AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20251023-CA231025_1-DE
en date du 27/10/2025 ; REFERENCE ACTE : CA231025_1

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Compte-rendu

Séance du Vendredi 19 septembre 2025 à 15 h 30 à Tours Métropole Habitat

(salle du Conseil d'Administration)

Tmh | Tours métropole habitat

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 JOVENEAUX, 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

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20251023-CA231025_1-DE
en date du 27/10/2025 ; REFERENCE ACTE : CA231025_1

SOMMAIRE

ADMINISTRATION GENERALE 5

1. APPROBATION DU COMPTE RENDU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 20 JUIN 2025 6
2. CALENDRIER DES SEANCES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE TOURS METROPOLE HABITAT DU 2EME SEMESTRE 2025 6
3. FEDERATION DES OFFICES PUBLICS DE L'HABITAT : ELECTION DU PRESIDENT 6
4. RENOUVELLEMENT PARTIEL DU CONSEIL FEDERAL ET DU COMITE FEDERAL D'AUTOCONTROLE DE 2025 : INFORMATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 7
5. ACTIONS MENEES PAR LE DSU DANS LE CADRE DE L'ABATTEMENT TFPB : INFORMATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 9

FINANCES COMPTABILITE 11

6. SUIVI DE L'EPRD 2025 – DECISION MODIFICATIVE N°1 12
7. FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS DE REMPLACEMENT DE COMPOSANTS 15
8. COTATION BANQUE DE FRANCE : INFORMATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 17

DEVELOPPEMENT PATRIMOINE 19

9. TOURS – ZAC DES DEUX LIONS : ACQUISITION DE LA PART FONCIERE DE LOGEMENTS EN BRS PORTES PAR LE PROMOTEUR QUARTUS 20
10. TOURS – ZAC DES DEUX LIONS – ACQUISITION EN VEFA DE LOGEMENTS LOCATIFS SOCIAUX AU PROMOTEUR QUARTUS 22

PROXIMITE 25

11. ENQUETE DE SATISFACTION 2025 : RESTITUTION DES RESULTATS 26

GESTION LOCATIVE 29

12. PARCAY MESLAY – RESIDENCE LA LOGERIE : FIXATION DU PRIX DU LOYER ET INTEGRATION DANS LA GRILLE D'IMMEUBLES 30
13. ADMISSIONS EN NON VALEUR DU 3EME TRIMESTRE 2025 31

QUESTION DIVERSE 32

14. TOURS NORD – ECOQUARTIER DE MONCONSEIL : MODIFICATION DU PRIX DE REVENTE DE LA MAISON SITUEE 46 RUE DE LA CHAPELLE 33

ANNEXES 35

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20251023-CA231025_1-DE
en date du 27/10/2025 ; REFERENCE ACTE : CA231025_1

ADMINISTRATION GENERALE

1. APPROBATION DU COMPTE RENDU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 20 JUIN 2025

(A/101)

Après délibération, le Conseil d'Administration décide, à l'unanimité des Administrateurs ayant pris part au vote, d'approuver le compte-rendu du Conseil d'Administration du 20 juin 2025, joint en annexe.

2. CALENDRIER DES SEANCES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE TOURS METROPOLE HABITAT DU 2EME SEMESTRE 2025

(A/101)

Le Directeur Général rappelle au Conseil d'Administration les dates des séances du 2eme semestre 2025, à savoir :

> le **Jeudi 23 octobre 2025 à 15 h 30**

et

> le **Jeudi 11 décembre 2025 à 15 h 30**

Le Conseil d'Administration prend acte de cette information.

3. FEDERATION DES OFFICES PUBLICS DE L'HABITAT : ELECTION DU PRESIDENT

(A/6)

Le Directeur Général informe le Conseil d'Administration que le Conseil Fédéral du 25 juin 2025, a élu à l'unanimité son nouveau Président, en remplacement de Mr Marcel ROGEMONT.

Il s'agit de Mr Michel MENARD, Membre du Conseil Fédéral depuis 2018, qui siège au Comité Exécutif de l'Union Sociale pour l'Habitat. Il a présidé la CGLLS (Caisse de Garantie du Logement locatif Social) de 2019 à 2022.

Il est également Administrateur de l'OPH 44, l'Office rattaché au Département de Loire-Atlantique, qu'il préside depuis 2021, et président du Groupe de Travail logement et foncier de l'Association « Départements de France ».

Lorsqu'il était élu à Nantes, Michel MENARD a été président de l'OPH de Nantes. Il a également été député de Loire-Atlantique de 2007 à 2017.

Le Conseil d'Administration prend acte de cette information.

4. RENOUVELLEMENT PARTIEL DU CONSEIL FEDERAL ET DU COMITE FEDERAL D'AUTOCONTROLE DE 2025 : INFORMATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

(A/60)

Le Directeur Général indique au Conseil d'Administration que, par mail du 30 juin 2025, la Fédération des Offices Publics de l'Habitat a fait connaître les modalités de renouvellement partiel du Conseil Fédéral et du Comité Fédéral d'Autocontrôle, conformément aux statuts de la Fédération.

Il rappelle également la formation de ces deux Instances et les conditions de renouvellement de leurs membres.

CONSEIL FEDERAL

Le Conseil Fédéral est composé de 63 membres, répartis ainsi :

- Le Collège « Organismes Adhérents » : 44 Conseillers sont élus par les Organismes adhérents à la Fédération parmi les Administrateurs et Administratrices, à l'exclusion des Administrateurs et Administratrices siégeant en qualité de délégués des locataires,
- Le Collège « Directeurs Généraux – Directrices Générales » : 7 Conseillers sont élus par leurs pairs parmi les Directeurs Généraux et Directrices Générales des Organismes adhérents,
- Le Collège « Locataires » : 6 Conseillers sont élus par leurs pairs parmi les Administrateurs ou Administratrices d'Organismes siégeant en qualité de délégués des locataires,
- Le Collège « Cooptés » : 6 Conseillers sont désignés par le Conseil Fédéral parmi les Administrateurs et Administratrices et les Directeurs Généraux et Directrices Générales des organismes adhérents.

La durée du mandat des Conseillers Fédéraux est de 4 ans.

Deux Collèges sont concernés par le renouvellement statutaire de 2025 :

- **Collège « Organismes adhérents » (Présidents/Présidentes et Administrateurs/Administratrices, exceptés ceux représentants les locataires)**

Ce Collège comprend donc 44 Conseillers Fédéraux élus parmi les Administrateurs d'Organismes adhérents, à l'exception des représentants des locataires qui relèvent d'un autre collège électoral. L'élection se fait selon un scrutin plurinominal majoritaire à 2 tours, au niveau de chaque Circonscription électorale. La moitié des Membres de ce collège est soumise à renouvellement tous les 2 ans (répartition des tours A et B pour les 22 circonscriptions électorales).

En 2025, devront être renouvelés pour un mandat de 4 ans, les 22 Conseillers Fédéraux élus en 2021 dans le tour de renouvellement normal selon les circonscriptions électorales (Tour B) ; les membres sortants peuvent se représenter.

Pour la Circonscription « Centre-Val de Loire », le mandat de Monsieur Judicael OSMOND, Vice-Président Val Touraine Habitat, élu en 2021, est éventuellement à renouveler.

- **Collège « locataires »**

Ce Collège comprend 6 Conseillers Fédéraux élus par leurs paires. L'élection se déroule à l'échelon national dans le cadre d'un scrutin de liste selon la règle de représentation proportionnelle à la plus forte moyenne et donc sur un seul tour. Les associations de locataires siégeant à la Commission Nationale de concertation sont informées de l'organisation des élections par la Fédération ainsi que celles n'y siégeant pas mais ayant déposé une liste en 2021.

En 2025, l'ensemble des Conseillers élus en 2021 devront être renouvelés pour un mandat de 4 ans.

Le Directeur Général précise que le Collège « Directeurs Généraux – Directrices Générales » du Conseil Fédéral n'est pas concerné par les élections en 2025.

COMITE FEDERAL D'AUTOCONTROLE

Le Comité Fédéral d'Autocontrôle est composé de 20 membres choisis parmi les Présidents/Présidentes, Administrateurs/Administratrices et Directeurs Généraux/Directrices Générales d'Organismes adhérents en fonction. Parmi ces membres, 10, dont le Président / la Présidente du Comité, sont désignés par le Conseil Fédéral et 10 autres sont élus par les Organismes adhérents ; le mandat est d'une durée de 4 ans.

Pour les membres élus, l'élection est organisée dans les mêmes conditions que celle des Conseillers Fédéraux. Comme ces derniers, ils sont renouvelés par moitié (5 membres) tous les deux ans, à l'occasion de chaque renouvellement partiel du Conseil Fédéral. Les deux Collèges électoraux « Organismes adhérents » et « Directeurs Généraux/Directrices Générales» du Comité Fédéral élisent leurs représentants en alternance par circonscription électorale (ou groupe de circonscriptions électorales). Les Membres sortants ne peuvent donc pas se représenter.

En 2025, devront être renouvelés 4 membres du Comité Fédéral d'autocontrôle qui avaient été élus en 2021 pour un mandat de 4 ans au tour B, ainsi qu'1 siège également du tour B mais élu en 2023 pour un mandat de 2 ans. La Circonscription électorale « Centre-Val de Loire / Limousin » n'est pas concernée par ce renouvellement.

Compte tenu de l'alternance prévue dans les statuts, les candidatures sont à solliciter cette année auprès des Administrateurs au titre du Collège « Organismes adhérents » et du Collège « Locataires ».

Compte tenu du calendrier qui fixe **au 15 septembre 2025 la date limite de dépôt des candidatures**, les Administrateurs, y compris ceux représentant les locataires, ont été destinataires d'un courrier en date du 15 juillet 2025 leur proposant de faire acte de candidature soit au titre du Collège « Organismes Adhérents», soit au titre du Collège « Locataires », avec un délai de réponse au plus tard au 1er septembre 2025.

Il est précisé qu'aucun Administrateur n'a fait acte de candidature, ni au titre du Collège «Organismes adhérents » ni au titre du Collège « Locataires ».

Les candidatures seront ensuite notifiées aux Organismes adhérents le 10 octobre 2025 et la date limite de vote électronique est fixée au 4 novembre 2025 à 23 h 59.

Le Directeur Général précise qu'il appartiendra à Monsieur DENIS de procéder au vote, en sa qualité de Président de Tours Métropole Habitat (OPH).

Le Conseil d'Administration prend acte de ces informations.

5. ACTIONS MENEES PAR LE DSU DANS LE CADRE DE L'ABATTEMENT TFPB : INFORMATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

(G/108)

Le Directeur Général et la Secrétaire Générale présentent dans le détail en séance, sous forme de diaporama joint en annexe, le bilan d'utilisation de l'abattement de la Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties (TFPB) sur les Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville (QPV), pour l'année 2024, ainsi que le tableau financier, joint également en annexe.

Ce dispositif d'abattement de 30 % de la TFPB en QPV est attaché au contrat de ville et fait l'objet de la signature d'une convention partenariale définissant les enjeux de l'utilisation des fonds par les bailleurs sociaux.

Pour l'année 2024, les dépenses enregistrées se montent à 2,146 millions d'euros. Elles sont utilisées pour :

- le renforcement et le soutien du personnel de proximité,
- la concertation et la sensibilisation des locataires,
- l'animation, le lien social et le vivre ensemble,
- l'amélioration du cadre de vie (travaux, sur-entretien, gestion des déchets et des encombrants, tranquillité résidentielle).

A la demande de Monsieur DENIS, Président, la Secrétaire Générale et le Directeur Proximité expliquent le mode de calcul de l'indicateur « coût de remise en état des logements », qui affiche environ 500 euros de plus par logement en QPV (3000 € en moyenne contre 2500 € hors QPV).

Il est à noter que, pour un abattement de TFPB de 1.824.000 €, l'Office a valorisé 2.146.307 € de dépenses.

Après délibération, le Conseil d'Administration décide, à l'unanimité des Administrateurs ayant pris part aux votes, de valider le bilan des actions menées par Tours Métropole Habitat en application de la convention d'utilisation de l'abattement de la taxe foncière sur les propriétés bâties, annexe du contrat de Ville.

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20251023-CA231025_1-DE
en date du 27/10/2025 ; REFERENCE ACTE : CA231025_1

FINANCES COMPTABILITE

Conseil d' Administration du 19 septembre 2025

6. SUIVI DE L'EPRD 2025 – DECISION MODIFICATIVE N°1

(A/311)

Le Directeur Général et la Directrice Financière et Comptable rappellent au Conseil d'Administration que, lors de la séance du 11 décembre 2024, il avait approuvé le budget (EPRD) 2025, avec un résultat excédentaire de 75 338 €.

Il est nécessaire d'effectuer, sur les Sections Fonctionnement et Investissement, des transferts de comptes à comptes et décisions modificatives sur le budget 2025 entraînant :

- la diminution de dépenses et de recettes d'investissement suite à des reports de travaux et des surcoûts constatés lors des consultations des entreprises,
- des réajustements sur les comptes de fonctionnement.

A partir du diaporama joint en annexe, la Directrice Financière et Comptable commente les différentes modifications apportées aux Sections Fonctionnement et Investissement, à savoir :

Concernant la Section Fonctionnement

Le montant de la Décision Modificative s'élève à + 402 950 € en dépenses et à + 455 095 € en recettes, portant un résultat prévisionnel à **+ 127 483 €.**

Les principales modifications sont :

Chapitre 60 : -1 108 k€, dont – 1 100 k€ de diminution des dépenses de stock (compte 33) notamment dû au décalage de l'appel d'offres de travaux des PSLA à Rochecorbon et le décalage de la livraison PSLA La Logerie à Parcay Meslay, d'où la répercussion sur les comptes de variations des stocks en recettes (compte 71) : sans incidence sur le résultat et – 8 k€ en dépenses de fournitures avec incidence sur résultat

Chapitres 61-62-63-64 : - 159 k€ = travaux en moins sur l'entretien courant et prestations de service : incidence sur résultat

Chapitre 61521 : + 1 994 k€, dont + 2 070 k€ de travaux de PGE dans les logements et Foyers, notamment sur les travaux de la Résidence Universitaire Technopole basculés de l'investissement au fonctionnement, car reprise de dotation en Fonctionnement (compte 78) : sans incidence sur le résultat et – 76 k€ de travaux d'entretien dans les communs sans PGE avec incidence sur résultat

Chapitre 66 : - 550 k€ baisse du taux du Livret A au 01/08/2025 à 1,70 %, baisse plus importante des charges financières que les prévisions faites au Budget (2,5 % au 01/02/2025) : incidence sur résultat

Chapitre 67 : 30 k€ Décalage de dépenses sur la démolition des Bâts 31 et 30 au Sanitas en 2025 et dépenses de sinistres plus importantes - contrepartie en 77 avec la baisse de la subvention NPNRU et augmentation des indemnités de remboursement sinistres : incidence sur résultat

Chapitre 675 : -115 k€ VNC Report en 2026 de la cession du terrain au Sanitas à Concept – Ty et baisse des prévisions de ventes HLM (- 840 k€ en recettes en 775) : incidence sur résultat

Chapitre 68157 : 1 000 k€ répercussion de la programmation sur 5 ans des travaux de ravalement et CE dotées en fin 2024 : incidence sur le résultat

Chapitre 69 : -100 k€ IS suite report de la vente des terrains à bâtir à Rochecorbon + terrain Sanitas Concept –Ty : incidence sur le résultat

Chapitre 063 : charges récupérables -589 k€

Réajustement du budget d'Electricité, chauffage, robinetterie et compteurs EF-EC-EV suite aux nouveaux marchés attribués en 2025 - contrepartie en chapitre 703 en prenant en compte le taux de vacance moyen annuel des logements : peu d'incidence sur le résultat.

Total Dépenses : 403 k€ en dépenses, dont incidence sur le résultat : - 22 k€.

Chapitres 70 et 71 : + 1 655 k€ = Décalage en 2026 des ventes des terrains à bâtir sur Rochecorbon – 242 k€, mais en 2025 levées d'option de 10 logements PSLA Parc Cœur et vente du dernier logement de l'Envol + 1 800 k€ et contrepartie en chapitre 71 – 1591 k€ : incidence sur le résultat à hauteur de -33 k€ (Marge - 130 k€ sur terrains Rochecorbon + 100 k€ sur PSLA Parc Cœur et l'Envol) + 97 k€ loyers complémentaires suite nouvelles conventions de téléphonie : incidence sur le résultat + 97 k€

Chapitres 704 et 75 : 1 036 k€ – 215 k€ = 821 K€ Baisse du taux de la RLS Nette en 2025 à compter du 01/06/2025 à 3,65 % au lieu de 4,70 % prévu au budget : incidence sur le résultat

Chapitre 74 : -85 k€ remboursement de la subvention département AVP 2023-2024 : incidence sur le résultat

Chapitre 76 : -100 k€ d'intérêts du placement sur le livret A de la trésorerie suite baisse du taux au 01/08/2025 : incidence sur le résultat

Chapitres 77 et 79 : + 190 k€, dont + 200 k€ dégrèvement TFPB et – 10 k€ (décalage subvention démolition Bâts 30-31 (- 400 k€) + indemnités remboursement sinistres (+ 390 k€)) : incidence sur le résultat + 5 k€ de transfert de charges

Chapitre 775 : - 840 k€ report de la cession du terrain Sanitas Concept – Ty en 2026 et de 3 ventes HLM : incidence sur le résultat

Chapitre 78157 : +2 070 k€ Reprise dotations des travaux en PGE lgts + foyers : pas incidence sur le résultat

Chapitre 703 : - 569 k€ contrepartie en chapitre 063 en prenant en compte le taux de vacance moyen annuel des logements : incidence sur résultat -20 k€

Total Recettes + 455 k€, dont Incidence sur le résultat = 30 k€ soit + 52 k€ de résultat

*

Concernant la Section Investissement

Le montant de la Décision Modificative s'élève à – 2 204 000 € en dépenses et à - 4 532 855 € en recettes entraine un prélèvement du fonds de roulement à 1 977 595 €, entre autres :

En dépenses :

- Sur les immobilisations corporelles : - 3 500 k€
  - 1 900 k€ transfert des dépenses RU Technopole sur le compte Travaux de gros d'entretien avec PGE des Foyers en fonctionnement
  - 700 k€ report des travaux Résidentialisation du NPNRU démarrage octobre 2025 au lieu d'avril 2025 prévu au budget, et de la Réhabilitation Desmoulins en 2026.
  - 730 k€ report travaux VMC Général Renault et Fontaines et remplacement des gardes-corps des Rives du Cher, mais travaux complémentaires d'étanchéité des terrasses au Sanitas et Rives du Cher.
  - 175k€ décalage de la consultation des entreprises de l'opération de construction Chanoine Marcault
- Remboursement dettes financières : + 1 300 k€ Remboursement anticipé de l'emprunt PSLA Parc Cœur suite aux levées d'option

En recettes :

- 4 500 k€ de souscription d'emprunts et + 1 100 K€ de subventions (notification des subventions NPNRU des opérations de Réhabilitation des Bâts 28-29-30 sur 2025)

Sur les comptes de stock

- 1 100 k€ Diminution des dépenses de stock (compte 33) notamment décalage de l'Appel d'Offres des travaux PSLA Rochecorbon + décalage livraison PSLA Logerie

Le détail de ces opérations comptables est joint également en annexe.

Le Directeur Général précise que Tours Métropole Habitat travaille actuellement sur la construction de son futur Plan Stratégique de Patrimoine ; il sera présenté au Conseil d'Administration en octobre 2026.

Après délibération, le Conseil d'Administration décide, à l'unanimité des Administrateurs ayant pris part au vote, d'autoriser le Directeur Général à effectuer, pour les Sections « Fonctionnement » et « Investissement », des transferts de Comptes à Comptes et Décisions Modificatives sur le budget initial 2025, voté lors du Conseil d'Administration du 11 décembre 2024.

7. FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS DE REMPLACEMENT DE COMPOSANTS

(C/3)

Le Directeur Général et la Directrice Financière et Comptable rappellent au Conseil d'Administration, que dans le cadre du programme d'investissement de remplacement de composants (menuiseries extérieures, rénovation des ascenseurs, étanchéité des terrasses, rénovation des couvertures ...) budgété à hauteur de 60 000 000 d'euros sur 10 ans (2017-2026), le financement de ces travaux est réalisé par emprunt à hauteur de 85 %, le reste en fonds propres et subventions éventuelles.

Toutefois, ces travaux se décomposant en de multiples opérations par cités et par nature de composants, il a été retenu de contracter les emprunts au moment de la mise en service de ces derniers.

De ce fait, les opérations suivantes ayant été mises en services en 2024, elles seront couvertes par un emprunt de :

- Réfection partielle étanchéité terrasses – Bât 08 Rives du Cher 53 000 €
- Rénovation des Ascenseurs – Cités diverses 800 000 €
- Réhabilitation des pavillons (4 Général Renault et 1 Félix Faure) 277 000 €

1 130 000 €

.

De plus, des consultations ont été lancées concernant des travaux budgétés sur l'exercice 2025, notamment :

- Résidence Général Renault, avec l'installation VMC, l'isolation des combles, planchers et vides sanitaires pour un montant de 700 000 €.

Le montant global de ces travaux s'élève à **1 830 000 €**, financés comme suit :

Prêt PAM CDC 25 ans (TLA+0.60 %)	1 700 000 €
Autofinancement	130 000 €
	1 830 000 €

De ce fait, pour le financement de ces travaux, le Directeur Général est invité à réaliser auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations, un Contrat de Prêt composé de 1 Ligne de Prêt pour un montant total de 1 700 000 € ; dont les caractéristiques financières sont les suivantes :

Ligne 1 du prêt 1

Ligne du Prêt : **Montant :**	Prêt PAM réhabilitation 1 700 000 euros
Durée totale de la Ligne du Prêt : **-Durée de la phase de préfinancement:** **-Durée de la phase d'amortissement :** Dont durée de la phase du différé d'amortissement :	25 ans

Périodicité des échéances :	Trimestrielle
Index :	**Livret A**
Taux d'intérêt actuariel annuel :	**Taux du Livret A** en vigueur à la date d'effet du Contrat de Prêt +0.60% Révision du taux d'intérêt à chaque échéance en fonction de la variation du taux du Livret A sans que le taux d'intérêt puisse être inférieur à 0 %
Profil d'amortissement :	▪ **Echéance prioritaire avec intérêts différés**
Modalité de révision :	Double révisabilité (DR)
Taux de progressivité des échéances :	- 0,50 % (actualisable à l'émission et à la date d'effet du Contrat de Prêt en cas de variation du taux du Livret A) Révision du taux de progressivité à chaque échéance en fonction de la variation du taux du Livret A sans que le taux de progressivité puisse être inférieur à -0.5 %.

Après délibération, le Conseil d'Administration décide, à l'unanimité des Administrateurs ayant pris part aux votes, d'autoriser le Directeur Général, délégataire dûment habilité :

- à signer seul le Contrat de Prêt réglant les conditions de ce Contrat et les demandes de réalisation de fonds auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations,

- à solliciter la garantie d'emprunt auprès de Tours Métropole Val de Loire et de la Ville de Tours.

8. COTATION BANQUE DE FRANCE : INFORMATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

(A/30 – C/3)

Le Directeur Général et la Directrice Financière et Comptable informent le Conseil d'Administration que, par courrier du 27 juin 2025, la Banque de France, à l'issue du dernier examen de la situation de Tours Métropole Habitat a attribué la **cotation C1-**

Le Directeur Général rappelle que la Banque de France a modifié en 2022 sa méthodologie et son échelle de cotation qui passe de 13 crans à 22 crans, afin d'offrir une évaluation plus précise de la santé financière des entreprises. Cette nouvelle échelle reflète également l'adaptation de la méthodologie de cotation aux exigences des statuts européens de la Banque de France, avec notamment un objectif de meilleure évaluation des risques et de la capacité de l'entreprise à y faire face.

L'analyse reste fondée sur les mêmes principes, avec notamment le maintien des différents thèmes d'analyse existants (solvabilité, liquidité, capacité bénéficiaire, autonomie financière) et de l'analyse qualitative. Néanmoins, certains indicateurs financiers ont été modifiés et mis à jour au regard de données sectorielles plus récentes.

Cette cotation a pour objectif d'apprécier le risque de crédit présenté par une entreprise. Elle est composée :

- d'une côte d'activité, exprimée par une lettre qui correspond au niveau d'activité, appréciée sur la base de son chiffre d'affaires,

- d'une côte de crédit, attribuée dans le cadre d'une échelle comprenant 22 valeurs significatives (1+, 1, 1-, 2+, 2, 2-, 3+, 3, 3-, 4+, 4, 4-, 5+, 5, 5-, 6+, 6, 6-, 7, 8, P, 0), de la côte la plus favorable à la moins favorable); elle exprime la capacité de l'entreprise à honorer l'ensemble de ses engagements financiers sur un horizon de 3 ans.

La cotation attribuée à Tours Métropole Habitat s'interprète de la manière suivante :

Côte d'activité C : correspond à un niveau d'activité égal ou supérieur à 50 M€ et inférieur à 150 M€

Côte de crédit 1 - : la capacité de l'entreprise à honorer ses engagements financiers à un horizon de 3 ans est excellente.

La cotation d'une entreprise a un **caractère confidentiel**, encadré par le *Code monétaire et financier* qui en définit strictement les destinataires potentiels (article L144-1). Les destinataires sont :

- les **entreprises,** elles-mêmes, en ce qui concerne leur propre **cotation,**
- et l'ensemble des **acteurs du financement de l'économie** via une adhésion au service **FIBEN** (Fichier Bancaire des Entreprises),
- certains clients internes à la Banque de France, notamment la Direction des Marchés des Capitaux (DMC) qui sélectionnent les créances éligibles et l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) pour mesurer le risque sur les portefeuilles clients des banques.

Monsieur DENIS, Président, estime que l'on peut se féliciter de cette note, qui est la même que l'année passée.

Le Conseil d'Administration prend acte de cette information.

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20251023-CA231025_1-DE
en date du 27/10/2025 ; REFERENCE ACTE : CA231025_1

DEVELOPPEMENT PATRIMOINE

Conseil d' Administration du 19 septembre 2025

9. TOURS – ZAC DES DEUX LIONS : ACQUISITION DE LA PART FONCIERE DE LOGEMENTS EN BRS PORTES PAR LE PROMOTEUR QUARTUS

(QUARTUS BRS C/15)

Le Directeur Général et la Directrice Développement et Patrimoine rappellent au Conseil d'Administration que Tours Métropole Habitat a été candidat, avec différents promoteurs porteurs de projet, pour la construction des macro-lots F2 et F3 sur les 2 Lions à Tours suivant l'appel à projet lancé par la SET pour la Ville de TOURS le 18 décembre 2023, information présentée lors du Conseil du 07 février 2024.

Les candidatures des Promoteurs PICHET et QUARTUS ont été retenues courant mai 2024 et les groupements ont été invités à remettre une offre dans le courant de l'été 2024.

A l'issue des auditions, seule l'offre de QUARTUS a été retenue par la SET et la Ville de TOURS sur la base d'un programme de logements libres, logements locatifs sociaux et logements en Bail Réel Solidaire (BRS).

Les conditions de sortie de l'opération de logements locatifs sociaux avaient été communiquées par courrier au promoteur le 26 juin 2024, sous réserve de l'accord du Conseil d'Administration de Tours Métropole Habitat.

Le Promoteur QUARTUS a adressé le 9 septembre 2025 un courrier à Tours Métropole Habitat pour formaliser sa proposition de se porter réservataire pour le programme de logements locatifs sociaux et assurer le portage foncier des logements en BRS en tant qu'Organisme Foncier Solidaire (OFS).

La mise au point de l'offre avec le promoteur entre l'offre finale et le dépôt du permis de construire le 31 juillet 2025 a permis d'identifier les conditions de la faisabilité d'un programme de 96 logements conforme aux attentes du cahier des charges de la consultation portée par la SET :

- 41 logements en accession libre (2470 m² SHAB environ),
- 18 logements locatifs sociaux (1130 m² SHAB environ)
- 37 logements en BRS (2116 m² SHAB environ)
- locaux d'activité à rez-de-chaussée (241 m² SHAB)
- 64 places de stationnement en sous-sol et 32 places en amodiation au sein du Centre Commercial de l'Heure Tranquille.

Ce projet affichera une performance énergétique RE 2025 et sera certifié NF HABITAT HQE.

Le montage envisagé avec le Promoteur QUARTUS pour la production de logements en BRS attribue à Tours Métropole Habitat le portage foncier en tant qu'OFS et le promoteur conserve la propriété des droits réels qu'il commercialise auprès d'acquéreurs particuliers sous condition de ressources et dans la limite d'un prix de vente plafonné pour la zone B1 à 3 744 € HT/m² de surface utile, identiques aux conditions du PSLA.

Le prix proposé par QUARTUS est de 1 115 000 € HT pour l'acquisition de la part foncière du programme en BRS représentant une surface de 2 262 m² de surface de plancher, soit un ratio de 492.93 € HT / m² SDP, ce montant permet d'avoir une redevance maximum auprès du preneur de 1.50 €/m². Une subvention de la Métropole est à l'étude pour diminuer la redevance afin d'encourager le développement des logements en BRS.

Le programme en BRS comprend :

- 6 Types 1 d'une surface habitable moyenne de 30.10 m²
- 11 Types 2 d'une surface habitable moyenne de 43.40 m²
- 12 Types 3 d'une surface habitable moyenne de 66.00 m²
- 8 Types 4 d'une surface habitable moyenne de 82.10 m²

dont le prix moyen d'accession à la propriété proposé par le Promoteur QUARTUS sera de 3 440 € TTC / m² SHAB.

La Directrice Développement et Patrimoine rappelle la qualité technique de ce programme, construit en béton bas carbone, avec une gestion de l'eau à la parcelle (présence de noues), des logements disposant de plusieurs orientations, d'un espace extérieur pour certains, et avec un chauffage en géothermie par sonde profonde.

Pour répondre à Monsieur BOILLE quant au coût de cette géothermie, la Directrice Développement et Patrimoine précise que Tours Métropole Habitat achète la part foncière des logements à un prix arrêté avec le Promoteur QUARTUS, à charge pour le promoteur d'équilibrer son opération, quand bien même il y intègre des éléments de qualité à un coût élevé.

Monsieur DENIS, Président, ajoute que ce système de chauffage constitue une énergie d'avenir.

Monsieur MOURABIT, Administrateur représentant les locataires (CLCV), s'étonne que certaines surfaces des logements soient petites. La Directrice Développement et Patrimoine explique que le montage de l'opération a été effectué par le promoteur, sous son expertise de ce type de biens et en suivant son propre cahier des charges.

Monsieur MIRAULT souhaite avoir des informations sur le Promoteur Quartus. La Directrice Développement et Patrimoine indique qu'il s'agit d'un promoteur connu dans l'Ouest de la France, notamment du côté de Bordeaux.

Après délibération, au regard des éléments présentés ci-dessus, , le Conseil d'Administration décide, à l'unanimité des Administrateurs ayant pris part aux votes, d'autoriser le Directeur Général à :

- signer le contrat de réservation avec le Promoteur QUARTUS (ou toute société maîtrisée par lui à plus de 50 %) pour l'acquisition de la part foncière de l'ensemble de logements devant être commercialisés en BRS d'une surface de 2 116 m² SHAB, au prix total de 1 115 000 € HT,

- adapter librement ce prix à la hausse ou à la baisse, en fonction de surfaces finalement cédées dans la limite de 5 % du prix initial,

- adapter librement le régime et le taux de TVA applicables à cette transaction,

- négocier librement les termes du contrat de réservation, de l'état descriptif de division en volume ou du règlement de propriété et des statuts de l'ASL, le cas échéant,

- signer l'acte authentique afférent au Bail Réel Solidaire établi en vue de la construction de logements en accession sociale destinés à être cédés à des preneurs et tous actes nécessaires à la préparation dudit BRS,

- mandater le paiement du prix et des frais annexes.

10. TOURS – ZAC DES DEUX LIONS – ACQUISITION EN VEFA DE LOGEMENTS LOCATIFS SOCIAUX AU PROMOTEUR QUARTUS

(QUARTUS LLS C/15)

Le Directeur Général et la Directrice Développement et Patrimoine rappellent au Conseil d'Administration que Tours Métropole Habitat a été candidat, avec différents promoteurs porteurs de projet, pour la construction des macro-lots F2 et F3 sur les 2 Lions à Tours suivant l'appel à projet lancé par la SET pour la ville de TOURS le 18 décembre 2023, information présentée lors du conseil du 07 février 2024.

Les candidatures des promoteurs PICHET et QUARTUS ont été retenues courant mai 2024 et les groupements ont été invités à remettre une offre dans le courant de l'été 2024.

A l'issue des auditions, seule l'offre de QUARTUS a été retenue par la SET et la Ville de TOURS sur la base d'un programme de logements libres, logements locatifs sociaux et logements en Bail Réel Solidaire (BRS).

Les conditions de sortie de l'opération de logements locatifs sociaux avaient été communiquées par courrier au promoteur le 26 juin 2024, sous réserve de l'accord du Conseil d'Administration de Tours Métropole Habitat.

Le Promoteur QUARTUS a adressé le 9 septembre 2025 un courrier à Tours Métropole Habitat pour formaliser sa proposition de se porter réservataire pour le programme de logements locatifs sociaux et assurer le portage foncier des logements en BRS en tant qu'Organisme Foncier Solidaire (OFS).

La mise au point de l'offre avec le promoteur entre l'offre finale et le dépôt du permis de construire le 31 juillet 2025 a permis d'identifier les conditions de la faisabilité d'un programme de 96 logements conforme aux attentes du cahier des charges de la consultation portée par la SET :

- 41 logements en accession libre (2 470 m² SHAB environ),
- 18 logements locatifs sociaux (1 130 m² SHAB environ)
- 37 logements en BRS (2 116 m² SHAB environ)
- locaux d'activité à rez-de-chaussée (241 m² SHAB)
- 64 Places de stationnement en sous-sol et 32 places en amodiation au sein du Centre Commercial de l'Heure Tranquille.

Pour mémoire, la programmation 2025 des aides à la pierre présentée au Conseil du 3 avril 2025 intégrait la demande de financement de cette opération (15 PLS, 3 PLAI), mais elle n'a pas été retenue en programmation initiale par la Métropole après consultation de la ville de Tours. Une programmation complémentaire intégrant finalement des financements PLUS sera sollicitée par Tours Métropole Val de Loire auprès de l'Etat d'ici la fin d'année pour le financement de 3 PLAI, 5 PLUS, 10 PLS.

Les logements locatifs sociaux sont proposés en Vente en l'Etat Futur d'Achèvement (VEFA) au prix de 2 150 € HT/m² SHAB, le programme représentant à ce stade 18 logements de typologie variée pour une surface de 1 130.3 m² de surface habitable, le montant de la VEFA serait de 2 430 145 € HT.

La consultation des domaines a été faite sur cette base le 18 août 2025. Sans réponse de leur part dans un délai d'un mois, leur accord tacite est considéré comme acquis.

Les logements locatifs sociaux qui seraient regroupés dans une même cage d'escalier, bénéficieraient d'un accès dédié, et seraient indépendants dans leur fonctionnement. Ce projet affiche une performance énergétique RE 2025 et serait certifié NF HABITAT HQE.

Les locaux d'activités situés en rez-de-chaussée des logements sociaux seraient acquis par un investisseur privé. Au regard de cette contrainte programmatique, le mode de gestion et le statut juridique des logements restent à définir (division en volume, copropriété, Association Syndicale Libre...).

