		Antenne Sud			
2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022		
8,0	7,9	8,3	8,4	8,1	7,7	7,9	8,4		



# Perception détaillée des entrants sur les 6 derniers mois

## ► Q19 à Q21. Plus précisément, qu'avez-vous pensé de... ?



### A noter...

En dehors de l'état des lieux qui sera à surveiller mais dont le niveau reste plaisant, on ne peut que saluer les hausses et les niveaux obtenus. Une mention spéciale sera donnée à l'ensemble des parties prenantes pour le très bon résultat obtenu sur le respect des engagements.



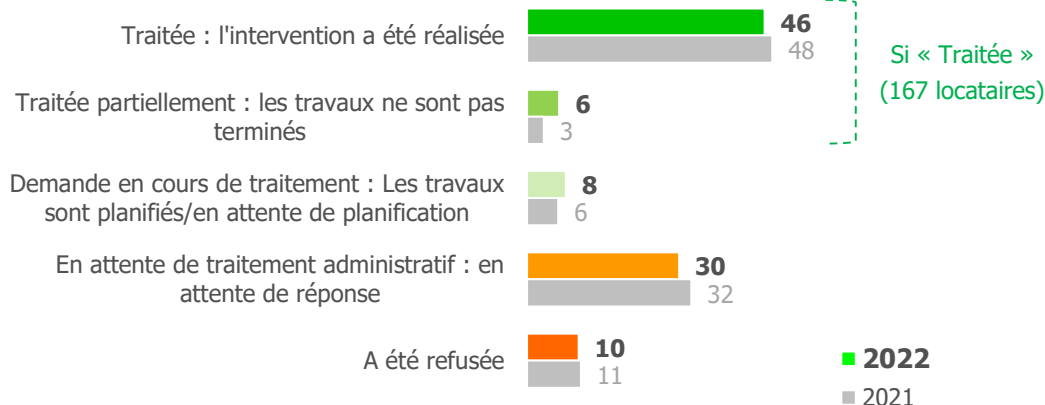
# La demande d'intervention technique dans le logement



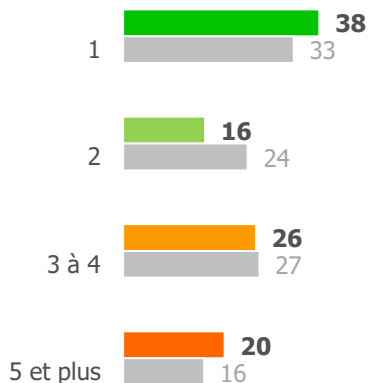
**A noter...**

Des demandes en attente de réponse qui régressent mais qui restent au-dessus de notre objectif de 25%.

► Q23. Aujourd'hui, où en est cette demande ?



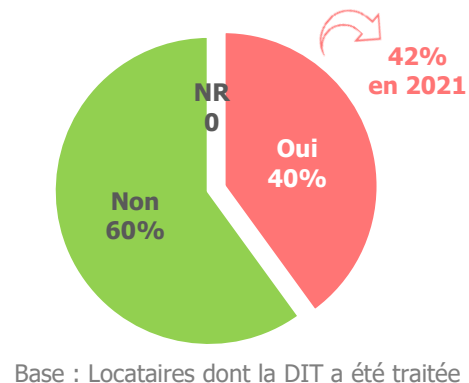
► Q31. Si « Traité » : Combien de contacts ont été nécessaires pour obtenir cette intervention ?



**A noter...**

Un poids des locataires concernés par un minimum de 3 contacts qui constituent un point d'amélioration.

► Q32. Si « Traité » : L'entreprise prestataire a-t-elle dû reprogrammer une autre intervention (manque de matériel, pièces non adaptées) ou aviez-vous déjà eu une intervention pour cette demande, ce problème ?



