



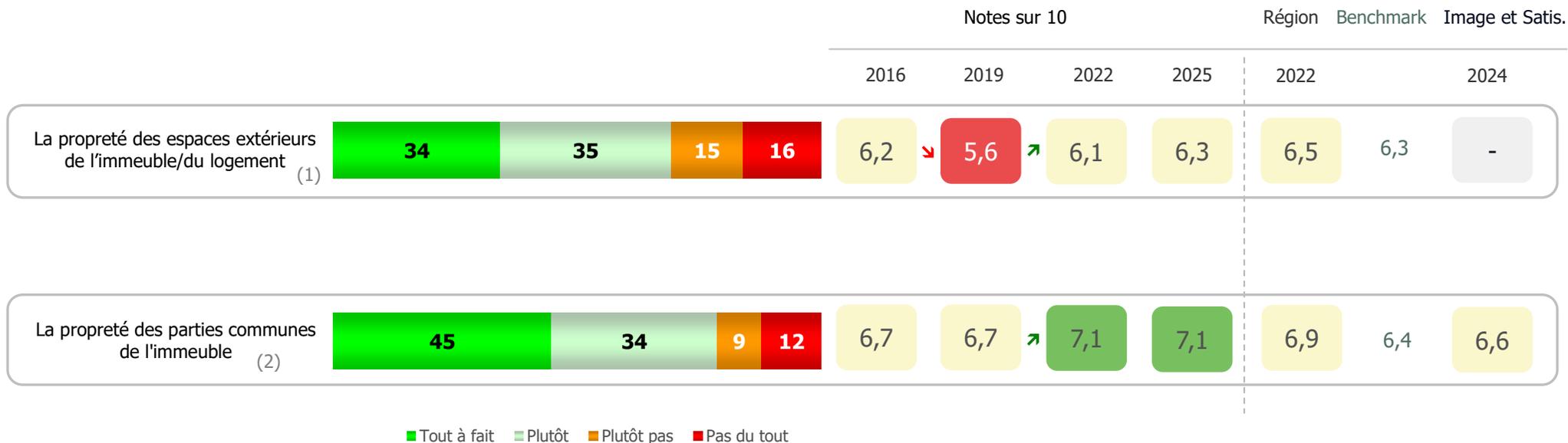
# Enquête Qualité de service

1311 locataires interrogés

Avril 2025

Présentation globale des résultats



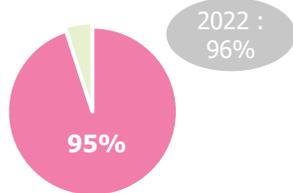


### A noter...

Des tendances plaisantes dans un contexte économique toujours contraint et qui renforce le regard critique des locataires sur ces deux importantes thématiques. Des résultats qu'il importerait idéalement de maintenir sur ces niveaux de ressenti.

(1) Précisions : abords immédiats, espaces verts, parkings extérieurs...

(2) Base : 1246 locataires résidant en habitat collectif



1246 locataires résidant en habitat collectif  
(1343 en 2022)



	Notes sur 10				Région	Benchmark	Image et Satis.
	2016	2019	2022	2025	2022		2024
Le fonctionnement des équipements techniques des parties communes (1)	6,9	7,0 ↗	7,3	7,2	7,2	6,3	6,2
Le fonctionnement des ascenseurs (2)	6,7	6,8 ↗	7,2 ↘	6,9	7,4	6,4	-

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

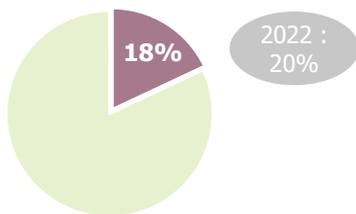
### A noter...

Une baisse de la perception autour du fonctionnement de l'ascenseur à remettre en perspective de l'évolution du taux de disponibilité suivi en interne. Nous rappellerons également l'impact de bruit médiatique du début d'année sur cet indicateur. Une perception globale du fonctionnement des équipements qu'il importera idéalement de maintenir (lien rapide avec la notion de charges locatives).