Après délibération, compte tenu de ce qui a été exposé, le Conseil d'Administration décide, à l'unanimité des Administrateurs ayant pris part aux votes, d'acquérir en VEFA les logements locatifs sociaux du programme du lot F2 développés par le Promoteur QUARTUS, et par conséquent, autorise le Directeur Général à:

- signer le contrat de réservation avec le Promoteur QUARTUS (ou toute société maîtrisée par lui à plus de 50 %) pour l'acquisition d'un ensemble de logements d'une surface de 1 130.30 m² SHAB, au prix total de 2 430 145 € HT, sous réserve de l'obtention des financements dans le cadre de la programmation complémentaire,

- adapter librement ce prix à la hausse ou à la baisse, en fonction de surfaces finalement cédées et bâties et des travaux supplémentaires demandés en cours de chantier, dans la limite de 5 % du prix initial,

- adapter librement le régime et le taux de TVA applicables à cette transaction,

- négocier librement les termes du contrat de réservation, de l'état descriptif de division en volume ou du règlement de propriété et des statuts de l'ASL, le cas échéant

- signer l'acte authentique de VEFA afférent et tous actes nécessaires à la préparation de la vente,

- mandater le paiement du prix et des frais annexes.

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20251023-CA231025_1-DE
en date du 27/10/2025 ; REFERENCE ACTE : CA231025_1

PROXIMITE

Conseil d'Administration du 19 septembre 2025

11. 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.

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 anxiogène,
- ...

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 Directeur Proximité précise que l'enquête globale sera jointe au présent compte rendu ; il se tient à la disposition des Administrateurs qui pourraient avoir des questions.

Concernant les équipements collectifs : le Directeur Général et la Directrice Développement et Patrimoine expliquent dans quelles conditions a été conclu le nouveau contrat d'entretien des ascenseurs : il y avait très peu de concurrence et des offres de prix qui pouvaient aller du simple au double. Une seule entreprise s'est donc vu attribuer l'entretien de tout le parc ascenseurs de Tmh. Cette entreprise dispose de moins de stocks que précédemment, ce qui peut allonger ses délais d'intervention. Par ailleurs, Tmh consacre un budget annuel de 800.000 € pour la modernisation des ascenseurs.

Madame DJABER, Administrateur représentant les locataires (CNL), estime qu'il est important de suivre les interventions de l'entreprise sur le patrimoine, pour vérifier ses délais d'intervention.

Concernant le logement et les équipements individuels : le Directeur Proximité note un accroissement des demandes des locataires en 2024 sur des problèmes d'humidité dans les logements, et ce en corrélation avec un automne extrêmement humide.

Madame DJABER précise que certaines résidences présentent également des problèmes d'infiltration par les toitures. Sujet que le Directeur Proximité estime plus simple à régler, les équipes intervenant systématiquement pour reprendre les désordres.

Madame QUINTON relève la part importante de demandes des locataires concernant les nuisibles.

Le Directeur Général et le Directeur Proximité exposent qu'en effet, la gestion des rats notamment est problématique sur le patrimoine, car elle implique de travailler sur les comportements des locataires, dont certains nourrissent les pigeons et donc dans le même temps les rats. Leur éradication se fait en lien avec les partenaires, notamment de la Ville.

Monsieur MOURABIT, Administrateur représentant les locataires (CLCV) émet l'idée d'une communication spécifique qui serait diffusée aux locataires pour les sensibiliser à l'interdiction de nourrissage des pigeons sur les lieux publics.

Madame DJABER indique que le jet d'ordures par les fenêtres, opéré par certains locataires, contribue également au développement de ces nuisibles.

Monsieur DENIS, Président, évoque la possibilité d'une communication construite par la Ville, en lien avec le bailleur. Il conviendrait également de se renseigner sur les modes d'interventions à destination des locataires, qui ont pu être expérimentés par d'autres bailleurs, pour inciter les habitants à mieux respecter leur environnement.

La Secrétaire Générale fait état d'un projet inter-bailleurs porté par Ligeris, Touraine Logement, Val Touraine Habitat et Tours Métropole Habitat : un Appel à Manifestation d'Intérêt va être publié début 2026 pour trouver des opérateurs à même d'accompagner ces bailleurs sur 4 QPV, afin de construire des réponses à cette problématique de jets d'ordures par les fenêtres, mais également pour contribuer à une meilleure gestion des encombrants. La question de la sensibilisation et de la participation des locataires sera au cœur du projet.

Concernant les demandes techniques : la note est en baisse ; le Directeur Proximité explique que les équipes de Tours Métropole Habitat travaillent avec les prestataires qui sont en lien direct avec les locataires, afin de les amener à améliorer leur process, en termes de communication et de délai de prise en charge des demandes. Pour mieux cerner la problématique, les questions de la prochaine enquête de satisfaction seront affinées pour mieux cerner les difficultés liées à l'intervention technique des entreprises disposant d'un contrat d'entretien dans les logements.

Concernant les échanges avec les équipes de Tours Métropole Habitat : et donc la prise en compte de leurs questions ou demandes, les locataires se disent très satisfaits.

Le Net Promoteur Score est en progrès et particulièrement positif, plaçant Tmh dans les organismes HLM qui bénéficient des meilleurs résultats sur la Région.

Le Conseil d'Administration prend acte de ces informations.

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20251023-CA231025_1-DE
en date du 27/10/2025 ; REFERENCE ACTE : CA231025_1

GESTION LOCATIVE

Conseil d' Administration du 19 septembre 2025

12. PARCAY MESLAY – RESIDENCE LA LOGERIE : FIXATION DU PRIX DU LOYER ET INTEGRATION DANS LA GRILLE D'IMMEUBLES

(G/100)

Le Directeur Général et la Directrice Gestion Locative indiquent au Conseil d'Administration que l'Office va prochainement réceptionner l'opération LA LOGERIE située 2, 4, 6, 8, 10 et 12 rue François et Jean Tulasne à PARCAY-MESLAY, financée par l'intermédiaire de Prêt Locatif Social (PLS).

Cette opération comprend 6 logements individuels accolés : 4 Types 4 et 2 Types 3

Après avoir effectué l'étude d'équilibre de gestion de cette opération, le Directeur Général propose de fixer le prix du loyer PLS à 9.71 €/m² SU (corrélé par le coefficient de structure) correspondant au loyer maximum de la convention APL :

Typologie	Financement	Surface Habitable	Surface Utile	Loyer (hors jardin / stationnement)
T4	PLS	86.19 m²	86.19 m²	836.90 €
T3	PLS	66.55 m²	66.55 m²	646.20 €
T4	PLS	85.47 m²	85.47 m²	829.91 €
T4	PLS	86.19 m²	86.19 m²	836.90 €
T3	PLS	66.55 m²	66.55 m²	646.20 €
T4	PLS	85.47 m²	85.47 m²	829.91 €

Compte tenu de la situation de cette opération et de sa qualité intrinsèque, il est proposé de l'intégrer dans la catégorie I du classement du patrimoine de la Convention d'Utilité Sociale.

Chaque maison dispose d'un jardin d'une surface comprise entre 19 et 41 m² et d'une place de stationnement aérienne privative.

Le loyer des jardins d'une surface inférieur à 20 m² est fixé à 10 €, et à 20 € pour les jardins d'une surface supérieure.

Le loyer de la place de stationnement est fixé à 11 €.

La Directrice de la Gestion Locative précise que 3 des 6 logements sont réservés à l'Armée, au titre du partenariat déjà établi au moment de la mise en location des maisons de Pavillons Saint Martin.

Après délibération, le Conseil d'Administration décide, à l'unanimité des Administrateurs ayant pris part aux votes, d'accepter les prix de loyers ainsi indiqués et d'intégrer cette opération dans la catégorie I de la grille d'immeubles.

13. ADMISSIONS EN NON VALEUR DU 3EME TRIMESTRE 2025

(A/311)

Sur présentation des dossiers individuels de 92 locataires, le Directeur Général et la Directrice Gestion Locative proposent au Conseil d'Administration que soient admis en créances irrécouvrables au titre du 3ème trimestre 2025, les montants suivants, représentant des sommes dues au titre de loyers, de réparations locatives et/ou de frais de poursuites.

	LOYERS CHARGES	TRAVAUX	FRAIS POURSUITES	AUTRES	TOTAL
Total 3ème trimestre 2025	82 951,56 €	50 176,12 €	12 062,32 €	965,24 €	146 155,24 €
Rappel 1er trimestre 2025 (DCA 03/04/2025)	162 845,20 €	65 334,29 €	19 995,73 €	38,35 €	248 213,57 €
Rappel 2ème trimestre 2025 (DCA 20/06/2025)	75 274,62 €	30 862,17 €	9 207,39 €	282,48 €	115 626,66 €

TOTAL 2025	**509 995.47 €**

Le Directeur Général rappelle au Conseil d'Administration que le Budget Primitif de l'exercice 2025 prévoit les crédits de dépenses au compte 654.110 « Pertes sur Créances Irrécouvrables par décision de l'organisme » pour un montant de 650 000 €.

Après délibération, le Conseil d'Administration décide, à l'unanimité des Administrateurs ayant pris part aux votes, d'admettre en créances irrécouvrables les montants ci-dessus au titre du 3ème trimestre 2025.

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20251023-CA231025_1-DE
en date du 27/10/2025 ; REFERENCE ACTE : CA231025_1

QUESTION DIVERSE

14. TOURS NORD – ECOQUARTIER DE MONCONSEIL : MODIFICATION DU PRIX DE REVENTE DE LA MAISON SITUEE 46 RUE DE LA CHAPELLE

(ZAC MONCONSEIL C/15 – G/06)

Le Directeur Général et la Directrice Développement et Patrimoine informent le Conseil d'Administration que, lors de la séance du 23 octobre 2024, il avait autorisé l'acquisition de la parcelle AT 160, situe 46 Rue de la Chapelle à Tours Nord, pour un montant de 403 000 €, dans le cadre de la préemption de l'ensemble immobilier en vue d'aménager le fond de parcelle en futur jardin public arboré et de revendre le surplus construit d'une maison.

La délibération du 11 décembre 2024 a autorisé le Directeur Général à effectuer la revente de la partie restante où se trouve la maison en fixant le prix à 375 000 € net vendeur, avec une marge de négociation de 5 % et un prix minimal de cession fixé à 350 000 € dans le CRAC de 2024.

Le bien a été mis en vente depuis plus de 8 mois, via deux agences immobilières locales, et le réseau du notaire en charge de la revente. Toutefois, les retours des prospects soulignent que le montant initialement demandé est jugé trop élevé, au regard des travaux nécessaires. Une offre ferme a finalement été formulée le 10 septembre 2025, à hauteur de 285 000 € net vendeur.

Le bilan de la ZAC est en mesure d'absorber cette diminution de recette prévisionnelle, qui pourrait être encore supérieure considérant le risque de dégradation du bien pendant la période hivernale en cas d'inoccupation et le risque d'intrusion.

Cependant, le 18 septembre 2025, l'Agence, mandatée pour vendre le bien, a fait part à Tours Métropole Habitat d'un nouvel acquéreur au prix de 310.000 € net vendeur.

L'Agence doit vérifier la solidité de cette offre et proposer au 1er offrant de s'aligner sur ce même montant.

En conséquence, il est proposé, après retour de cette information, de finaliser la cession au montant le plus élevé qui ne pourra être inférieur à 285.000 €.

Après délibération, le Conseil d'Administration décide, à l'unanimité des Administrateurs ayant pris part aux votes, d'autoriser le Directeur Général de Tours Métropole Habitat à :

- effectuer la cession de la maison située sur la partie de la parcelle AT 160a pour un montant **net vendeur de 285 000 € minimum**.

- signer un compromis de vente, puis l'acte de vente correspondant,

- percevoir le versement du prix et mandater les éventuels frais annexes.

L'ORDRE DU JOUR ETANT EPUISE,
LA SEANCE EST LEVEE A 17 H 00.

LE DIRECTEUR GENERAL,

Grégoire SIMON

Tmh Tours métropole habitat

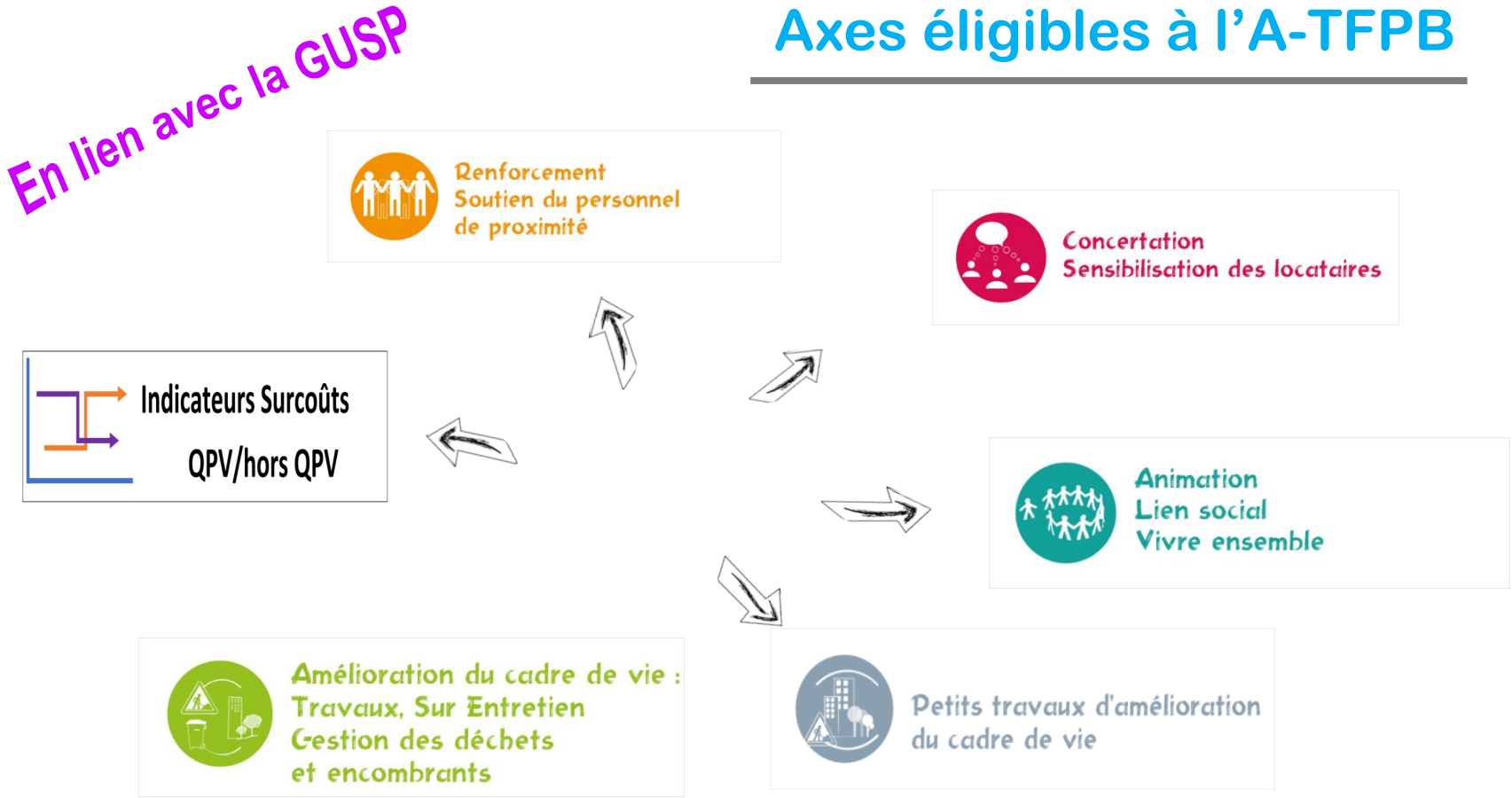
AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20251023-CA231025_1-DE
en date du 27/10/2025 ; REFERENCE ACTE : CA231025_1

ANNEXES

Equipe DSU

- Responsable de Service DSU et Habitat Inclusif : Klervi POISSON
- Chargées de mission DSU : Christel GLOVER et Ilana PINEAU
- Conseillère Sociale : Emilie LOUBET remplaçante de Mme Coraline CHENOIR

Axes éligibles à l'A-TFPB



Indicateurs Surcoûts QPV/hors QPV

2024 Indicateurs éligibles à l'A-TFPB

- ✓ ***Entrées dans les lieux :*** Coût moyen de remise en état des logements QPV/HQPV. Nombre de lgt remis en état en QPV sur 2024 : 713

Montant du surcoût de cet indicateur : 397 713€

- ✓ ***Ascenseurs :*** Coût du contrat de maintenance et coût moyen des réparations supplémentaires QPV/HQPV. Nombre d'ascenseur concerné en QPV sur 2024 : 226

Montant du surcoût de cet indicateur : 27 815€

- ✓ ***Contrôles d'accès :*** Coût moyen des réparations supplémentaires et sécurisation QPV/HQPV.

Montant du surcoût de cet indicateur : 23 697€

- ✓ ***Maintenance des parties communes :*** Coût moyen des réparations et entretiens supplémentaires QPV/HQPV.

Montant du surcoût de cet indicateur : 82 164€

Renforcement
Soutien du personnel
de proximité

2024 Actions éligibles à l'A-TFPB

- ✓ ***Renforcement du gardiennage, surveillance et entretien***
  6 surveillants d'immeubles polyvalents – 6 agents de maintenance

- ✓ ***Service de Développement Social Urbain***
  1 Responsable de service, 1 chargé de DSU , 1 travailleur social et 1 alternante CESF

- ✓ ***Dispositif de soutien***
  1/3 temps assistante RH en charge du soutien psychologique des salariés post-agressions

- ✓ **Formations :**
  - Prévenir et gérer les situations de conflits - 2 x 2 jours : 10 agents
  - Sensibilisation aux Punaises de lit et Blattes aux nouveaux agents - 2 sessions - 42 agents + 3 partenaires
  - Précarité et santé mentale - 2 jours : 1 agent
  - Syndrome de Diogène - 2 jours : 1 agent
  - Premiers secours en santé mentale - 2 jours : 1 agent

Tmh Tours métropole habitat

2024 Actions éligibles à l'A-TFPB

Concertation
Sensibilisation des locataires

- ✓ **Plan de quartier et signalétique des Fontaines :** En partenariat avec la Maison Pour Tous, la Ville et réalisation par Wakup Studio

GUSP

- ✓ Installation du **bus numérique** en décembre sur Tonnelé : Action en direction des séniors

- ✓ **Animations des Jardins**
  - 6 actions de Jardins partagés soutenues et suivi de 2 Compostou,
  - Actions avec la LPO : Installation de nichoirs et hôtel à insectes aux Fontaines, Installation de nichoirs pour des Faucons Pèlerins

Tmh Tours métropole habitat

Concertation
Sensibilisation des locataires

2024 Actions éligibles à l'A-TFPB

- ✓ **Appartement pédagogique :**
  - 1 Atelier Tours Métropole Habitat avec les Compagnons Bâtisseurs sur la thématique : Economies d'Energie.
  - Sur 2025 : Mise en place d'ateliers pour les nouveaux arrivants (avant signature du bail) - thèmes abordés : Le bail, les réparations locatives, les impayés de loyer et les troubles de voisinages

- ✓ Projet **« Chasse aux fuites »** porté par les Compagnons Bâtisseurs sur le quartier Sanitas : 371 portes frappées, 64 diagnostics réalisés : Renouvellement de cette action sur 2025 sur le quartier Maryse Bastié avec Tonnelé.

- ✓ **Participation au Groupe de travail Propreté Urbaine du Sanitas :** Réalisation d'un livret avec la participation des habitants et l'ensemble des acteurs de la propreté.
  Objectif : Permettre aux habitants de se repérer (qui fait quoi) avec une cartographie et des rappels « des bonnes pratiques ».

Tmh Tours métropole habitat

Animation
Lien social
Vivre ensemble

2024 Actions éligibles à l'A-TFPB

✓ **Soutien aux actions favorisant le « Mieux vivre ensemble »**

- Participation aux **instances de coordination** des acteurs du Territoire sur les 7 QPV
- Soutien aux **projets culturels et de lien social,** et aide à l'émergence d'initiatives portées par les locataires :
  - 18 actions soutenues pour un montant total de 98 500€ (dont 50 000€ pour Tours de Quartier)
  - Financement des Cinémas Plein air sur les 6 QPV

✓ **Aide auprès des jeunes pour le « Mieux vivre ensemble », tranquillité Résidentiel**

- Financement de 3 postes éducateurs de prévention spécialisée : Fontaines – Rochepinard – Sanitas et mise à disposition d'un local
- « Tours de Quartier » Renouvellement de la convention pour 2025.

Tmh Tours métropole habitat

Animation
Lien social
Vivre ensemble

2024 Actions éligibles à l'A-TFPB

- ✓ **Suivi individuel des locataires en grande fragilité** : Quelques chiffres
  - 82 dossiers ouverts fin 2024 : Augmentation de 26%
  - Situations de plus en plus complexes
  - Aides spécifiques aux locataires (désencombrement et nettoyage logements, aide à la préparation des logements infestés blattes et punaises…)

- ✓ **Réappropriation par les habitants de leur logement** et leur quartier, actions d'insertion avec les Compagnons Bâtisseurs
  - 2 Chantiers Mutations, 5 Chantiers Maintiens et 18 dépannages pédagogiques

Tmh Tours métropole habitat

Animation
Lien social
Vivre ensemble

2024 Actions éligibles à l'A-TFPB

✓ **Soutien à l'activité associative**

- Mise à disposition de locaux associatifs avec exonération des loyers
  - 53 locaux en gestion directe + 17 locaux mis à disposition à la Ville de Tours pour un montant total de 244 086€.
  - Analyse des bilans des actions mises en place par les associations sur les QPV et conventionnements

- Réhabilitation, réaménagement et entretien de locaux
  - Arts Multiples : Travaux d'aménagement de leur local

- Soutien logistique aux Associations
  - Impressions-Affichages

Tmh Tours métropole habitat

Amélioration du cadre de vie :
Travaux, Sur Entretien
Gestion des déchets
et encombrants

2024 Actions éligibles à l'A-TFPB :

En lien avec la GUSP

- ✓ ***Renforcement des travaux de nettoyage et d'entretien des parties communes***
  - 3 salariés de la Régie Ouvrière

- ✓ ***Amélioration de la collecte des déchets et encombrants***
  - Équipe volante de 2 salariés de la Régie Ouvrière
  - Signature d'une convention partenariale avec Entraide et Solidarités : Renfort une demi-journée par semaine + 28 demi-journées programmées selon les besoins

- ✓ ***Missions de nettoyage complémentaire et haute-pression***
  - Interventions de Régie Plus et entraide et Solidarités selon programmation 2024 : 35 chantiers Nettoyage Haute Pression

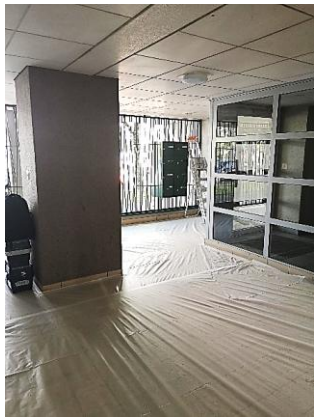
- ✓ ***Enlèvement des tags et graffitis***
  - 1 salarié de la Régie Ouvrière

Tmh Tours métropole habitat

GUSP

Petits travaux d'amélioration du cadre de vie

2024 Actions éligibles à l'A-TFPB :



- ✓ **Travaux d'amélioration du cadre de vie** et de valorisation des parties communes avec Régie Plus et Entraide et Solidarités : 39 chantiers

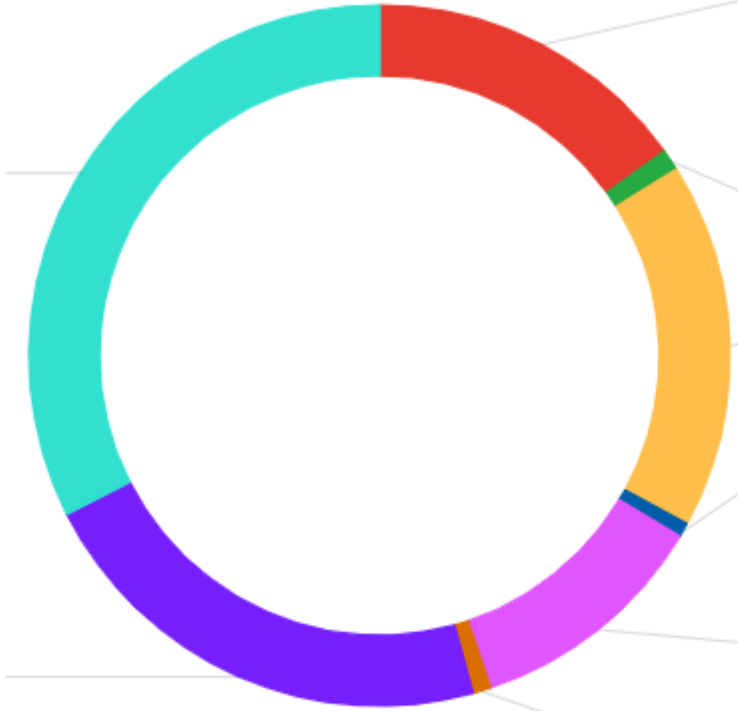
- ✓ **Réhabilitation du city stade des Fontaines**

- ✓ **Les fresques murales avec le collectif Blumonday**

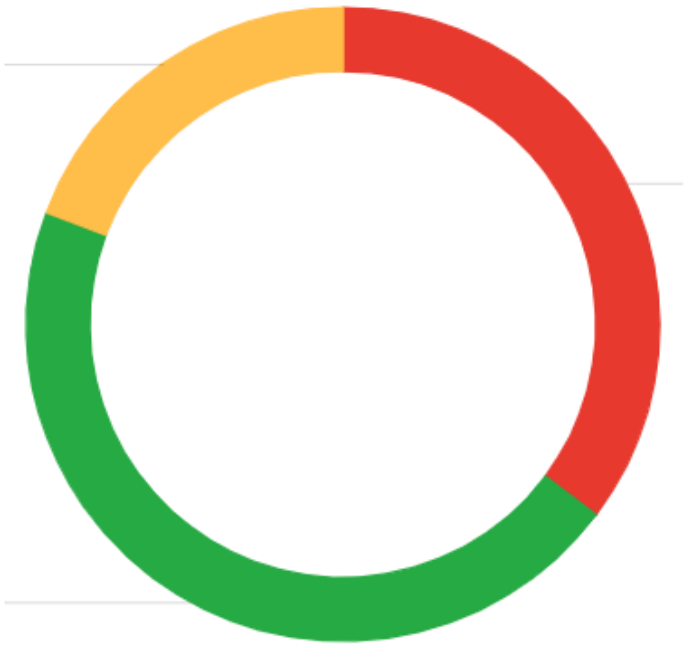
Tmh Tours métropole habitat

Budget DSU réalisé au 31/12/2024
2 118 k€

Ventilation de la dépense valorisée ATFPB réalisée par axe

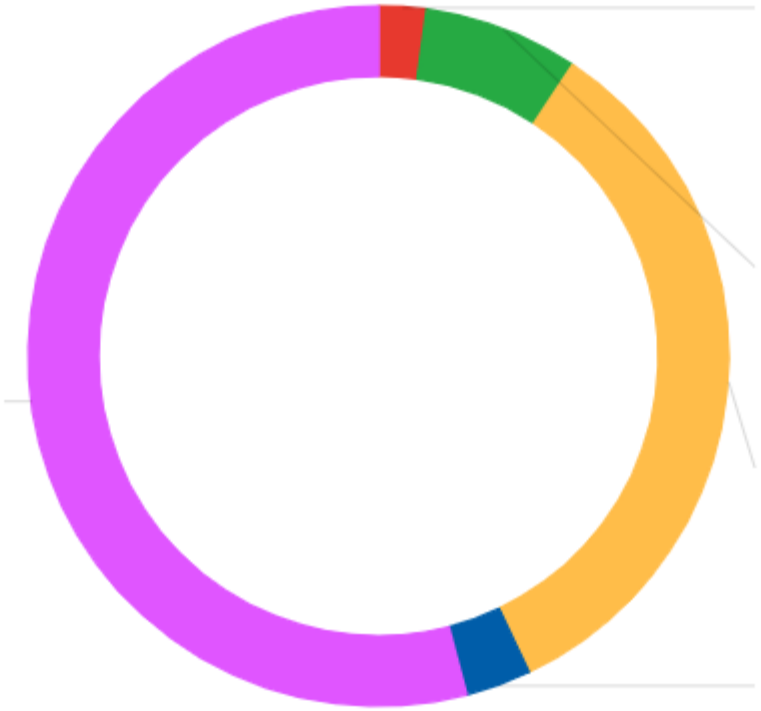


Concertation
Sensibilisation des locataires



Tmh Tours métropole habitat

Animation
Lien social
Vivre ensemble



7.3 Services spécifiques aux locataires (Ex: portage de courses en cas de pannes d'ascenceurs) : 10 191, 95 €

7.1 Soutien aux actions favorisant le "vivre ensemble" : 33 125,5 €

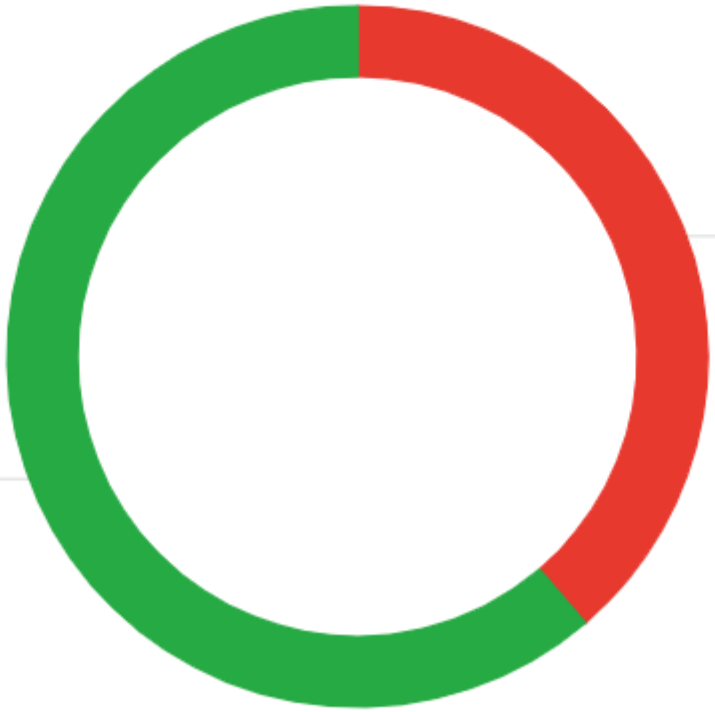
7.2 Actions d'accompagnement social spécifiques : 155 280,945 €

7.4 Actions d'insertion (chantiers jeunes, chantiers d'insertion) : 14 000 €

7.5 Mise à disposition de locaux associatifs ou de services : 250 097,38 €

Tmh Tours métropole habitat

Petits travaux d'amélioration du cadre de vie



8.1 Petits travaux d'amélioration du cadre de vie (réfection hall d'immeubles/cages d'escaliers, éclairage, sécurisation abords, résidentialisation, signalétique...) : 266 481,75 €

8.2 Surcoûts de remise en état des logements : 421 411 €

Tmh Tours métropole habitat

Tableau de présentation des programmes d'actions liés à l'abattement de TFPB
2024

Année(s) : 2024

Ville : Tours

Quartiers prioritaires : Fontaines, Maryse Bastié, Sanitas, Rochepinard, Rives du Cher, Europe, Bords de Loire

Organisme : Tours Habitat

Nombre de logements en QPV: 9146 = 65 %
Nombre de logements QPV/hors QPV : 14071

Montant prévisionnel de l'abattement annuel 2024 : 1 818 470€ (hors indicateurs)
Montant réel de l'abattement annuel : 1 824 000€

Axes	Actions	Description action TH	Calendrier	Dépense prévisionnelle	Financement bailleur	Autre financement	Dépense valorisée TFPB	Taux de valorisation TFPB
Renforcement de la présence du personnel de proximité (par rapport à présence dans patrimoine hors QPV)	*Renforcement du gardiennage et surveillance*	Surveillants d'immeuble polyvalents	6 Surveillants d'immeuble Polyvalents	210 180	179 720		179 720	100
	Surcoûts gardiennage et surveillance	Surcoûts indicateurs 6 : Surveillance immeubles (part non récupérable soit 35%) QPV/hors QPV	Non calculé car valorisé par les SI Polyvalents					
	Renforcement du ménage dans les parties communes	Agents de maintenance	Perspectives 2025 : 6 Agents de maintenance polyvalents + équipe coup de poing 1 salarié	204 784	116 479		116 479	100
	Agents de médiation sociale		Perspectives 2025 : Valorisation 30% du Chargé de mission troubles de					
	Agents de développement social et urbain	1 responsable DSU à 90%, 2 chargés DSU	Poste Reponsable DSU passé de 100% à 90%	135 820	140 405		140 405	100
	Coordonnateur hlm de la gestion de proximité	NON						
	Référents sécurité	Participation aux instances : CLSPD, GPO	10% du poste de Responsable Service Gardiennage + 5% poste chargé de mission à compter de 2025					
Formation/soutien des personnels de proximité	**Formations spécifiques (relation client, gestion des conflits, compréhension du fonctionnement social…)**	Formations agents en lien avec les locataires		10 000	6 807		6 807	100
	Sessions de coordination inter-acteurs	NON						
	Dispositifs de soutien	1/3 temps assistante RH en charge du soutien psychologique salariés post agressions		13 578	40 734		13 835	33
Sur entretien	*Renforcement nettoyage 1*	Régie ouvrière 5 salariés *dont l'agent chargé des tags + équipe volante*	Valorisation de 5 postes sur 22 (Gestion des encombrants, entretien jeux, menuiserie, vitrerie, électricité, peinture) Perspectives 2025 : Calcul des surcôuts d'intervention	168 693	170 574		170 574	100
	Renforcement nettoyage 2	Entreprises insertion pour lavage haute pression et nettoyage renforcé halls et abords	Entraides et Solidarité et Régie Plus	40 000	35 430		35 430	100
	Gestion des protocoles Punaises de Lits	Valarisation des surcoûts pour les médiations, congélation, lgt temporaire et Contrôle chien	Régie Plus principalement					
	Enlèvement de tags et graffitis	Régie ouvrière 1 salarié	Intégré à la ligne renforcement nettoyage 1 Perspectives 2025 : Calcul du surcôut					
	Renforcement maintenance équipements et amélioration des délais d'intervention. Maintenance des parties communes et des abords	Surcoût indicateurs 2 et 5 : Maintenance ascenseurs + Entretien courant et GE dans les parties communes QPV/hors QPV (pour partie)	surcoût des contrats ascenseurs + réparations (Indicateur 2) surcôut Entretien courant de parties communes (Indicateur 5)		111 381		111 381	100
	Réparations des équipements vandalisés (ascenseurs…)							
Gestion des déchets et encombrants / épaves	**Gestion des encombrants**	Régie Ouvrière TH + Entraide et Solidarités	Convention avec Entraide et Solidarité pour un renfort de nos équipe Frais de personnel TH intégrés renforcement nettoyage 1	20 000	14 000		14 000	100
	Renforcement ramassage papiers et détritus	Régie de quartier	Pas de prise en charge car dépenses récupérables sur charges					
	Enlèvement des épaves	NON						
	Amélioration de la collecte des déchets	Equipe volante supplémentaire de la Régie ouvrière, 2 salariés	Intégré à la ligne renforcement nettoyage 1 Perspectives 2025 : Calcul du surcôut au prorata du nbre de lgts en QPV					
Tranquillité résidentielle	**Dispositif tranquillité**	Financement du dispositif Tours de Quartier (postes +locaux)	Postes : Versement partiel de la subvention car activité en baisse sur 2023 Local : intégré à ligne Prises en charges des loyers Associations	50 000	50 000		50 000	100
	Vidéosurveillance (fonctionnement)	Parkings souterrains et halls	Dépenses prises en charge par le service technique					
	Surveillance des logements vacants (gestion des squats)	Gestion des logements vacants squattés	2 salariés à mi-temps : Un technicien + chargé de mission gardiennage Location portes anti-squat	203 048	188 291		188 291	100
	Analyse des besoins en vidéosurveillance	NON						
Concertation / sensibilisation des locataires	**Participation/implication/formation des locataires et associations de locataires**	Accueil, implication, participation des habitants	Sanicom-Meilleur accueil possible-De la Rue à l'élu(e)-Cartographie des Fontaines - Apt pédagogique-	15 000	6 100		6 100	100
	Dispositifs spécifiques à la sensibilisation à la maîtrise des charges, collecte sélective, nouveaux usages, gestes éco-citoyens…	Communication spécifique	Animations pieds d'immeuble avec régie +, Journée ramassage urbain, partenariat UNIS CITE 2025 : Appartement pédagogique : Actions + loyer	20 000	7 870		7 870	100
	Enquêtes de satisfaction territorialisées	Enquêtes		0				
Animation, lien social, vivre ensemble	**Soutien aux actions favorisant le « vivre ensemble »**	Soutien à des projets culturels et lien social		35 500	23 719		23 719	100
	Actions d'accompagnement social spécifiques 1	Action des CESF prévention des impayés service Contentieux	Perspectives 2025 : 40 % des 2 postes de CESF	42 783	48 227		48 227	50
	Actions d'accompagnement social spécifiques 2	Soutien projets hors AAP		15 500				
	Actions d'accompagnement social spécifique 3	Subventions 3 éducateurs de rue + 2 locaux		110 000	107 054		107 054	100
	Actions d'accompagnement social spécifique 4	Animation des jardins		15 000	12 739		12 739	100
	Services spécifiques aux locataires (Ex : portage de courses en cas de pannes d'ascenseurs)	Actions à mettre en place avec Régie de quartier, AAPF… Accompagnement Cordia		25 000	10 192		10 192	100
	Actions d'insertion (chantiers jeunes, chantiers d'insertion)	Actions à mettre en place avec Régie de quartier et/ou Compagnons Batisseurs : Chantiers auto-réhabilitation	chantiers maintien, mutations réalisés en 2024 Dépannages Pédagogiques	14 000	20 000		14 000	70
	Mise à disposition de locaux associatifs ou de services 1	Prise en charge de loyers d'associations	Locaux TH et Ville	225 000	244 086		244 086	100
	Mise à disposition de locaux associatifs ou de services 2	Création de nouveaux locaux et entretien/menus travaux		50 000	6 011		6 011	100
	Mise à disposition de locaux associatifs ou de services 3	Adaptation ou entretien complémentaires aux ad'ap						
Petits travaux d'amélioration de la qualité de service (hors quartiers NPNRU)	*Petits travaux d'amélioration du cadre de vie (éclairage, sécurisation abords, résidentialisation, signalétique…)*	Travaux d'investissement pour l'amélioration du cadre de vie (y compris travaux de sécurisation ci-dessous) + coût d'un peintre dédié + coût diffuseurs odeur		194 584	191 967		191 967	100
	Surcoûts de remise en état des logements	Surcoût indicateur 1 et 3 : entrée dans les lieux + Contrôle d'accès QPV/hors QPV (pour partie)	Surcoût Remise en état des logements : 486 lgts Contrôle d'accès : 4750 lgts		447 421		447 421	100
	Travaux de sécurisation (gestion des caves, digicodes, Vigik…)	Intégrés ci-dessus						
	En gras, actions spécifiques aux quartiers / *en itallique, renforcement des moyens de gestion de droit commun*			**1 818 470**	2 179 206		**2 146 307**	