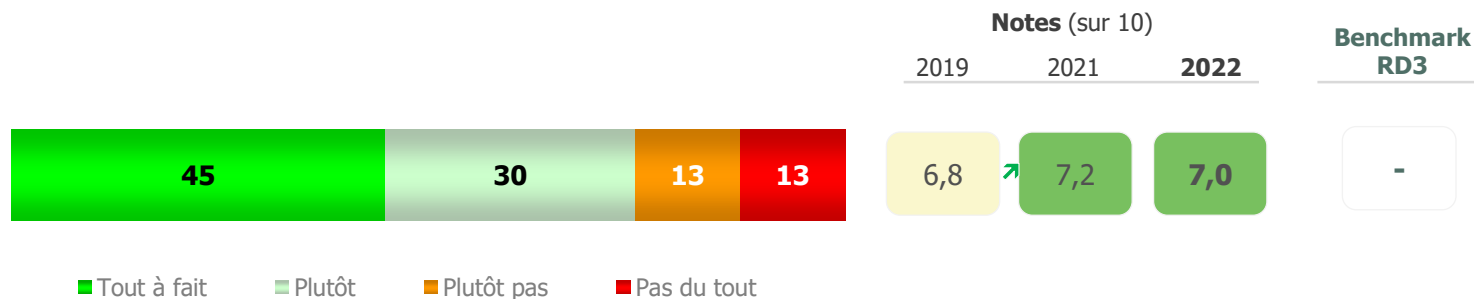
**A noter...**

Une légère amélioration du résultat qui ne doit en aucun cas occulter l'objectif des 30% que nous vous avons déjà proposé (nécessité de poser plusieurs demi-journées, contrainte de rappel pour reprogrammer les rdv...).

Base : Locataires dont la DIT a été traitée



► Q24. Au final, trouvez-vous qu'il a été facile d'avoir une réponse à votre demande ?



**A noter...**

Une perception qui se maintient au seuil des 7 sur 10. Un objectif de 7,2 sur 10 est toujours proposé sur cette étape qui constitue toujours un moment de vérité dans la construction de l'image de Tours Habitat.

Q24. Au final, trouvez-vous qu'il a été facile d'avoir une réponse à votre demande ?

Les travaux sont terminés (demande traitée complètement)	7,2
Les travaux sont en cours (demande traitée partiellement)	5,4
<b>Total</b>	<b>7,0</b>

**Antennes**

Antenne Centre Cher		Antenne Nord		Antenne Ouest		Antenne Sud	
2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
7,3	6,9	7,1	6,1	6,8	7,2	7,6	7,5



