



# Enquête globale Image et satisfaction

**1300** locataires interrogés

Mars 2024



<b>I. Le préambule à l'étude</b>	<b>3</b>
• <a href="#">Le contexte et la méthodologie</a>	4
• <a href="#">Le profil du Benchmark RD3</a>	5
• <a href="#">Le profil d'habitation</a>	6
• <a href="#">Le profil sociodémographique</a>	7
<b>II. Le contexte sociétal</b>	<b>8</b>
<b>III. L'analyse de la satisfaction</b>	<b>11</b>
• <a href="#">L'environnement proche</a>	11
• <a href="#">La résidence</a>	14
• <a href="#">Le logement</a>	17
• <a href="#">Les nouveaux entrants</a>	20
• <a href="#">La demande d'intervention technique (DIT) dans le logement</a>	22
• <a href="#">Le traitement des autres demandes</a>	28
• <a href="#">Les contacts</a>	32
• <a href="#">Le bilan</a>	36
• <a href="#">Le Net Promoter Score</a>	39
• <a href="#">Le mapping Benchmark NPS/Satisfaction globale</a>	41
<b>IV. Les annexes</b>	<b>42</b>
• <a href="#">Le tableau des notes de satisfaction par antenne</a>	43
• <a href="#">Le tableau des notes de satisfaction par profil</a>	45
• <a href="#">Le questionnaire</a>	47



3

# Le préambule à l'étude

## • Le contexte et les objectifs de l'étude

La présente enquête a pour objectif de mesurer le niveau de satisfaction des locataires de Tours Habitat. Un questionnaire de 51 questions passant en revue les différents thèmes de la satisfaction a été mis en place, et notamment l'environnement, le logement, la résidence, l'emménagement des nouveaux entrants, le traitement des demandes, et la qualité de l'accueil.

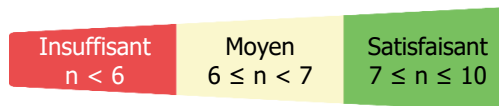
## • La méthodologie

Pour répondre à l'ensemble des éléments, un total de **1300 enquêtes** a été administré **par téléphone** entre le **01 mars et le 11 mars 2024**.

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 leurs logements.



## • La note de lecture

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. Des codes couleurs ont été attribués en fonction des notes obtenues :



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.

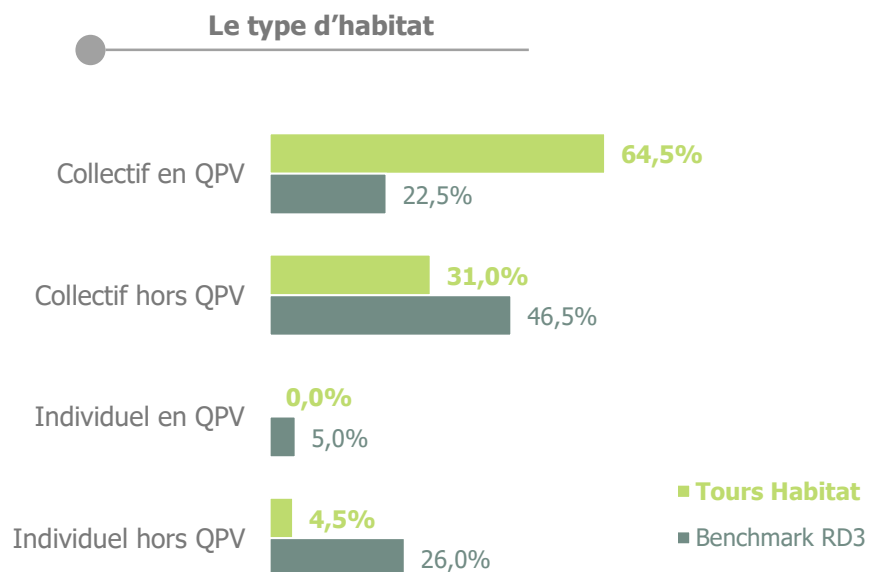
## • Le comparatif au Benchmark RD3 :

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 hors Ile de France. Les données présentées reposent sur une base totale de plus de 80 000 locataires interrogés en 2022 et 2023 par Règle de Trois.

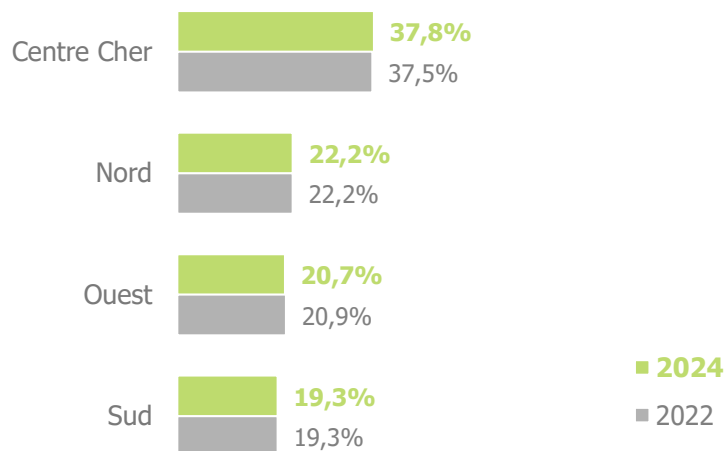


### Taille de l'échantillon interrogé :

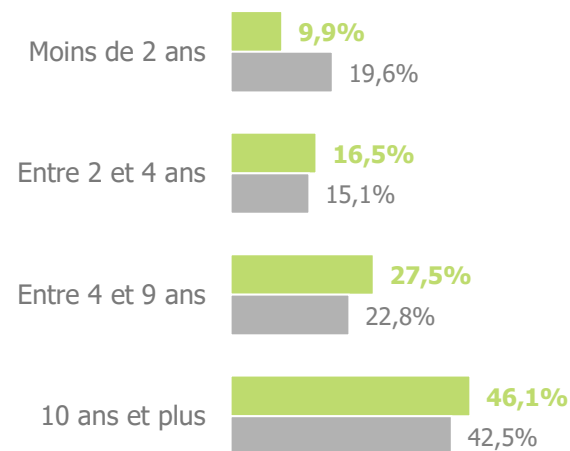
plus de 80 000 locataires  
répartis parmi 64 bailleurs  
nationaux hors Ile-de-France