(1) Précisions : ascenseur, porte d'immeuble, interphones, barrière de parking, éclairage

(2) Si la résidence est équipée

# L'emménagement des nouveaux entrants



241 locataires nouveaux entrants  
(275 en 2022)

	Notes sur 10				Région	Benchmark	Image et Satis.
	2016	2019	2022	2025	2022		2024
QO1. Les conditions d'entrée dans le logement (1)	7,4	7,5 ↗	8,0	8,1	-	7,8	8,1
QO2. La propreté du logement lors de l'emménagement	6,7	6,8 ↗	7,7 ↗	8,0	-	7,4	7,5
QO3. L'état général du logement et des équipements lors de l'emménagement	7,0	7,2	7,1	7,0	-	7,0	-

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

### A noter...

On retrouve, comme sur les précédentes mesures, un accueil et une prestation toujours générateurs d'enthousiasme avec une mention toute particulière sur la propreté du logement. Une perception de l'état général du logement et des équipements à maintenir si possible au-delà des 7 sur 10.

(1) Précisions : informations données sur le bail/APL/charges, état des lieux, propreté du logement...



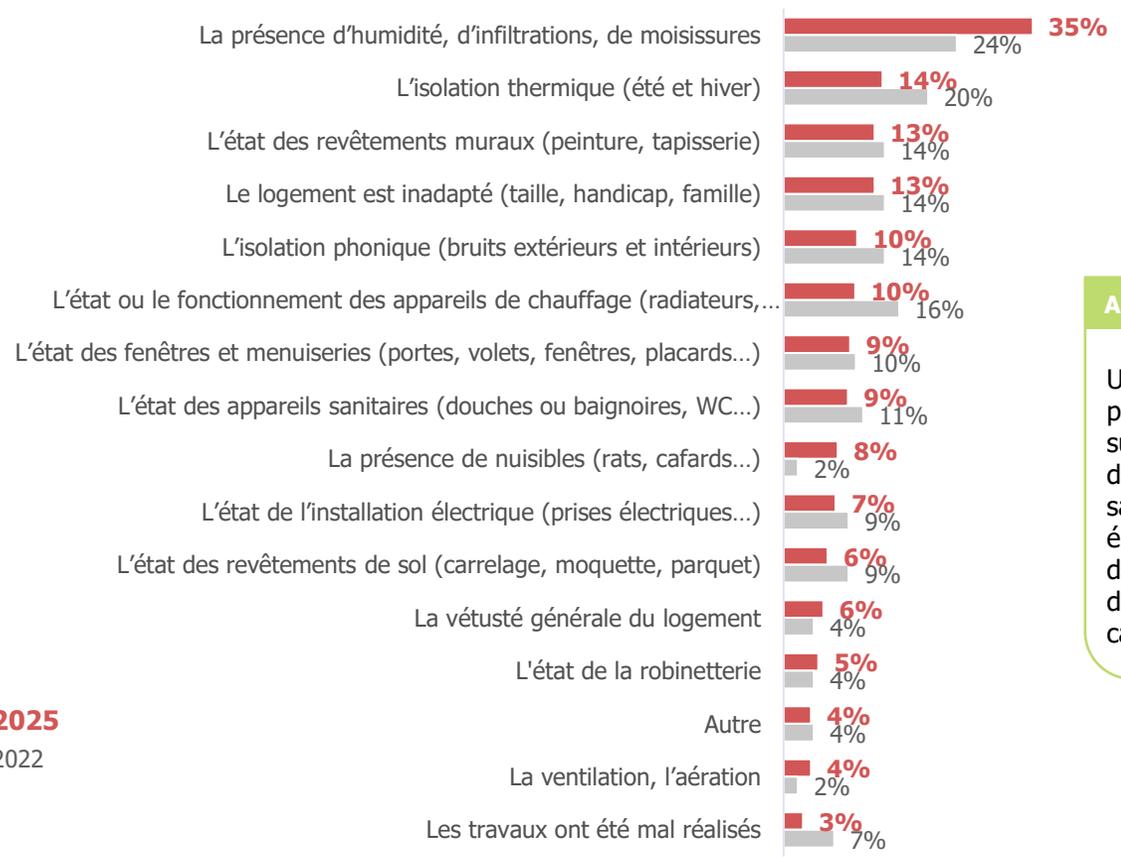
■ Tout à fait ■ Plutôt ■ Plutôt pas ■ Pas du tout