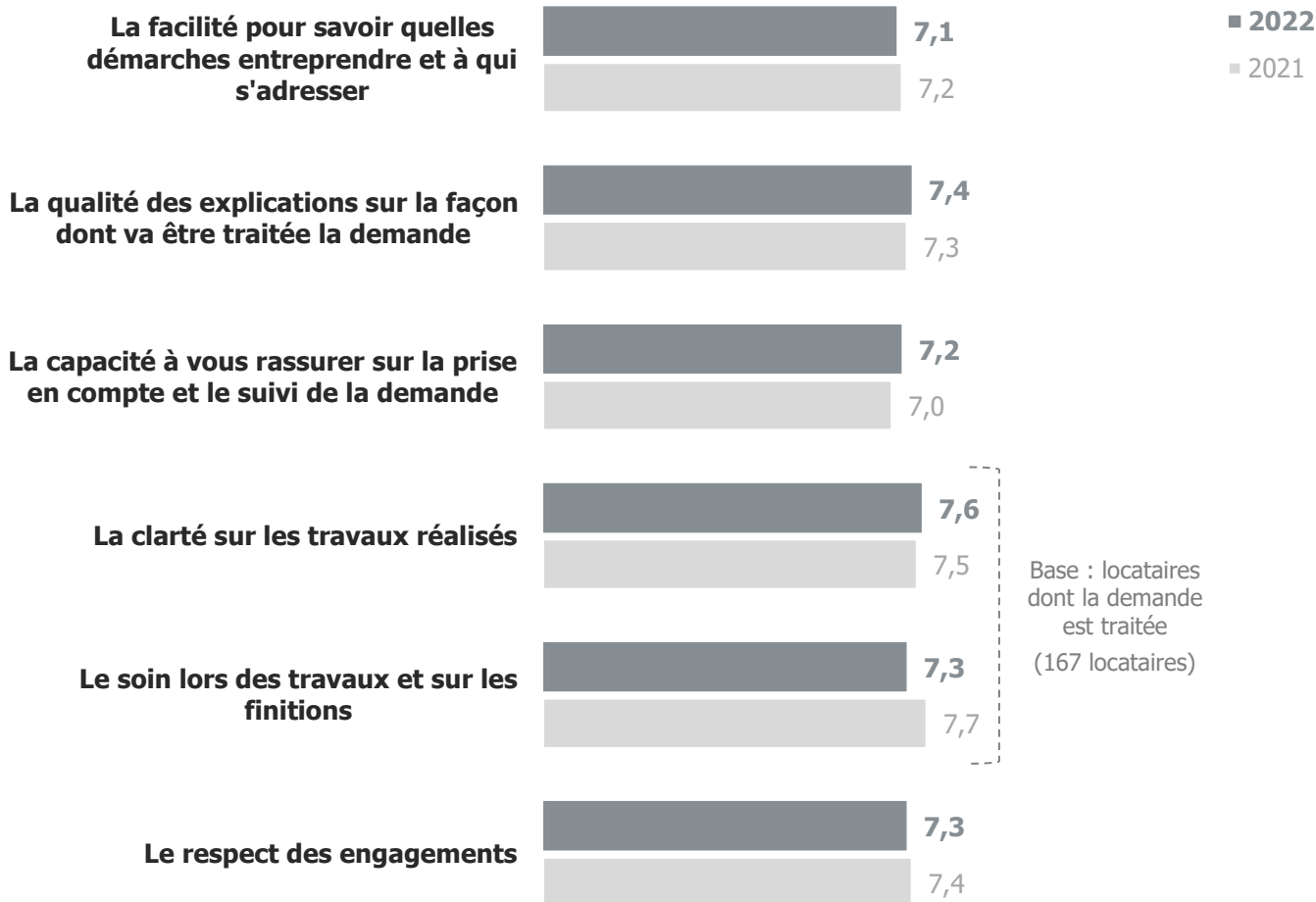


# Image perçue du traitement de la DIT et de l'intervention

Après des locataires ayant formulé une demande de travaux/réparations dans leur logement dans les 6 derniers mois :

► **Q25 à Q30. Je vais vous citer différentes phrases qui pourraient être associées au traitement de votre demande et à l'intervention. Pour chacune d'entre elles, quelle note donneriez-vous sur une échelle de 1 à 10, en fonction de votre expérience ou de l'image que vous en avez ?**  
 1 correspond à la note la plus faible (vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation), 10 correspond à la note la plus forte (vous êtes tout à fait d'accord avec l'affirmation), les notes intermédiaires servent à moduler votre jugement

Qu'avez-vous pensé de... ?



**A noter...**

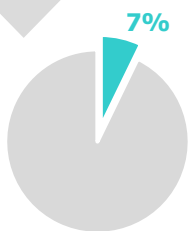
Des résultats plaisants à maintenir et qui viennent également saluer le professionnalisme des équipes.



# Le traitement des autres demandes



# Nature et état de traitement de la DIT



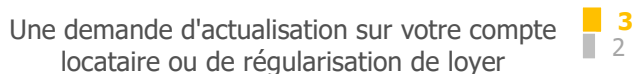
Locataires ayant formulé une demande autre que technique dans les 6 derniers mois

10% en 2021

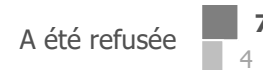
### A noter...

Un repli des demandes traitées qui sera à surveiller dans le temps. Une structuration des demandes (poids très important de demandes complexes) qui explique aussi l'ensemble des résultats relevés sur cette thématique.

### ► Q34. Pouvez-vous me préciser la nature de cette demande ?



### ► Q35. Aujourd'hui, où en est cette demande ?



### ► Q41. Combien de contacts ont été nécessaires obtenir votre réponse ?

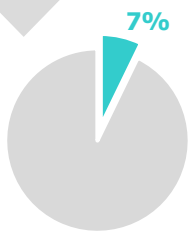


### A noter...

Une tendance similaire à celle observée sur les DIT.