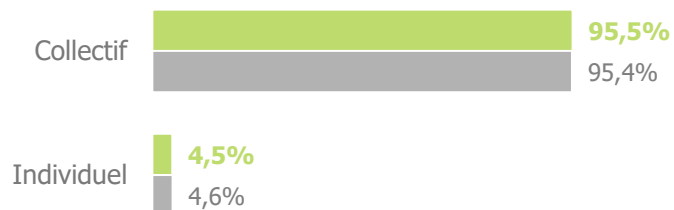
### Le nom de l'antenne



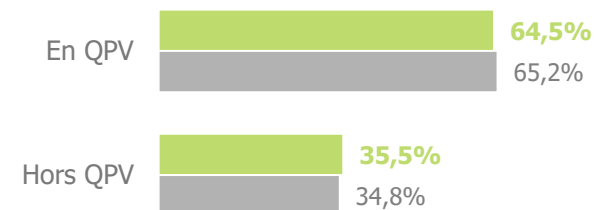
### L'ancienneté dans le logement



### Le type d'habitat

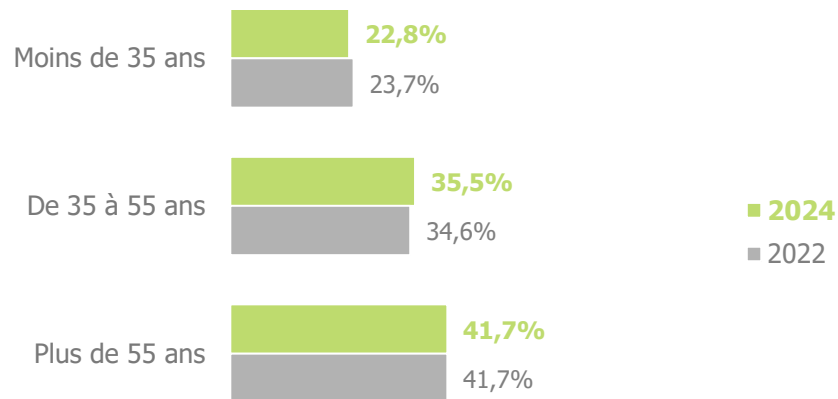


### Le zonage QPV



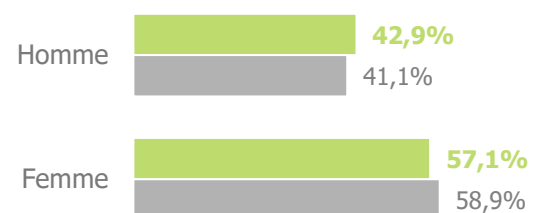
① Les données présentées ci-dessus sont issues du fichier clients. Les proportions obtenues dépendent des quotas fixés.

## L'âge du répondant



Age moyen  
51 ans

## Le sexe du répondant



① Les données présentées ci-dessus (hors sexe) sont issues du fichier clients. Les proportions obtenues dépendent des quotas fixés.