294 locataires insatisfaits  
(262 en 2022)



### ► Pour quelle(s) raison(s) ?

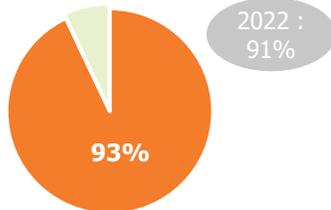
En spontané (modalités non suggérées), plusieurs réponses possibles



**A noter...**

Un ressenti qui marque le pas. L'ensemble des problèmes liés à l'eau/l'humidité seront à surveiller (écho rapide via les réseaux sociaux de problèmes de salubrité, d'impact sur la santé...). Une perception qui se confronte également à des aspirations importantes sur des ménages éprouvant, pour une partie d'entre eux, un sentiment assez fort de captivité dans leurs conditions de vie.

■ 2025  
■ 2022



483 locataires pour lesquels la demande est traitée, en cours de traitement ou en attente de réponse (501 en 2022) (1)

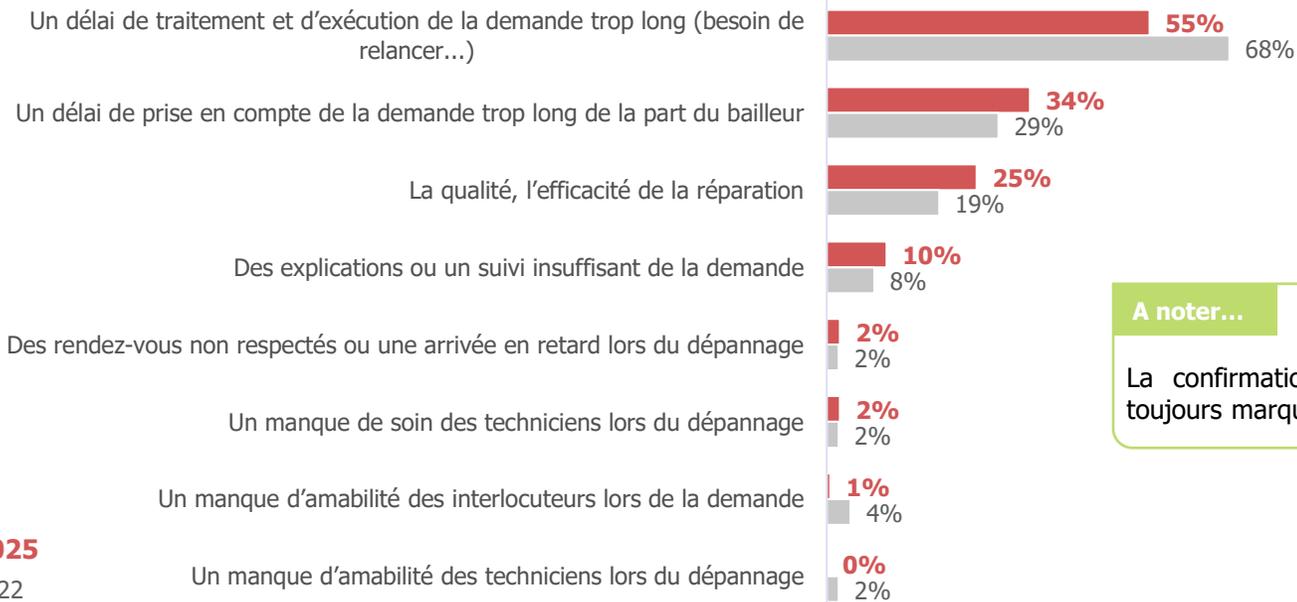
■ Tout à fait ■ Plutôt ■ Plutôt pas ■ Pas du tout