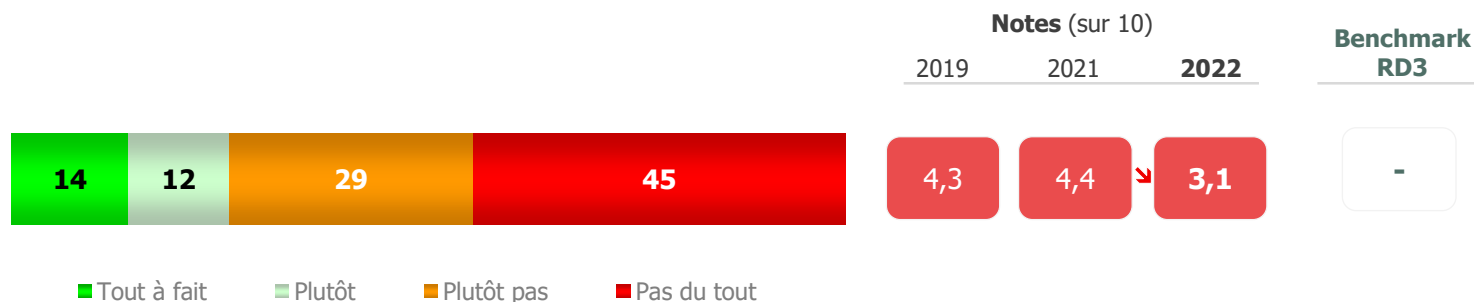


# Perception concernant la DNT



Locataires ayant formulé une demande autre que technique dans les 6 derniers mois  
(93 locataires)

## ► Q36. Au final, trouvez-vous qu'il a été facile d'avoir une réponse à votre demande ?



**A noter...**  
Une perception en repli mais toujours soumise à la contrainte des moyens de réponse entre les mains de l'organisme pour satisfaire ces demandes. Si cette baisse est évidemment décevante, elle correspond cependant à la tendance générale observée.

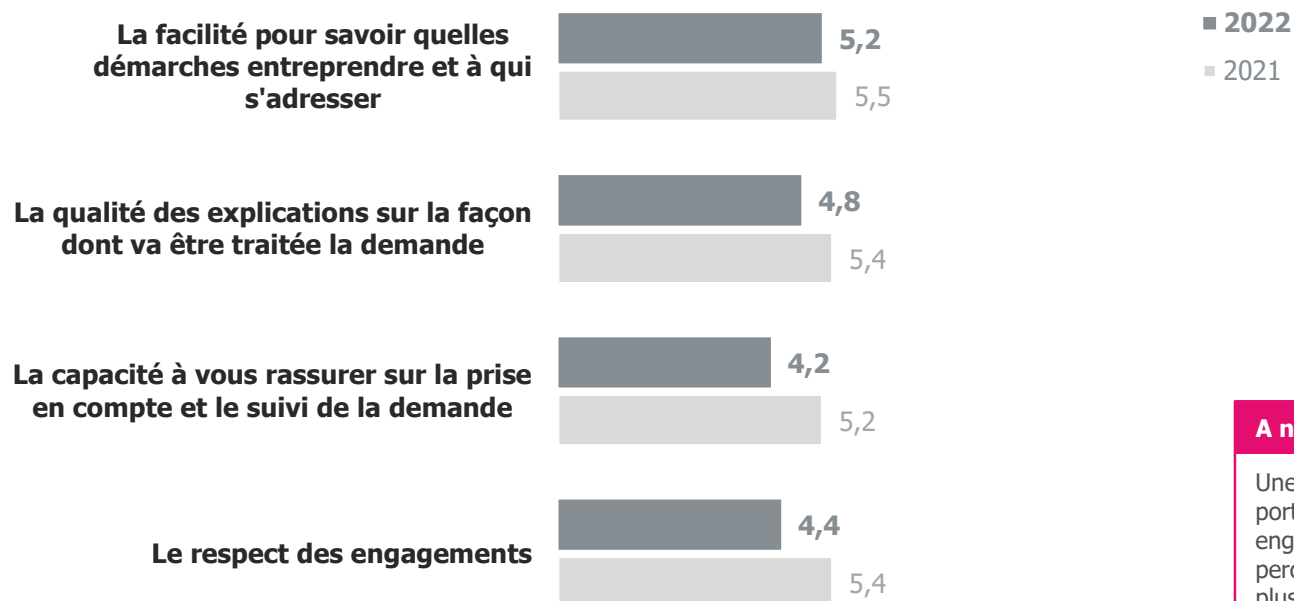
Antenne Centre Cher		Antenne Nord		Antenne Ouest		Antenne Sud	
2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
4,1	3,3	4,7	2,8	4,5	4,1	4,6	2,1