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20251023-CA231025_1-DE
en date du 27/10/2025, REFERENCE ACTE : CA231025_1

EPRD 2025

DEBIT							
Poste	**Libellé poste**	**Approuvé**	**Virement CPTE A CPTE**	**DM1**	**Nouveau Budget au 09/2025**	**Balance au 31/08/2025**	**Différence/budget rectifié**
60100000	Achats de Terrains Variation (cpte 31)	700 000,00			700 000,00		- 700 000,00
60222100'	'Produits d'entretien, part non récupérable'	25 000,00			25 000,00	13 314,58	- 11 685,42
60223100'	'Fournitures matériel atelier, part non récupérable'	400 000,00			400 000,00	199 832,04	- 200 167,96
60225100'	'Fournitures bureau'	15 000,00	- 5 000,00		10 000,00	3 940,00	- 6 060,00
60410000	Achats études, prestations, travaux de la production stockée	2 200 000,00		- 1 100 000,00	1 100 000,00		- 1 100 000,00
60420000	Achats études, prestations, Honoraires de la production stockée				-		-
60610000	Fournitures non stockables	15 000,00	- 5 000,00		10 000,00	2 809,54	- 7 190,46
'60611100'	'Electricité, part non récupérable'	150 000,00			150 000,00	61 389,75	- 88 610,25
'60612100'	'Eau et assainissement, part non récupérable'	5 500,00	- 300,00		5 200,00	630,72	- 4 569,28
60612110'	Abonnement Eau, NR		500,00		500,00	298,93	- 201,07
60613100	'Gaz, part non récupérable'	-			-	-	-
'60615100'	'Carburants et lubrifiants, part non récupérable'	70 000,00			70 000,00	32 463,55	- 37 536,45
'60631100'	'Petit matériel et outillage, part non récupérable'	12 000,00	6 100,00		18 100,00	13 109,41	- 4 990,59
'60631130'	'Petit matériel de Bureau, part non récupérable'	25 000,00	3 000,00		28 000,00	9 274,75	- 18 725,25
'60631500'	'Petit matériel (Structure) non récupérable'	16 500,00	3 000,00		19 500,00	9 064,30	- 10 435,70
'60641100'	'Imprimés fournitures informatique logiciel'	57 000,00			57 000,00	18 024,12	- 38 975,88
'60681100'	'Vêtements de travail, part non récupérable'	40 000,00	- 10 000,00		30 000,00	14 593,02	- 15 406,98
60681200'	Fo protection COVID'	4 000,00			4 000,00	-	- 4 000,00
60800000	Frais annexes de construction	-			-	-	-
					-		-
	CHAPITRE 60 (SAUF 603) ACHATS	**3 735 000,00**	**- 7 700,00**	**- 1 100 000,00**	**2 627 300,00**	**378 744,71**	**- 2 248 555,29**
					-		-
					-		-
60310000	Variations de stock de terrains (cpte31)				-		-
60310001	Variations de stock de terrains achetés (cpte31)	- 700 000,00			- 700 000,00		700 000,00
60321000	Variations du stock des approvisionnements, NR	- 10 000,00			- 10 000,00		10 000,00
					-		-
	CHAPITRE 603	**- 710 000,00**	**-**	**-**	**- 710 000,00**	**-**	**710 000,00**
'61111100'	'Désinsectisation, part non récupérable'	73 800,00	2 400,00		76 200,00	34 550,81	- 41 649,19
61111110'	Désinsectisation Punaises de lit, NR'	114 000,00	- 15 000,00		99 000,00	36 127,18	- 62 872,82
61111130	Frais déplacement NR	2 640,00			2 640,00	473,98	- 2 166,02
61111140	Détection Punaises de lit NR	43 000,00	2 600,00		45 600,00	17 551,97	- 28 048,03
61111150	Dératisation NR	38 000,00	15 000,00		53 000,00	32 827,16	- 20 172,84
61111160	Désinsectisation divers, NR	6 100,00	- 2 100,00		4 000,00	2 942,68	- 1 057,32
'61111200'	'Vérif Tech électricité gaz et désenfumage NR'	133 100,00	- 30 000,00		103 100,00	12 347,86	- 90 752,14
'61111300'	'Enlèvement OM / Encombrants / Déchets NR'	35 000,00	- 10 000,00		25 000,00	11 255,51	- 13 744,49
'61121000'	'Espaces verts, part non récupérable'	235 000,00	- 50 000,00		185 000,00	27 629,90	- 157 370,10
'61131200'	'Chauffage bâtiments administratifs, part non récup'	70 000,00	- 5 000,00		65 000,00	33 487,03	- 31 512,97
61131210'	Chaufferie Hameau Thibaudière - Agevie	135 000,00		- 85 000,00	50 000,00	6 667,63	- 43 332,37
'61141100'	'Nettoyage réseaux et colonnes VO, part NR'	71 000,00	- 6 000,00		65 000,00	4 112,34	- 60 887,66
'61141500'	Entretien parking separateur hydrocarbure , part non récupérable'	42 000,00			42 000,00	2 350,67	- 39 649,33
'61141600'	Nettoyage vitres et prestations annexes, NR	10 000,00			10 000,00	416,09	- 9 583,91
'61161100'	'Ascenseurs Logements, part non récupérable'	110 000,00	12 000,00		122 000,00	49 127,99	- 72 872,01
'61161200'	'Ascenseurs Bâtiments Administratifs, part NR'	5 500,00	- 900,00		4 600,00	2 483,11	- 2 116,89
'61161300'	'Portes automatiques, barrières, part non récup'	25 000,00	- 900,00		24 100,00	7 599,52	- 16 500,48
61181510	Divers Bat administratifs	500,00			500,00	120,76	- 379,24
61181550	Tirages Plans	-	500,00		500,00	-	- 500,00
'61270000'	'Loyers baux emphytéotiques'	13 500,00			13 500,00	2 522,00	- 10 978,00
'61321000'	'Location immobilière (agences) NR'	20 000,00	2 000,00		22 000,00	16 098,76	- 5 901,24
'61351000'	'Location Véhicules, part non récupérable'	90 000,00			90 000,00	46 551,31	- 43 448,69
'61351100'	'Location Matériel Informatique, part NR'	19 000,00			19 000,00	12 740,89	- 6 259,11
'61351500'	'Locations diverses, part non récupérable'	199 000,00	-	10 000,00	209 000,00	122 056,58	- 86 943,42
'61410100'	'Charges de copropriété, part non récupérable'	65 900,00	25 100,00		91 000,00	57 050,73	- 33 949,27
'61511100'	'Entretien et réparations dans les logements (NR)'	677 000,00	53 000,00		730 000,00	385 608,58	- 344 391,42
61511200'	Entretien dans les logements - Auto assurance'	75 000,00	94 000,00		169 000,00	119 910,77	- 49 089,23
'61511400'	'Entretien et réparations dans les communs (NR)'	645 000,00			645 000,00	309 099,28	- 335 900,72
61511500'	Entretien dans les communs - Auto assurance'	75 000,00	- 44 000,00		31 000,00	16 527,63	- 14 472,37
'61511700'	'Entretien et réparations Bât Admin (NR)'	50 000,00			50 000,00	18 525,37	- 31 474,63
'61511900'	'Maintien à Domicile (NR)'	700 000,00			700 000,00	342 266,29	- 357 733,71
'61561110'	'Maintenance matériel de bureau, part non récupérab'	52 000,00	- 5 000,00		47 000,00	36 339,63	- 10 660,37
'61561120'	'Maintenance matériel outillage-locat., part non ré'	6 000,00			6 000,00	3 447,22	- 2 552,78
'61561130'	'Maintenance Mat Informatique, part non récupérable'	796 000,00	- 10 000,00		786 000,00	548 491,63	- 237 508,37
'61561150'	'Maintenance Installation Siège NR'	20 000,00			20 000,00	5 816,64	- 14 183,36
'61561160'	'Maintenance Vidéo Parking et siège, part NR'	22 000,00			22 000,00	9 397,54	- 12 602,46
'61561170'	'Maintenance Patrimoine (transformateurs) NR'	10 000,00	- 5 000,00		5 000,00	-	- 5 000,00
'61581110'	'Travaux entretien matériel et outillage NR'	3 000,00			3 000,00	991,10	- 2 008,90
'61581200'	'Trav Entretien matériel informatique, non récup'	1 000,00			1 000,00	354,00	- 646,00
'61581300'	'Travaux entretien Matériel Bureau NR'	10 000,00			10 000,00	5 561,52	- 4 438,48
'61581400'	'Travaux entretien Matériel de Transport NR'	55 000,00			55 000,00	17 042,50	- 37 957,50
61581600	Travaux entretien désamiantage'	100 000,00			100 000,00	65 950,26	- 34 049,74
61610000	Assurances multirisque habitation + risque Info	813 000,00	35 000,00		848 000,00	847 141,06	- 858,94
61612100'	Assurances RC	23 000,00	- 4 300,00		18 700,00	18 633,75	- 66,25
'61613100'	'Assurances administrateurs'	5 000,00	- 1 100,00		3 900,00	3 863,86	- 36,14
61620000	Assurance Dommages ouvrage	80 000,00			80 000,00	15 793,68	- 64 206,32
61630000'	Assurance Flotte automobile	33 000,00	- 3 600,00		29 400,00	29 351,11	- 48,89
617000 00	Etudes et recherches	3 000,00			3 000,00	175,00	- 2 825,00
'61810100'	'Documentations'	25 000,00	- 8 000,00		17 000,00	10 619,09	- 6 380,91
'61850100'	Frais colloques-séminaires et Formation '	15 700,00	- 2 000,00		13 700,00	3 574,38	- 10 125,62
					-		-
	CHAPITRE 61 (SAUF 61521) Services Extérieurs	**5 851 740,00**	**38 700,00**	**- 75 000,00**	**5 815 440,00**	**3 353 574,35**	**- 2 461 865,65**
'61521021'	'GE avec PGE dans les communs NR'	1 500 000,00		170 000,00	1 670 000,00	665 841,41	- 1 004 158,59
'61521071'	'Ge avec PGE Foyers et RU NR'	300 000,00		1 900 000,00	2 200 000,00	1 619 423,29	- 580 576,71
'61521511'	'GE sans PGE Logements NR'	380 000,00	28 900,00		408 900,00	181 015,96	- 227 884,04
61521514	Prestations à refacturer suite EDL	-			-		-
'61521515'	'Remises en état Logements suite à EDL NR'	4 200 000,00	143 000,00		4 343 000,00	2 472 576,64	- 1 870 423,36
61521516	Remises en état Logements suite à Squat NR'	150 000,00	- 100 000,00		50 000,00	13 961,58	- 36 038,42
'61521521'	'Ge sans PGE dans les communs NR'	1 081 000,00	- 10 000,00	- 130 000,00	941 000,00	261 701,61	- 679 298,39
'61521531'	Ge sans PGE Loc associatifs et commerces NR'	161 000,00	- 20 000,00		141 000,00	9 522,11	- 131 477,89
'61521541'	GE sans PGE Bat Admin (antennes, loges) NR'	60 000,00	3 500,00		63 500,00	347,57	- 63 152,43
61521551'	GE sans PGE Trx amélioration conditions de travail	35 000,00	6 500,00		41 500,00	12 217,92	- 29 282,08
'61521810'	'Contrat type P3 Chauffage'	1 336 800,00			1 336 800,00	625 645,31	- 711 154,69
'61521820'	'Contrat type P3 Robinetterie'	89 000,00	13 000,00		102 000,00	50 516,88	- 51 483,12
'61521830'	'Contrat type P3 Chaudière Individuelle'	105 000,00			105 000,00	52 182,71	- 52 817,29
'61521840'	'Contrat Type P3 VMC'	139 000,00	- 14 500,00		124 500,00	52 199,14	- 72 300,86
'61521850'	'Contrat type P3 Surpresseurs'	20 900,00	- 1 500,00		19 400,00	11 300,25	- 8 099,75
'61521860'	'Contrat type P3 Groupe Electrogène'	60 800,00	4 900,00		65 700,00	49 365,27	- 16 334,73
	CHAPITRE 61521 Dépenses gros entretien	**9 618 500,00**	**53 800,00**	**1 940 000,00**	**11 612 300,00**	**6 077 817,65**	**- 5 534 482,35**
62111100'	'Intérim personnel siège, part non récupérable'	500 000,00	-	125 000,00	625 000,00	310 175,32	- 314 824,68
62111310'	Personnel Ext, et Coursier, part non récupérable'	22 700,00	- 2 500,00		20 200,00	10 453,56	- 9 746,44
62111410'	'Personnel Ext, surveillance patrimoine NR'	30 000,00	- 15 000,00		15 000,00	-	- 15 000,00

AR CONTROLE DE LEGALITE - 037-351243076-20251023-CA231025_1-DE
en date du 27/10/2025 - REFERENCE ACTE : CA231025_1

EPRD 2025

DEBIT						Balance au 31/08/2025	Différence/budget rectifié
Poste	**Libellé poste**	**Approuvé**	**Virement CPTE A CPTE**	**DM1**	**Nouveau Budget au 09/2025**		
'62231000'	'Honoraires syndic NR'	41 800,00	1 200,00		43 000,00	27 196,25	- 15 803,75
'62241000'	Honoraires Architectes et bureaux etudes	393 000,00	- 44 000,00		349 000,00	81 471,24	- 267 528,76
'62263000'	'Honoraires Consultants Divers'	439 000,00	20 000,00		459 000,00	241 446,50	- 217 553,50
'62270100'	'Frais poursuites Locataires, part non récupérable'	60 000,00			60 000,00	40 261,37	- 19 738,63
62270110'	Frais poursuites squats part non récupérable'	25 000,00			25 000,00	6 604,40	- 18 395,60
'62270150'	'Frais de procédure voisinage, part non récupérable'	30 000,00	- 10 000,00		20 000,00	2 456,50	- 17 543,50
'62270200'	Frais de poursuites impayés Locataires, part récupérable'	220 000,00	- 40 000,00		180 000,00	112 120,94	- 67 879,06
62270210'	Frais de poursuites décisions de justice Locataires, part récupérable'		50 000,00		50 000,00	12 256,17	- 37 743,83
'62270250'	'Frais de procédure voisinage, part récupérable'	10 000,00	- 5 000,00		5 000,00	1 696,08	- 3 303,92
'62270300'	'Frais de procédure (charges structure), non réc'	50 000,00			50 000,00	24 457,34	- 25 542,66
62281300'	Rémunération et Honoraires, part non récupérable'	24 000,00	24 000,00		48 000,00	6 434,55	- 41 565,45
62285000'	Rémunération intermédiaires AVP	30 000,00			30 000,00	3 884,60	- 26 115,40
'62310100'	'Annonces et insertions'	24 500,00	2 000,00		26 500,00	16 463,31	- 10 036,69
'62320100'	'Tirage de plans hors construction'	500,00	- 500,00		-	-	-
'62330100'	'Communication'	153 600,00	- 10 000,00		143 600,00	69 944,28	- 73 655,72
62400100	Frais de déménagement locataires						
'62510100'	'Déplacement administrateur'	500,00			500,00		- 500,00
62550000	Frais de déménagement' personnel	5 000,00			5 000,00		- 5 000,00
62551000	Frais de déménagement' locataires	40 000,00	25 000,00		65 000,00	22 687,76	- 42 312,24
62560100	'Déplacement Personnel'	28 500,00			28 500,00	23 547,21	- 4 952,79
'62570100'	'Réception repas'	4 500,00			4 500,00	2 666,35	- 1 833,65
'62610100'	'Frais d'affranchissement'	125 000,00	-	- 15 000,00	110 000,00	50 691,51	- 59 308,49
'62620100'	'Téléphone'	117 000,00	- 30 000,00		87 000,00	29 803,92	- 57 196,08
'62700100'	'Frais bancaires - cartes bancaires'	36 000,00			36 000,00	20 526,83	- 15 473,17
'62710100'	Frais Tenue cpte	6 200,00			6 200,00	5 098,35	- 1 101,65
'62720000'	'Commissions sur prêts'	15 000,00			15 000,00	1 216,00	- 13 784,00
'62811000'	'Cotisations Professionnelles (mouvement HLM)'	94 000,00			94 000,00	91 546,00	- 2 454,00
'62811500'	'Autres Cotisations'	51 000,00			51 000,00	37 617,96	- 13 382,04
62830100'	Cotisations CGLLS	70 000,00			70 000,00	-	- 70 000,00
62841000	Frais recrutement personnel	18 000,00	5 000,00		23 000,00	9 705,77	- 13 294,23
62853100'	Redevances FICOSIL et autres'	123 000,00	-	- 23 000,00	100 000,00	43 913,19	- 56 086,81
							-
	CHAPITRE 62 Autres services extérieurs	**2 787 800,00**	**- 29 800,00**	**87 000,00**	**2 845 000,00**	**1 306 343,26**	**- 1 538 656,74**
'63111100'	'Taxes sur salaires, part non récupérable'	824 700,00	-	- 60 000,00	764 700,00	476 122,61	- 288 577,39
'63181000'	Taxe d'apprentissage	2 000,00	-		2 000,00	-	- 2 000,00
'63311100'	'Versement de transport, part non récupérable'	157 200,00	-		157 200,00	85 376,23	- 71 823,77
'63331100'	'Formation professionnelle AFPOLS-GRETA, part non r'	230 000,00	- 5 000,00		225 000,00	121 168,20	- 103 831,80
'63331150'	'Formation continue prof. hors obligation non récup'	5 000,00	-		5 000,00	-	- 5 000,00
'63341100'	'Participation effort construction, part non récupé'	48 500,00	-		48 500,00	-	- 48 500,00
'63361100'	'Cotisation CNFPT - Centre gestion, part non récupé'	600,00	-		600,00	373,80	- 226,20
63381000'	Cotisation Patronale Finanncement OS, NR	1 300,00	-		1 300,00	680,80	- 619,20
'63513100'	'Autres impôts locaux, part non récupérable'	55 000,00	-		55 000,00	- 2 010,00	- 57 010,00
'63514100'	'Taxe véhicules, part non récupérable'	7 000,00	-		7 000,00	-	- 7 000,00
'63541100'	Droit d'enregistrement, part non récupérable'	2 000,00	-		2 000,00	437,00	- 1 563,00
'63581100'	'Autres Impôts et Taxes, part non récupérable'	1 500,00	5 000,00		6 500,00	6 420,00	- 80,00
							-
	CHAPITRE 63 (SAUF 63512) Impôt, taxes et Versements	**1 334 800,00**	**-**	**- 60 000,00**	**1 274 800,00**	**688 568,64**	**- 586 231,36**
'63512100'	'Taxes foncières, part non récupérable'	8 300 000,00	- 55 000,00		8 245 000,00	459,92	- 8 244 540,08
	CHAPITRE 63512 taxes Foncières	**8 300 000,00**	**- 55 000,00**	**-**	**8 245 000,00**	**459,92**	**- 8 244 540,08**
'64511100'	'Cotisations URSSAF, part non récupérable'	1 585 500,00		- 30 000,00	1 555 500,00	781 892,45	- 773 607,55
64511110	Cotisations URSSAF, Prime d'intéressement	117 400,00			117 400,00	23 322,04	- 94 077,96
'64531111'	'Capital décés CNP, part non récupérable'	2 000,00			2 000,00	- 3 972,41	- 5 972,41
64531120'	'IRCANTEC, part non récupérable'	375 100,00		- 10 000,00	365 100,00	227 846,74	- 137 253,26
'64551100'	'CNRACL Allocation Invalidité, part non récupérab'	8 300,00		1 000,00	9 300,00	6 003,91	- 3 296,09
'64721100'	'Comité d'entreprise, part non récupérable'	21 000,00	- 1 700,00		19 300,00	19 028,00	- 272,00
64721110'	Comité d'entreprise Subvention, part non récupérable'	116 000,00	1 700,00		117 700,00	117 654,00	- 46,00
'64751100'	'Médecine du travail, part non récupérable'	45 000,00			45 000,00	43 490,40	- 1 509,60
'64751110'	'Pharmacie, part non récupérable'	500,00			500,00	384,69	- 115,31
'64781100'	'Contrat de groupe, part non récupérable'	336 100,00		- 30 000,00	306 100,00	110 608,06	- 195 491,94
'64781110'	'Tickets restaurant, part non récupérable'	255 000,00			255 000,00	134 846,45	- 120 153,55
'64781120'	'Retraite complémentaire, part non récupérable'	49 700,00		1 000,00	50 700,00	32 936,11	- 17 763,89
64781130'	Participation GMS FPT, part non récupérable'				-	-	-
	CHAPITRE 64 (SAUF 641,6481) Charges Personnel	**2 911 600,00**	**-**	**- 68 000,00**	**2 843 600,00**	**1 494 040,44**	**- 1 349 559,56**
'64111110'	'Salaires Personnel OPAC, part non récupérable'	7 402 000,00			7 402 000,00	4 595 778,27	- 2 806 221,73
'64111120'	'Salaires Personnel titulaire, part non récupérable'	27 500,00			27 500,00	17 634,26	- 9 865,74
64111140	Indemnités de fin de carrière	244 200,00		- 125 000,00	119 200,00	34 374,16	- 84 825,84
'64131000'	'Primes et gratifications NR'	10 500,00			10 500,00	5 038,00	- 5 462,00
64141000'	Indemnités et avantages divers	16 000,00			16 000,00	10 547,87	- 5 452,13
64141100	Primes d'intéressement	348 925,00		- 2 000,00	346 925,00	- 98 971,86	- 445 896,86
64170000	Avantages en nature	105 000,00			105 000,00	66 139,53	- 38 860,47
		-			-		-
	CHAPITRE 641 Rémunération Personnel	**8 154 125,00**	**-**	**- 127 000,00**	**8 027 125,00**	**4 630 540,23**	**- 3 396 584,77**
'64810100'	'Indemnité chômage licenciement NR'	170 000,00		130 000,00	300 000,00	160 560,50	- 139 439,50
'64815000'	'Quote-part fonds national de compensat suppl famil'	1 500,00			1 500,00	431,00	- 1 069,00
	CHAPITRE 6481 Autres charges de Personnel	**171 500,00**	**-**	**130 000,00**	**301 500,00**	**160 991,50**	**- 140 508,50**
'65810100'	Indemnités administrateurs	30 000,00	-		30 000,00		- 30 000,00
'65811000'	'Plan de concertation, NR'	32 000,00			32 000,00	25 868,40	- 6 131,60
65812000'	Charges diverses de gestion courante				-	5,43	5,43
	CHAPITRE 65 (SAUF 654) Autres charges de gestion	**62 000,00**	**-**	**-**	**62 000,00**	**25 873,83**	**- 36 126,17**
'65411000'	'Pertes créances irrécouvrables Loc Ex Courant'	650 000,00			650 000,00	363 840,23	- 286 159,77
65418000'	Pertes créances irrécouvrables Divers'				-	-	-
65421000'	Pertes créances irrécouvrables Loc décision Justice PRP'	200 000,00			200 000,00	157 058,52	- 42 941,48
	CHAPITRE 654 Pertes sur Créances irrécouvrables	**850 000,00**	**-**	**-**	**850 000,00**	**520 898,75**	**- 329 101,25**
'66112210'	'Intérêts opérations loc (neuf et amélio) Finan Déf'	6 850 000,00	-	- 550 000,00	6 300 000,00	4 532 044,83	- 1 767 955,17
'66112400'	'Intérêts préfinancement'		-		-	-	-
66114100'	Intérêts PSLA'	200 000,00		-	200 000,00	71 489,82	- 128 510,18
66118000	Intérêts , autres destinations	-			-	342,67	342,67
	CHAPITRE 66 Charges financières	**7 050 000,00**	**-**	**- 550 000,00**	**6 500 000,00**	**4 603 877,32**	**- 1 896 122,68**
'67110100'	rbt Pénalités sur marchés et intérêts moratoires	2 000,00			2 000,00	1 632,83	- 367,17
67131000	Dons	-			-		-
'67151100'	'Subvention accordées'	295 000,00			295 000,00	- 80 745,24	- 375 745,24
67200000	Charges sur exercices antérieurs						-
'67860200'	Dépenses liées sinistres lgts couvertes assurance	120 000,00	60 000,00	300 000,00	480 000,00	123 274,90	- 356 725,10
67860210'	Dépenses liées sinistres Siege couvertes assurance	-	22 000,00		22 000,00	21 215,72	- 784,28
67860220'	Dépenses liées sinistres communs couvertes assurance	300 000,00	- 182 000,00		118 000,00	28 348,41	- 89 651,59
67860230	Dépenses liées sinistres DO couvertes assurance		100 000,00	30 000,00	130 000,00	21 729,46	- 108 270,54
'67888000'	'Charges exceptionnelles'	815 000,00		- 300 000,00	515 000,00	269 820,16	- 245 179,84
	CHAPITRE 67 (SAUF 6732,675) Charges Exceptionnelles	**1 532 000,00**	**-**	**30 000,00**	**1 562 000,00**	**385 276,24**	**- 1 176 723,76**
'67521000'	'VNC des composants remplacés'	150 000,00			150 000,00		- 150 000,00
67522000	VNC des composants cédés	240 000,00		- 115 000,00	125 000,00		- 125 000,00
67523000'	VNC des composants sortis'						-
67560000'	VNC des immo financières						-
	CHAPITRE 675 VNC des éléments sortis	**390 000,00**	**-**	**- 115 000,00**	**275 000,00**	**-**	**- 275 000,00**

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20251023-CA231025_1-DE
en date du 27/10/2025 ; REFERENCE ACTE : CA231025_1

EPRD 2025

DEBIT							
Poste	**Libellé poste**	**Approuvé**	**Virement CPTE A CPTE**	**DM1**	**Nouveau Budget au 09/2025**	**Balance au 31/08/2025**	**Différence/budget rectifié**
'68111810'	'Dot Amts Versements de garantie'						-
'68111850'	'Dot Amts Logiciels Licences'	140 000,00			140 000,00		- 140 000,00
'6811231101'	'Dot AT - Structure - Immeubles de rapport'	13 185 000,00			13 185 000,00		- 13 185 000,00
6811231501'	'Dot AT - Structure - Bâtiement Administratif'	250 000,00			250 000,00		- 250 000,00
68112318'	Dot Amts-Foyer - RU sol propre	800 000,00			800 000,00		- 800 000,00
68112340'	'Dot Amts-Amélioration'				-		-
'6811241101'	'Dot AT - Structure - Imm Rapp Sol Autrui'	1 160 000,00			1 160 000,00		- 1 160 000,00
6811241801'	Dot AT - Structure - Aut ens immo - Sol Autrui'				-		-
'68112510'	'Dot Amts-Matériel outillage'	5 900,00			5 900,00		- 5 900,00
'68112810'	'Dot Amts-Agencement-Installations'	4 600,00			4 600,00	-	- 4 600,00
'68112820'	'Dot Amts-Matériel transport'	62 000,00			62 000,00	-	- 62 000,00
'68112830'	'Dot Amts-Matériel bureau - informatique'	112 000,00			112 000,00	-	- 112 000,00
'68112840'	'Dot Amts-Mobilier'	40 000,00			40 000,00	-	- 40 000,00
'68112880'	'Dot Amts-Immobilier corporelles diverses'	90 000,00			90 000,00	-	- 90 000,00
68151000	Dot Prov pour risques d'Exploitation	448 000,00			448 000,00		- 448 000,00
68158800	Dot Prov pour autres charges				-		-
'68174100'	'Dot Prov pour créances douteuses'	1 000 000,00			1 000 000,00		- 1 000 000,00
'68750000'	'Dotations aux provisions pour risques'				-		-
	CHAPITRE 68 (SAUF 68157) Dotations Amortissements	**17 297 500,00**	**-**	**-**	**17 297 500,00**	**-**	**- 17 297 500,00**
'68157100'	'Dot Prov pour Gros Entretien'	1 050 000,00		1 000 000,00	2 050 000,00		- 2 050 000,00
	CHAPITRE 68157 Provisions pour GE	**1 050 000,00**	**-**	**1 000 000,00**	**2 050 000,00**	**-**	**- 2 050 000,00**
'69500000'	'Impôts sur les bénéfices'	150 000,00		- 100 000,00	50 000,00	24 893,00	- 25 107,00
							-
	CHAPITRE 69 Participation des salaries, IS	**150 000,00**	**-**	**- 100 000,00**	**50 000,00**	**24 893,00**	**- 25 107,00**
60222200'	'Produits entretien, part récupérable'	80 000,00	-		80 000,00	34 868,04	- 45 131,96
60322000	Variations stock appro	5 000,00	-		5 000,00		- 5 000,00
'60611200'	'Electricité, part récupérable'	1 400 000,00	36 500,00	- 30 000,00	1 406 500,00	582 076,19	- 824 423,81
60611210'	Electricité communs Copro, part récupérable'	74 300,00	- 30 000,00	- 16 700,00	27 600,00	16 170,54	- 11 429,46
60611220'	Electricité chauffage Copro, part récupérable'	4 000,00			4 000,00	2 085,63	- 1 914,37
60611230'	Electricité Ascenseurs Copro, part récupérable'	900,00			900,00	519,84	- 380,16
'60611250'	'Electricité Ascenseurs, part récupérable'	170 000,00		- 30 000,00	140 000,00	60 344,28	- 79 655,72
'60611260'	'Electricité Chauffage, part récupérable'	706 000,00		- 130 000,00	576 000,00	222 930,72	- 353 069,28
'60612200'	'Eau et assainissement, part récupérable'	3 100 000,00	- 76 700,00		3 023 300,00	1 088 693,14	- 1 934 606,86
60612210'	Eau et assainissement Copro, part récupérable'	70 600,00	- 24 800,00		45 800,00	22 990,67	- 22 809,33
60612220	Eau et assainissement récupérable en direct	10 000,00			10 000,00	3 799,16	- 6 200,84
60612230	Abonnement Eau, récup		100 000,00		100 000,00	45 756,60	- 54 243,40
'60613200'	'Gaz, part récupérable'	550 000,00	- 10 000,00		540 000,00	257 856,07	- 282 143,93
60613210'	Gaz Copro, part récupérable'	1 700,00	10 000,00		11 700,00	8 897,77	- 2 802,23
60961120	Bouclier électricité communs					-	-
60961125	Bouclier électricité ascenseurs					-	-
60961320	Bouclier tarifaire gaz					-	-
'61112100'	'Désinsectisation, part récupérable'	48 000,00	1 100,00		49 100,00	22 651,35	- 26 448,65
61112110'	Désinsectisation Copro, part récupérable'	1 450,00			1 450,00	216,00	- 1 234,00
61112120'	Frais deplacement Désinsectisation , part récupérable'	8 800,00			8 800,00	3 565,98	- 5 234,02
61112130	Désinsectisation punaises de lit, part récupérable'	41 000,00	- 4 200,00		36 800,00	15 210,15	- 21 589,85
'61122000'	'Espaces verts, part récupérable'	462 000,00	7 300,00	- 70 000,00	399 300,00	190 555,10	- 208 744,90
61122010'	Espaces verts Copro, part récupérable'	15 400,00			15 400,00	7 345,95	- 8 054,05
'61132100'	Chauffage logements P1, part récupérable'	5 600 000,00	- 10 000,00	- 90 000,00	5 500 000,00	2 419 321,50	- 3 080 678,50
61132110'	TICGN	370 000,00		- 15 000,00	355 000,00	107 096,10	- 247 903,90
61132120'	Chauffage logements P2, part récupérable'	1 510 000,00		20 000,00	1 530 000,00	713 223,84	- 816 776,16
61132130'	Chauffage logements P1 Copro, part récupérable'	227 000,00	- 8 500,00		218 500,00	77 358,86	- 141 141,14
61132140'	Chauffage logements P2 Copro, part récupérable'	47 250,00	- 4 950,00		42 300,00	23 901,58	- 18 398,42
'61132200'	'Chauffage Siphons disconnecteurs, part récupérable'	19 000,00			19 000,00	10 198,78	- 8 801,22
61132210'	Chauffage Siphons disconnecteurs Copro, part récupérable'	1 100,00	- 1 100,00		-	-	-
61142100'	Nettoyage Réseaux et colonnes VO, part récupérable'	2 550,00			2 550,00	- 211,14	- 2 761,14
'61162100'	'Ascenseurs Logements, part récupérable'	280 000,00	- 4 650,00	- 4 350,00	271 000,00	133 125,85	- 137 874,15
61162110'	Ascenseurs Copro, part récupérable'	3 200,00			3 200,00	1 901,43	- 1 298,57
'61162300'	'Portes automatiques barrières, part récupérable'	5 000,00			5 000,00	8 055,13	3 055,13
61162310'	Portes automatiques barrières Copro, part récupérable'	1 700,00			1 700,00	721,69	- 978,31
'61182100'	'VMC, part récupérable'	250 000,00	11 200,00		261 200,00	98 547,22	- 162 652,78
61182110'	VMC Copro, part récupérable'	1 300,00			1 300,00	636,89	- 663,11
'61182200'	'Surpresseurs, part récupérable'	14 000,00	4 500,00		18 500,00	11 295,99	- 7 204,01
61182210'	Surpresseurs Copro, part récupérable'	3 800,00			3 800,00	-	- 3 800,00
'61182300'	Pompe de relevage, part récupérable'	14 200,00	500,00		14 700,00	10 606,51	- 4 093,49
61182310'	Pompe de relevage Copro, part récupérable'	1 050,00			1 050,00	641,00	- 409,00
'61182400'	'ECS part récupérable'	3 000 000,00	- 30 000,00		2 970 000,00	1 281 050,85	- 1 688 949,15
'61182410'	'Location relevés eau froide P2 R'	283 000,00	-	- 69 000,00	214 000,00	94 744,16	- 119 255,84
61182411'	Location relevés Copro eau froide P2 R'	2 300,00			2 300,00	1 539,80	- 760,20
'61182420'	'Location relevés eau chaude P2 R'	273 000,00	-	- 86 000,00	187 000,00	82 468,42	- 104 531,58
61182422'	Location relevés eau chaude Copro P2 R'	2 800,00			2 800,00	1 157,53	- 1 642,47
'61182430'	'Chauffe-Bain, Chauffe-eau P2 R'	26 000,00			26 000,00	12 965,68	- 13 034,32
'61182440'	'Chaudières P2 R'	235 000,00	2 500,00		237 500,00	119 114,23	- 118 385,77
61182441	Chaudières P2 Copros R'				-	58,90	58,90
'61182450'	Robinetterie P2 R'	354 000,00	-	- 58 000,00	296 000,00	147 961,74	- 148 038,26
61182460'	Location relevé Compteurs energie Thermique	45 000,00	-	- 10 000,00	35 000,00	14 549,04	- 20 450,96
61182470'	ECS Copro Récup	37 800,00	30 000,00		67 800,00	50 256,02	- 17 543,98
'61182520'	'Télévision Cables Abonnement R'	380 000,00	80 200,00		460 200,00	246 400,91	- 213 799,09
61182550'	Télévision Cables Abonnement Copro R'	81 700,00	- 80 200,00		1 500,00	1 221,24	- 278,76
'61420000'	'Charges de copropriété, part récupérable'	41 000,00	- 8 700,00		32 300,00	22 467,54	- 9 832,46
'61512100'	Entretien et réparations dans les logements R'	25 000,00	10 000,00		35 000,00	11 889,00	- 23 111,00
'61522025'	'Remises en état logements suite à EDL R'	550 000,00		-	550 000,00	217 221,71	- 332 778,29
61913200	Bouclier Tarifaire 2023				-	- 11 554,38	- 11 554,38
62112200'	'Intérim personnel F.ménage 100% et gardiens 75%, p'	800 000,00	120 000,00		920 000,00	313 853,31	- 606 146,69
'63112200'	'Taxes sur salaires, part récupérable'	269 800,00			269 800,00	146 527,84	- 123 272,16
'63312200'	'Versement transport, part récupérable'	58 300,00			58 300,00	29 267,33	- 29 032,67
63382000'	Contribution Patronale financemt OS, Récup	500,00			500,00	233,49	- 266,51
'63513200'	'Taxes ordures ménagères, part récupérable'	2 700 000,00			2 700 000,00	10,69	- 2 699 989,31
63513210'	Taxes ordures ménagères Copro, part récupérable'	470,00			470,00	- 84,86	- 554,86
63513220	Taxes foncière commerce et foyers, part récupérable'	21 000,00			21 000,00		- 21 000,00
'64112210'	'Salaires Personnel OPAC, part récupérable'	2 574 000,00	- 80 000,00		2 494 000,00	1 583 981,34	- 910 018,66
'64512200'	'Cotisations URSSAF, part récupérable'	441 800,00	- 40 000,00		401 800,00	162 612,87	- 239 187,13
'64532210'	'Capital déces CNP, part récupérable'				-		-
'64532220'	'IRCANTEC, part récupérable'	113 200,00			113 200,00	61 819,36	- 51 380,64
'64782200'	'Contrat groupe, part récupérable'	145 400,00			145 400,00	44 074,54	- 101 325,46
64782230'	Participation GMS FPT, part récupérable'	-			-		-
					-		-
	CHAPITRE 063 Charges récupérables	**27 561 370,00**	**-**	**- 589 050,00**	**26 972 320,00**	**10 838 762,71**	**- 16 133 557,29**
6732	**Réduction de Récupération de Charges Loc sur Ex, Antérieurs**	**-**	**-**		**-**	**-**	**-**
	Total Fonctionnement D	**98 097 935,00**	**-**	**402 950,00**	**98 500 885,00**	**34 490 662,55**	**- 64 010 222,45**
	RESULTAT EXCEDENT	**75 338,00**			**127 483,00**	**26 009 942,01**	