	Notes sur 10				Région		Benchmark		Image et Satis.	
	2016	2019	2022	2025	2022		2024			
Le traitement des demandes techniques pour le logement	-	-	6,9	6,0	6,8	5,6	-			

178 locataires insatisfaits (126 en 2022)

► **Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas satisfait(e) du traitement de cette demande technique pour votre logement ?**

En spontané (modalités non suggérées), plusieurs réponses possibles



**A noter...**  
La confirmation d'une thématique d'enjeux toujours marquée pour l'organisme.

(1) Les % sont exprimés sur la base des locataires qui ont formulé une demande technique pour leur logement dans les 12 derniers mois

# Les échanges avec l'organisme



	Notes sur 10				Région	Benchmark	Image et Satis.	
	2016	2019	2022	2025				2022
L'accueil lors des contacts avec l'organisme (1)		7,8	7,5	8,0	8,2	8,0	6,8	7,5
Les échanges avec les équipes de proximité ou gardiens Base : 259 locataires		7,9	7,9	9,0	8,9	8,7	7,7	-
Les échanges lors des visites à l'agence, l'antenne ou au point accueil Base : 344 locataires		8,1	8,1	8,3	8,5	8,3	7,7	-
Les échanges par téléphone Base : 619 locataires		7,6	7,7	8,2	8,3	8,2	7,6	-
Les échanges par mail ou courriel Base : 20 locataires		-	-	8,8	7,7	7,7	7,3	-

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

**A noter...**

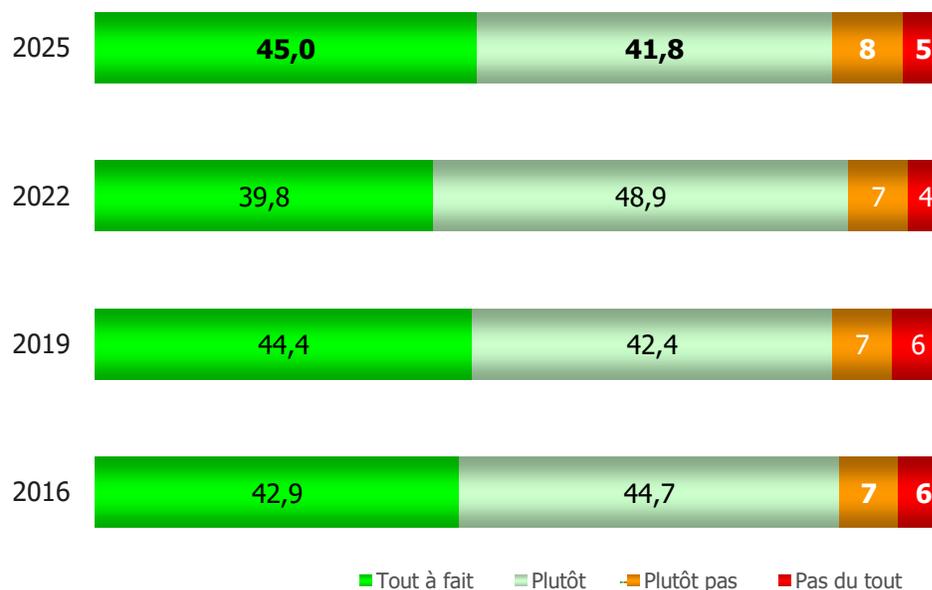
Des contacts qui constituent, cette année encore, une véritable signature Tours Métropole Habitat. Des résultats bien évidemment à cristalliser et à partager le plus largement possible.