► **Q37 à Q40 : Je vais vous citer différentes phrases qui pourraient être associées au traitement de votre demande. Pour chacune d'entre elles, quelle note donneriez-vous sur une échelle de 1 à 10, en fonction de votre expérience ou de l'image que vous en avez ?**

1 correspond à la note la plus faible (vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation), 10 correspond à la note la plus forte (vous êtes tout à fait d'accord avec l'affirmation), les notes intermédiaires servent à moduler votre jugement

Qu'avez-vous pensé de... ?



### A noter...

Une réflexion qui devra prioritairement porter sur la réassurance et le respect des engagements pris. Outre leur moindre perception, ces deux items sont également plus contributifs sur le ressenti global du traitement des demandes.



# Les contacts



# Perception globale concernant les contacts

► Q42. Si l'on aborde l'accueil lors des contacts par téléphone, de déplacements à l'agence, en antenne, au siège de Tours Habitat, vous en êtes ... ?



**A noter...**

Une hausse à saluer qui vient une nouvelle fois reconnaître les qualités d'empathie des équipes dans une période toujours caractérisée par un fort besoin de réassurance chez les locataires et notamment les plus fragiles. Nous soulignerons également la perception homogène de vos locataires quelle que soit l'antenne de rattachement.

Nous rappellerons aussi l'impact du traitement des demandes sur cette thématique. Dans tous les cas de figure, une dynamique qu'il importera de maintenir au vu de l'impact de cet indicateur sur les items de la perception globale ou du NPS.



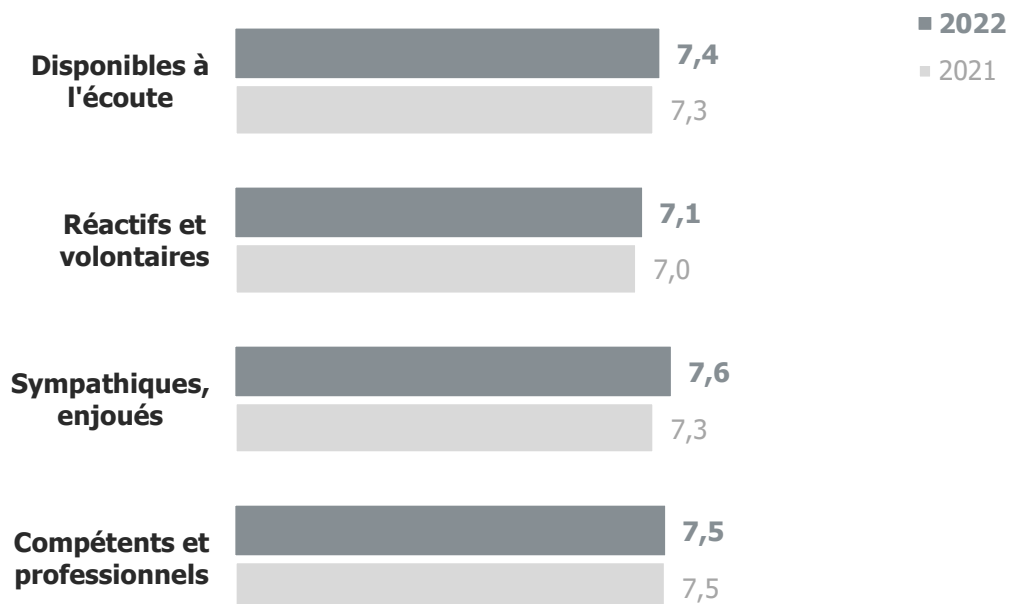
Antennes							
Antenne Centre Cher		Antenne Nord		Antenne Ouest		Antenne Sud	
2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
7,4	7,3	7,3	7,2	7,1	7,3	7,0	7,4