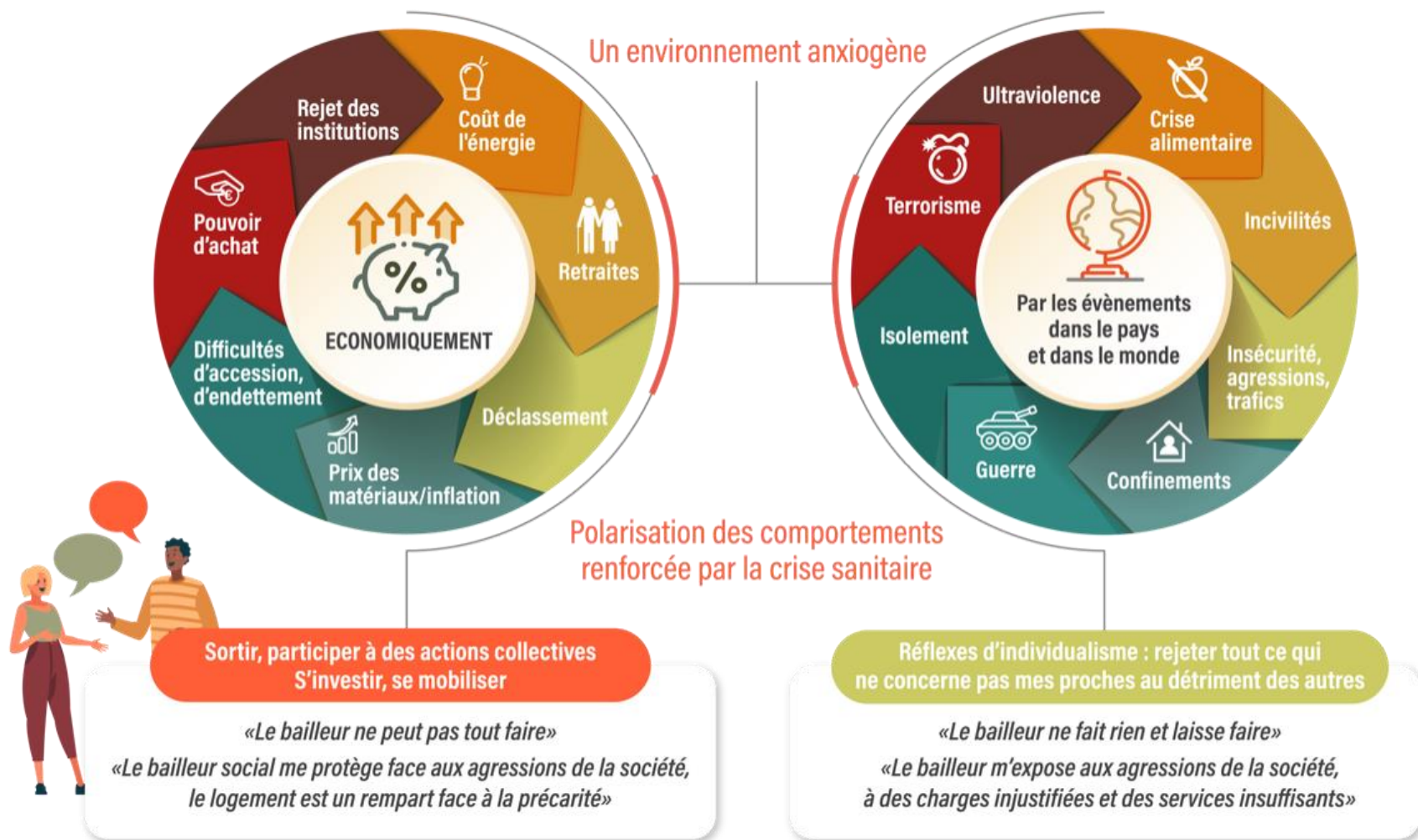


8

# Le contexte sociétal

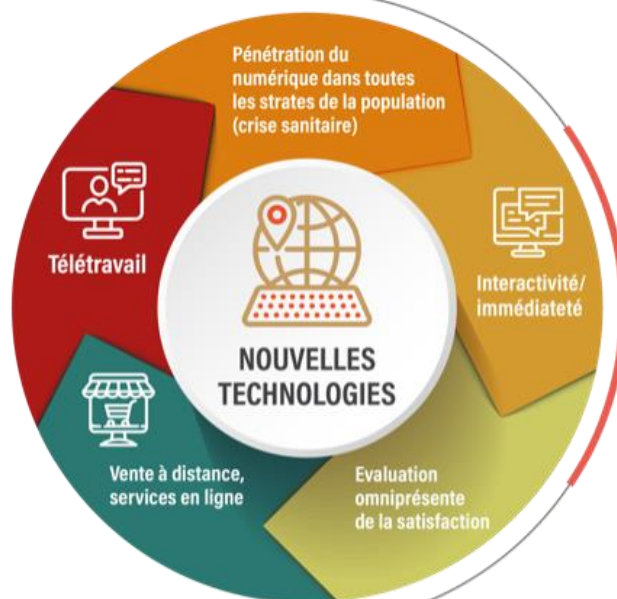


## Bailleur adoré... Bailleur mal-aimé



# 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»

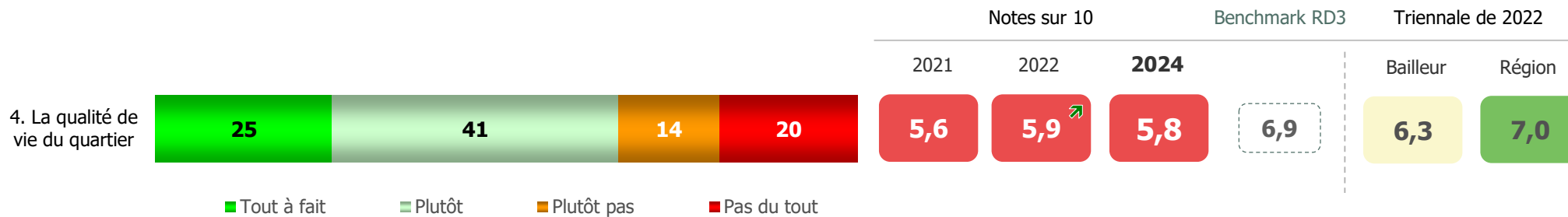
«Le numérique prend trop de place dans nos vies»

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



11

# L'environnement proche



**A noter...**

Un ressenti global sur l'environnement qui confirme la présence d'enjeux toujours marqués sur certaines parties du territoire. Une thématique qui, nous le rappellerons, sert surtout de base d'échanges avec vos partenaires.

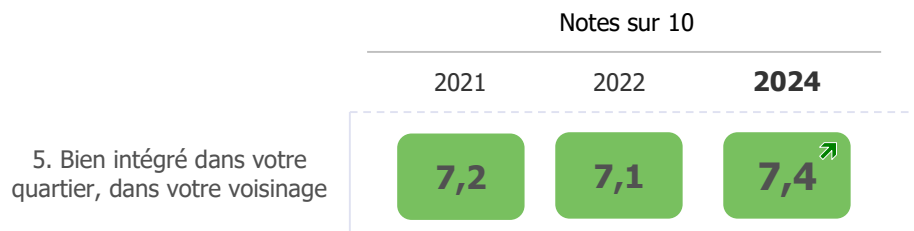
Centre Cher			Nord			Ouest			Sud		
2022		2024	2022		2024	2022		2024	2022		2024
488		491	289		289	272		269	251		251
5,2		5,1	6,2		6,4	6,3		6,5	6,2		5,9



**Pourriez-vous me donner une note sur une échelle de 1 à 10, en fonction de votre expérience ou de l'image que vous en avez ?**

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

**A votre niveau, vous êtes...**



**A noter...**

Des résultats plaisants qui renforcent les enjeux évoqués dans le slide précédent autour de la poursuite des efforts liés à la réappropriation des quartiers par les habitants.

