



CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 18 SEPTEMBRE 2024

Présents

Monsieur DENIS, Président de TOURS HABITAT,
Madame GOBLET, Vice-Présidente de TOURS HABITAT

Madame BA-TALL, Madame BLUTEAU, Monsieur BOILLE, Monsieur CHANDENIER, Madame DJABER,
Monsieur GRATEAU, Madame JOVENEUX, Madame LEMAURE, Monsieur MARTINS, Madame
MERCIER, Monsieur MOURABIT, Madame QUINTON, Monsieur THOMAS, et Monsieur VALLET,
Administrateurs

Excusés

Monsieur MIRAULT, dont le pouvoir a été attribué à Mr BOILLE
Madame ROCHER, qui avait donné pouvoir à Mr THOMAS

Absents

Monsieur ARNOULD,
Monsieur FRANCOIS,
Monsieur LECONTE,
Madame MOSNIER,

Participaient également à cette séance

Monsieur SIMON, Directeur Général de TOURS HABITAT
Monsieur BACLE, Directeur Proximité de TOURS HABITAT
Madame BARRANGER, Directrice des Ressources Humaines de TOURS HABITAT,
Madame HOSTACHE, Secrétaire Générale de TOURS HABITAT,
Madame LOISEAU, Directrice Finances-Comptabilité de TOURS HABITAT,
Madame ROLLIN, Directrice Développement et Patrimoine de TOURS HABITAT,
Madame VIVIER, Directrice Gestion Locative de TOURS HABITAT,
Madame FROMIAU Sandrine, Secrétaire du CSE de TOURS HABITAT
Monsieur LUQUET Xavier, Secrétaire Général de la Préfecture d'Indre-et-Loire
Monsieur VIEILLERIBIERE, Chef du Pôle SPuRLo à la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail
et des Solidarités d'Indre-et-Loire,
Monsieur MAUPERIN, Chef de Service Habitat et Construction à la Direction Départementale des Territoires,

Présidence de Monsieur Emmanuel DENIS, Président

ENQUETE DE SATISFACTION 2024 : RESTITUTION DES RESULTATS

(A/71)

Le Directeur Général et le Directeur Proximité rappellent au Conseil d'Administration que TOURS HABITAT réalise chaque année une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de locataires, environ 10 %.

La réalisation de cette enquête et l'exploitation des résultats sont confiées à un prestataire extérieur, le Cabinet Règle de Trois. De plus, tous les 3 ans, TOURS HABITAT participe à une enquête de satisfaction menée par l'ensemble des Organismes HLM de la Région Centre-Val-de-Loire, réalisée par ce même prestataire. Il s'agit ici de restituer les résultats de l'enquête annuelle de satisfaction réalisée en mars 2024.

L'enquête de satisfaction a été réalisée par téléphone, du 1er au 11 mars 2024, auprès d'un panel de 1 300 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 51 questions.

Une première restitution des résultats a eu lieu le 29 mai 2024 auprès de l'ensemble des managers de TOURS HABITAT.

La note de satisfaction globale de l'Organisme s'établit à 7.2/10, identique au score de l'enquête annuelle de 2022, mais inférieur au score de l'enquête régionale de 2023 qui était de 7,6/10.

Le questionnaire de l'enquête régionale étant légèrement différent de celui de l'enquête annuelle, l'analyse est portée sur la comparaison des résultats des enquêtes annuelles de 2022 et 2024.

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 anxigène,
- ...

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

...

Plus généralement, la stabilité 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, le soin apporté lors des travaux et sur les finitions, vient récompenser les efforts réalisés par l'Office, tant en ce qui concerne les travaux d'amélioration et de réhabilitation du patrimoine au cours des dernières années, que l'amélioration des procédures de traitement des demandes. Il en est de même de la propreté des parties communes, dont l'évaluation réalisée par un prestataire chaque fin d'année révélait en 2023 la qualité de la prestation d'entretien ménager.

Toutefois, TOURS HABITAT devra apporter une vigilance particulière sur les items portant sur la réalisation des états des lieux, la propreté du logement, la clarté des explications, la communication et le suivi des demandes d'interventions techniques, 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 importants. Ce type d'habitat est plus nettement pénalisé sur les thèmes de la « qualité de vie dans le quartier », de la « propreté des espaces extérieurs » et des « parties communes ».

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

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



Le Conseil d'Administration prend acte de ces informations.

**POUR EXTRAIT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
DU 18/09/2024 CERTIFIE CONFORME ET EXECUTOIRE,**

**LE DIRECTEUR GENERAL,
Grégoire SIMON**