# Image perçue vis-à-vis du personnel

► Q43 à Q46. Je vais maintenant vous citer différents qualificatifs qui pourraient être associés à votre logement. Pour chacun d'entre eux, quelle note donneriez-vous me donner une note sur une échelle de 1 à 10, en fonction de votre expérience ou de l'image que vous en avez. 1 correspond à la note la plus faible (vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation), 10 correspond à la note la plus forte (vous êtes tout à fait d'accord avec l'affirmation), les notes intermédiaires servent à moduler votre jugement

## Les personnels de Tours Habitat sont...



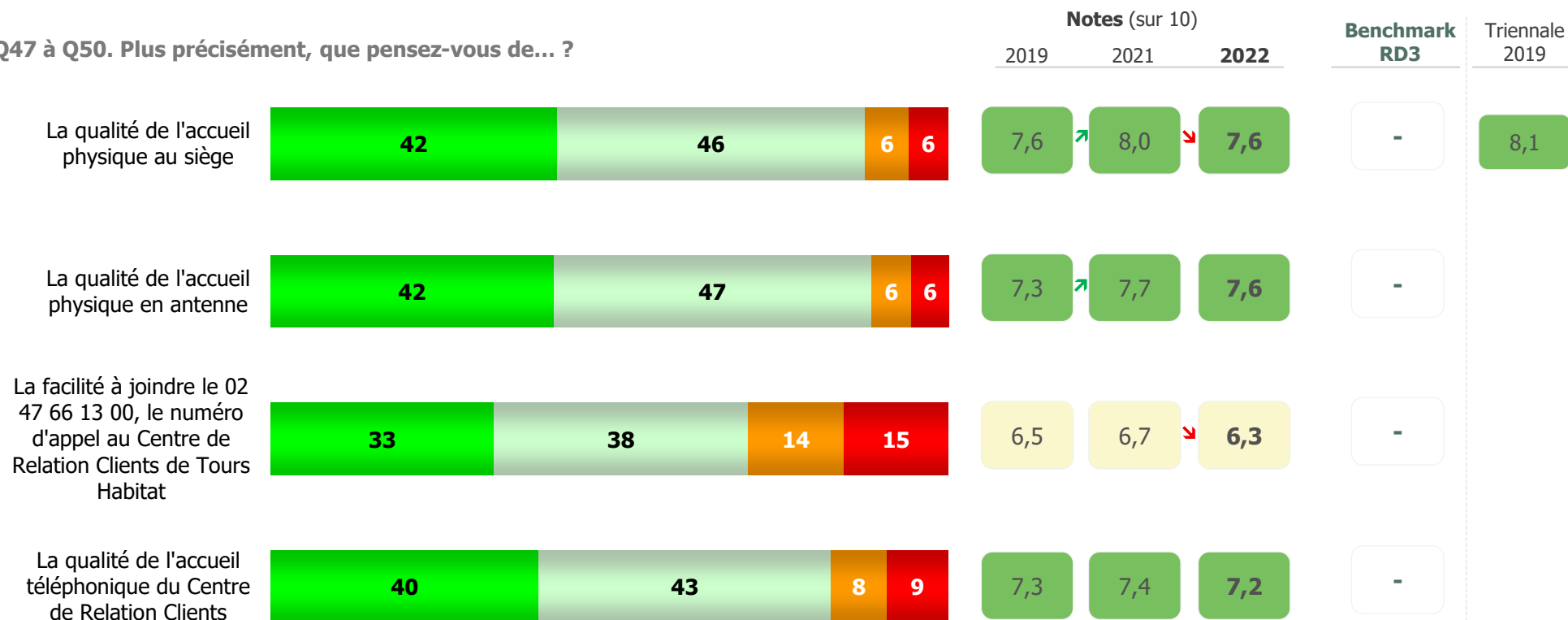
**A noter...**  
Un niveau de sympathie gargarisant qui propose encore un petit challenge avec une note idéale de 7,8.