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



	Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
Effectifs	488	491	289	289	272	269	251	251
Bien intégré dans le quartier, le voisinage	7,0	7,1	7,3	7,4	7,2 ↑	7,7	7,2 ↑	7,5
Bailleur impliqué dans la vie locale des communes	6,9	6,7	6,8	6,8	6,8 ↑	7,2	6,8	6,8

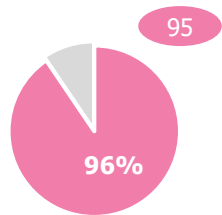


14

# La résidence



# Le fonctionnement des équipements collectifs



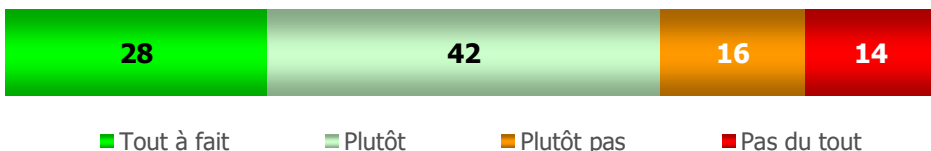
1242 locataires résidant en habitat collectif  
 (1236 en 2022)



Notes sur 10			Benchmark RD3	Triennale de 2022	
2021	2022	2024		Bailleur	Région
6,3	6,2	6,2	6,9	7,3	7,2

## 7. Le fonctionnement des installations collectives

(1)

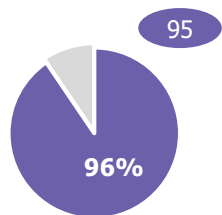


### A noter...

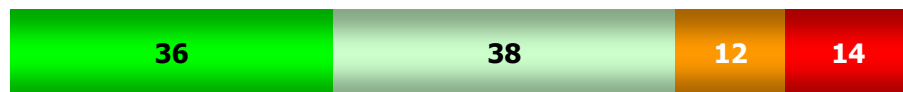
Une thématique qui permet toujours une marge de progrès, mais dont le maintien est à saluer dans une période dans laquelle tous les items liés de près ou de loin à la notion de charges sont particulièrement scrutés et attendus à la hausse.

Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
488	491	289	289	272	269	251	251
5,9	5,9	6,4	6,5	6,3	6,6	6,4	6,2

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



### 8. La propreté des parties communes



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

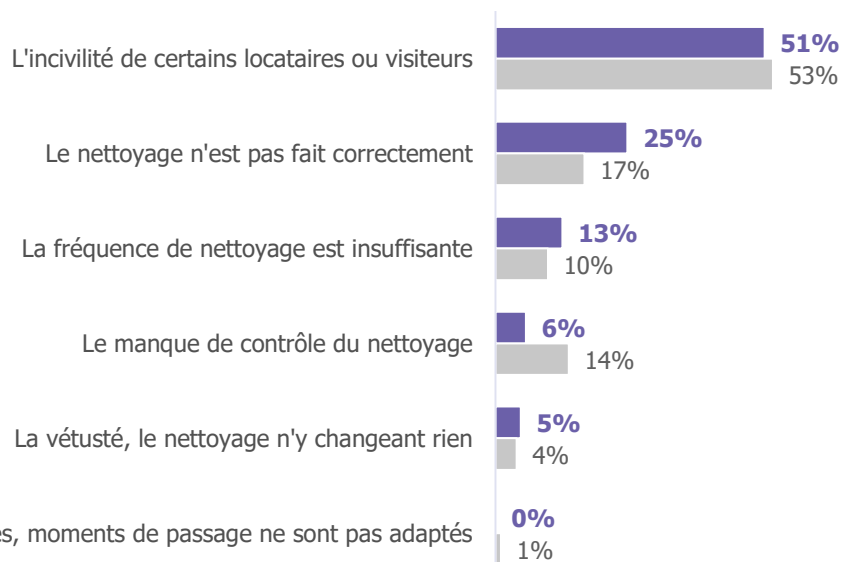
322 locataires insatisfaits de la propreté des parties communes



### 9. D'après vous, le manque de propreté des parties communes est principalement dû à ...?

Une seule réponse possible

■ 2024  
 ■ 2022



	Notes sur 10			Benchmark RD3	Triennale de 2022	
	2021	2022	2024		Bailleur	Région
	6,6	6,4	6,6	6,4	7,1	6,9

#### A noter...

Une amélioration particulièrement plaisante et à contre-courant de la tendance actuelle. Une baisse également très positive du manque de contrôle dans les motifs d'insatisfaction. A l'inverse, la hausse du nombre de remarques sur la qualité du nettoyage sera à surveiller sur de prochaines mesures (idéalement attendu sous les 20%).