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20251023-CA231025_1-DE
en date du 27/10/2025 : REFERENCE ACTE : CA231025_1

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20251023-CA231025_1-DE
en date du 27/10/2025 , REFERENCE ACTE : CA231025_1

BUDGET INVESTISSEMENT 2025

DEBIT

Poste	Libellé poste	Approuvé	DM	Nouveau budget au 09/2025	Balance au 31/08/25	Différence réel/budget recalé
20300000	Frais de recherche et développement					
20500000	'Concessions et droits-logiciel (D)'	215 000,00	-	215 000,00	33 371,47	- 181 628,53
232	Immobilisation incorporelles en cours					
237	Avances et acomptes versés sur immobilisations incorporelles					
	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	**215 000,00**	**-**	**215 000,00**	**33 371,47**	**- 181 628,53**
'21110000'	'Terrains nus (D)'	396 000,00	50 000,00	446 000,00	423 156,56	- 22 843,44
21151000'	'Terrains bâtis (D)'			-		-
'21310000'	'Immeubles de rapport (D)'					-
'2131101000'	'Structure - Immeuble de Rapport sol propre'					-
'2131501000'	'Structure - Bâtiments Administratifs (D)'					-
'2131801000'	'Autres Ens Immo - Structure - Acqui Amél Pavillons'					-
21540000'	'Outillage et matériel divers (D)'	2 000,00		2 000,00		- 2 000,00
'21820000'	'Matériel de transport (D)'	60 000,00	- 58 000,00	2 000,00	1 766,10	- 233,90
'21830000'	Matériel de bureau et Informatique (D)'	143 000,00		143 000,00	77 706,49	- 65 293,51
'21840000'	'Mobilier de bureau (D)'	5 000,00	4 000,00	9 000,00	5 517,25	- 3 482,75
'21880000'	'Immobilisations corporelles diverses jeux (D)'	112 000,00		112 000,00	40 074,48	- 71 925,52
	TOTAL 21	**718 000,00**	**- 4 000,00**	**714 000,00**	**548 220,88**	**- 165 779,12**
231911	Construction en cours (D)					-
'2313100100'	'Construction autres en cours (D)'	6 920 000,00	200 000,00	6 720 000,00	2 732 250,61	- 3 987 749,39
'2313110150'	'Remplacement composant/Amélio Imm Rapp (D)'	17 729 000,00	- 3 300 000,00	14 429 000,00	7 102 989,72	- 7 326 010,28
'2313150100'	'Construciton Bâtiment Administratif (D)'			-		-
'2313150150'	'Remplacement composant/Amélio Bat Admin (D)'	-		-	5 994,43	5 994,43
	TOTAL 23	**24 649 000,00**	**- 3 500 000,00**	**21 149 000,00**	9 841 234,76	- 11 307 765,24
	IMMOBILISATIONS CORPORELLES	**25 367 000,00**	**- 3 504 000,00**	**21 863 000,00**	**10 389 455,64**	**- 11 473 544,36**
26	Participations et créances rattachées à des participations	200 000,00		200 000,00	22 000,00	- 178 000,00
27 (hors 278 et 2	Autres immobilisations Financières	-		-	- 35,21	- 35,21
278	Prèts accession					
	IMMOBILISATIONS FINANCIERES	**200 000,00**	**-**	**200 000,00**	**21 964,79**	**- 178 035,21**
'48130000'	'Charges Différées - Intérêts Compensateurs (D)'	-				
	CHARGES A REPARTIR SUR PLUSIEURS EXERCICES	**-**				**-**
169	Primes de remboursements des obligations	-				
	PRIMES DE RBT DES OBLIGATIONS	**-**				**-**
13 (hors139)	Subventions Remboursées	-	-	-		-
	SUBVENTIONS REMBOURSEES	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
16280000'	PEEC - autres collecteurs	393 153,00		393 153,00	153 066,06	- 240 086,94
'16411000'	'C.D.C. Prêts P.L.A./P.L.F.'	2 338 788,00		2 338 788,00	1 418 318,39	- 920 469,61
'16413000'	'C.D.C. Prêts Palulos'	3 250 946,00		3 250 946,00	32 599,47	- 3 218 346,53
'16413100'	'C.D.C. Prêts PAM'			-	1 820 558,44	1 820 558,44
'16414000'	'C.D.C. Prêts Plus'	1 194 498,00		1 194 498,00	820 079,89	- 374 418,11
'16418000'	'C.D.C. (Autres)'	1 523 305,00		1 523 305,00	1 064 819,30	- 458 485,70
16470000'	'Caisse Garantie Logement Social'			-		-
16481000'	'Crédit Foncier de France'	328 617,00		328 617,00	329 077,18	460,18
16482000'	'Caisse d'Epargne'	273 118,00		273 118,00	112 307,64	- 160 810,36
16483000'	'Crédit Local de France'	35 359,00		35 359,00	26 486,12	- 8 872,88
16484000	Autres Etbs de crédits	2 109 594,00		2 109 594,00	1 099 296,02	- 1 010 297,98
16484100	Autres crédits PSLA		1 300 000,00	1 300 000,00	51 038,45	- 1 248 961,55
'16510000'	'Cautions Locataires (D)'	350 000,00		350 000,00	211 541,14	- 138 458,86
'16511000'	'Cautions diverses (CLES) (D)'			-	38,92	38,92
16540000'	Redevances (location-accession)				4 623,00	4 623,00
16580000'	Autres dépôts				6 566,00	6 566,00
'16730000'	'Avances organismes sociaux (D)'			-		-
'16740000'	'Avances de l'Etat (D)'			-		-
1681	Autres emprunts			-		-
16881100	ICNE sur opérations locatives en cours d'amortissement					-
'16881200'	'ICNE sur emprunts en cours d'amortissement (D)'			-		-
'16883000'	'Intérêts Compensateurs (D)'			-		-
						-
	REMBOURSEMENT DES DETTES FINANCIERES	**11 797 378,00**	**1 300 000,00**	**13 097 378,00**	**7 150 416,02**	**- 5 946 961,98**
	TOTAL DES EMPLOIS	**37 579 378,00**	**- 2 204 000,00**	**35 375 378,00**	**17 595 207,92**	**- 17 780 170,08**
	STOCKS					
31110000	Terrains à aménager	700 000,00		700 000,00		- 700 000,00
3220000	Fournitures de consommables			-		-
331	Immeubles en cours	150 000,00	- 100 000,00	50 000,00	- 308,70	- 50 308,70
332	Immeubles en cours	2 050 000,00	- 1 000 000,00	1 050 000,00	- 69 091,00	- 1 119 091,00
333	Acq, réhab en cours				11 841,31	11 841,31
35	Immeubles achevés					-
		2 900 000,00	**- 1 100 000,00**	**1 800 000,00**	**- 57 558,39**	**- 1 857 558,39**

BUDGET INVESTISSEMENT 2025

CREDIT

Poste	Libellé poste	Approuvé	DM	Nouveau Budget 09/2025	Balance au 31/08/25	Différence réel/budget recalé
	CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT	**12 745 838,00**	- 292 855,00	**12 452 983,00**	**25 267 813,46**	**-**
775	Cession d'élément d'Actif	1 267 000,00	- 840 000,00	427 000,00	253 140,00	- 173 860,00
278	Prêt accession	-	-			
Autres 27	Autres immobilsations fnancières	-	-	-		-
	CESSION OU REDUCTION ELEMENTS ACTIF IN	**1 267 000,00**	**- 840 000,00**	**427 000,00**	**253 140,00**	**- 173 860,00**
102	Dotations - Réserves	-				-
103	Autres compléments de dotations et dons et legs e	-				-
13 (hors 139)	Comptabilisation des subventions d'investissement					-
'13110100'	'Subvention Etat hors ANRU'	448 000,00	- 100 000,00	348 000,00		- 348 000,00
'13110500'	'Subvention ETAT ANRU'	501 000,00	1 100 000,00	1 601 000,00	1 679 832,14	78 832,14
'13121000'	Subvention Conseil Régional		200 000,00	200 000,00	221 507,00	21 507,00
'13122000'	'Subvention Département 37'			-		-
13130000	Subvention Conseil Général		200 000,00	200 000,00	221 507,00	21 507,00
'13140000'	'Subvention Ville de TOURS'			-		-
'13151000'	Subvention TMVL'	453 800,00	- 300 000,00	153 800,00	88 333,00	- 65 467,00
13188000'	'Autres subventions'			-		-
'13181000'	Subvention AL'					-
						-
	AUGMENTATION DES CAPITAUX PROPRES	**1 402 800,00**	**1 100 000,00**	**2 502 800,00**	**2 211 179,14**	**- 291 620,86**
				-		-
16280000'	PEEC - autres collecteurs					-
16411000'	'C.D.C. Prêts P.L.A./P.L.F. (C)'			-	906 873,00	906 873,00
16413000'	'C.D.C. Prêts Palulos (C)'			-		-
16413100'	'C.D.C. Prêts PAM (C)'	22 115 000,00	- 4 500 000,00	17 615 000,00	3 863 491,00	- 13 751 509,00
16414000'	'C.D.C. Prêts Plus (C)'			-		-
16418000'	'C.D.C. (Autres) (C)'			-	2 705 722,00	2 705 722,00
16481000'	'Crédit Foncier de France (C)'			-		-
16482000'	'Caisse d'Epargne (C)'			-		-
16484000	Autres Etabissements de crédit			-		-
16484100				-		-
16510000	'Cautions Locataires (C)'	400 000,00		400 000,00	250 609,52	- 149 390,48
1654	Redevances (location - accession)			-	34 242,03	34 242,03
1658	Autres dépôts			-	11 152,00	11 152,00
167	Emprunts et dettes assorties de conditions particulières			-		-
168 (hors 1688)	Autres emprunts et dettes assimilées			-		-
				-		-
				-		
	AUGMENTAION DES DETTES FINANCIERES	**22 515 000,00**	**- 4 500 000,00**	**18 015 000,00**	**7 772 089,55**	**- 10 242 910,45**
	TOTAL DES RESSOURCES	**37 930 638,00**	**- 4 532 855,00**	**33 397 783,00**	**35 504 222,15**	**- 10 708 391,31**
	PRELEVEMENT OU APPORT SUR FONDS DE R	**351 260,00**	**- 2 328 855,00**	**- 1 977 595,00**	**17 909 014,23**	**7 071 778,77**
	Total Investissement C	**37 579 378,00**	**- 2 204 000,00**	**35 375 378,00**	**17 595 207,92**	**- 17 780 170,08**
311	Terrains à aménager		-		-	-
		-	-		-	-
331	Immeubles en cours			-		-
		-	-		-	-
		-	-	-	-	-

EPRD 2025

CREDIT							
Poste	**Libellé poste**	**Approuvé**	**VIREMENT**	**DM**	**Nouveau Budget au 09/2025**	**Balance au 31/08/2025**	**Différence/budget rectifié**
70110000	Ventes terrains lotis	242 000,00		- 242 000,00	-	-	-
70120000	Ventes terrains lotis, constructions neuves			1 800 000,00	1 800 000,00	1 000 212,83	- 799 787,17
70180000	Ventes terrains destinés à la vte	-			-		-
'70640101'	'Prestations services aménageur'	30 000,00			30 000,00	-	- 30 000,00
70810101	Produits des services accessoires	50 000,00	- 50 000,00		-	-	-
70820201'	'Loyers divers droit bail'	377 000,00			377 000,00	209 840,99	- 167 159,01
70820211'	'Loyers divers TVA'	506 500,00	-	96 600,00	603 100,00	306 175,97	- 296 924,03
70880001	Autres produits activités diverses		50 000,00		50 000,00	48 608,52	- 1 391,48
	CHAPITRE 70 (Sauf 703,704) Produits des activités	**1 205 500,00**	**-**	**1 654 600,00**	**2 860 100,00**	**1 564 838,31**	**- 1 295 261,69**
70410201	Loyers lgts non conventionnés	79 000,00			79 000,00	63 806,80	- 15 193,20
'70420201'	'Supplément loyer solidarité'	105 000,00			105 000,00	156 338,88	51 338,88
'70430201'	'Loyers logements conventionnés'	56 017 000,00			56 017 000,00	37 267 473,30	- 18 749 526,70
70943000	RLS	- 5 150 000,00		1 000 000,00	- 4 150 000,00	- 2 877 638,14	1 272 361,86
70943100	RRR accordé logements conventionnés				-	- 1 626,80	- 1 626,80
70982000	RRR accordé logements divers				-	- 500,00	- 500,00
'70440201'	'Loyer commerce droit bail'	205 300,00		25 500,00	230 800,00	119 269,72	- 111 530,28
'70440211'	'Loyer commerce TVA'	386 000,00		10 600,00	396 600,00	208 563,63	- 188 036,37
'70450201'	'Loyers garages droit bail'	501 000,00			501 000,00	345 175,17	- 155 824,83
'70450211'	'Loyers garages TVA'	95 000,00			95 000,00	67 515,06	- 27 484,94
'70461201'	'Loyers résidences universitaires'	1 600 000,00			1 600 000,00	684 255,54	- 915 744,46
'70462201'	'Loyers divers foyers'	1 600 000,00			1 600 000,00	451 970,94	- 1 148 029,06
70471001'	Loyers Logements en location-accession	160 000,00			160 000,00	106 993,87	- 53 006,13
	CHAPITRE 704 Loyers	**55 598 300,00**	**-**	**1 036 100,00**	**56 634 400,00**	**36 591 597,97**	**- 20 042 802,03**
71330000	Variations des stocks d'immeuble en cours	2 200 000,00		- 1 100 000,00	1 100 000,00		- 1 100 000,00
71350000	Variations des stocks d'immeuble achevés	- 109 000,00		- 1 591 000,00	- 1 700 000,00		1 700 000,00
	CHAPITRE 71 Production stockée	**2 091 000,00**	**-**	**- 2 691 000,00**	**- 600 000,00**	**-**	**600 000,00**
72210001'	Immeubles de Rapport (conduite d'Opération)	360 000,00			360 000,00		- 360 000,00
72232001'	Immeubles de Rapport (conduite d'Opération)						-
	CHAPITRE 72 Production immobilisée	**360 000,00**	**-**	**-**	**360 000,00**	**-**	**- 360 000,00**
'74300101'	'Subvention d'exploitation'	190 000,00		- 85 000,00	105 000,00	- 28 667,76	- 133 667,76
74400101	Subvention travaux grosses réparations	35 000,00			35 000,00	- 1 000,00	- 36 000,00
	CHAPITRE 74 Subventions exploitation	**225 000,00**	**-**	**- 85 000,00**	**140 000,00**	**- 29 667,76**	**- 169 667,76**
75810001	Rbt prestations à la charge de l'office				-	-	-
75830000	Modulation RLS	1 520 000,00		- 215 000,00	1 305 000,00	1 305 105,00	105,00
'75880101'	Autres produits de gestion', NR	25 000,00			25 000,00	6 922,80	- 18 077,20
75880201	Autres produits de gestion Récupérable, Frais de poursuites				-	-	-
							-
	CHAPITRE 75 Autres Produits de Gestion courante	**1 545 000,00**	**-**	**- 215 000,00**	**1 330 000,00**	**1 312 027,80**	**- 17 972,20**
76280000	Produits des autres immo financières '	5 000,00			5 000,00	9 279,31	4 279,31
76310000	Revenus des comptes à terme				-	55 908,23	55 908,23
76601101'	'Produits versés Ets financiers'	840 000,00		- 100 000,00	740 000,00	-	- 740 000,00
	CHAPITRE 76 .Produits Financiers	**845 000,00**	**-**	**- 100 000,00**	**745 000,00**	**65 187,54**	**- 679 812,46**
77110000	Pénalités perçues suite EDL				-	-	-
77110001	Pénalités perçues sur achats et vente	-			-	176 012,99	176 012,99
77140000	Recouvrement sur créances PRP						-
77140001	Recouvrement sur créances ANV				-		-
77170101	Dégrevement impot	2 000 000,00		200 000,00	2 200 000,00	2 206 509,00	6 509,00
'77181001'	'Frais de dossiers SLS (C)'	6 500,00			6 500,00	7 608,02	1 108,02
'77181101'	'Pénalités SLS (C)'	155 000,00			155 000,00	- 4 134,71	- 159 134,71
77188000	Autres produits Excep, sur op de gestion				-		-
77200000	Produits sur exercices antérieurs				-		-
77700101	'Reprise sur subventions'	2 000 000,00			2 000 000,00		- 2 000 000,00
'77840201'	Indemnité d'assurance sinistres partiels Patrimoine'	320 000,00		260 000,00	580 000,00	156 998,60	- 423 001,40
77840211'	Indemnité d'assurance sinistres Siège'	-			-		-
77840221	Indemnité d'assurance sinistres DO			130 000,00	130 000,00	32 617,54	- 97 382,46
'77880101'	'Produits exceptionnels divers'	710 000,00		- 400 000,00	310 000,00	171 215,09	- 138 784,91
	CHAPITRE 77 (Sauf 7723,775) produits exceptionnels	**5 191 500,00**	**-**	**190 000,00**	**5 381 500,00**	**2 746 826,53**	**- 2 634 673,47**
'77520000'	'Produits sur cession d'actif (immobilisat. Corpore'	1 267 000,00		- 840 000,00	427 000,00	253 140,00	- 173 860,00
77560000'	Produits sur cession d'actif (immobilisat.financières					-	
	CHAPITRE 775 produits cession éléments actif	**1 267 000,00**	**-**	**- 840 000,00**	**427 000,00**	**253 140,00**	**- 173 860,00**
'78151000'	'Reprise Provisions pour risques'				-	-	-
78158800	Reprise Provision charges exploitation	150 000,00			150 000,00	-	- 150 000,00
'78174101'	'Reprise provisions sur créances douteuses'	850 000,00			850 000,00	488 988,55	- 361 011,45
							-
	CHAPITRE 78 (Hors 78157) Reprise sur Amortissements	**1 000 000,00**	**-**	**-**	**1 000 000,00**	**488 988,55**	**- 511 011,45**
78157101	Reprise Provision GE	1 800 000,00		2 070 000,00	3 870 000,00		- 3 870 000,00
	CHAPITRE 78157 Reprise PGE	**1 800 000,00**	**-**	**2 070 000,00**	**3 870 000,00**	**-**	**- 3 870 000,00**
					-	-	-
79130000	Avantage en nature	105 000,00			105 000,00		- 105 000,00
79188000	Frais de Poursuites Récupérables	230 000,00		5 000,00	235 000,00	155 158,42	- 79 841,58
	CHAPITRE 79 Transfert de charges	**335 000,00**	**-**	**5 000,00**	**340 000,00**	**155 158,42**	**- 184 841,58**
'70310201'	'Charges prestations communes'	11 880 437,00		- 351 914,00	11 528 523,00	5 992 184,73	- 5 536 338,27
70310202	Charges prestations communes Régul charges						-
70317101	Charges récup Location accession				-		-
'70320201'	'Impôts taxes droits'	2 886 576,00			2 886 576,00	1 627 072,45	- 1 259 503,55
'70330201'	'Charges individuelles'	11 367 960,00		- 227 691,00	11 140 269,00	9 320 454,99	- 1 819 814,01
'70350201'	'Réparations locatives'	575 000,00		10 000,00	585 000,00	412 795,03	- 172 204,97
	CHAPITRE 703 RECUPERATION DES CHARGES	**26 709 973,00**	**-**	**- 569 605,00**	**26 140 368,00**	**17 352 507,20**	**- 8 787 860,80**
	Total Fonctionnement C	**98 173 273,00**	**-**	**455 095,00**	**98 628 368,00**	**60 500 604,56**	**- 38 127 763,44**
RESULTAT DEFICIT							

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20251023-CA231025_1-DE
en date du 27/10/2025 , REFERENCE ACTE : CA231025_1

BUDGET SYNTHÉTIQUE

Désignation de l'office : TOURS HABITAT - OPH **Exercice : 2025**

COMPTE DE RÉSULTAT PRÉVISIONNEL

PRÉVISIONS

		CHARGES (1)	PRODUITS		
60 (sauf 603)	Achats (hors 609)	2 627 300,00	2 860 100,00	**70 (sauf 703, 704)**	Produits des activités
603	Variation des stocks	-710 000,00	56 634 400,00	**704**	Loyers
61 (sauf 61521)	Services extérieurs (hors 619)	5 815 440,00	-600 000,00	**71**	Production stockée (constatation SF)
61521	Dépenses de gros entretien sur biens immobiliers	11 612 300,00	360 000,00	**72**	Production immobilisée
62	Autres services extérieurs (hors 629)	2 845 000,00	140 000,00	**74**	Subventions d'exploitation
63 (sauf 63512)	Impôts, taxes, assimilés (hors 6319, 6339, 6359)	1 274 800,00	1 330 000,00	**75**	Autres produits de gestion courante
63512	Taxes foncières	8 245 000,00	745 000,00	**76**	Produits financiers
641	Rémunérations du personnel (hors 6419)	8 027 125,00	5 381 500,00	**77 (sauf 7723, 775)**	Produits exceptionnels (hors 7732)
6481	Autres chges de personnel - Rémunér., indemnités	301 500,00	427 000,00	**775**	Produits des cessions d'éléments d'actif
Autres 64	Charges de personnel (hors 6419, 6459, 6479, 6489)	2 843 600,00	1 000 000,00	**78 (sauf 78157)**	Reprises sur amortis., aux dépréc. et provisions
65 (sauf 654)	Autres charges de gestion courante	62 000,00	3 870 000,00	**78157**	Provisions sur gros entretien
654	Pertes sur créances irrécouvrables	850 000,00	340 000,00	**79**	Transferts de charges
66	Charges financières (hors 6691)	6 500 000,00			
67 (sauf 675, 6732)	Charges exceptionnelles	1 562 000,00			
675	VNC des éléments sortis de l'actif immobilisé	275 000,00			
68 (sauf 68157)	Dotations aux amortis., aux dépréc. et aux provis.	7 297 500,00			
68157	Provisions pour gros entretien	2 050 000,00			
69	Participation des salariés - Impôts sur les bénéf.	50 000,00			
		0,00			
	Total des charges non récupérables	**71 528 565,00**	**72 488 000,00**	**Total des produits hors récupération de charges**	
"063"	**Total des charges récupérables**	26 972 320,00	26 140 368,00	**703**	Récupération des charges locatives
		0,00	0,00		
		0,00			
	TOTAL DES CHARGES	**98 500 885,00**	**98 628 368,00**	**TOTAL DES PRODUITS**	
	RESULTAT PREVISIONNEL (EXCEDENT)	**127 483,00**	**0,00**	**RÉSULTAT PRÉVISIONNEL (DÉFICIT)**	
	TOTAL ÉQUILIBRÉ DU COMPTE DE RÉSULTAT	**98 628 368,00**	**98 628 368,00**	**TOTAL ÉQUILIBRÉ DU COMPTE DE RÉSULTAT**	

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20251023-CA231025_1-DE
en date du 27/10/2025, REFERENCE ACTE : CA231025_1

Tableau de passage du résultat prévisionnel à la CAF prévisionnelle *(non soumis au vote du CA)*

RÉSULTAT PRÉVISIONNEL (EXCÉDENT)	**127 483,00**	**0,00**	**RÉSULTAT PRÉVISIONNEL (DÉFICIT)**
+ Valeur comptable des éléments d'actif cédés, démolis, remplacés (675)	275 000,00	427 000,00	- Produits des cessions d'éléments d'actifs (775)
		2 000 000,00	- Quote-part des subventions virée au résultat (777)
+ Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions (68+ 68157)	19 347 500,00	4 870 000,00	- Reprises sur amortissements, aux dépréciations et provisions (78+78157)
		0,00	- Transfert de charges financières - Intérêts compensateurs
TOTAL (I)	**19 749 983,00**	**7 297 000,00**	**TOTAL (II)**
CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT	**12 452 983,00**	**0,00**	**INSUFFISANCE D'AUTOFINANCEMENT**

TABLEAU DE FINANCEMENT PRÉVISIONNEL

INSUFFISANCE D'AUTOFINANCEMENT PREVISIONNELLE	**0,00**	**12 452 983,00**	**CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT PREVISIONNELLE**
Acquisitions d'éléments de l'actif immobilisé :			Cessions ou réductions d'éléments de l'actif immobilisé :
Immobilisations incorporelles	215 000,00	427 000,00	... 775 Cessions d'éléments d'actif
Immobilisations corporelles	21 863 000,00		... 27 Autres immobilisations financières (sauf 271, 272 et 2768)
Immobilisations financières	200 000,00		
Réduction de capitaux propres		2 502 800,00	Augmentation de capitaux propres
Remboursement des dettes financières [hors accession (2)]	13 097 378,00	18 015 000,00	Augmentation des dettes financières [hors accession (2)]
Intérêts compensateurs courus			
Charges à répartir sur plusieurs exercices			
Primes de remboursement des obligations			
SOUS-TOTAL - EMPLOIS	**35 375 378,00**	**33 397 783,00**	**SOUS-TOTAL - RESSOURCES**
Remboursement des dettes finançant des stocks immobiliers (2)			Augmentation des dettes finançant des stocks immobiliers (2)
TOTAL EMPLOIS	**35 375 378,00**	**33 397 783,00**	**TOTAL RESSOURCES**
APPORT AU FONDS DE ROULEMENT	**0,00**	**1 977 595,00**	**PRELEVEMENT SUR FONDS DE ROULEMENT**
dont variation de FR liée au financement de stock immobilier : ……			dont variation de FR liée au financement de stock immobilier : ……
TOTAL EQUILIBRE DU TABLEAU DE FINANCEMENT	**35 375 378,00**	**35 375 378,00**	**TOTAL EQUILIBRE DU TABLEAU DE FINANCEMENT**

FONDS DE ROULEMENT PRÉVISIONNEL

Fonds de roulement au 31/12/2025	**51 235 968,00**
Variation du fonds de roulement	**-1 977 595,00**
Fonds de roulement prévisionnel au 31 décembre N	**49 258 373,00**

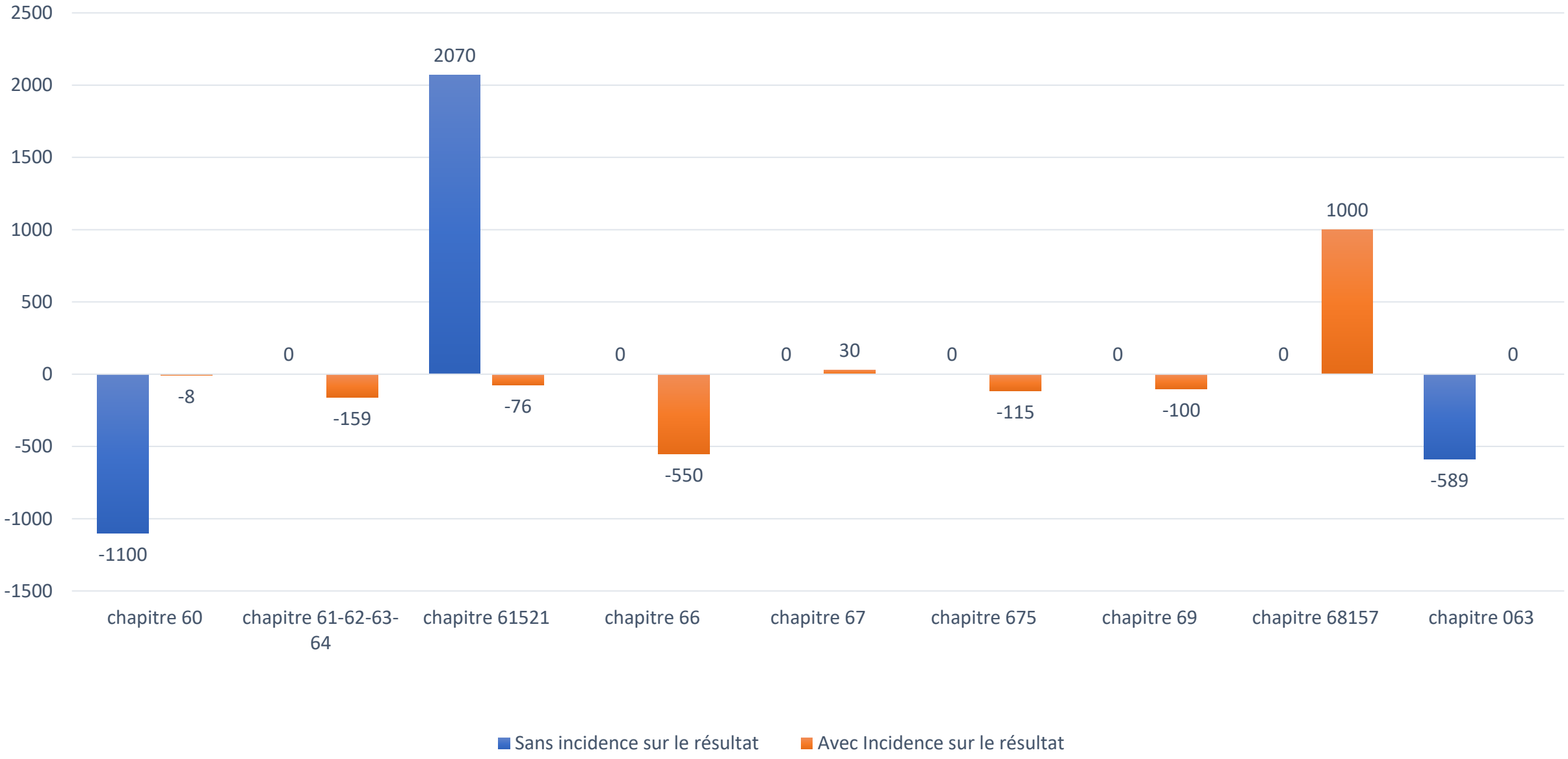
SUIVI - EPRD 2025

	EPRD approuvé	Virement et DM	EPRD modifié
Dépenses	98 097 935	+ 402 950	98 500 885
Recettes	98 173 273	+ 455 095	98 628 368
Résultat	75 338	52 145	127 483