# Perception détaillée concernant les contacts

## ► Q47 à Q50. Plus précisément, que pensez-vous de... ?



■ Tout à fait ■ Plutôt ■ Plutôt pas ■ Pas du tout

### Antennes

	Antenne Centre Cher		Antenne Nord		Antenne Ouest		Antenne Sud	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
La qualité de l'accueil physique au siège	8,1	7,8	8,1	7,5	8,0	7,4	7,7	7,5
La qualité de l'accueil physique en antenne	8,0	7,9	7,8	7,4	7,6	7,6	7,2	7,5
La facilité à joindre le 02 47 66 13 00, le numéro d'appel au CRC	6,5	6,1	7,1	6,9	6,1	5,5	7,4	7,3
La qualité de l'accueil téléphonique du CRC	7,3	7,1	7,7	7,6	7,2	6,9	7,7	7,4

### A noter...

Une analyse détaillée qui invitera à maintenir l'ensemble de vos efforts et de vos réflexions autour de l'accueil client. Une notion de joignabilité qui marque davantage le pas (phénomène également observé sur de nombreux baromètres) une thématique qui, associée à la proximité, jouera également un rôle important dans la perception des contacts sur les prochaines années.

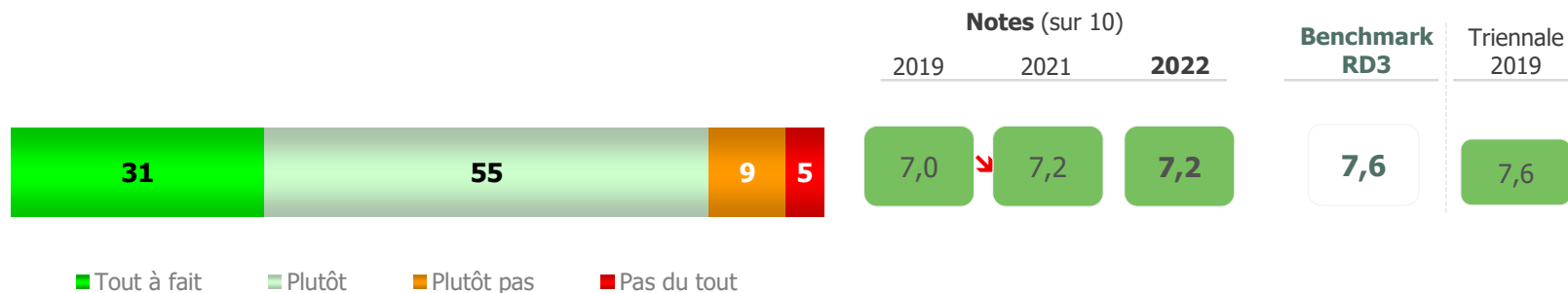


# Le bilan





► Q51. Par rapport à l'ensemble des points abordés dans le questionnaire, quelle est votre opinion générale sur votre bailleur ?



**A noter...**

Une perception qui se maintient dans un contexte toujours compliqué (impact des derniers événements sur le moral des ménages) et qui vient donc saluer les efforts produits. Un objectif qui reste inchangé, avec une homogénéité de perception selon vos territoires autour d'une note idéalement attendue vers les 7,5 sur 10. L'ensemble des phénomènes que nous avons déjà décrits et relatifs aux spécificités de certains organismes reste toujours d'actualité (et notamment les enjeux de conversion des avis nuancés en avis d'extrême enthousiasme).



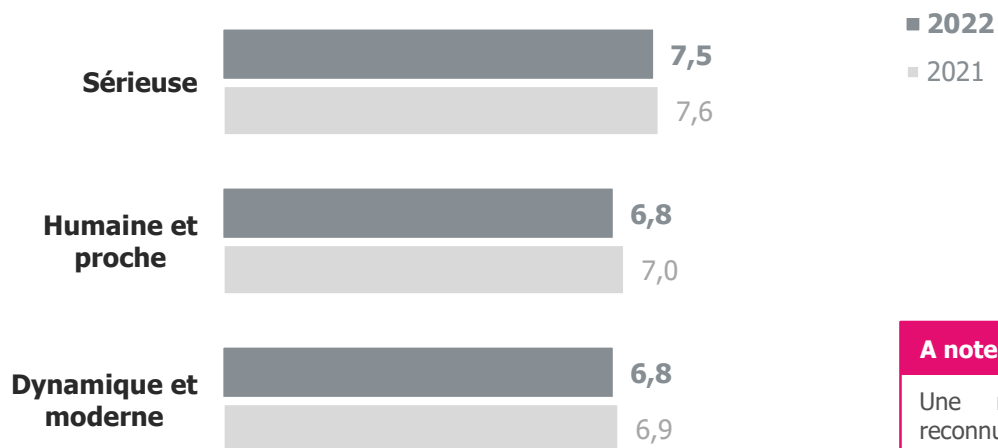
**Antennes**

Antenne Centre Cher		Antenne Nord		Antenne Ouest		Antenne Sud	
2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
7,2	7,1	7,1	7,4	7,3	7,3	7,3	7,3