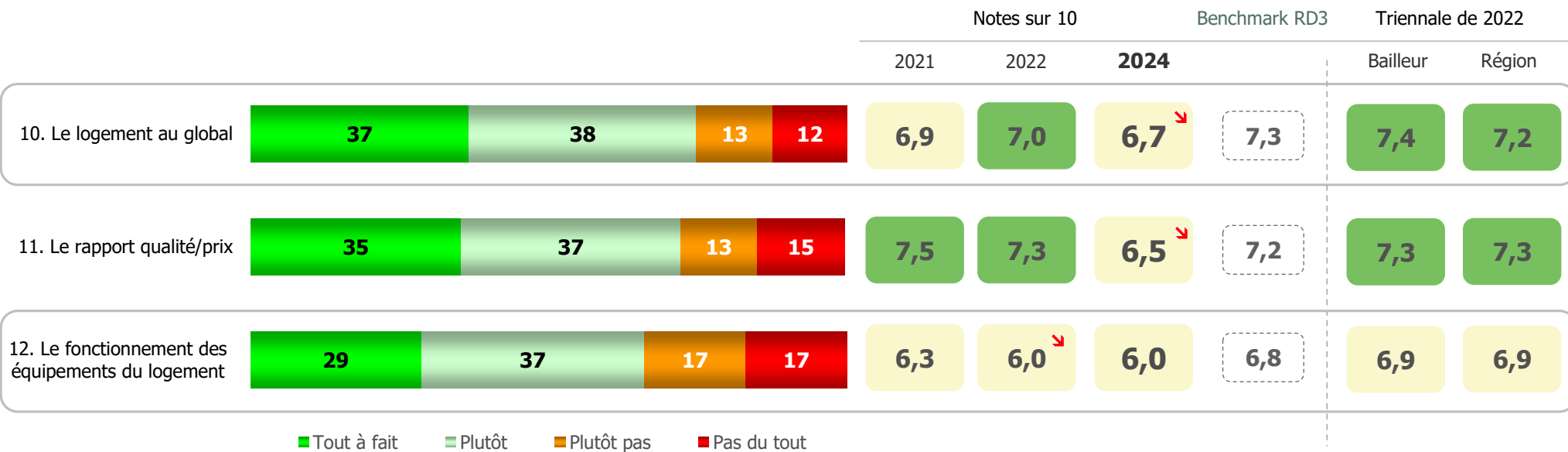
Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
488	491	289	289	272	269	251	251
5,7	6,1	7,1	7,3	6,9	6,8	6,5	6,6





17

# Le logement



**A noter...**

Un impact marqué du rapport qualité/prix sur la vision globale logement (phénomène largement observé sur les derniers mois, notamment chez les bailleurs ayant un poids important de leur clientèle en QPV).

Centre Cher			Nord			Ouest			Sud		
2022		2024	2022		2024	2022		2024	2022		2024
488		491	289		289	272		269	251		251
6,8	↓	6,3	7,3		7,3	6,8		6,8	7,0		6,8
7,1	↓	6,4	7,6	↓	6,8	7,3	↓	6,9	7,2	↓	6,0
6,0		6,1	6,3	↓	6,0	6,0		5,8	5,9		6,1



**Je vais vous citer différents mots et pour chacun, vous allez me donner une note de 1 à 10, 10 signifie que cela correspond tout à fait à votre logement et 1 que cela ne correspond pas du tout.**

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

**Votre logement est...**

	Notes sur 10		
	2021	2022	2024
13. Fonctionnel et pratique	7,5	7,4	7,4
14. Sain	6,9	7,0	6,8
15. Confortable	7,5	7,5	7,3
16. Economique	7,1	6,8 ↓	6,6

**A noter...**

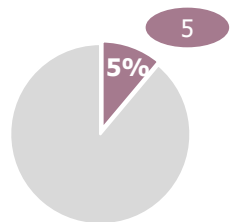
Une évolution de la dimension économique cohérente avec celle observée dans la majorité des organismes. Une dimension qui agira par effet de ricochet (moins enthousiasme) sur les autres thématiques.

	Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
Effectifs	488	491	289	289	272	269	251	251
Le logement est fonctionnel, pratique	7,3	7,2	7,5	7,6	7,4	7,4	7,7 ↓	7,4
Le logement est sain	6,8	6,6	7,4	7,2	6,8	6,9	7,1 ↓	6,8
Le logement est confortable	7,3	7,1	7,8	7,7	7,4	7,3	7,6 ↓	7,2
Le logement est économique	6,9	6,6 ↓	6,8	6,7	6,5	6,6	6,9 ↓	6,5



20

# Les nouveaux entrants



60 locataires entrés dans un nouveau logement dans les 6 derniers mois  
 (62 en 2022)



	Notes sur 10				Benchmark RD3	Triennale de 2022	
	2021	2022	2024	Bailleur		Région	
17. Les conditions d'entrée au global					7,9	8,0	-
18. La qualité et le sérieux de l'état des lieux					7,4	-	-
19. L'état de propreté					7,3	7,7	-
20. Le respect des engagements pris					7,1	-	-

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

**A noter...**

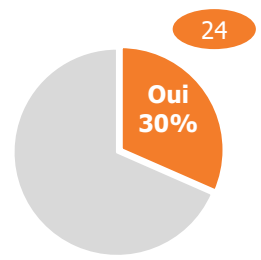
Une arrivée client qui tire toujours vers le haut l'image globale de Tours Habitat. Un repli de perception autour de l'état des lieux à surveiller (valeur juridique, enjeu financier à la sortie d'avantage anticipé...). Une notion de propreté qui renvoie pour sa part à la notion d'occupation long terme et un souhait « d'optimisation » du reste à charge pour le locataire dans la période actuelle.

	Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
Effectifs	488	491	289	289	272	269	251	251
Les conditions d'entrée	7,9	8,1	8,4	8,0	7,7	7,5	8,4	8,7
La qualité le sérieux de l'état des lieux	6,7	7,5	7,7	6,8	7,9	7,6	9,3	6,0
L'état de propreté du logement	7,2	7,9	7,8	6,0	8,9	6,8	8,8	8,4
Le respect des engagements pris	8,6	8,7	7,3	8,2	8,8	7,9	8,4	8,4



22

# La demande d'intervention technique (DIT) dans le logement

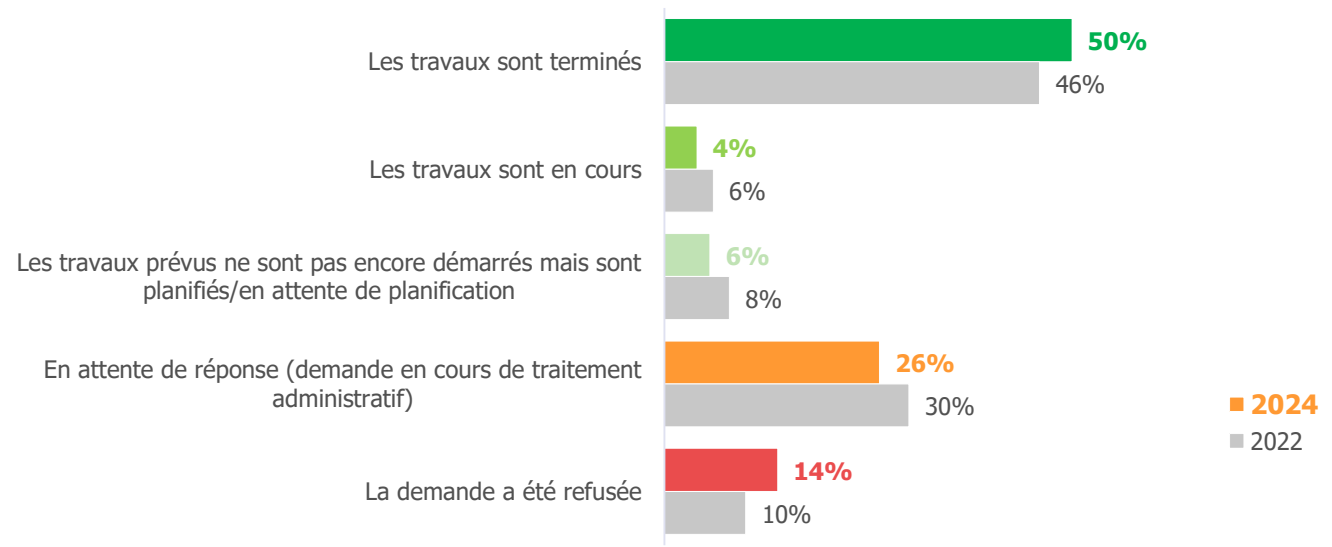


396 locataires ayant déposé une demande de travaux/réparations pour leur logement dans les 6 derniers mois  
(317 en 2022)



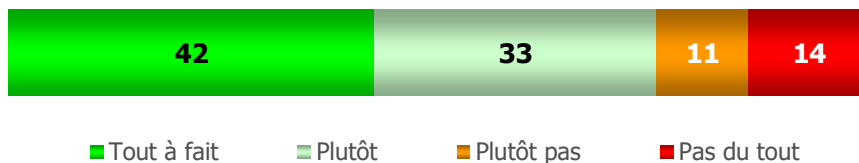
**A noter...**  
Une proportion de demandes en attente d'une réponse qui se rapproche de l'objectif des 20/25%. Un renforcement du nombre de demandes à rapprocher de vos données internes.

## 22. Aujourd'hui, cette demande est... ?





23. La facilité pour avoir une réponse à la demande



Notes sur 10			Benchmark RD3	Triennale de 2022	
2021	2022	2024		Bailleur	Région
7,2	7,0	6,9	-	-	-

### A noter...

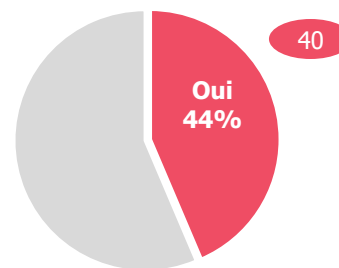
Une évolution qui illustre parfaitement le renforcement des aspirations de tout un chacun en matière « d'expérience client ». Nous rappellerons l'idéal d'un maintien au-delà des 7 sur 10 de cet indicateur.

Travaux terminés	Travaux en cours	Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
		2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
488	491	272	269	251	251	488	491	289	289
7,0	5,0	6,9	7,0	6,1	7,4	7,2	6,1	7,5	7,2





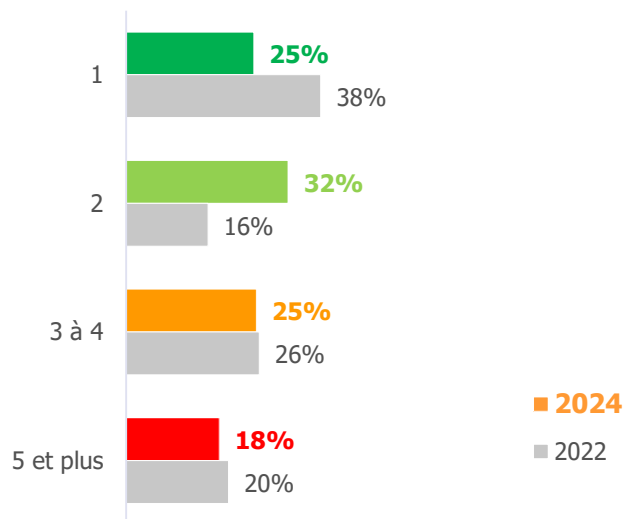
### 31. L'entreprise prestataire a-t-elle dû reprogrammer une autre intervention (manque de matériel, pièces non adaptées) ou aviez-vous déjà eu une intervention pour cette demande, ce problème ?



#### A noter...

Un taux de retour qui constitue un enjeu toujours important pour l'organisme (objectif de 30%). Nous rappellerons que ces items, et plus globalement cette thématique, impacte de façon non négligeable les thématiques des Contacts ou de l'Information.