SUIVI - EPRD 2025 « Fonctionnement Dépenses »

CHAPITRE	Approuvé	Virement CPTE à CPTE	DM	Nouveau Budget au 09/2025	Réel au 31/08/2025
60 (sauf 603) – Achats	3 735 000	-7 700	-1 100 000	2 627 300	378 744,71
603 - Variations de Stocks	-710 000	-		-710 000	-
61 (sauf 61521) – Services Extérieurs	5 851 740	38 700	- 75 000	5 815 440	3 353 574,35
61521 – Dépenses gros entretien	9 618 500	53 800	1 940 000	11 612 300	6 077 817,65
62 – Autres services extérieurs	2 787 800	-29 800	87 000	2 845 000	1 306 343,26
63 (sauf 63512) – Impôts, taxes et versements	1 334 800	-	-60 000	1 274 800	688 568,64
63512 – Taxes foncières	8 300 000	-55 000	-	8 245 000	459,92
64 (sauf 641, 6481) – Charges personnel	2 911 600		-68 000	2 843 600	1 494 040,44
641 – Rémunération personnel	8 154 125		-127 000	8 027 125	4 630 540,23
6481 – Autres charges de personnel	171 500		130 000	301 500	160 991,50
65 (sauf 654) – Autres charge de gestion	62 000	-	-	62 000	25 873,83
654 – Pertes sur créances irrécouvrables	850 000	-	-	850 000	520 898,75
66 – Charges financières	7 050 000		-550 000	6 500 000	4 603 877,32
67 (sauf 6732,675) – Charges exceptionnelles	1 532 000		30 000	1 562 000	385 276,24
675 – VNC des éléments sortis	390 000	-	-115 000	275 000	-
68 (sauf 68157) – Dotations amortissements	17 297 500	-		17 297 500	-
68157 – Provisions pour GE	1 050 000	-	1 000 000	2 050 000	-
69 – Participation des salariés, IS	150 000	-	-100 000	50 000	24 893
063 – Charges récupérables	27 561 370	-	- 589 050	26 972 320	10 838 762,71
Total Fonctionnement Dépenses	98 097 935	-	402 950	98 500 885	34 490 662,55

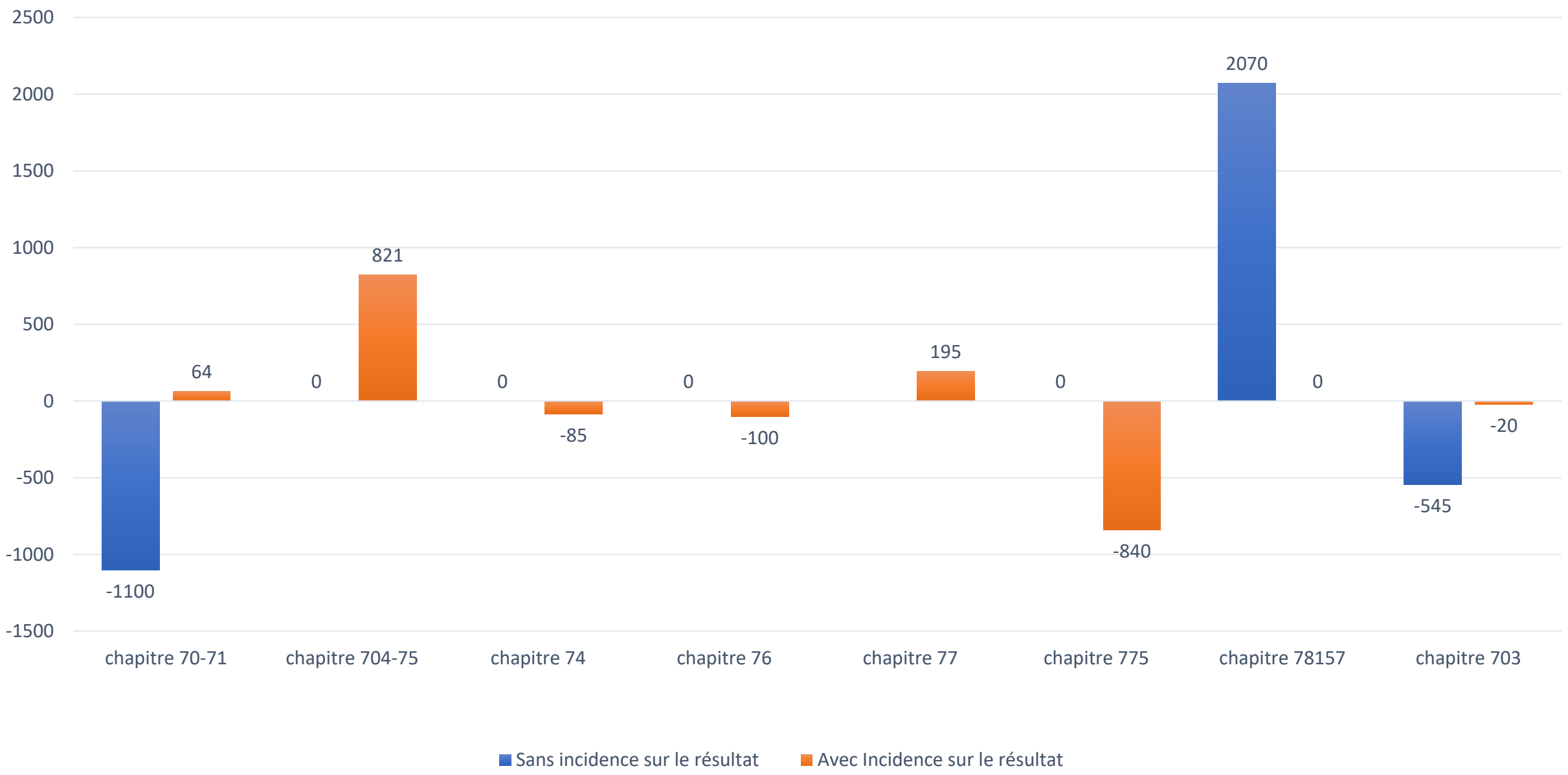
SUIVI - EPRD 2025 « Fonctionnement Dépenses »



SUIVI - EPRD 2025 « Fonctionnement Recettes »

CHAPITRE	Approuvé	Virement CPTE à CPTE	DM	Nouveau Budget au 09/2025	Réel au 30/08/25
70 (sauf 703, 704) – Produits des activités	1 205 500	-	1 654 600	2 860 100	1 564 838,31
704 – Loyers	55 598 300	-	1 036 100	56 634 400	36 591 597,97
71 – Production stockée	2 091 000	-	-2 691 000	-600 000	-
72 – Production immobilisée	360 000	-	-	360 000	-
74 – Subventions exploitation	225 000	-	-85 000	140 000	-29 667,76
75 – Autres produits de gestion courante	1 545 000	-	-215 000	1 330 000	1 312 027,80
76 – Produits financiers	845 000	-	- 100 000	745 000	65 187,54
77 (sauf 7723, 775) – Produits exceptionnels	5 191 500	-	190 000	5 381 500	2 746 826,53
775 – Produits cession éléments actifs	1 267 000	-	- 840 000	427 000	253 140,00
78 (hors 78157) – Reprise sur amortissements	1 000 000	-	-	1 000 000	488 988,55
78157 – Reprise PGE	1 800 000	-	2 070 000	3 870 000	-
79 – Transfert de charges	335 000	-	5 000	340 000	155 158,42
703 – Récupérations des charges	26 709 973	-	-569 605	26 140 368	17 352 507,20
Total Fonctionnement Recettes	98 173 273	-	455 095	98 628 368	60 500 604,56

SUIVI - EPRD 2025 « Fonctionnement Recettes »



SUIVI - EPRD 2025 « Investissement Dépenses »

CHAPITRE	Approuvé	Virement CPTE à CPTE	DM	Nouveau Budget au 09/2025	Réel au 31/08/25
Immobilisations Incorporelles	215 000	-	-	215 000	33 371,47
Immobilisations corporelles	25 367 000	-	-3 504 000	21 863 000	10 389 455,64
Immobilisations financières	200 000	-	-	200 000	21 964,79
Charges à repartir sur plusieurs exercices	-	-	-	-	-
Primes de remboursements des obligations	-	-	-	-	-
Subventions remboursées	-	-	-	-	88 498,80
Remboursement des dettes financières	11 797 378	-	1 300 000	13 097 378	7 150 416,02
Total des Emplois	**37 579 378**	**-**	**- 2 204 000**	**35 375 378**	**17 595 207,92**

SUIVI - EPRD 2025 « Investissement Recettes »

CHAPITRE	Approuvé	Virement CPTE à CPTE	DM	Nouveau Budget au 09/2025	Réel au 31/08/25
Cession ou réduction éléments actif	1 267 000	-	-840 000	427 000	253 140,00
Augmentation des capitaux propres	1 402 800	-	1 100 000	2 502 800	2 211 179,14
Augmentation des dettes financières	22 515 000	-	-4 500 000	18 015 000	7 772 089,55
Total des Ressources	**25 184 800**		**-4 240 000**	**20 944 800**	**10 236 408,69**
Capacité Autofinancement	**12 745 838**	**-**	**-292 855**	**12 452 983**	
Total	**37 930 638**	**-**	**-4 832 855-**	**33 397 783**	
Prélèvement ou apport sur fonds de roulement	**351 260**	**-**	**- 2 328 855**	**- 1 977 595**	

SUIVI - EPRD 2025 « Investissement Stock »

CHAPITRE	Approuvé	Virement CPTE à CPTE	DM	Nouveau Budget au 09/2025	Réel au 30/08/25
31 – Terrains à aménager	700 000			700 000	0
331 – Immeubles en cours	150 000		-100 000	50 000	-308,70
332 – Immeubles en cours	2 050 000		- 1 000 000	1 050 000	-57 249,69
EMPLOIS	**2 820 000**		**- 1 100 000**	**1 800 000**	**-57 558,39**
31 – Terrains à aménager					
331 – Immeubles en cours					
332 – Immeubles en cours					
RESSOURCES					

Tmh Tours métropole habitat

Enquête Qualité de service

1311 locataires interrogés

Avril 2025

Présentation globale des résultats

80 rue de Jemmapes à LILLE (59000) - Téléphone : 03 20 31 23 23 - Email : contact@regledetrois.fr - Site Internet : www.regledetrois.fr

Sommaire

I. Le préambule à l'étude 3

II. Le contexte sociétal 10

III. L'analyse de la satisfaction 14

Les conditions de vie 14
La propreté des espaces extérieurs et des parties communes 18
Les équipements collectifs 25
L'emménagement des nouveaux entrants 29
Le logement et ses équipements 32
Les demandes techniques dans les parties communes et espaces extérieurs 37
Les interventions techniques dans les parties communes 39
Les demandes techniques pour le logement 40
Les demandes non techniques 44
Les échanges avec l'organisme 47
La perception des interlocuteurs 51
L'information et la communication 57
Le bilan 60
Le Net Promoter Score 63
Le mapping Benchmark NPS/Satisfaction globale 65
La matrice performance importance des critères de satisfaction 66
Le tableau synthétique des notes 68

Le préambule à l'étude

Tmh Tours métropole habitat

Le contexte et la méthodologie

- **Le contexte et les objectifs de l'étude**

La présente enquête a pour objectif de mesurer le niveau de satisfaction des locataires de Tours Métropole Habitat. Cette année, le questionnaire administré est celui utilisé dans le cadre de l'enquête triennale de 2022 soit un questionnaire de 51 questions auquel s'ajoute 4 questions additionnelles spécifiques à Tours Métropole Habitat. Ce dernier passe en revue notamment l'environnement, le logement, la résidence, l'emménagement des nouveaux entrants, le traitement des demandes, et la qualité de l'accueil de l'organisme.

- **La méthodologie**

Le questionnaire a été administré **par téléphone,** auprès d'un échantillon de **1311 locataires,** entre le **17 et le 28 mars 2025**.

Ces locataires ont été répartis selon la méthode des quotas. Ces derniers ont été définis sur la base du nombre de locataires en fonction de 4 critères : les antennes, les typologies d'habitat, le zonage QPV et l'ancienneté des locataires dans le logement.

Les quotas réalisés

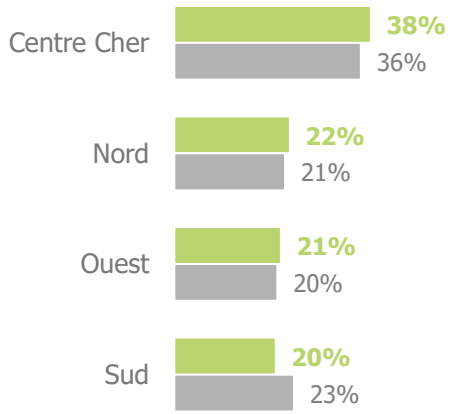
L'échantillon a été construit sur une base de **1311 locataires interrogés** en respectant la répartition du patrimoine réel en fonction de 4 critères : les antennes, les typologies d'habitat, le zonage QPV et l'ancienneté des locataires dans le logement.

Le tableau ci-dessous présente le détail des quotas réalisés :

	Collectif en QPV	Collectif hors QPV	Individuel en QPV	Individuel hors QPV	**Total**
Antenne Centre Cher	369	98	0	28	**495**
Antenne Nord	144	125	0	22	**291**
Antenne Ouest	121	133	0	15	**269**
Antenne Sud	208	48	0	0	**256**
Total	**842**	**404**	**0**	**65**	**1311**

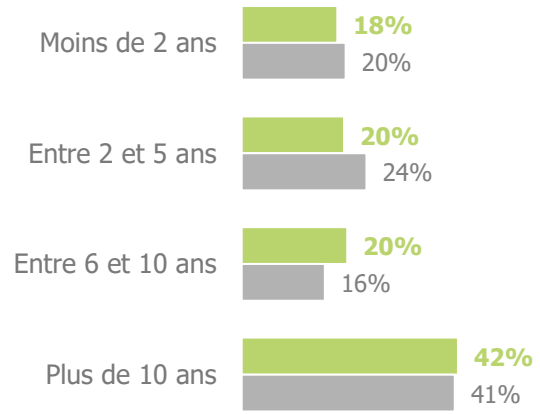
Le profil de l'échantillon (1/2)

L'antenne

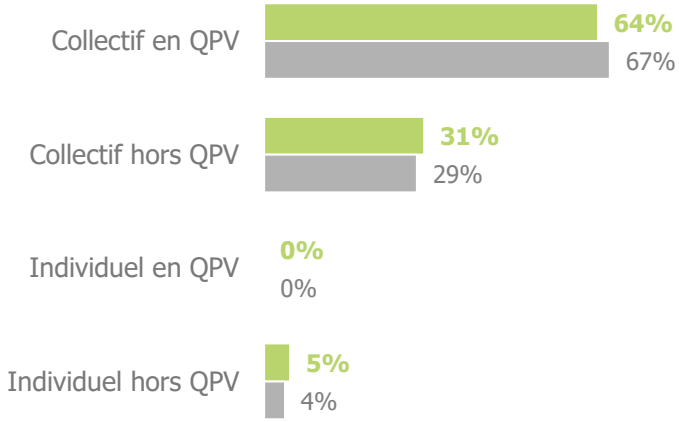


2025
2022

L'ancienneté dans le logement



La typologie d'habitat

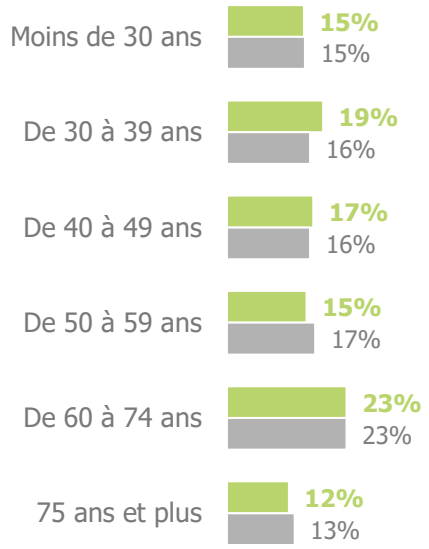


ⓘ Les données présentées ci-dessus sont issues du fichier locataires. Les proportions obtenues dépendent des quotas fixés.

Base totale 2025 : 1311 locataires. Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

Le profil de l'échantillon (2/2)

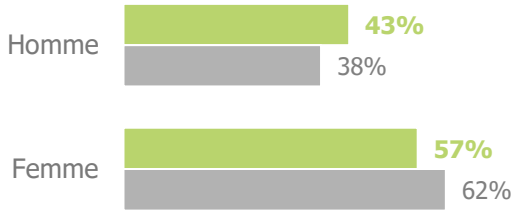
L'âge du répondant



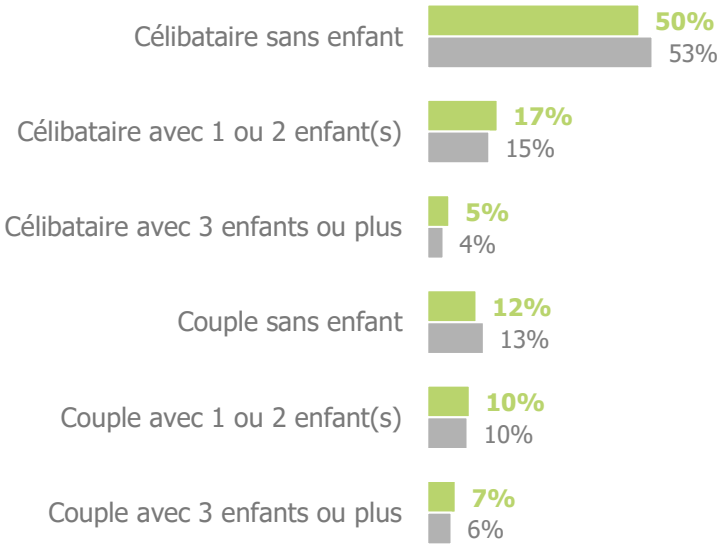
2025
2022

Age moyen 51 ans

Le sexe du répondant



La situation familiale



L'activité professionnelle

ⓘ Les données présentées ci-dessus (hors sexe) sont issues du fichier clients. Les proportions obtenues dépendent des quotas fixés.

Base totale 2025 : 1311 locataires. Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

La lecture des résultats

- **Le calcul des notes de satisfaction**

L'ensemble des questions de satisfaction est traité selon une échelle en 4 points (« tout à fait » à « pas du tout ») et fait l'objet d'un traitement numérique (note moyenne) sur une échelle de 0 à 10. Les notes sont calculées sur la base des résultats des locataires ayant émis un avis (hors non-réponse). Pour cela, et selon l'usage, les notes suivantes ont été attribuées : Tout à fait = 10/10 ; Plutôt = 7/10 ; Plutôt pas = 3/10 ; Pas du tout = 0/10.

- **La lecture des notes de satisfaction**

Les notes sont présentées à droite de chaque graphique qui présentent les % détaillés. Afin de mettre en évidence le niveau de performance attribuée selon la note obtenue, le code couleur suivant est appliqué :

Insuffisant	Moyen	Satisfaisant
$n < 6$	$6 \leq n < 7$	$7 \leq n \leq 10$

Attention : les données reposant sur un nombre limité de répondants (moins de 30 locataires) sont à interpréter avec grande prudence. Elles sont présentées à titre de tendance et ne peuvent donner lieu à une extrapolation statistique des résultats.

- **Le comparatif aux données historiques**

L'évolution des notes entre deux vagues est illustrée par les 2 flèches suivantes : ↘ ↗ La flèche verte indique une tendance à la hausse avec un écart significatif entre les deux notes supérieur ou égal à 0,3 points ; la flèche rouge montre une tendance à la baisse avec un écart supérieur ou égal à 0,3 points.

- **Le comparatif au Benchmark RD3**

Afin de bénéficier d'une lecture comparative permettant d'enrichir l'analyse, une mise en perspective des résultats avec les données de Benchmark est proposée sur les questions de satisfaction qui le permettent. Les notes correspondent aux standards moyens relevés auprès de bailleurs répartis au niveau national. Les données présentées reposent sur une base totale de plus de 71 000 locataires interrogés en 2024 et 2025 par Règle de Trois.

- **A savoir**

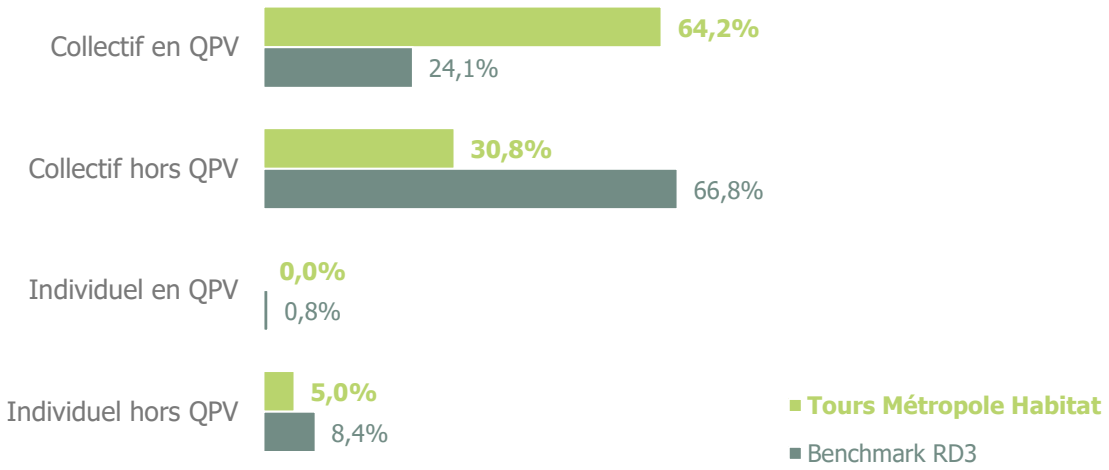
Le symbole QA met en évidence les questions spécifiques à Tours Métropole Habitat (qui s'ajoutent au questionnaire commun régional),
Les questions globales thématiques sont mises en évidence par un encadré gris au niveau des graphiques.

Le profil de l'échantillon - Benchmark RD3

Taille de l'échantillon interrogé :

plus de 71 000 locataires
répartis parmi 33 bailleurs nationaux

Le type d'habitat



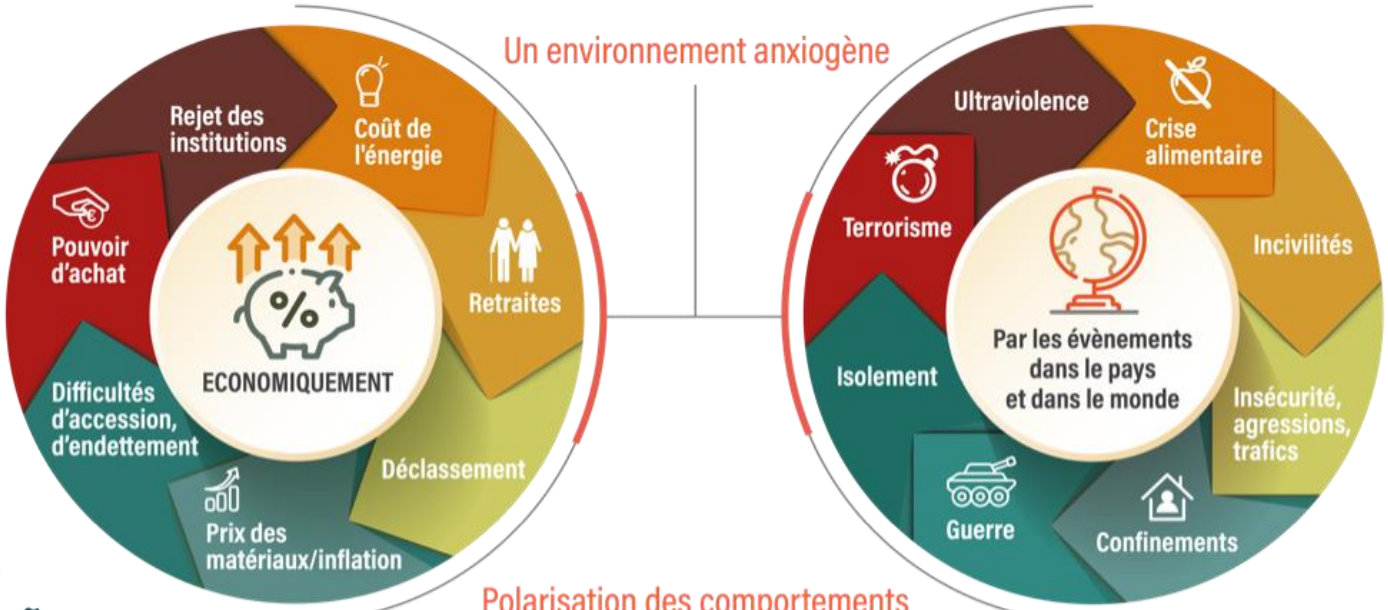
Base totale 2025 : 1311 locataires. Les résultats du graphique sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

Le contexte sociétal

Tmh Tours métropole habitat

Le contexte sociétal

Bailleur adoré… Bailleur mal-aimé



Sortir, participer à des actions collectives
S'investir, se mobiliser

«Le bailleur ne peut pas tout faire»

«Le bailleur social me protège face aux agressions de la société, le logement est un rempart face à la précarité»

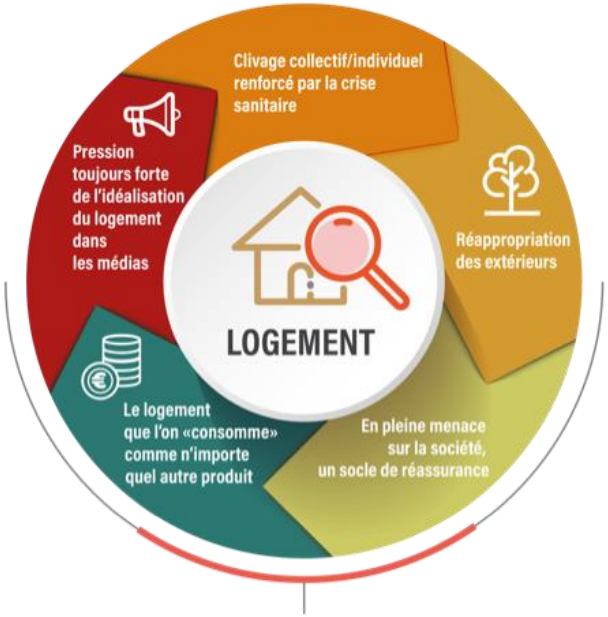
Réflexes d'individualisme : rejeter tout ce qui ne concerne pas mes proches au détriment des autres

«Le bailleur ne fait rien et laisse faire»

«Le bailleur m'expose aux agressions de la société, à des charges injustifiées et des services insuffisants»

Le contexte sociétal

Logement adoré… Logement mal-aimé



Un antagonisme sur la valeur symbolique du logement
mais aussi ses caractéristiques fonctionnelles

«Je suis rassuré d'avoir un logement»

«Je ne supporte plus les inconvénients, les irritants de mon logement»

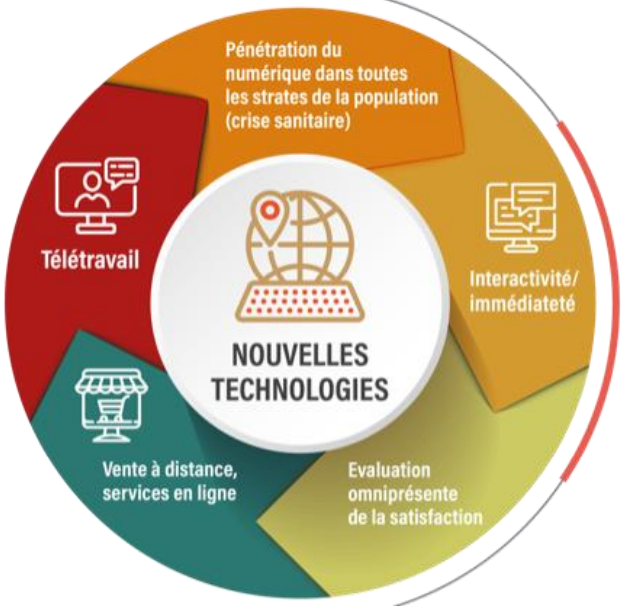
«Je veux profiter des espaces extérieurs»

«Je rejette les espaces extérieurs (occupation, incivilités, insécurité)»

Le contexte sociétal

Nouvelles technologies adorées… Nouvelles technologies mal-aimées

Une emprise très forte du numérique et de la tech dans nos vies renforcée par la crise sanitaire



Clivage et paradoxe des comportements sur le digital

«Le monde va trop vite»

«Les services de mon bailleur ne vont pas assez vite»

«Le numérique prend trop de place dans nos vies»

«Je ne peux plus me passer du digital dans ma vie quotidienne»

Les conditions de vie

Tmh Tours métropole habitat

Les conditions de vie

					Notes sur 10				Région	Benchmark	Image et Satis.
					2016	2019	2022	**2025**	2022		2024
Les conditions de logement en général (1)	**38**	**37**	**13**	**12**	6,9	6,7	6,8	**6,8**	6,9	6,8	-
La qualité de vie dans le quartier (2)	**35**	**37**	**13**	**15**	5,8 ↘	5,5 ↗	6,3	**6,4**	7,0	7,0	5,8
La qualité des espaces publics dans le quartier (3)	**41**	**36**	**11**	**12**	6,8	6,6 ↗	7,4 ↘	**7,0**	7,2	7,1	-
Le sentiment de sécurité dans l'environnement proche	**44**	**32**	**12**	**12**	6,8	6,7 ↗	7,2	**7,0**	7,8	6,5	-

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

A noter…

Des conditions de logement qui se maintiennent malgré des aspirations toujours fortes chez de nombreux ménages. A noter : la hausse plaisante observée sur la qualité de vie du quartier, qui n'occulte cependant pas des attentes toujours importantes quant à l'amélioration du cadre de vie dans son ensemble.

(1) Précisions : le logement mais aussi son environnement, les services et les contacts avec le bailleur

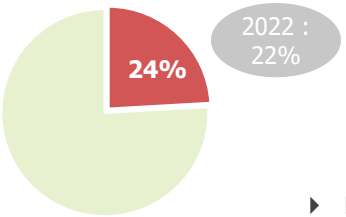
(2) Précisions : la tranquillité, l'ambiance générale…

(3) Précisons : la voirie, espaces publics, éclairage, niveau d'équipements et de services

Attention : La formulation de la question était légèrement différente en 2016 (« la qualité des espaces et services publics dans le quartier (éclairage, ramassage des ordures, traitement des encombrants, propreté) »).

Les conditions de vie

Les motifs d'insatisfaction



314 locataires insatisfaits de la sécurité dans l'environnement proche

(300 en 2022)

Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas satisfait(e) de la sécurité dans l'environnement proche ?

En spontané (modalités non suggérées), plusieurs réponses possibles

A noter…

Des répondants qui se sont davantage focalisés sur ce qui est, pour eux, le principal point de désagrément. L'évolution du nombre d'agressions sera à surveiller sur de prochaines mesures.

Base 2025 : 314 locataires insatisfaits de la sécurité dans l'environnement proche.
Les résultats du graphique sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

Les conditions de vie

	Au global	Collectif en QPV	Collectif hors QPV	Individuel en QPV	Individuel hors QPV
Les conditions de logement en général	**6,8**	6,6	7,1	-	7,0
La qualité de vie dans le quartier	**6,4**	5,9	7,4	-	7,5
La qualité des espaces publics dans le quartier	**7,0**	6,9	7,2	-	7,2
Le sentiment de sécurité dans l'environnement proche	**7,0**	6,7	7,6	-	7,2

	Au global	Antenne Centre Cher	Antenne Nord	Antenne Ouest	Antenne Sud
Les conditions de logement en général	**6,8**	6,5	7,1	6,9	6,9
La qualité de vie dans le quartier	**6,4**	5,7	7,0	7,3	6,2
La qualité des espaces publics dans le quartier	**7,0**	6,6	7,3	7,3	7,0
Le sentiment de sécurité dans l'environnement proche	**7,0**	6,4	7,3	7,5	7,3

A noter…

Des écarts parfois marqués.

La propreté des espaces extérieurs et des parties communes

Tmh Tours métropole habitat

La propreté des espaces extérieurs et des parties communes

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2016	2019	2022	**2025**	Région 2022	Benchmark	Image et Satis. 2024
La propreté des espaces extérieurs de l'immeuble/du logement (1)	34	35	15	16	6,2	5,6	6,1	**6,3**	6,5	6,3	-
La propreté des parties communes de l'immeuble (2)	45	34	9	12	6,7	6,7	7,1	**7,1**	6,9	6,4	6,6

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

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 importera idéalement de maintenir sur ces niveaux de ressenti.

(1) Précisions : abords immédiats, espaces verts, parkings extérieurs…
(2) Base : 1246 locataires résidant en habitat collectif

La propreté des espaces extérieurs et des parties communes

		Au global	Collectif en QPV	Collectif hors QPV	Individuel en QPV	Individuel hors QPV
	La propreté des espaces extérieurs de l'immeuble/du logement	**6,3**	6,0	7,0	-	6,4
(1)	**La propreté des parties communes de l'immeuble**	**7,1**	6,8	7,8	-	-

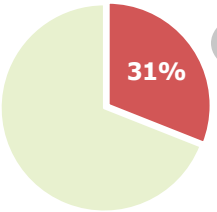
		Au global	Antenne Centre Cher	Antenne Nord	Antenne Ouest	Antenne Sud
	La propreté des espaces extérieurs de l'immeuble/du logement	**6,3**	5,9	6,5	6,7	6,7
(1)	**La propreté des parties communes de l'immeuble**	**7,1**	6,6	7,8	7,3	7,3

(1) Base : 1246 locataires résidant en habitat collectif

Base totale 2025 : 1311 locataires. Les résultats des tableaux sont exprimés en notes sur 10 sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

La propreté des espaces extérieurs

Les motifs d'insatisfaction



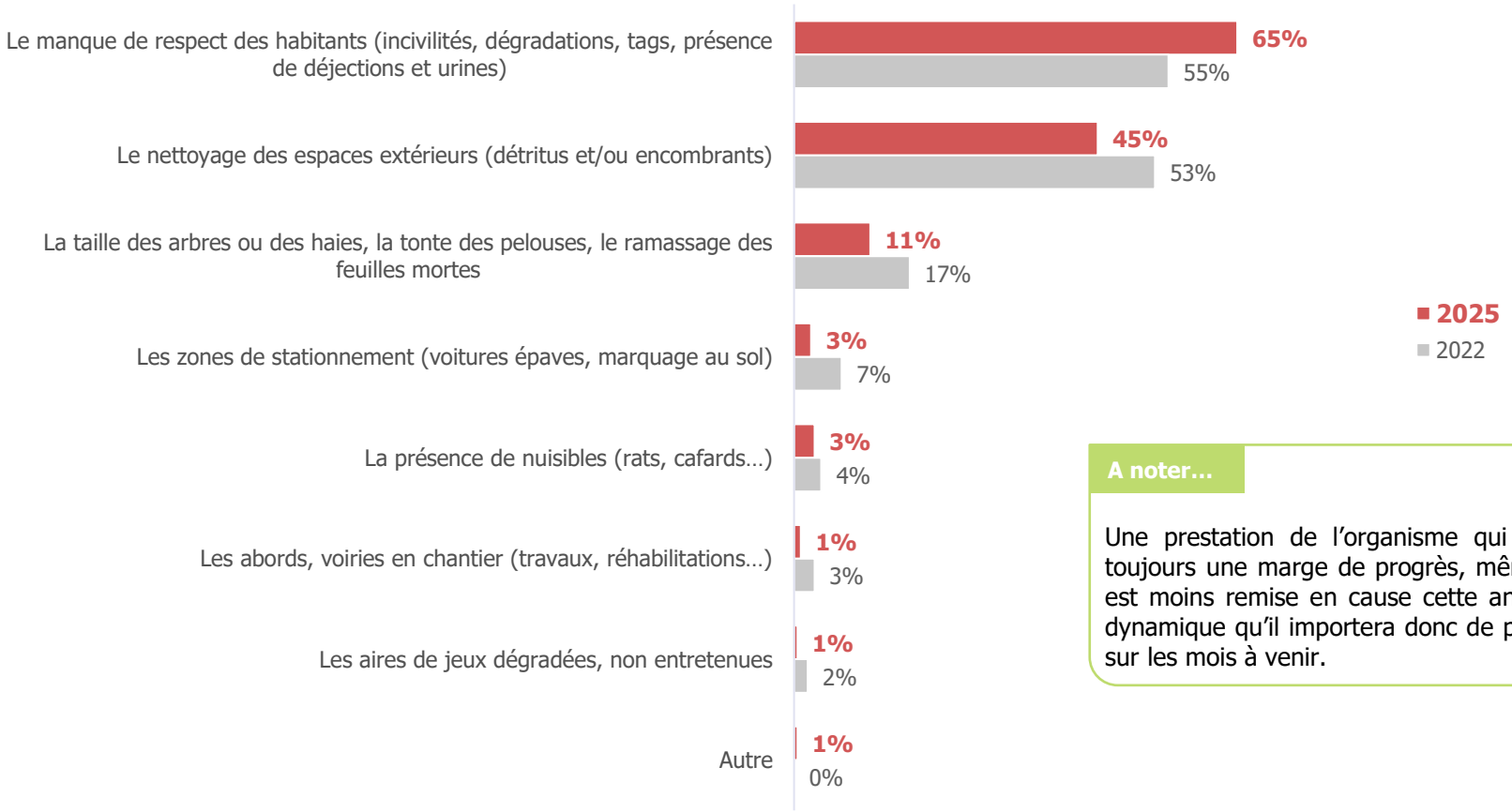
2022 : 34%

402 locataires insatisfaits de la propreté des espaces extérieurs

(466 en 2022)

Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas satisfait(e) de la propreté des espaces extérieurs ?