(1) Précisions : téléphone, déplacement au local gardien, à l'agence, au siège  
 ① Les résultats concernant les échanges via l'extranet client et par courrier postal ne sont pas présentés compte tenu des faibles effectifs interrogés, respectivement 6 et 11 locataires



## La satisfaction globale

► Globalement, que pensez-vous de votre organisme ?



Notes sur 10

Région

Benchmark

Image et Satis.

7,7	-	7,0	-
7,6	7,5	7,3	7,2
7,6	7,6	-	-
7,6	7,6	-	-

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

	Au global	Collectif en QPV	Collectif hors QPV	Individuel en QPV	Individuel hors QPV
La satisfaction globale de l'organisme	7,7	7,6	7,8	-	7,7

	Au global	Antenne Centre Cher	Antenne Nord	Antenne Ouest	Antenne Sud
La satisfaction globale de l'organisme	7,7	7,5	7,8	8,0	7,7

### A noter...

Une hausse du nombre de locataires insatisfaits assez contenue au vu du moral actuel de nombreux ménages. Un contexte sociétal qui valorise plus encore les nombreuses hausses obtenues sur cette enquête et notamment du nombre de locataires très enthousiastes qui se rapproche de la barre très symbolique des 50%. Des résultats qui viennent conforter les plans d'actions régulièrement mis en place par l'organisme.

► 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, à un ami et 10 que vous le recommanderiez fortement ?



Détracteurs



Passifs



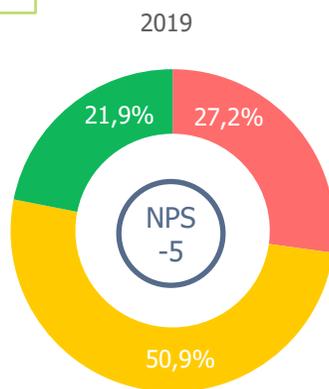
Promoteurs



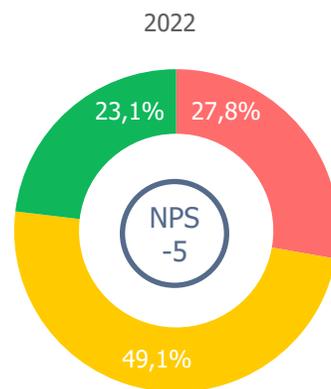
**A noter...**

Un NPS qui profite, lui aussi, de la belle dynamique de cette vague d'enquêtes avec notamment une nouvelle hausse significative du nombre de Promoteurs.

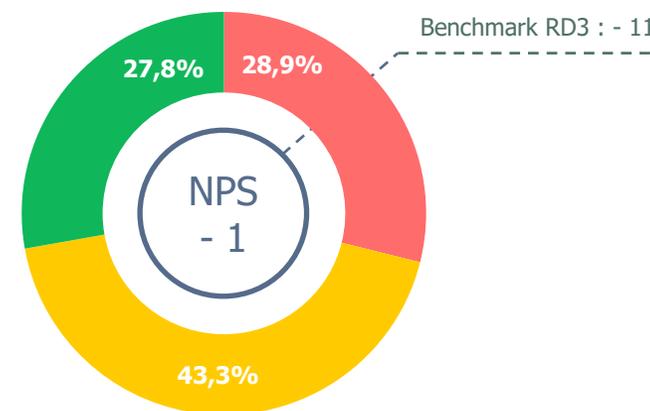
$$\text{NET PROMOTER SCORE} = \% \text{ PROMOTEURS} - \% \text{ DETRACTEURS}$$