### 30. Combien de contacts ont été nécessaires pour obtenir cette intervention ?



#### A noter...


Une proportion de locataires non concernés par une relance qu'il importerait idéalement de rapprocher des 50 voire 60%...



**Je vais vous citer différentes phrases et pour chacune vous allez me donner une note de 1 à 10, 10 signifie que cela correspond tout à fait à votre demande d'intervention et 1 que cela ne correspond pas du tout. Qu'avez-vous pensé de...**

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

Notes sur 10

	2021	2022	2024	(2)
24. La facilité pour savoir quelles démarches entreprendre et à qui s'adresser	7,2	7,1	7,1	6,7
25. La qualité des explications sur la façon dont va être traitée la demande	7,3	7,4	7,1 	6,6
26. La réassurance sur la prise en compte et le suivi de la demande	7,0	7,2	6,9 	6,3
27. La clarté sur les travaux réalisés (1)	7,5	7,6	7,3	
28. Le soin lors des travaux et sur les finitions (1)	7,7	7,3 	7,4	
29. Le respect des engagements	7,4	7,3	7,2	6,5

### A noter...

La confirmation d'un renforcement significatif des attentes des locataires en matière de prise en charge et de suivi. L'évolution du ressenti sur la notion de respect des engagements est un véritable point fort et différenciant de l'organisme qui sera à surveiller sur de prochaines mesures.

(1) Base : 214 locataires dont la DIT est traitée complètement ou partiellement

(2) Base : 341 locataires dont la demande a été traitée (complètement ou partiellement), les travaux sont prévus ou les locataires sont en attente d'une réponse.  
 A noter : il s'agit des notes affichées dans le WebReporting.

**Base 2024** : 236 locataires dont la demande a été traitée (complètement ou partiellement) ou les travaux sont prévus.  
 Les résultats sont exprimés en notes sur 10 sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)



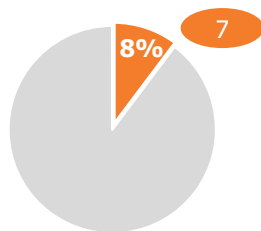
	TOURS HABITAT			Centre Cher			Nord			Ouest			Sud		
	2022		2024	2022		2024	2022		2024	2022		2024	2022		2024
Effectifs	1300		1300	488		491	289		289	272		269	251		251
<b>La facilité à obtenir une réponse à la DIT</b>	7,0		6,9	6,9		7,0	6,1	↑	7,4	7,2	↓	6,1	7,5	↓	7,2
La facilité pour savoir quelles démarches entreprendre et à qui s'adresser	7,1		7,1	7,0		6,9	7,1	↑	7,9	7,1	↓	6,6	7,4		7,5
La qualité des explications sur la façon dont va être traitée la demande	7,4	↓	7,1	7,4	↓	6,9	7,5		7,7	7,1	↓	6,8	7,7	↓	7,3
La réassurance sur la prise en compte et le suivi de la demande	7,2	↓	6,9	7,1	↓	6,6	7,3		7,5	6,9		6,8	7,7	↓	6,8
(1) La clarté sur les travaux réalisés	7,6	↓	7,3	7,8	↓	6,9	7,5		7,5	7,2		7,2	8,0	↓	7,7
(1) Le soin lors des travaux et sur les finitions	7,3		7,4	7,3		7,1	7,3		7,5	7,3		7,1	7,2	↑	8,1
Le respect des engagements	7,3		7,2	7,5	↓	7,2	7,4		7,5	6,8		7,0	7,6	↓	7,3

(1) Base : 214 locataires dont la DIT est traitée ou partiellement



28

# Le traitement des autres demandes

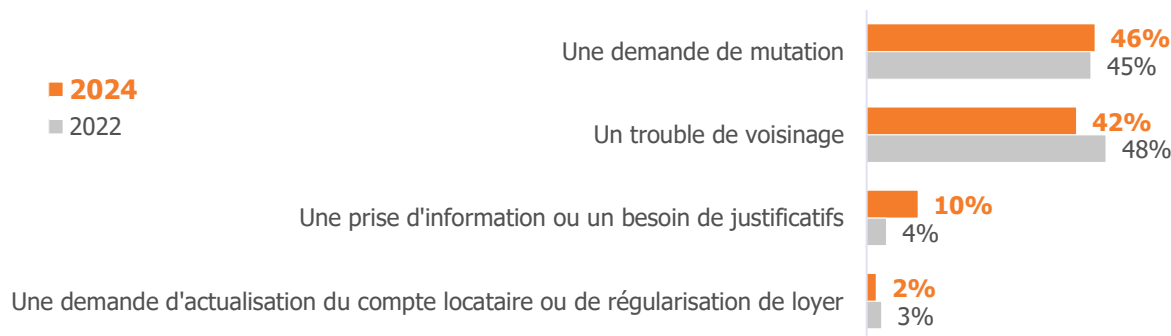


107 locataires ayant déposé une demande autre que technique dans les 6 derniers mois

(93 en 2022) (1)



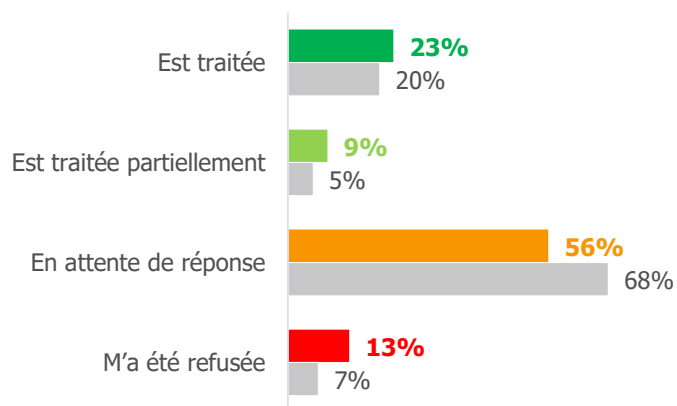
### 33. Pouvez-vous me préciser la nature de cette demande ?