En spontané (modalités non suggérées), plusieurs réponses possibles



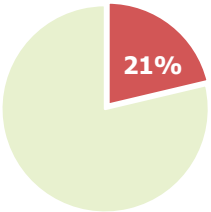
A noter…

Une prestation de l'organisme qui présente toujours une marge de progrès, même si elle est moins remise en cause cette année. Une dynamique qu'il importera donc de poursuivre sur les mois à venir.

Base 2025 : 402 locataires insatisfaits de la propreté des espaces extérieurs.
Les résultats du graphique sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

La propreté des parties communes

Les lieux concernés par le manque de propreté



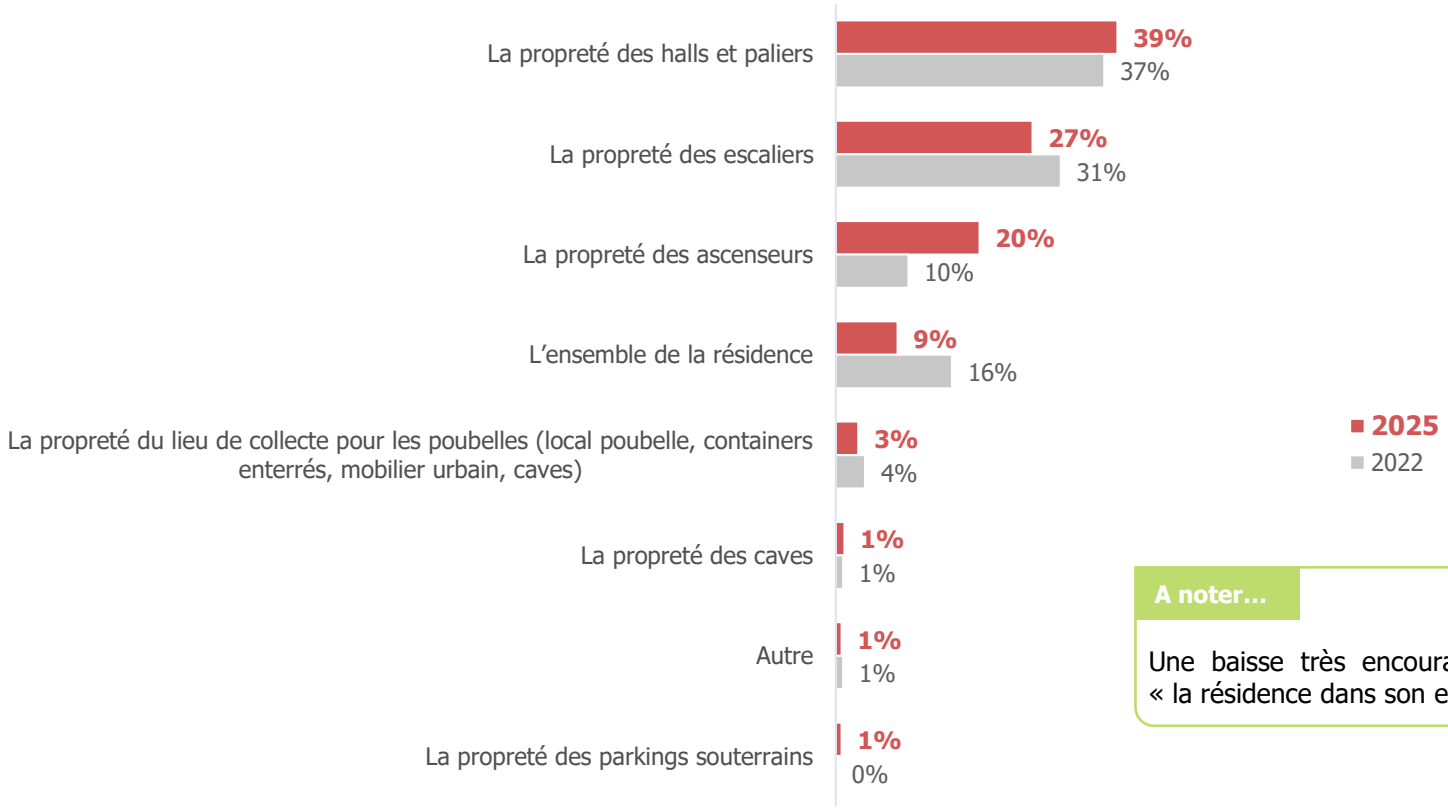
2022 : 22%

263 locataires insatisfaits de la propreté des parties communes

(295 en 2022)

Sur quel élément votre insatisfaction porte-t-elle principalement ?

En spontané (modalités non suggérées), une seule réponse possible



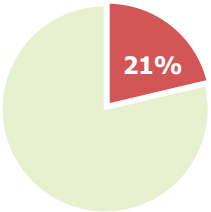
A noter…

Une baisse très encourageante de « la résidence dans son ensemble ».

Base 2025 : 263 locataires insatisfaits de la propreté des parties communes.
Les résultats du graphique sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

La propreté des parties communes

Les motifs d'insatisfaction



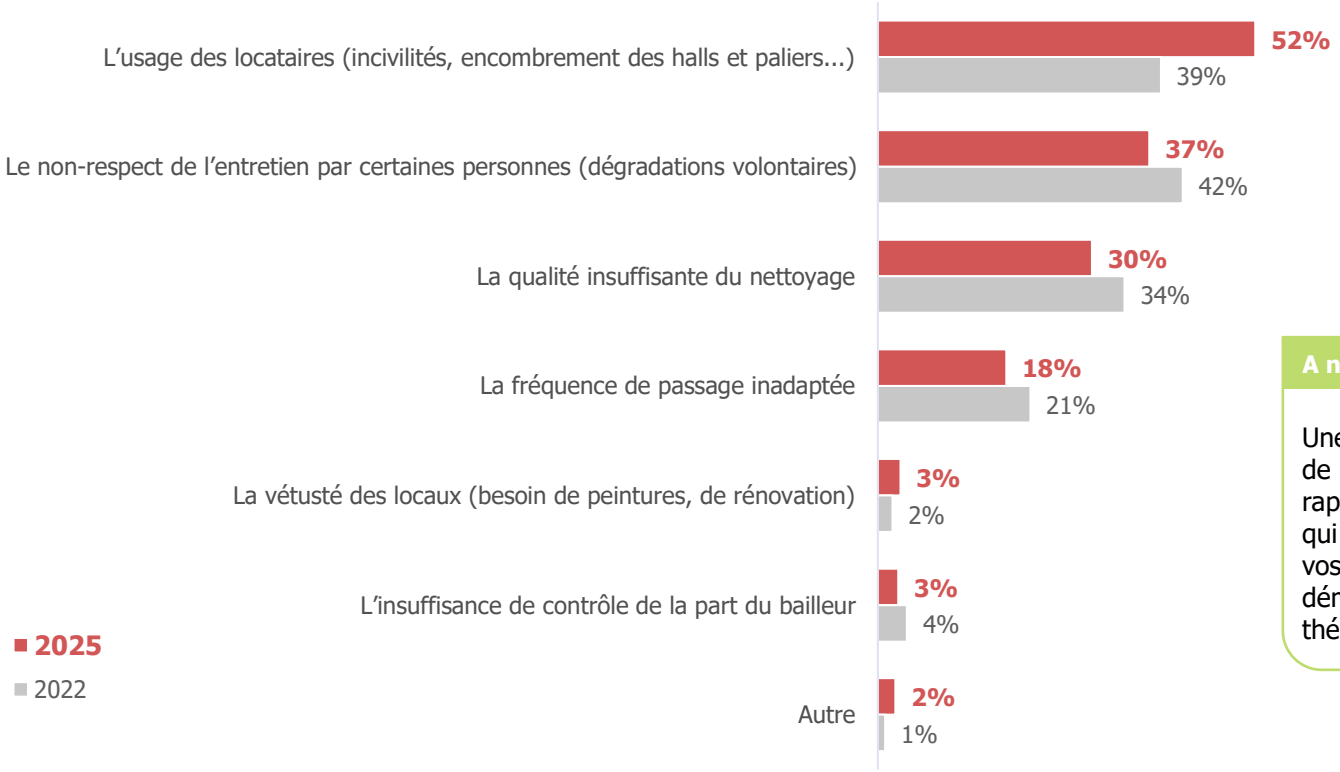
2022 : 22%

263 locataires insatisfaits de la propreté des parties communes

(295 en 2022)

Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas satisfait(e) de la propreté des parties communes ?

En spontané (modalités non suggérées), plusieurs réponses possibles



A noter…

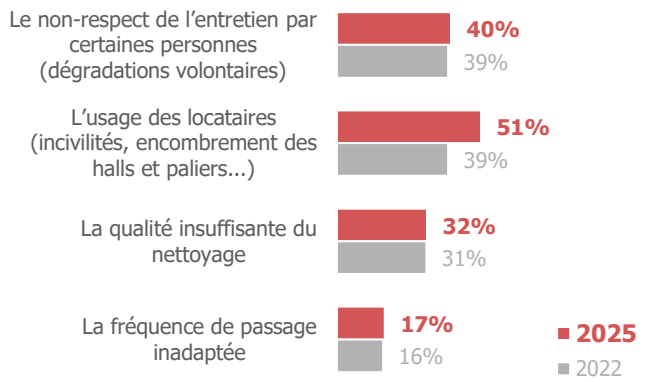
Une moindre restitution positive de la qualité de la prestation ménagère avec un item qui se rapproche de l'idéal des 20/25%. Des scores qui invitent aussi à poursuivre l'ensemble de vos actions en matière de sensibilisation et démonstration de vos engagements sur cette thématique du quotidien.

Base 2025 : 263 locataires insatisfaits de la propreté des parties communes.
Les résultats du graphique sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

La propreté des parties communes

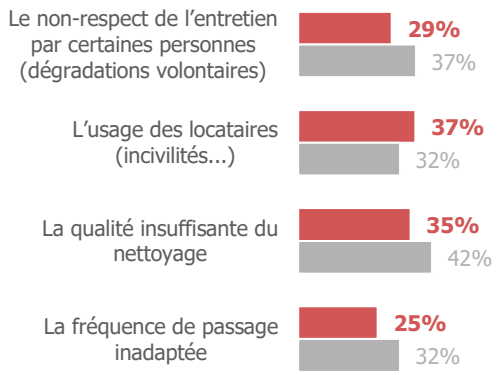
Les principaux mots d'insatisfaction selon les lieux concernés

○ Les halls et paliers



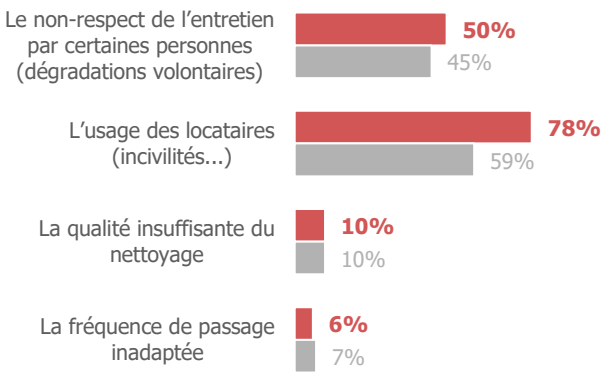
Base interrogée : 100 locataires insatisfaits

○ Les escaliers



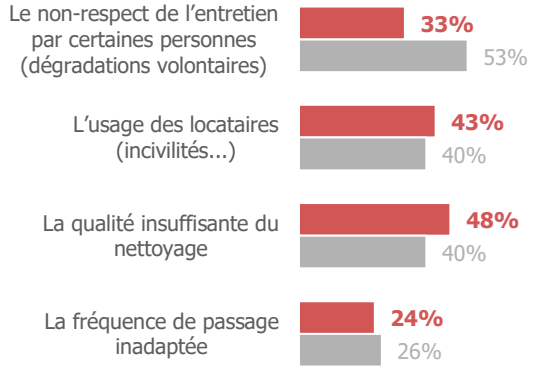
Base interrogée : 70 locataires insatisfaits

○ Les ascenseurs



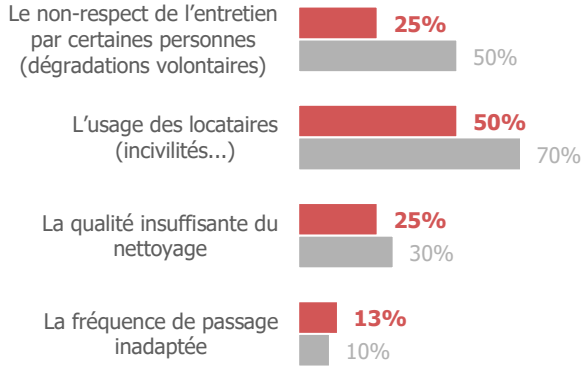
Base interrogée : 51 locataires insatisfaits

○ L'ensemble de la résidence



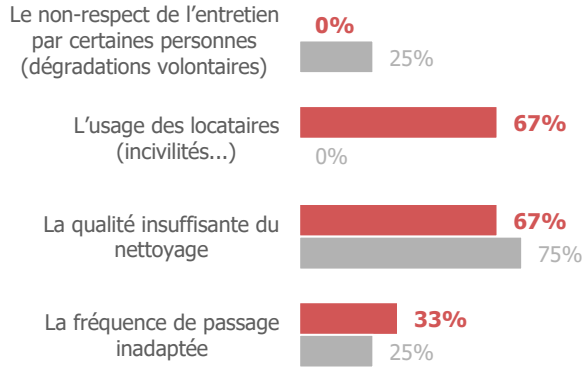
Base interrogée : 22 locataires insatisfaits

○ Le lieu de collecte des poubelles



Base interrogée : 8 locataires insatisfaits

○ Les caves



Base interrogée : 3 locataires insatisfaits

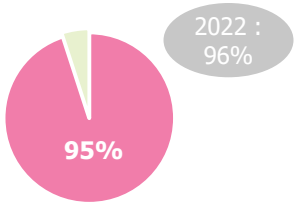
Attention à l'interprétation des résultats qui reposent sur des sous-échantillons limités (moins de 30 locataires interrogés)

Base 2025 : 263 locataires insatisfaits de la propreté des parties communes.
Les résultats du graphique sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

Les équipements collectifs

Tmh Tours métropole habitat

Les équipements collectifs



1246 locataires résidant en habitat collectif

(1343 en 2022)

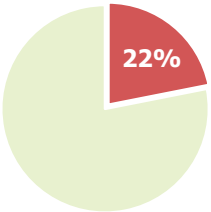
	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2016	2019	2022	2025	Région 2022	Benchmark	Image et Satis. 2024
Le fonctionnement des équipements techniques des parties communes (1)	44	34	12	10	6,9	7,0	7,3	**7,2**	7,2	6,3	6,2
Le fonctionnement des ascenseurs (2)	41	34	13	12	6,7	6,8	7,2	**6,9**	7,4	6,4	-

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

Les équipements collectifs



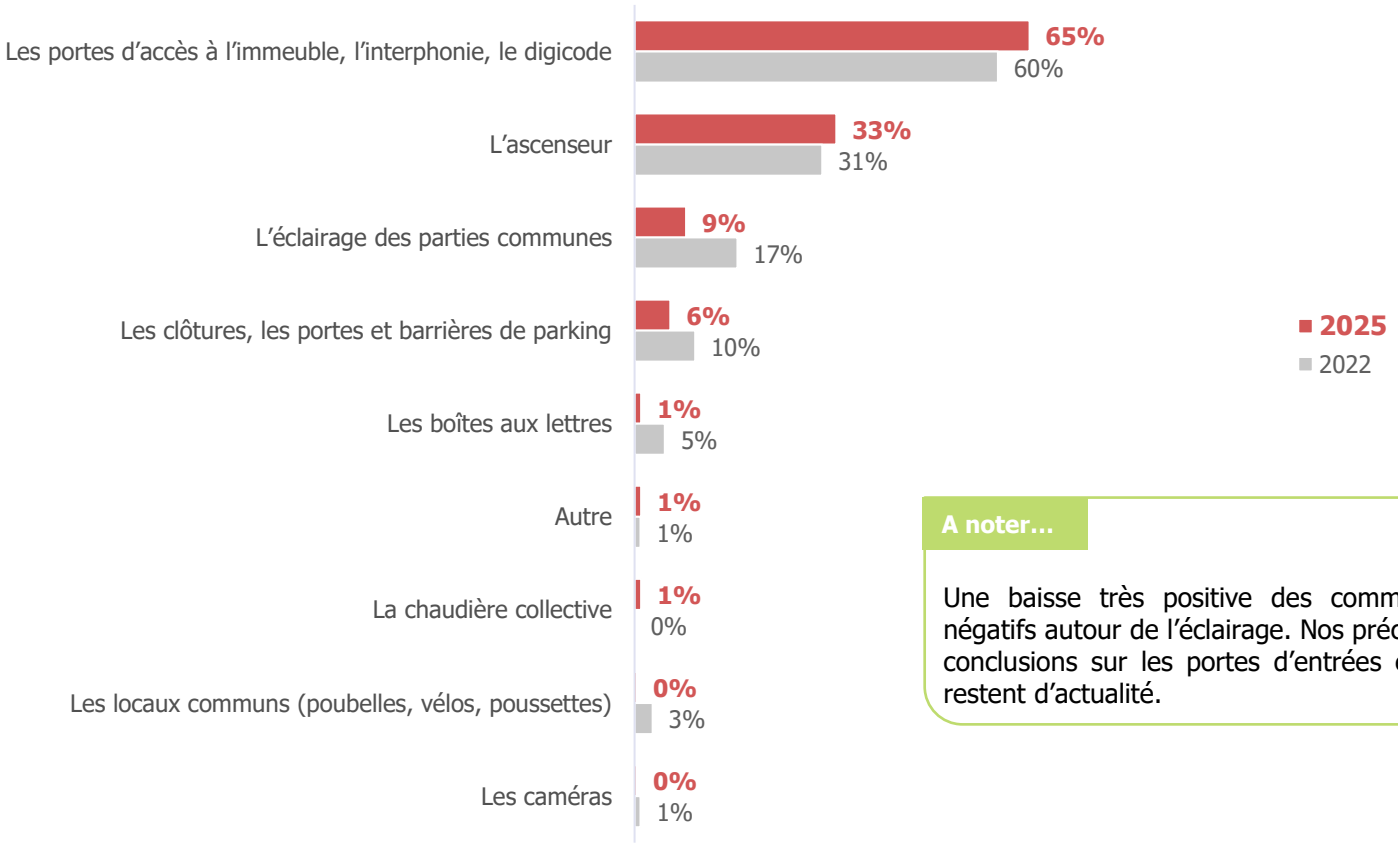
2022 : 20%

270 locataires insatisfaits du fonctionnement des équipements techniques des parties communes

(264 en 2022)

Quels équipements sont concernés ?

En spontané (modalités non suggérées), plusieurs réponses possibles



A noter…

Une baisse très positive des commentaires négatifs autour de l'éclairage. Nos précédentes conclusions sur les portes d'entrées et accès restent d'actualité.

Base 2025 : 270 locataires insatisfaits du fonctionnement des équipements techniques des parties communes.
Les résultats du graphique sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

Les équipements collectifs

	Au global	Collectif en QPV	Collectif hors QPV
Le fonctionnement des équipements techniques des parties communes	**7,2**	7,0	7,5
Le fonctionnement des ascenseurs	**6,9**	6,7	7,5

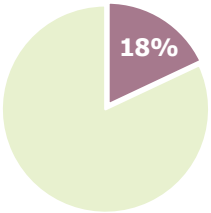
	Au global	Antenne Centre Cher	Antenne Nord	Antenne Ouest	Antenne Sud
Le fonctionnement des équipements techniques des parties communes	**7,2**	7,1	7,1	7,3	7,2
Le fonctionnement des ascenseurs	**6,9**	6,7	7,4	7,2	6,7

Base 2025 : 1246 locataires résidant en habitat collectif. Les résultats des tableaux sont exprimés en notes sur 10 sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

L’emménagement des nouveaux entrants

Tmh Tours métropole habitat

L'emménagement des nouveaux entrants



2022 : 20%

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)	56 / 33 / 6 / 4	7,4	7,5	8,0	**8,1**	-	7,8	8,1
QO2. La propreté du logement lors de l'emménagement	55 / 33 / 7 / 5	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	36 / 43 / 14 / 7	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…

Base 2025 : 241 locataires ayant emménagé dans leur logement au cours des 2 dernières années.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

L'emménagement des nouveaux entrants

	Au global	Collectif en QPV	Collectif hors QPV	Individuel en QPV	Individuel hors QPV
QO1. Les conditions d'entrée dans le logement	**8,1**	8,3	8,0	-	7,3
QO2. La propreté du logement lors de l'emménagement	**8,0**	7,8	8,2	-	8,1
QO3. L'état général du logement et des équipements lors de l'emménagement	**7,0**	7,1	7,0	-	6,5

	Au global	Antenne Centre Cher	Antenne Nord	Antenne Ouest	Antenne Sud
QO1. Les conditions d'entrée dans le logement	**8,1**	8,1	8,5	8,4	7,5
QO2. La propreté du logement lors de l'emménagement	**8,0**	8,6	7,7	8,1	7,4
QO3. L'état général du logement et des équipements lors de l'emménagement	**7,0**	7,3	6,7	7,1	7,1

Base 2025 : 241 locataires ayant emménagé dans leur logement au cours des 2 dernières années.
Les résultats des tableaux sont exprimés en notes sur 10 sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

Le logement et ses équipements

Tmh Tours métropole habitat

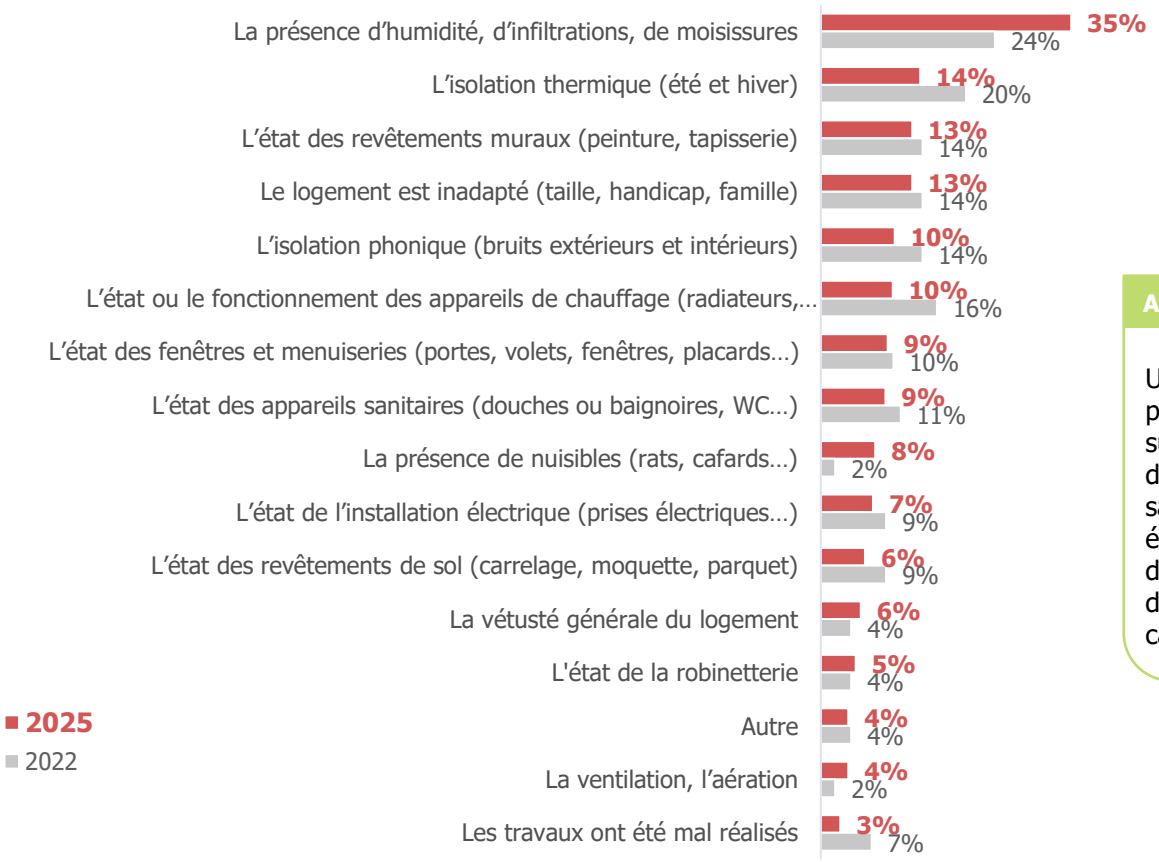
Le logement et ses équipements

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2016	2019	2022	2025	Région 2022	Benchmark	Image et Satis. 2024
Le logement au global	45	32	11	12	-	7,2	7,4 ↘	**7,1**	7,2	7,1	6,7

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.

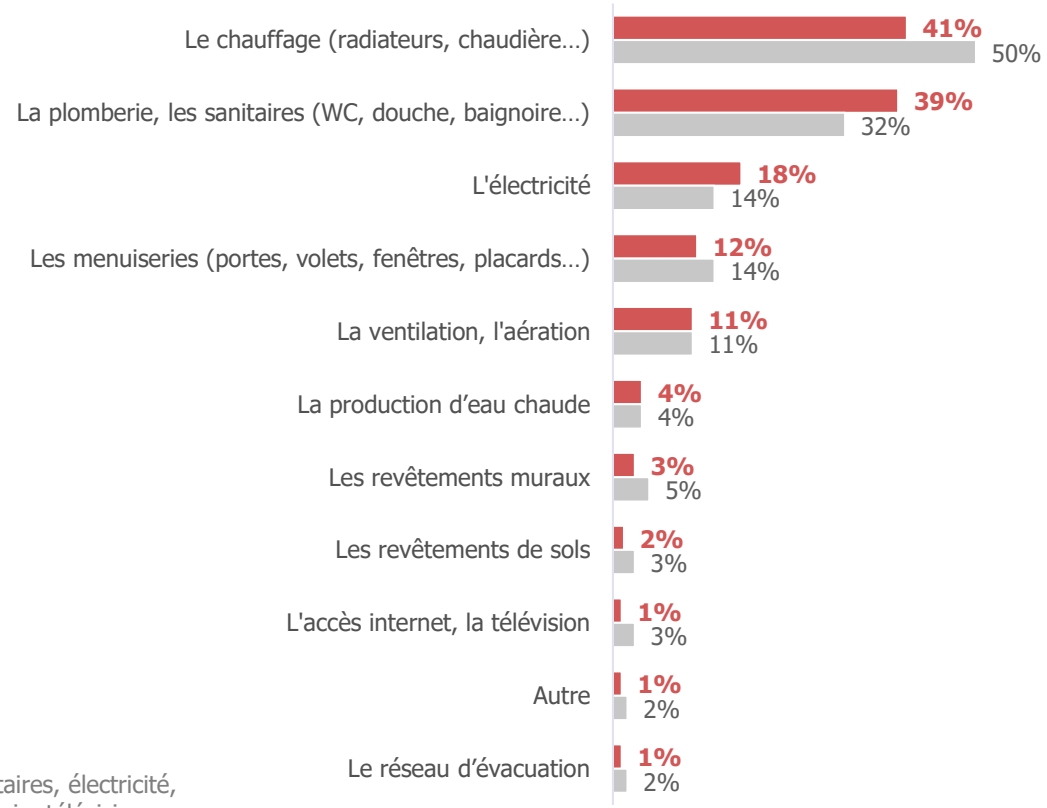
Base totale 2025 : 1311 locataires. Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

Le logement et ses équipements

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2016	2019	2022	**2025**	Région 2022	Benchmark	Image et Satis. 2024
(1) Le fonctionnement des équipements du logement	40	35	15	10	6,4	6,5 ↗	6,9	**6,9**	6,9	6,7	6,0

330 locataires insatisfaits
(340 en 2022)

Pour quelle(s) raison(s) ?
En spontané (modalités non suggérées), plusieurs réponses possibles



A noter…

Un item qui se cristallise et est à maintenir sur ces niveaux de perception (6,8/7,2 sur 10).

(1) Précisions : plomberie/sanitaires, électricité, chauffage, ventilation, menuiserie, télévision

Le logement et ses équipements

	Au global	Collectif en QPV	Collectif hors QPV	Individuel en QPV	Individuel hors QPV
Le logement au global	**7,1**	6,9	7,4	-	7,4
Le fonctionnement des équipements du logement	**6,9**	6,8	7,1	-	6,9

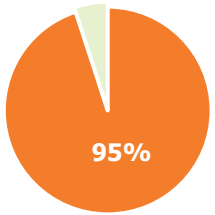
	Au global	Antenne Centre Cher	Antenne Nord	Antenne Ouest	Antenne Sud
Le logement au global	**7,1**	6,7	7,6	7,3	7,2
Le fonctionnement des équipements du logement	**6,9**	6,7	7,1	7,0	6,9

Base totale 2025 : 1311 locataires. Les résultats des tableaux sont exprimés en notes sur 10 sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

Les demandes d’interventions techniques

Tmh Tours métropole habitat

Les demandes techniques dans les parties communes et espaces extérieurs



2022 : 96%

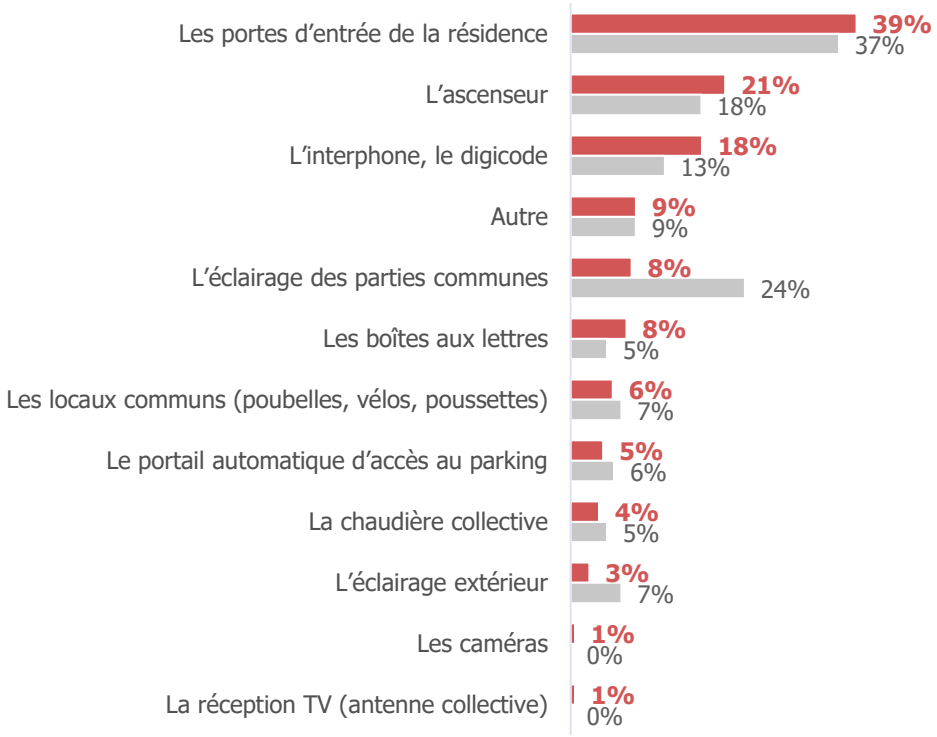
1246 locataires résidant en habitat collectif
(1343 en 2022)

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

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2016	2019	2022	**2025**	Région 2022	Benchmark	Image et Satis. 2024
Le traitement des demandes techniques dans les P.C. ou sur les équipements et espaces extérieurs	43	42	9	6	-	6,5	7,6	**7,5**	7,4	7,2	-

162 locataires insatisfaits
(148 en 2022)

Quels équipements communs sont concernés par votre insatisfaction ?
En spontané (modalités non suggérées), plusieurs réponses possibles



A noter…

Une perception plaisante à maintenir sur ces niveaux. Nos précédentes remarques sur l'importance du faire savoir et la réassurance du locataire restent d'actualité.

Base 2025 : 1246 locataires résidant en habitat collectif. Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

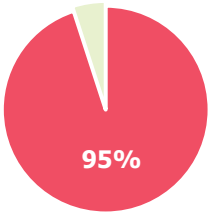
Les demandes techniques dans les parties communes et espaces extérieurs

	Au global	Collectif en QPV	Collectif hors QPV
Le traitement des demandes techniques dans les P.C. ou sur les équipements et espaces extérieurs	**7,5**	7,4	7,7

	Au global	Antenne Centre Cher	Antenne Nord	Antenne Ouest	Antenne Sud
Le traitement des demandes techniques dans les P.C. ou sur les équipements et espaces extérieurs	**7,5**	7,3	7,4	7,8	7,7

Base 2025 : 1246 locataires résidant en habitat collectif. Les résultats des tableaux sont exprimés en notes sur 10 sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

Les interventions techniques dans les parties communes



2022 : 96%

1246 locataires résidant en habitat collectif

(1343 en 2022)

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout
QO4. Les délais d'intervention à la suite de pannes dans les ascenseurs	44	34	12	10

	Notes sur 10				Région	Benchmark	Image et Satis.
	2016	2019	2022	**2025**	2022		2024
QO4. Les délais d'intervention à la suite de pannes dans les ascenseurs	-	-	7,6	**7,1**	-	7,2	-

	Au global	Collectif en QPV	Collectif hors QPV
QO. Les délais d'intervention à la suite de pannes dans les ascenseurs	**7,1**	7,0	7,7

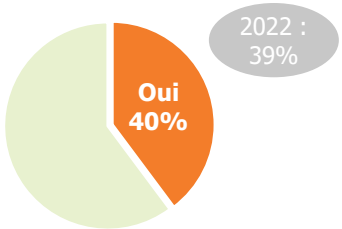
	Au global	Antenne Centre Cher	Antenne Nord	Antenne Ouest	Antenne Sud
QO. Les délais d'intervention à la suite de pannes dans les ascenseurs	**7,1**	6,9	7,1	7,7	7,1

A noter…

Sous réserve de vos constats internes, une baisse qui peut également trouver pour partie son origine sur une mauvaise interprétation des annonces du début d'année (48h de traitement).