► Q1 à Q3. Voici différents adjectifs qui pourraient être associés à Tours Habitat, pour chacun d'entre eux, quelle note donneriez-vous sur une échelle de 1 à 10, en fonction de votre expérience ou de l'image que vous en avez ? 1 correspond à la note la plus faible (vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation), 10 correspond à la note la plus forte (vous êtes tout à fait d'accord avec l'affirmation), les notes intermédiaires servent à moduler votre jugement.

Tours Habitat est une entreprise...

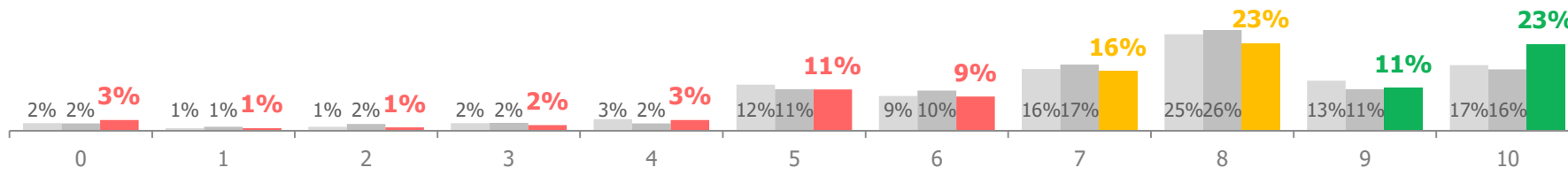


**A noter...**

Une notion de sérieux toujours reconnue. Un petit repli de la proximité et de l'humain qui vient lui aussi confirmer nos recommandations sur les contacts et la perception globale.

### La recommandation à un tiers (en %) sur une échelle de 0 à 10

► Q52 : Et si vous deviez donner une note de 0 à 10, 0 signifiant que vous ne recommanderiez pas du tout votre bailleur à des membres de votre famille, des amis, des collègues et 10 que vous le recommanderiez fortement ?



Détracteurs



Passifs



Promoteurs

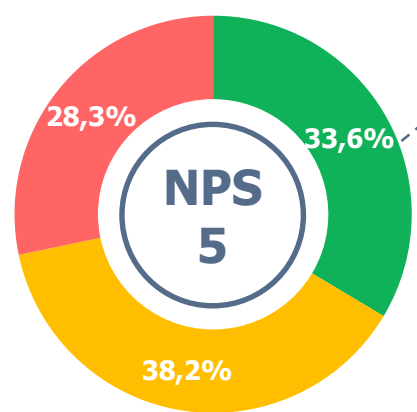
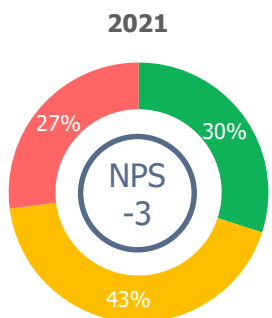
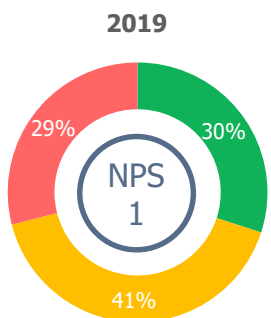


↓

**NET PROMOTER SCORE =**  
**% PROMOTEURS - % DETRACTEURS**

**A noter...**

Une vague particulièrement plaisante avec le franchissement du cap des 1 locataire sur 3 promoteur de l'entreprise. Un challenge qui constituera donc à maintenir cette proportion tout en parvenant à réduire les détracteurs de 3 ou 5 points.



Benchmark R3 :  
 NPS Métier : -2

NPS Triennale 2019 : -5