



## CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 19 SEPTEMBRE 2025

### Présents

Monsieur DENIS, Président de Tours Métropole Habitat,  
Madame GOBLET, Vice-Présidente de Tours Métropole Habitat

Madame BA-TALL, Madame BLUTEAU, Monsieur BOILLE, Monsieur CHANDENIER, Madame DJABER,  
Monsieur GRATEAU, Madame JOVENEUX, Madame LEMAURE, Monsieur MARTINS, Madame  
MERCIER, Monsieur MIRAULT, Madame MOREAU, Monsieur MOURABIT, Madame QUINTON,  
Administrateurs.

### Excusés

Monsieur BRIMOU, dont le pouvoir a été attribué à Mme BLUTEAU,  
Monsieur THOMAS.

### Absents

Monsieur ARNOULD, Monsieur LECONTE, Madame MOSNIER, Monsieur VALLET et le Syndicat CGT

### Participaient également à cette séance

Monsieur SIMON, Directeur Général de Tours Métropole Habitat  
Monsieur BACLE, Directeur Proximité de Tours Métropole Habitat,  
Madame DROUET, Directrice des Ressources Humaines de Tours Métropole Habitat,  
Madame HOSTACHE, Secrétaire Générale de Tours Métropole Habitat,  
Madame LOISEAU, Directrice Finances-Comptabilité de Tours Métropole Habitat,  
Madame ROLLIN, Directrice Développement et Patrimoine de Tours Métropole Habitat,  
Madame VIVIER, Directrice Gestion Locative de Tours Métropole Habitat,  
Monsieur VIEILLERIBIERE, Chef du Pôle SPuRLo à la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des  
Solidarités d'Indre-et-Loire,  
Madame GUERREIRO-DA-COSTA, JEANDROT, Adjointe de Chef de service Habitat et Construction à la  
Direction Départementale des Territoires,  
Madame FROMIAU, Secrétaire du CSE de Tours Métropole Habitat

**Présidence de Monsieur DENIS, Président**

## ENQUETE DE SATISFACTION 2025 : RESTITUTION DES RESULTATS

(A/71)

Le Directeur Général et le Directeur Proximité rappellent au Conseil d'Administration que TOURS METROPOLE HABITAT procède chaque année à 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 METROPOLE HABITAT participe à une enquête de satisfaction menée par l'ensemble des Organismes HLM de la Région Centre-Val-de-Loire, pilotée par ce même prestataire. Il s'agit ici de restituer les résultats de l'enquête annuelle de satisfaction réalisée en mars 2025.

L'enquête de satisfaction a été réalisée, par téléphone, du 17 au 28 mars 2025, auprès d'un panel de 1 311 locataires. Chaque locataire interrogé a été invité à donner son sentiment sur différents thèmes, notamment : l'environnement, le logement, la résidence, l'emménagement des nouveaux entrants, le traitement des demandes, la qualité de l'accueil, ... ce questionnaire comprend 55 questions.

Une première restitution des résultats a été réalisée dans le courant du mois de juin 2025 auprès de l'ensemble des managers de TOURS METROPOLE HABITAT.

**La note de satisfaction globale de l'Organisme s'établit à 7.7/10**, supérieure à la note de l'enquête 2024 qui était de 7,2/10.

A l'aide du diaporama joint au présent compte-rendu, le Directeur Proximité présente les résultats de l'enquête de satisfaction.

Le Cabinet Règle de Trois attire notre attention sur le contexte sociétal qui pèse bien évidemment sur les résultats. Au moment de la réalisation de l'enquête téléphonique, il faut se rappeler que :

- Le contexte économique inflationniste pesait déjà sur le pouvoir d'achat des uns et des autres,
- La hausse du coût de l'énergie impacte directement le montant des charges locatives,
- La guerre aux portes de l'Europe constitue un environnement anxieux,
- ...

Plus généralement, l'augmentation de la note de satisfaction globale mérite d'être soulignée, étant donné le contexte évoqué ci-dessus. De plus, l'amélioration des notes portant sur l'accueil lors des contacts, les conditions d'entrée dans le logement, l'information et la communication, vient récompenser les efforts réalisés par l'Office. Il en est de même de la propreté des parties communes, dont l'évaluation réalisée par un prestataire chaque fin d'année, révélait en 2024 la qualité de la prestation d'entretien ménager.

Toutefois, TOURS METROPOLE HABITAT devra apporter une vigilance particulière sur les items portant sur l'humidité dans les logements, le fonctionnement des ascenseurs, la communication et le suivi des demandes d'interventions techniques dans les logements, pour lesquels un léger recul est constaté.

Cette appréciation globale demeure 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.

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 ».

Enfin, ces résultats récompensent le travail réalisé par les équipes et encouragent à maintenir la vigilance sur les métiers au cœur de l'activité d'un organisme Hlm, constitutifs de la satisfaction des locataires.

Le Conseil d'Administration prend acte de ces informations.

**POUR EXTRAIT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION  
DU 19/09/2025 CERTIFIE CONFORME ET EXECUTOIRE,**

**LE DIRECTEUR GENERAL,  
Grégoire SIMON**