Base 2025 : 1246 locataires résidant en habitat collectif. Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

Les demandes techniques pour le logement



521 locataires ayant formulé au moins une demande technique pour leur logement au cours des 12 derniers mois

(552 en 2022)

					Notes sur 10				Région	Benchmark	Image et Satis.
					2016	2019	2022	**2025**	2022		2024
La qualité des explications apportées et du suivi de la demande technique pour le logement (1)	**39**	**27**	**13**	**21**	6,3 ↘	5,4 ↗	6,2	**6,2**	6,5	5,8	-

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

	Au global	Collectif en QPV	Collectif hors QPV	Individuel en QPV	Individuel hors QPV
La qualité des explications apportées et du suivi de la demande technique pour le logement	**6,2**	6,4	5,8	-	6,3

	Au global	Antenne Centre Cher	Antenne Nord	Antenne Ouest	Antenne Sud
La qualité des explications apportées et du suivi de la demande technique pour le logement	**6,2**	6,3	6,3	5,9	6,3

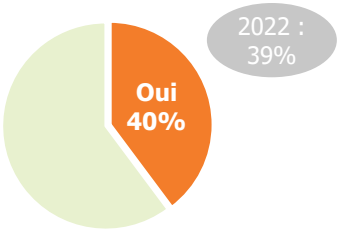
A noter…

Une thématique qui constitue, comme pour de très nombreux organismes, un important point de progrès (idéal de 6,5/6,8 sur 10) sur cette thématique de l'information des étapes et du suivi.

(1) Précisions : avant intervention
Attention : en 2016, la formulation de la question était différente (« La manière dont on a écouté et suivi votre demande »). Cette modification est à prendre en compte dans l'interprétation de l'évolution des résultats.

Base 2025 : 521 locataires ayant formulé au moins une demande technique pour leur logement au cours des 12 derniers mois.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

Les demandes techniques pour le logement



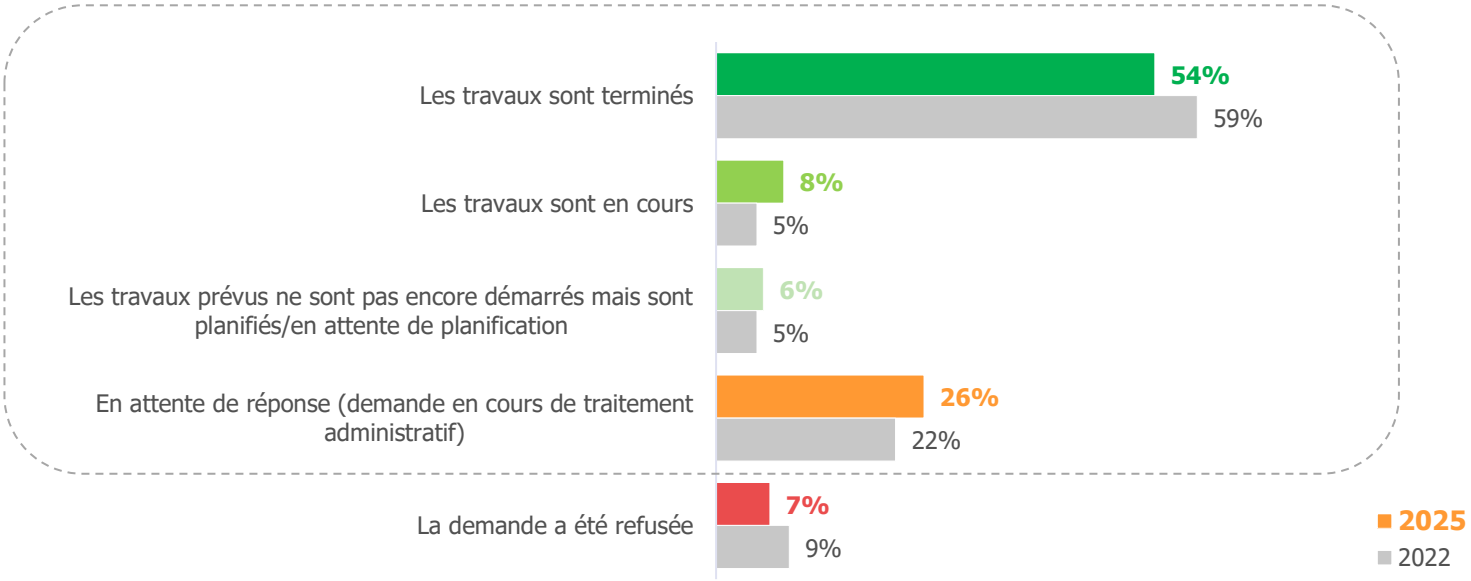
521 locataires ayant formulé au moins une demande technique pour leur logement au cours des 12 derniers mois

(552 en 2022)

A noter…

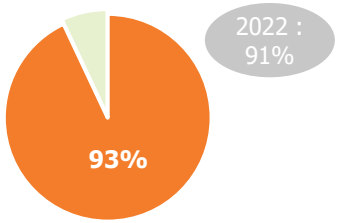
Des demandes en attente d'une réponse à contenir sous les 25% (objectif de 20% déjà présenté).

Aujourd'hui, cette demande est …?



Base 2025 : 521 locataires ayant formulé au moins une demande technique pour leur logement au cours des 12 derniers mois.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

Les demandes techniques pour le logement

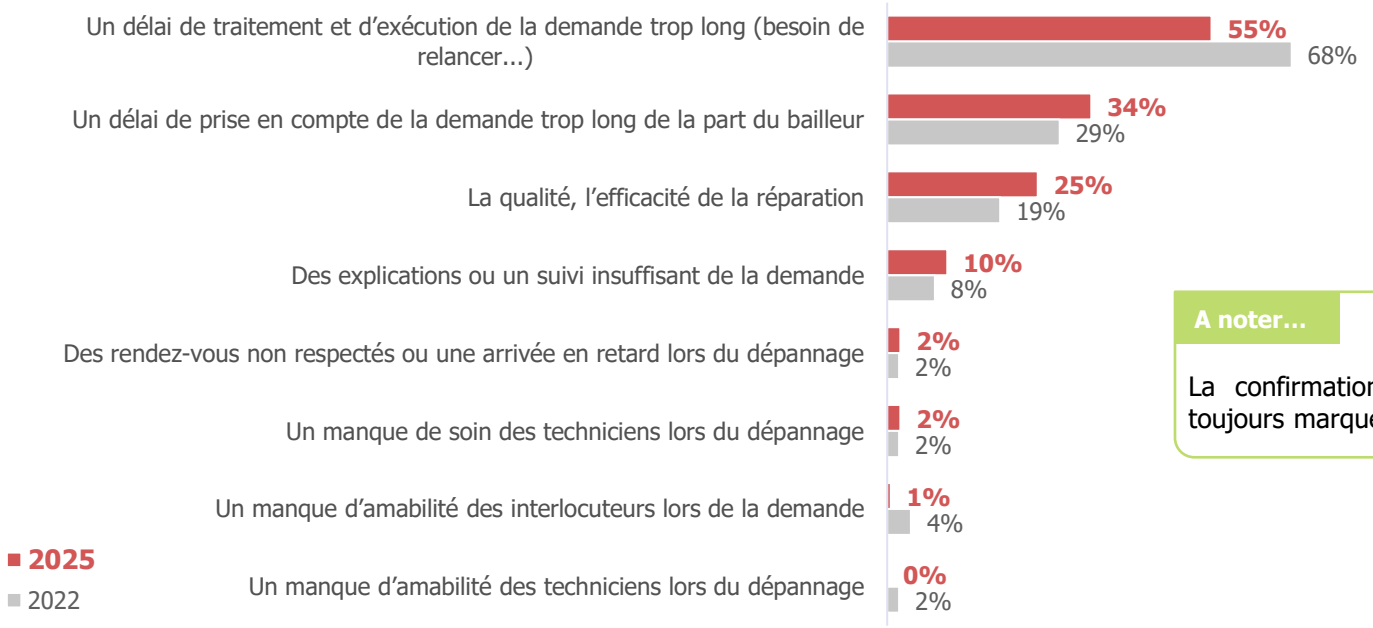


483 locataires pour lesquels la demande est traitée, en cours de traitement ou en attente de réponse (501 en 2022) (1)

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2016	2019	2022	2025	Région 2022	Benchmark	Image et Satis. 2024
Le traitement des demandes techniques pour le logement	39	23	15	23	-	-	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

Base 2025 : 483 locataires pour lesquels la demande est traitée, en cours de traitement ou en attente de réponse.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

Les demandes techniques pour le logement

	Au global	Collectif en QPV	Collectif hors QPV	Individuel en QPV	Individuel hors QPV
Le traitement des demandes techniques pour le logement	**6,0**	6,2	5,6	-	5,4

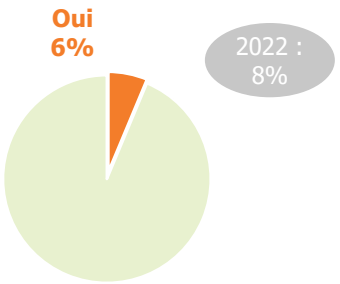
	Au global	Antenne Centre Cher	Antenne Nord	Antenne Ouest	Antenne Sud
Le traitement des demandes techniques pour le logement	**6,0**	5,9	5,8	5,8	6,4

Base 2025 : 483 locataires pour lesquels la demande est traitée (travaux réalisés ou en cours), en cours de traitement ou en attente d'une réponse.
Les résultats des tableaux sont exprimés en notes sur 10 sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

Les demandes non techniques

Tmh Tours métropole habitat

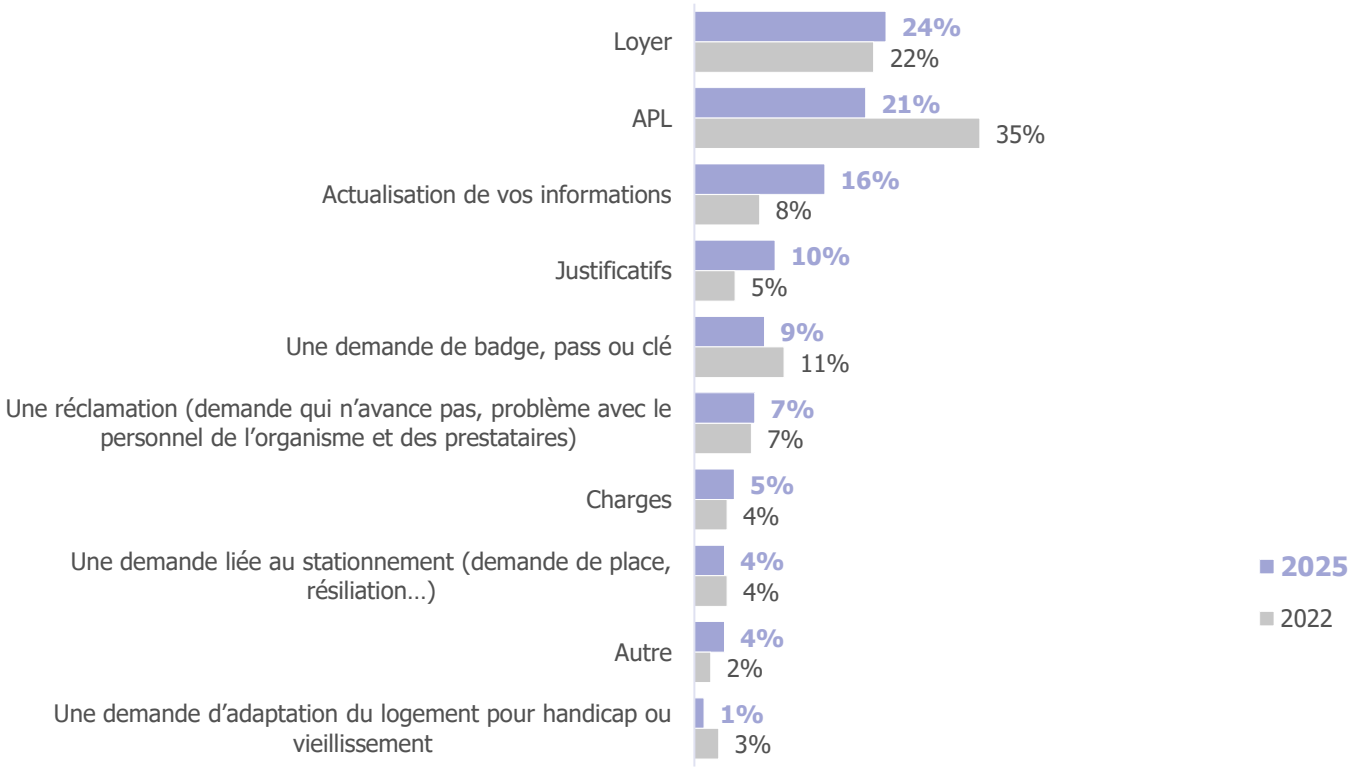
Les demandes administratives



82 locataires ayant formulé une demande administrative au cours des 12 derniers mois

(105 en 2022) (1)

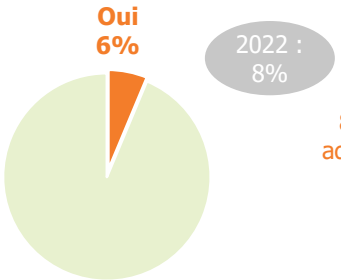
Quelle est la nature de votre dernière demande administrative ?



(1) Précisions : APL, loyer, charges, justificatifs, actualisation du compte locataire… (hors troubles de voisinages et demandes de mutation)

Base 2025 : 82 locataires ayant formulé une demande administrative au cours des 12 derniers mois.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

Les demandes administratives



82 locataires ayant formulé une demande administrative au cours des 12 derniers mois

(105 en 2022)

		Notes sur 10				Région	Benchmark	Image et Satis.
		2016	2019	2022	**2025**	2022		2024
Le traitement des demandes administratives	67 / 19 / 5 / 9	-	-	7,2	**8,2**	6,4	6,8	-
L'accompagnement et les conseils apportés par l'organisme pour trouver une solution	64 / 20 / 2 / 14	-	-	6,9	**7,8**	6,6	7,1	-

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

Notes selon la nature de la demande

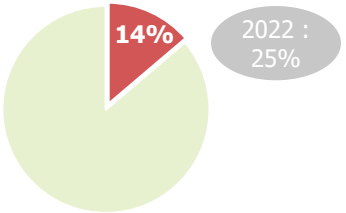
	Au global	APL	Loyer	Charges	Justificatifs
Effectifs interrogés >	82	17	19	4	8
Le traitement des demandes administratives	**8,2**	8,9	8,2	7,5	9,1
L'accompagnement et les conseils apportés par l'organisme pour trouver une solution	**7,8**	9,1	7,9	4,3	5,9

A noter…

Des évolutions et des résultats plaisants à partager avec l'ensemble des personnels qui interviennent dans le traitement de ces demandes.

Base 2025 : 82 locataires ayant formulé une demande administrative au cours des 12 derniers mois.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

Les demandes administratives

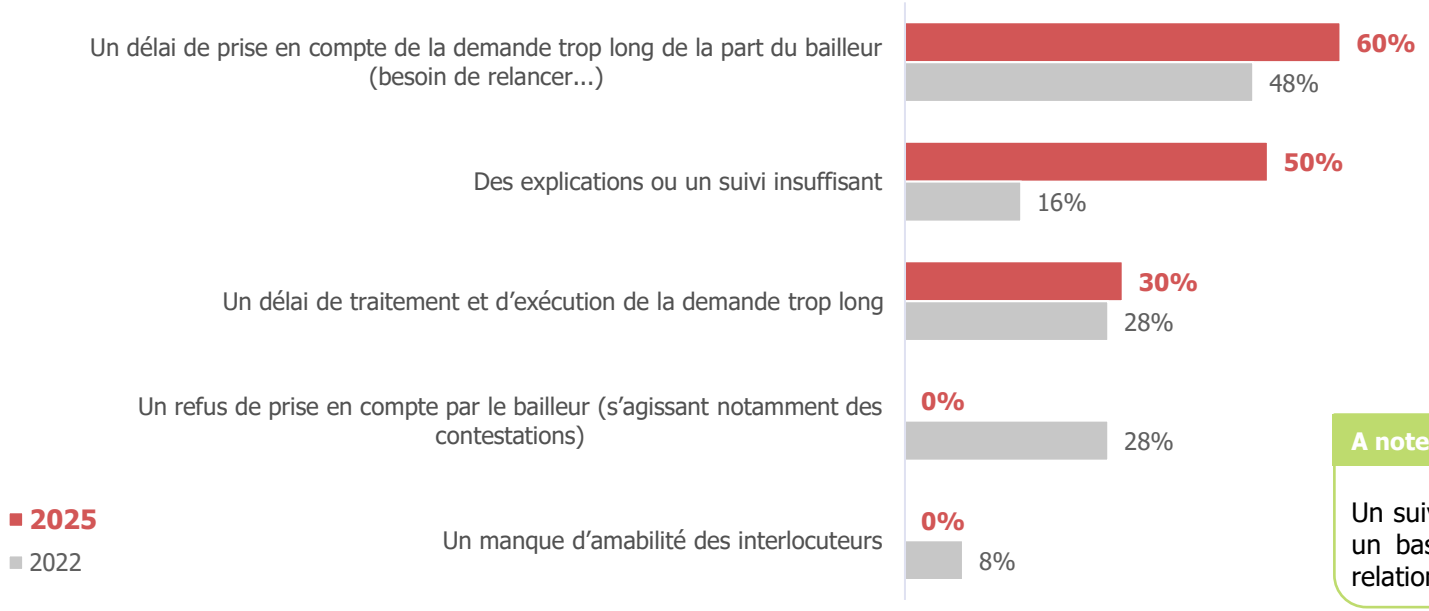


11 locataires insatisfaits du traitement de la demande administrative

(25 en 2022)

Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas satisfait(e) du traitement de votre demande administrative ?

En spontané (modalités non suggérées), plusieurs réponses possibles



A noter…

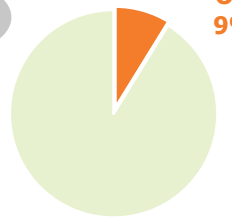
Un suivi qui constitue aujourd'hui un basic du traitement et de la relation client.

Attention à l'interprétation des résultats qui reposent sur un faible sous-échantillon (moins de 30 locataires interrogés)

Base 2025 : 11 locataires insatisfaits du traitement de la demande administrative.
Les résultats du graphique sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

Les demandes liées aux troubles de voisinage

2022 : 8%



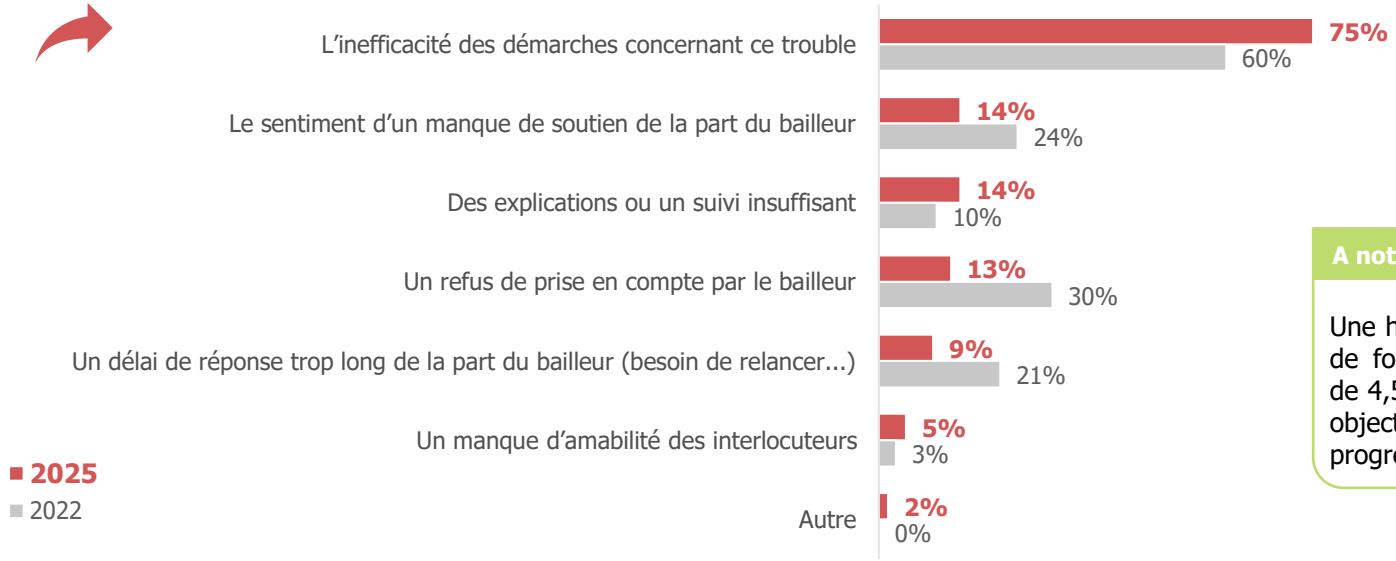
Oui 9%

115 locataires ayant formulé une demande liée à un trouble de voisinage au cours des 12 derniers mois (107 en 2022)

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2016	2019	2022	**2025**	Région 2022	Benchmark	Image et Satis. 2024
Le traitement des demandes liées aux troubles de voisinage	24	20	12	44	- (1)	3,4	3,5	**4,1**	4,2	4,0	-

64 locataires insatisfaits (68 en 2022)

Pour quelle(s) raison(s) ?
En spontané (modalités non suggérées), plusieurs réponses possibles



A noter…

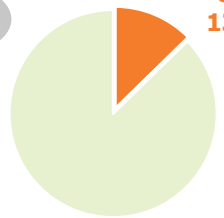
Une hausse obtenue dans un contexte toujours de forte sensibilité des locataires. Un objectif de 4,5 sur 10 pourra être proposé aux équipes, objectif qui n'enlève en rien à la très belle progression relevée sur cette vague de mesure.

(1) En 2019, la question était « L'accompagnement et les conseils de l'organisme pour trouver une solution aux troubles de voisinage » et elle n'était posée qu'aux locataires ayant déposé une demande de cette nature. En 2016, la question était la même qu'en 2019 mais posée à tous les locataires (qu'ils aient déposé une demande ou non) et en tout début de questionnaire. L'historique 2016 n'est donc pas comparable aux données 2022 et n'est pas présenté.

Base 2025 : 115 locataires ayant formulé une demande liée à un trouble de voisinage au cours des 12 derniers mois.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

Les demandes de changement de logement

2022 : 10%



Oui 13%

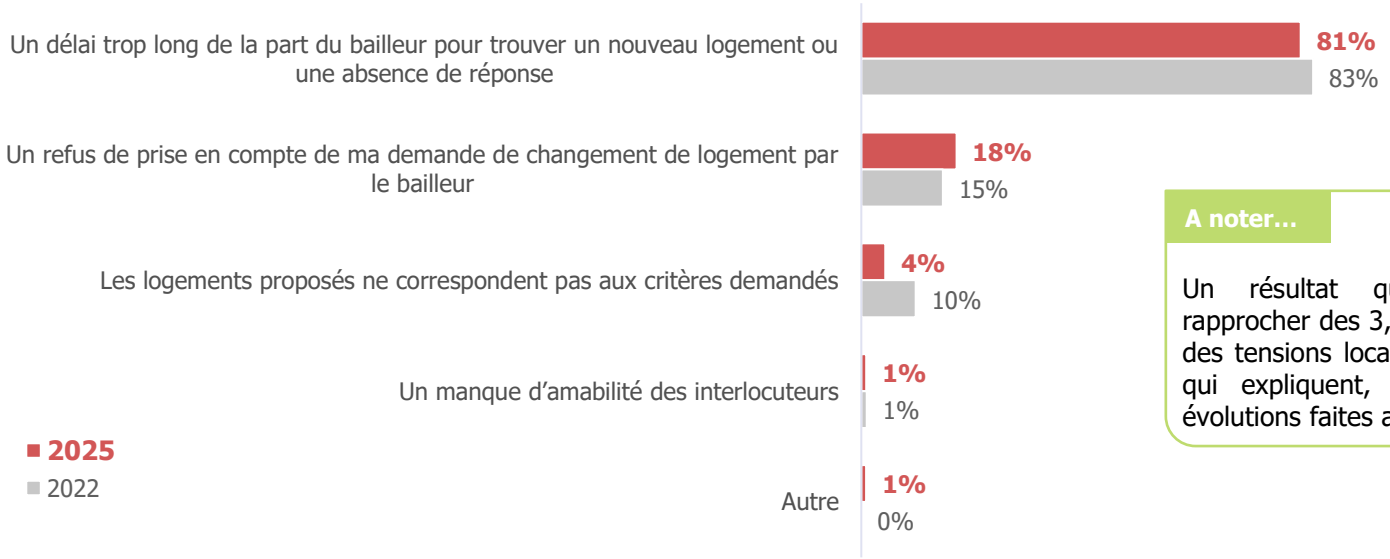
167 locataires ayant formulé une demande de mutation (changement de logement) au cours des 12 derniers mois (134 en 2022)

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

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2016	2019	2022	**2025**	Région 2022	Benchmark	Image et Satis. 2024
Le traitement des demandes de changement de logement	15	15	13	57	-	-	3,2	**2,9**	3,3	3,6	-

115 locataires insatisfaits (89 en 2022)

Pour quelle(s) raison(s) ?
En spontané (modalités non suggérées), plusieurs réponses possibles



A noter…

Un résultat qui sera idéalement à rapprocher des 3,5 sur 10. Un renforcement des tensions locatives sur certains secteurs qui expliquent, pour sa part, certaines évolutions faites au niveau national.

Base 2025 : 167 locataires ayant formulé une demande de changement de logement au cours des 12 derniers mois.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

Les demandes non techniques

	Au global	Collectif en QPV	Collectif hors QPV	Individuel en QPV	Individuel hors QPV
Le traitement des demandes administratives	**8,2**	8,0	8,6	-	10,0
L'accompagnement et les conseils apportés par l'organisme pour trouver une solution	**7,8**	8,0	7,4	-	10,0
Le traitement des demandes liées aux troubles de voisinage	**4,1**	4,5	3,5	-	3,5
Le traitement des demandes de changement de logement	**2,9**	3,2	2,1	-	0,0

	Au global	Antenne Centre Cher	Antenne Nord	Antenne Ouest	Antenne Sud
Le traitement des demandes administratives	**8,2**	7,6	7,7	9,1	9,1
L'accompagnement et les conseils apportés par l'organisme pour trouver une solution	**7,8**	8,2	5,8	7,7	9,0
Le traitement des demandes liées aux troubles de voisinage	**4,1**	3,9	3,2	4,4	5,3
Le traitement des demandes de changement de logement	**2,9**	3,3	3,2	2,7	1,9

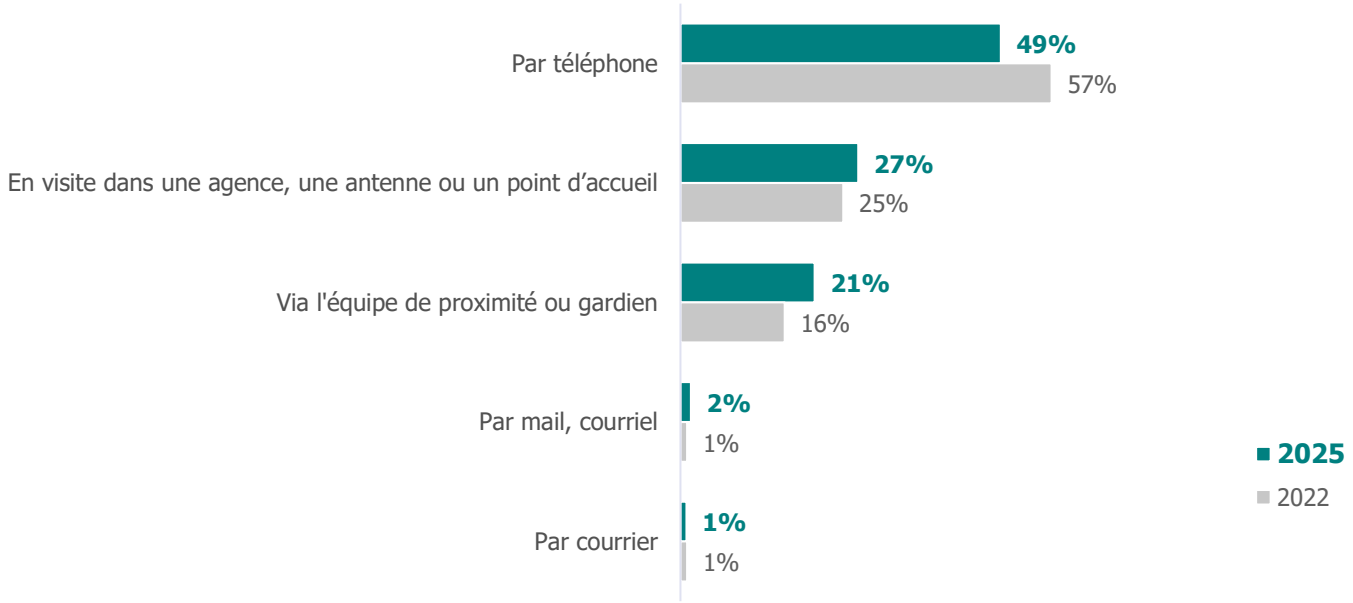
Base 2025 : 318 locataires ayant formulé au moins une demande non technique au cours des 12 derniers mois.
Les résultats des tableaux sont exprimés en notes sur 10 sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

Les échanges avec l’organisme

Tmh Tours métropole habitat

Les échanges avec l'organisme

Quel est le moyen de communication que vous privilégiez pour prendre contact avec votre bailleur ?
En assisté (modalités citées une à une), une seule réponse possible



Base totale 2025 : 1311 locataires. Les résultats du graphique sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

Les échanges avec l'organisme

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2016	2019	2022	**2025**	Région 2022	Benchmark	Image et Satis. 2024
L'accueil lors des contacts avec l'organisme (1)	59	31	5	5	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	74	20	3	3	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	68	23	4	5	8,1	8,1	8,3	**8,5**	8,3	7,7	-
Les échanges par téléphone Base : 619 locataires	59	32	6	3	7,6	7,7	8,2	**8,3**	8,2	7,6	-
Les échanges par mail ou courriel Base : 20 locataires	44	44	6	6	-	-	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 évidement à cristalliser et à partager le plus largement possible.

(1) Précisions : téléphone, déplacement au local gardien, à l'agence, au siège
ⓘ 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

Les échanges avec l'organisme

	Au global	Collectif en QPV	Collectif hors QPV	Individuel en QPV	Individuel hors QPV
L'accueil lors des contacts avec l'organisme	**8,2**	8,2	8,3	-	7,7
Les échanges avec les équipes de proximité ou gardiens	**8,9**	8,9	8,8	-	8,8
Les échanges lors des visites à l'agence, l'antenne ou au point accueil	**8,5**	8,4	8,9	-	7,9
Les échanges par téléphone	**8,3**	8,4	8,3	-	7,5
Les échanges par mail ou courriel	7,7	8,3	8,0	-	0,0

	Au global	Antenne Centre Cher	Antenne Nord	Antenne Ouest	Antenne Sud
L'accueil lors des contacts avec l'organisme	**8,2**	8,2	8,1	8,4	7,9
Les échanges avec les équipes de proximité ou gardiens	**8,9**	8,8	8,8	8,9	9,1
Les échanges lors des visites à l'agence, l'antenne ou au point accueil	**8,5**	8,3	8,7	9,1	8,3
Les échanges par téléphone	**8,3**	8,3	8,4	8,3	8,2
Les échanges par mail ou courriel	7,7	8,0	6,8	8,5	9,3

Base totale 2025 : 1311 locataires. Les résultats des tableaux sont exprimés en notes sur 10 sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

La perception des interlocuteurs

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2016	2019	2022	**2025**	Région 2022	Benchmark	Image et Satis. 2024
La facilité à joindre les interlocuteurs	55	31	8	6	-	6,8	7,4	**7,9**	7,3	7,2	7,3 (1)
L'écoute des interlocuteurs	58	30	6	6	-	7,3	7,8	**8,1**	7,8	8,2	-
La réactivité des interlocuteurs	48	31	10	11	-	6,5	7,2	**7,3**	7,1	7,2	-
L'amabilité et la courtoisie des interlocuteurs	66	27	3	4	-	8,1	8,3	**8,6**	8,6	8,8	-
La compétence des interlocuteurs	56	32	6	6	-	7,6	7,9	**8,0**	7,8	8,1	-

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

A noter…

Des équipes qui confirment un important savoir faire et une capacité à surprendre positivement, à rassurer et à écouter les locataires.

(1) Attention, dans l'enquête Image & Satisfaction, on juge uniquement la facilité à joindre le Centre de Relation Clients, et non les interlocuteurs en général

Base totale 2025 : 1311 locataires. Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

La perception des interlocuteurs

	Au global	Collectif en QPV	Collectif hors QPV	Individuel en QPV	Individuel hors QPV
La facilité à joindre les interlocuteurs	**7,9**	8,0	7,9	-	6,7
L'écoute des interlocuteurs	**8,1**	8,1	8,2	-	7,5
La réactivité des interlocuteurs	**7,3**	7,3	7,4	-	6,6
L'amabilité et la courtoisie des interlocuteurs	**8,6**	8,6	8,7	-	8,0
La compétence des interlocuteurs	**8,0**	8,1	8,0	-	7,3

	Au global	Antenne Centre Cher	Antenne Nord	Antenne Ouest	Antenne Sud
La facilité à joindre les interlocuteurs	**7,9**	7,8	8,0	7,8	8,1
L'écoute des interlocuteurs	**8,1**	8,1	8,1	8,1	8,0
La réactivité des interlocuteurs	**7,3**	7,3	7,2	7,4	7,5
L'amabilité et la courtoisie des interlocuteurs	**8,6**	8,6	8,6	8,7	8,5
La compétence des interlocuteurs	**8,0**	8,0	7,8	8,1	8,0

Base totale 2025 : 1311 locataires. Les résultats des tableaux sont exprimés en notes sur 10 sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

L’information et la communication

Tmh Tours métropole habitat

L'information et la communication

					Notes sur 10				Région	Benchmark	Image et Satis.
					2016	2019	2022	**2025**	2022		2024
L'information et la communication de l'organisme (1)	**56**	**34**	**5**	**5**	7,5 ↗	7,9	8,1	**8,1**	7,9	7,0	-
Les supports internet en matière d'informations et de services (2)	**53**	**31**	**9**	**7**	-	7,4	7,6	**7,8**	7,5	7,8	-

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

Taux de non-réponse
52%

A noter…

Des résultats plaisants qu'il importera de conserver sur les prochaines mesures.