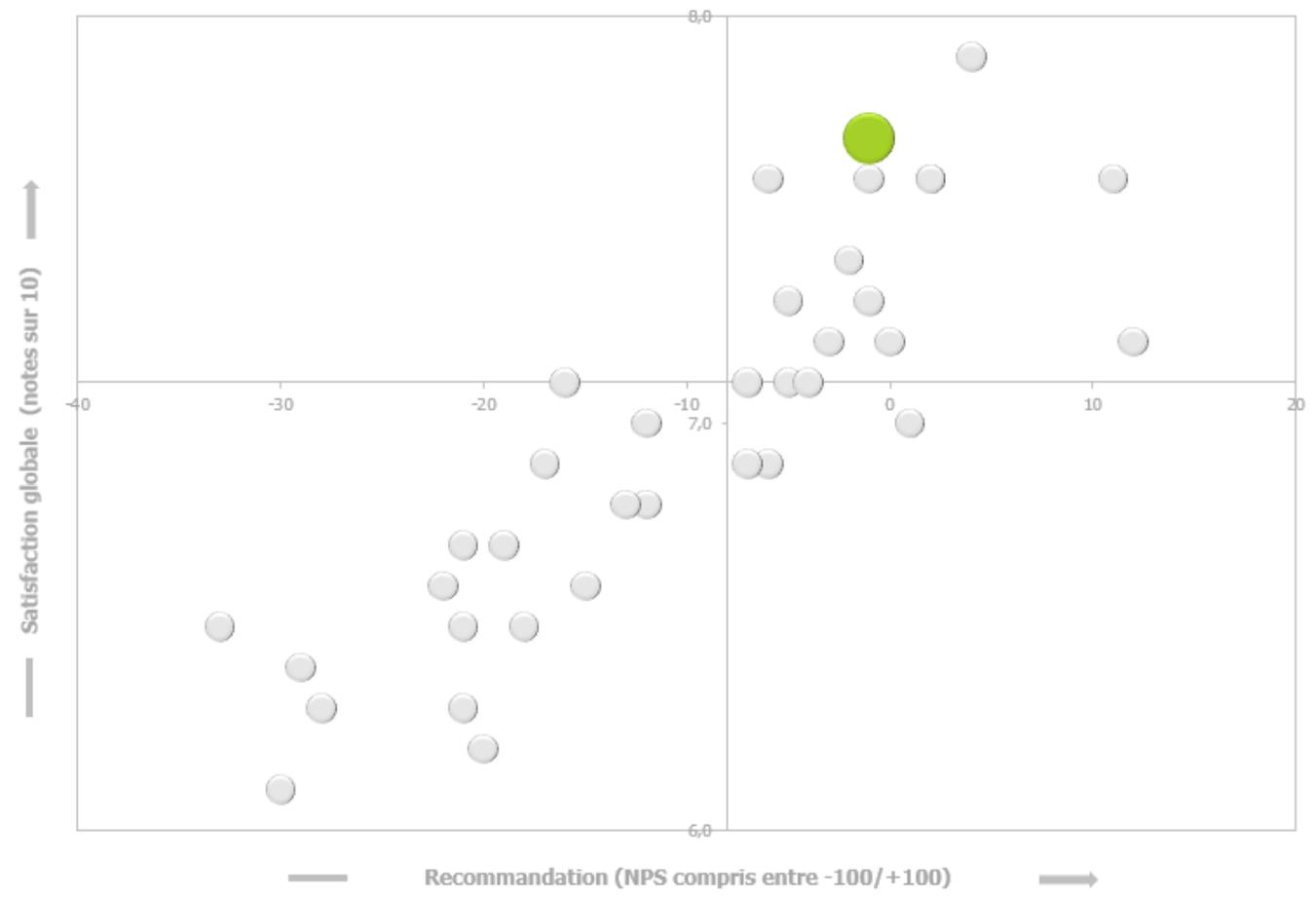


Région : -5



Région : -4





**TOURS METROPOLE HABITAT**

Autres bailleurs du Benchmark RD3

**A noter...**

Un mapping qui confirme l'engagement de l'organisme en matière de qualité de service et d'engagement clientèle.

Se lit : l'axe horizontal représente le NPS obtenu par chaque bailleur et l'axe vertical le niveau de satisfaction globale concernant l'organisme

La représentation ci-dessus a été réalisée à partir des données recueillies par Règle de 3.