(1) Précisions : journal des locataires, affichage mais aussi communication sur Internet, évènements organisés par le bailleur, articles de presse…
(2) Précisions : espace locataire, réseaux sociaux

L'information et la communication

	Au global	Collectif en QPV	Collectif hors QPV	Individuel en QPV	Individuel hors QPV
L'information et la communication de l'organisme	**8,1**	8,1	8,4	-	7,1
Les supports internet en matière d'informations et de services	**7,8**	7,7	7,9	-	7,1

	Au global	Antenne Centre Cher	Antenne Nord	Antenne Ouest	Antenne Sud
L'information et la communication de l'organisme	**8,1**	8,0	8,1	8,3	8,2
Les supports internet en matière d'informations et de services	**7,8**	7,8	7,7	7,7	7,9

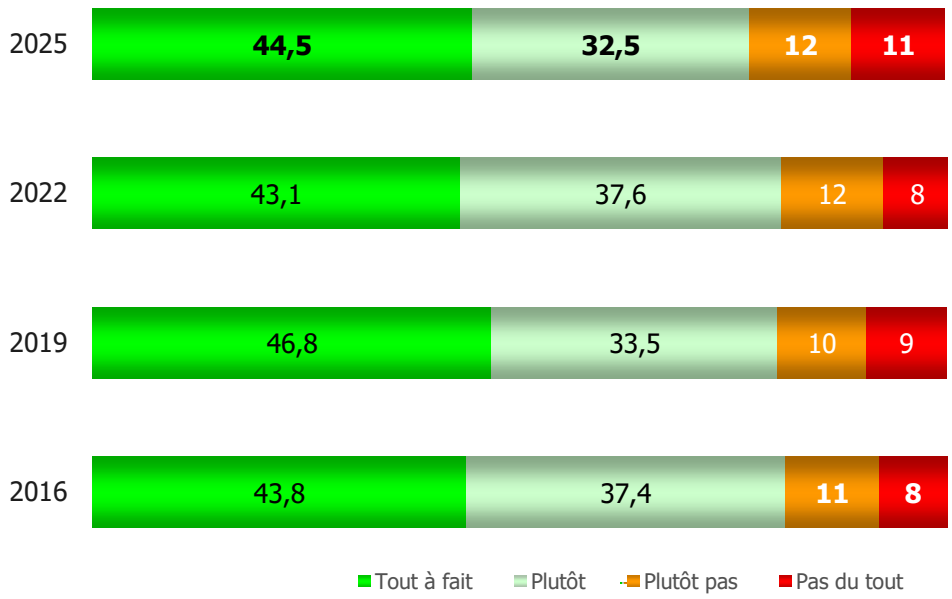
Base totale 2025 : 1311 locataires. Les résultats des tableaux sont exprimés en notes sur 10 sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

Le bilan

Tmh Tours métropole habitat

Le rapport qualité/prix du logement

Etes-vous satisfait du rapport qualité/prix de votre logement ?



	Notes sur 10	Région	Benchmark	Image et Satis.
2025	7,1	-	6,7	-
2022	7,3	7,3	7,3	-
2019	7,3	7,3	-	-
2016	7,3	7,4	-	-

	Au global	Collectif en QPV	Collectif hors QPV	Individuel en QPV	Individuel hors QPV
Le rapport qualité/prix du logement	**7,1**	7,1	7,1	-	7,6

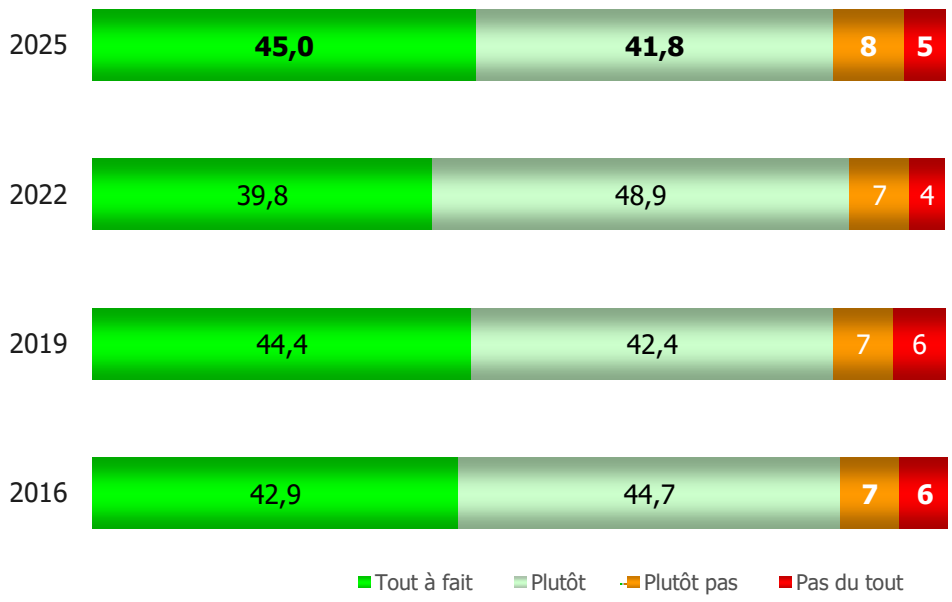
	Au global	Antenne Centre Cher	Antenne Nord	Antenne Ouest	Antenne Sud
Le rapport qualité/prix du logement	**7,1**	6,9	7,0	7,6	7,0

A noter…

Un repli de perception du rapport qualité/prix conforme à une tendance de fond qui dépasse largement le cadre de l'organisme. Dans tous les cas de figure, un résultat qui, malgré une conjoncture très défavorable, se maintient sur un très bon niveau de perception.

La satisfaction globale

Globalement, que pensez-vous de votre organisme ?



	Notes sur 10	Région	Benchmark	Image et Satis.
2025	7,7	-	7,0	-
2022	7,6	7,5	7,3	7,2
2019	7,6	7,6	-	-
2016	7,6	7,6	-	-

	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.

Le Net Promoter Score : un indicateur de fidélité

• Qu'est-ce que c'est ?

Le **Net Promoter Score ou NPS** est un indicateur développé en 2003 par F. Reichheld. Dans l'univers commercial, il mesure **la capacité de recommandation** des clients vis-à-vis d'un produit ou d'un service. Plus le NPS est élevé, plus le bouche à oreille créé par les clients est favorable. Transposé à l'univers de l'habitat social, le NPS est **un bon indicateur de fidélité à un bailleur et de « fierté »** d'être logé chez celui-ci.

• Comment ça marche ?

Le NPS permet d'évaluer la fidélité des clients à travers leur intention de recommander à partir d'une question simple : « Recommanderiez-vous à des membres de votre famille, des collègues ou des amis d'être logés par votre bailleur ? »
Les locataires sont invités à s'exprimer sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant qu'ils ne le recommanderaient pas du tout et 10 fortement. À la suite des recherches menées par les metteurs au point du NPS, 3 catégories de clients ont été définies selon leur degré d'enthousiasme :

Promoteurs : scores de 9 ou 10
Passifs : scores de 7 ou 8
Détracteurs : scores de 0 à 6

Le NPS est obtenu en soustrayant du pourcentage de promoteurs, le pourcentage de détracteurs. Il est exprimé en nombre de points compris entre -100 et 100.

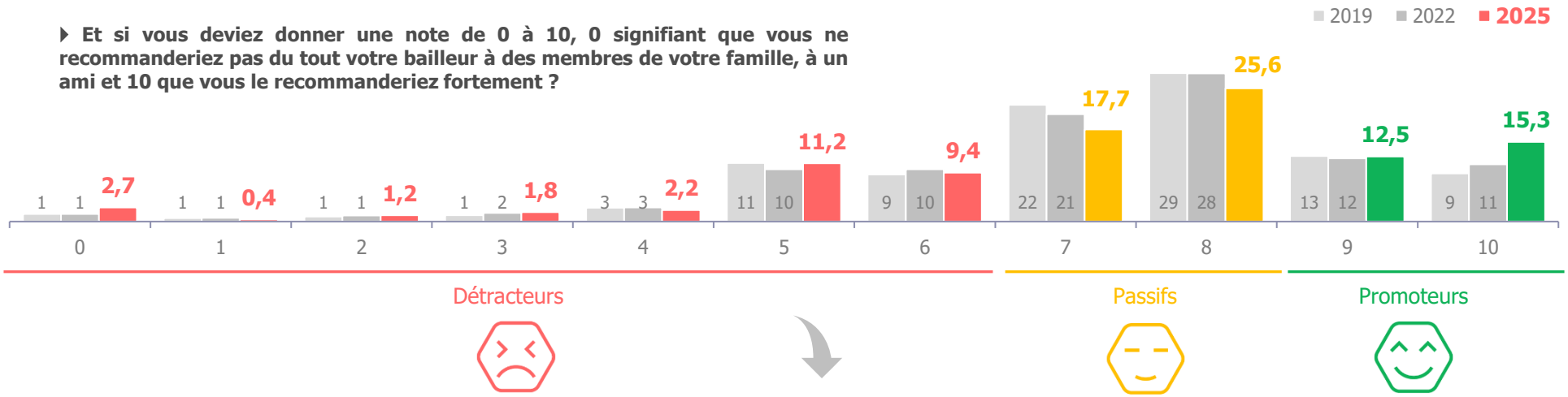
• Comment l'interpréter ?

Un NPS positif (>0) est considéré comme l'indication d'une **bonne santé en matière de relation client** (il y a plus de promoteurs que de détracteurs). Au-delà de la valeur instantanée du NPS, c'est surtout **son évolution dans le temps qui est fondamentale**. Le challenge est de l'améliorer !

Pour augmenter le NPS, il faut **améliorer la satisfaction** en transformant les détracteurs en passifs puis les passifs en promoteurs. Mais ce score va également au-delà : il complète la mesure de la satisfaction en proposant **un indicateur qui repose davantage sur la dimension marketing ou l'image**. En effet, une offre peut être satisfaisante (voire très satisfaisante) pour un client mais peu fédératrice en termes de recommandation, à la suite d'un déficit d'image ou de communication. Nous pensons qu'il est intéressant de travailler sur les deux dimensions de la satisfaction et de la recommandation en soignant non seulement le « faire » mais aussi le « faire-savoir ». D'autant que le NPS est un indicateur plus élastique que la satisfaction. Cette dernière est objective, et le NPS, quant à lui, est plus influencé par l'image, les actions de communication, la posture des collaborateurs et peut évoluer avec plus de réactivité.

Le Net Promoter Score

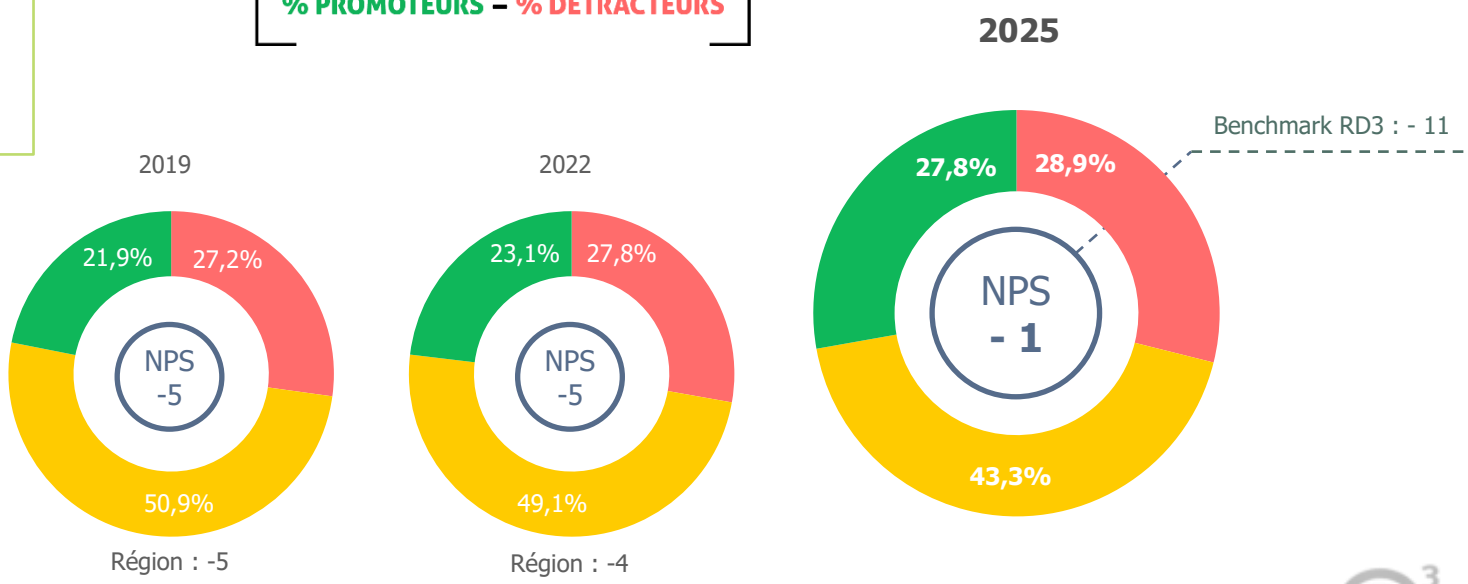
Et si vous deviez donner une note de 0 à 10, 0 signifiant que vous ne recommanderiez pas du tout votre bailleur à des membres de votre famille, à un ami et 10 que vous le recommanderiez fortement ?



A noter…

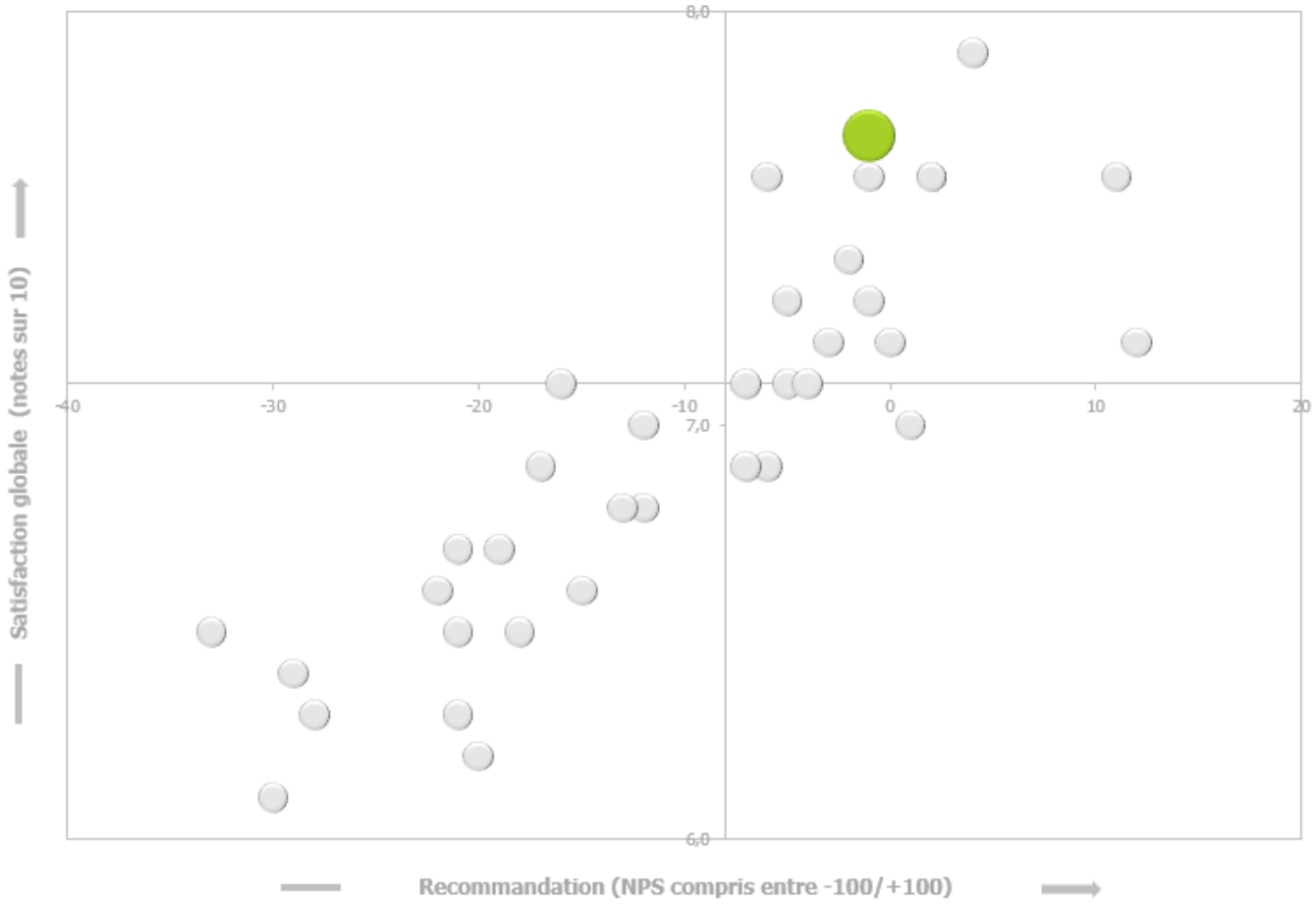
Un NPS qui profite, lui aussi, de la belle dynamique de cette vague d'enquêtes avec notamment une nouvelle hausse significative du nombre de Promoteurs.

NET PROMOTER SCORE =
% PROMOTEURS – % DETRACTEURS



Base totale 2025 : 1311 locataires. Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

Le mapping Benchmark NPS/Satisfaction globale



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.

La matrice performance importance des critères de satisfaction

La matrice performance/importance permet de faire le bilan de la perception des clients en prenant en compte la performance de l'organisme pour chacun des critères évalués et l'importance de chaque critère aux yeux des locataires. Cet outil permet de visualiser de manière synthétique les points forts de l'organisme tels qu'ils sont perçus par les locataires et les axes de progrès prioritaires. Il combine 2 éléments clés : le niveau de satisfaction des locataires concernant chaque critère (notes sur 10) et l'importance qu'ils accordent à chacun (mesurée grâce au calcul de coefficients de corrélation de chaque critère avec la satisfaction globale concernant les conditions de logement).

Sur cette cartographie, on peut distinguer 4 zones :

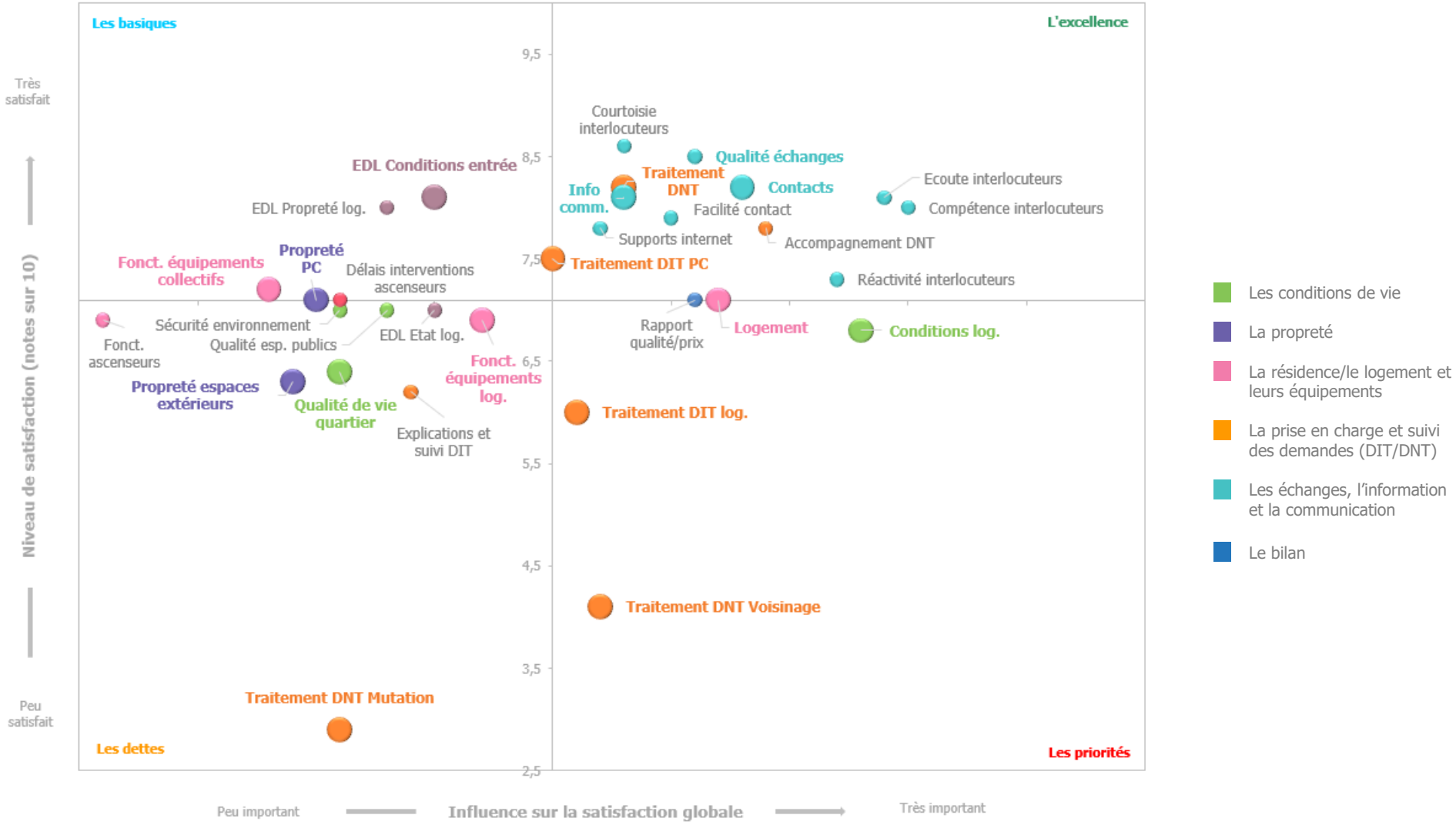
- **L'excellence** regroupe les **points forts à capitaliser**. Les critères situés dans cette zone sont très importants pour les locataires (ils contribuent fortement à leur satisfaction) et la performance est particulièrement bonne (les locataires en sont satisfaits).

- **Les basiques** sont des critères peu importants pour les clients mais associés à un niveau de satisfaction élevé. La plupart de ces critères sont des « **acquis** » pour les locataires. S'ils venaient à régresser, leur importance redeviendrait élevée.

- **Les priorités** correspondent aux **points sur lesquels l'organisme doit se mobiliser en priorité**. Il s'agit des **priorités d'actions à forte valeur ajoutée** : ce sont les critères moins bien évalués qui influencent fortement la satisfaction (très importants pour les locataires).

- **Les dettes** concernent des **points d'amélioration moins urgents mais à traiter à moyen terme**. Leur satisfaction n'est pas optimale ou est dégradée mais leur contribution à la satisfaction globale est moins forte. La **vigilance** reste de mise.

La matrice performance importance des critères de satisfaction



Se lit : l'axe horizontal représente l'importance de chaque critère dans la satisfaction globale du locataire et l'axe vertical son niveau de satisfaction sur ce critère

Base totale 2025 : 1311 locataires.

Les tableaux de notes

Tmh Tours métropole habitat

Le tableau synthétique des notes par antenne

	TOURS HABITAT	Centre Cher	Nord	Ouest	Sud
Effectifs	1311	495	291	269	256
Les conditions de logement en général	6,8	6,5	7,1	6,9	6,9
La qualité de vie dans le quartier	6,4	5,7	7,0	7,3	6,2
La qualité des espaces publics dans le quartier	7,0	6,6	7,3	7,3	7,0
Le sentiment de sécurité dans l'environnement proche	7,0	6,4	7,3	7,5	7,3
La propreté des espaces extérieurs de l'immeuble/du logement	6,3	5,9	6,5	6,7	6,7
La propreté des parties communes de l'immeuble	7,1	6,6	7,8	7,3	7,3
Le fonctionnement des équipements techniques des parties communes	7,2	7,1	7,1	7,3	7,2
Le fonctionnement des ascenseurs	6,9	6,7	7,4	7,2	6,7
Les conditions d'entrée dans le logement	8,1	8,1	8,5	8,4	7,5
La propreté du logement lors de l'emménagement	8,0	8,6	7,7	8,1	7,4
L'état général du logement et des équipements lors de l'emménagement	7,0	7,3	6,7	7,1	7,1
Le logement au global	7,1	6,7	7,6	7,3	7,2
Le fonctionnement des équipements du logement	6,9	6,7	7,1	7,0	6,9
Le traitement des demandes techniques dans les P.C. ou sur les équipements et espaces ext.	7,5	7,3	7,4	7,8	7,7
Les délais d'intervention à la suite de pannes dans les ascenseurs	7,1	6,9	7,1	7,7	7,1
La qualité des explications et du suivi des demandes techniques pour le logement	6,2	6,3	6,3	5,9	6,3
Le traitement des demandes techniques pour le logement	6,0	5,9	5,8	5,8	6,4
Le traitement des demandes administratives	8,2	7,6	*7,7*	*9,1*	*9,1*
L'accompagnement et les conseils apportés suite aux demandes administratives	7,8	8,2	*5,8*	*7,7*	*9,0*
Le traitement des demandes liées aux troubles de voisinage	4,1	3,9	*3,2*	*4,4*	*5,3*
Le traitement des demandes de changement de logement	2,9	3,3	3,2	*2,7*	1,9
L'accueil lors des contacts avec l'organisme	8,2	8,2	8,1	8,4	7,9
La facilité à joindre les interlocuteurs	7,9	7,8	8,0	7,8	8,1
L'écoute des interlocuteurs	8,1	8,1	8,1	8,1	8,0
La réactivité des interlocuteurs	7,3	7,3	7,2	7,4	7,5
L'amabilité et la courtoisie des interlocuteurs	8,6	8,6	8,6	8,7	8,5
La compétence des interlocuteurs	8,0	8,0	7,8	8,1	8,0
Les échanges avec l'organisme	8,5	8,4	8,5	8,5	8,5
L'information et la communication de l'organisme	8,1	8,0	8,1	8,3	8,2
Les supports internet en matière d'informations et de services	7,8	7,8	7,7	7,7	7,9
Le rapport qualité/prix du logement	7,1	6,9	7,0	7,6	7,0
L'opinion générale concernant l'organisme	7,7	7,5	7,8	8,0	7,7

Attention : les données reposant sur un nombre limité de répondants (moins de 30 locataires) sont à interpréter avec grande prudence.
Elles sont présentées en police grise/blanche et italique.

Le tableau synthétique des notes par profil (1/2)

	TOURS HABITAT	Le sexe		L'âge du répondant					
		Hommes	Femmes	Moins de 30 ans	De 30 à 39 ans	De 40 à 49 ans	De 50 à 59 ans	De 60 à 74 ans	75 ans et plus
Effectifs	1311	569	741	194	242	217	200	302	156
Les conditions de logement en général	6,8	6,7	6,9	6,9	6,8	6,3	6,5	6,9	7,4
La qualité de vie dans le quartier	6,4	6,3	6,6	6,7	6,6	6,6	6,4	6,3	5,9
La qualité des espaces publics dans le quartier	7,0	7,0	6,9	7,3	7,6	6,8	7,2	6,3	6,8
Le sentiment de sécurité dans l'environnement proche	7,0	6,7	7,3	7,4	7,4	6,8	6,8	6,9	6,7
La propreté des espaces extérieurs de l'immeuble/du logement	6,3	6,1	6,6	6,9	6,4	6,3	6,2	6,2	5,8
La propreté des parties communes de l'immeuble	7,1	7,0	7,3	7,0	6,8	7,2	7,0	7,3	7,6
Le fonctionnement des équipements techniques des parties communes	7,2	7,0	7,3	7,5	7,3	7,0	7,3	7,0	6,8
Le fonctionnement des ascenseurs	6,9	6,6	7,2	7,1	6,5	7,5	7,0	6,7	6,7
Les conditions d'entrée dans le logement	8,1	8,0	8,3	8,3	7,7	8,5	*8,9*	*7,3*	*8,5*
La propreté du logement lors de l'emménagement	8,0	8,1	7,9	7,9	7,7	8,3	*8,5*	*8,6*	*10,0*
L'état général du logement et des équipements lors de l'emménagement	7,0	7,2	6,9	7,6	6,3	6,8	*7,5*	*7,3*	*10,0*
Le logement au global	7,1	7,0	7,3	6,8	7,0	6,6	6,7	7,6	7,9
Le fonctionnement des équipements du logement	6,9	6,7	7,1	7,0	6,7	6,8	6,8	6,8	7,3
Le traitement des demandes techniques dans les P.C. ou sur les équipements et espaces ext.	7,5	7,5	7,6	7,8	7,6	7,5	7,6	7,2	7,6
Les délais d'intervention à la suite de pannes dans les ascenseurs	7,1	7,3	7,0	7,1	7,1	7,4	7,1	6,9	7,3
La qualité des explications et du suivi des demandes techniques pour le logement	6,2	6,0	6,5	6,7	5,8	5,6	6,2	6,4	6,9
Le traitement des demandes techniques pour le logement	6,0	5,8	6,2	6,2	5,8	5,8	5,2	6,2	7,2
Le traitement des demandes administratives	8,2	7,7	8,8	*9,1*	*8,3*	*7,6*	*6,4*	*7,5*	*9,5*
L'accompagnement et les conseils apportés suite aux demandes administratives	7,8	6,9	8,7	*9,1*	*8,0*	*5,8*	*7,0*	*4,3*	*9,5*
Le traitement des demandes liées aux troubles de voisinage	4,1	4,0	4,4	*4,3*	*5,8*	*4,6*	*3,2*	*4,3*	*2,6*
Le traitement des demandes de changement de logement	2,9	2,6	3,3	2,8	2,9	2,5	*2,0*	*4,3*	*4,8*
L'accueil lors des contacts avec l'organisme	8,2	8,1	8,3	8,6	8,3	7,9	7,8	8,3	8,2
La facilité à joindre les interlocuteurs	7,9	7,8	8,1	8,5	8,4	7,8	7,4	7,7	7,9
L'écoute des interlocuteurs	8,1	8,0	8,2	8,5	8,2	8,1	7,8	8,0	7,8
La réactivité des interlocuteurs	7,3	7,2	7,5	7,9	7,5	6,9	6,8	7,4	7,2
L'amabilité et la courtoisie des interlocuteurs	8,6	8,6	8,7	9,0	8,6	8,5	8,4	8,7	8,6
La compétence des interlocuteurs	8,0	7,9	8,2	8,6	8,1	7,7	7,6	8,1	7,9
Les échanges avec l'organisme	8,5	8,4	8,6	8,8	8,4	8,5	8,1	8,5	8,4
L'information et la communication de l'organisme	8,1	8,1	8,2	8,5	8,3	7,9	8,1	8,0	8,2
Les supports internet en matière d'informations et de services	7,8	7,7	7,8	8,5	7,4	7,8	7,4	7,7	*7,6*
Le rapport qualité/prix du logement	7,1	7,0	7,2	7,6	6,4	6,9	6,7	7,4	7,8
L'opinion générale concernant l'organisme	7,7	7,6	7,7	7,9	7,6	7,5	7,3	7,9	7,9

Attention : les données reposant sur un nombre limité de répondants (moins de 30 locataires) sont à interpréter avec grande prudence.
Elles sont présentées en police grise/blanche et italique.

Le tableau synthétique des notes par profil (2/2)

	TOURS HABITAT	L'ancienneté dans le logement				Le type d'habitat		La zone QPV	
		Moins de 2 ans	Entre 2 et 5 ans	Entre 6 et 10 ans	Plus de 10 ans	Collectif	Individuel	En QPV	Hors QPV
Effectifs	1311	241	258	266	546	1246	65	842	469
Les conditions de logement en général	6,8	7,2	6,7	6,4	6,8	6,8	7,0	6,6	7,1
La qualité de vie dans le quartier	6,4	7,3	6,6	6,3	6,0	6,4	7,5	5,9	7,4
La qualité des espaces publics dans le quartier	7,0	7,7	7,1	6,9	6,6	7,0	7,2	6,9	7,2
Le sentiment de sécurité dans l'environnement proche	7,0	7,8	7,3	6,7	6,6	7,0	7,2	6,7	7,6
La propreté des espaces extérieurs de l'immeuble/du logement	6,3	7,3	6,5	6,0	5,9	6,3	6,4	6,0	6,9
La propreté des parties communes de l'immeuble	7,1	7,6	6,8	6,7	7,3	7,1	-	6,8	7,8
Le fonctionnement des équipements techniques des parties communes	7,2	7,4	7,4	7,2	6,9	7,2	-	7,0	7,5
Le fonctionnement des ascenseurs	6,9	7,4	7,2	6,7	6,6	6,9	-	6,7	7,5
Les conditions d'entrée dans le logement	8,1	8,1	-	-	-	8,2	*7,3*	8,3	7,9
La propreté du logement lors de l'emménagement	8,0	8,0	-	-	-	8,0	*8,1*	7,8	8,2
L'état général du logement et des équipements lors de l'emménagement	7,0	7,0	-	-	-	7,1	*6,5*	7,1	6,9
Le logement au global	7,1	7,5	6,5	6,7	7,5	7,1	7,4	6,9	7,4
Le fonctionnement des équipements du logement	6,9	7,0	7,0	6,7	6,9	6,9	6,9	6,8	7,1
Le traitement des demandes techniques dans les P.C. ou sur les équipements et espaces ext.	7,5	7,9	7,7	7,3	7,3	7,5	-	7,4	7,7
Les délais d'intervention à la suite de pannes dans les ascenseurs	7,1	7,4	7,5	7,1	6,9	7,1	-	7,0	7,7
La qualité des explications et du suivi des demandes techniques pour le logement	6,2	6,5	6,0	6,5	5,9	6,2	*6,3*	6,4	5,9
Le traitement des demandes techniques pour le logement	6,0	6,5	5,8	5,9	5,7	6,0	*5,4*	6,2	5,6
Le traitement des demandes administratives	8,2	*9,0*	*7,9*	*7,7*	*8,3*	8,2	*10,0*	8,0	*8,6*
L'accompagnement et les conseils apportés suite aux demandes administratives	7,8	*8,5*	*7,0*	*7,6*	*8,7*	7,8	*10,0*	8,0	*7,5*
Le traitement des demandes liées aux troubles de voisinage	4,1	*5,7*	*4,1*	*4,1*	3,4	4,2	*3,5*	4,5	3,5
Le traitement des demandes de changement de logement	2,9	*5,6*	2,2	3,0	2,5	3,0	*0,0*	3,2	2,0
L'accueil lors des contacts avec l'organisme	8,2	8,7	8,4	8,1	7,9	8,2	7,7	8,2	8,2
La facilité à joindre les interlocuteurs	7,9	8,4	8,3	8,1	7,4	8,0	6,7	8,0	7,7
L'écoute des interlocuteurs	8,1	8,5	8,4	8,2	7,6	8,1	7,5	8,1	8,1
La réactivité des interlocuteurs	7,3	7,9	7,6	7,4	6,9	7,3	6,6	7,3	7,3
L'amabilité et la courtoisie des interlocuteurs	8,6	8,9	8,8	8,7	8,3	8,7	8,0	8,6	8,6
La compétence des interlocuteurs	8,0	8,7	8,2	7,9	7,6	8,0	7,3	8,1	7,9
Les échanges avec l'organisme	8,5	8,8	8,6	8,3	8,3	8,5	7,6	8,5	8,4
L'information et la communication de l'organisme	8,1	8,3	8,4	8,4	7,9	8,2	7,1	8,1	8,2
Les supports internet en matière d'informations et de services	7,8	8,2	7,7	7,6	7,5	7,8	*7,1*	7,7	7,8
Le rapport qualité/prix du logement	7,1	7,4	6,8	6,8	7,2	7,1	7,6	7,1	7,2
L'opinion générale concernant l'organisme	7,7	8,2	7,4	7,5	7,6	7,7	7,7	7,6	7,8

Attention : les données reposant sur un nombre limité de répondants (moins de 30 locataires) sont à interpréter avec grande prudence.
Elles sont présentées en police grise/blanche et italique.