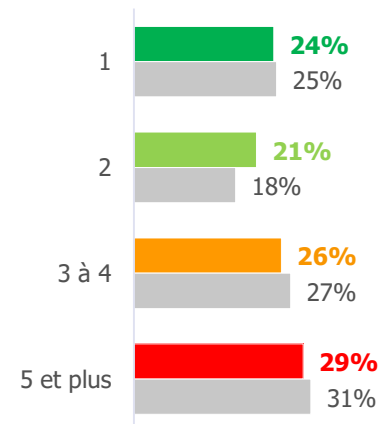
#### A noter...

Un ensemble de résultats qui invite à poursuivre vos réflexions autour des outils et pratiques de proactivité autour des demandes complexes.

### 34. Aujourd'hui, cette demande est ... ?



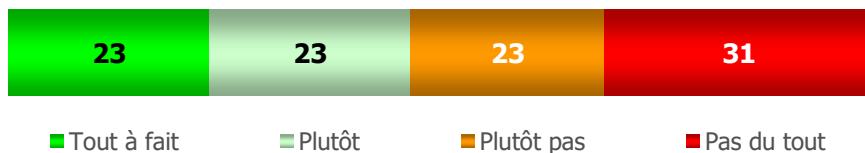
### 40. Combien de contacts ont été nécessaires pour obtenir une réponse à cette demande ?



(1) Précisions : demande administrative, mutation et trouble de voisinage



35. La facilité pour avoir une réponse à la demande



Notes sur 10			Benchmark RD3	Triennale de 2022	
2021	2022	2024		Bailleur	Région
4,4	3,1 ↓	4,6 ↑	-	-	-

**A noter...**

Des efforts encore attendus qui ne doivent en rien occulter un résultat comme une tendance très encourageante sur une thématique qui reste la plus génératrice d'insatisfaction pour l'ensemble des bailleurs.

Centre Cher			Nord			Ouest			Sud		
2022		2024	2022		2024	2022		2024	2022		2024
488		491	289		289	272		269	251		251
3,3	↑	4,6	2,8	↑	4,6	4,1		4,3	2,1	↑	5,0



**Je vais vous citer différentes phrases qui pourraient être associées au traitement de votre demande et pour chacune, vous allez me donner une note de 1 à 10, 10 signifie que cela correspond tout à fait et 1 que cela ne correspond pas du tout. Qu'avez-vous pensé de...**

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

Notes sur 10

	2021	2022	2024
36. La facilité pour savoir quelles démarches entreprendre et à qui s'adresser	5,5	5,2 ↓	5,8 ↑
37. La qualité des explications sur la façon dont va être traitée la demande	5,4	4,8 ↓	5,5 ↑
38. La réassurance sur la prise en compte et le suivi de la demande	5,2	4,2 ↓	5,3 ↑
39. Le respect des engagements	5,4	4,4 ↓	5,3 ↑

**A noter...**

Des évolutions très encourageantes et à contre-courant de la tendance actuelle. Des hausses qui viennent saluer l'engagement des équipes à accompagner au mieux l'ensemble des demandes, y compris les plus complexes.

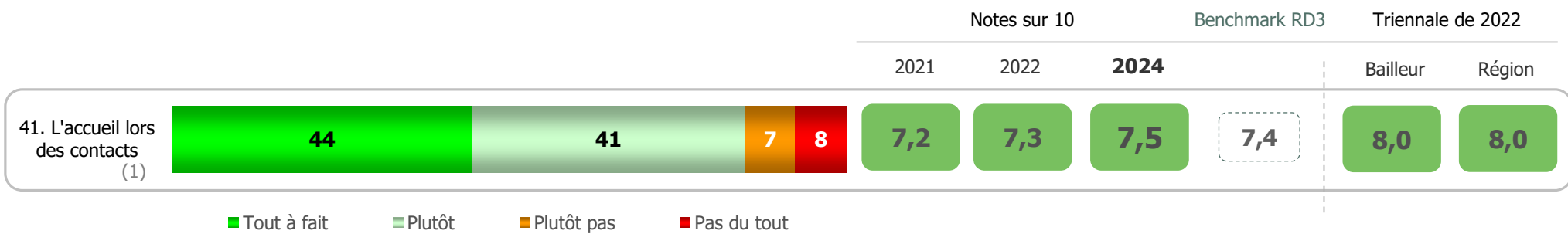
	Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
Effectifs	488	491	289	289	272	269	251	251
La facilité pour savoir quelles démarches entreprendre et à qui s'adresser	5,1 ↑	5,6	5,4 ↑	5,8	5,9 ↓	5,5	4,1 ↑	6,5
La qualité des explications sur la façon dont va être traitée la demande	4,7 ↑	5,7	4,8 ↑	5,1	5,9 ↓	5,0	3,7 ↑	6,2
La réassurance sur la prise en compte et le suivi de la demande	4,1 ↑	5,6	3,9 ↑	5,2	5,4 ↓	4,5	3,2 ↑	5,2
Le respect des engagements	4,4 ↑	5,4	4,1 ↑	5,0	5,8 ↓	4,9	3,5 ↑	5,8



32

# Les contacts





**A noter...**

Une nouvelle hausse très plaisante et encourageante des contacts avec l'ensemble des personnels. Une hausse d'autant plus positive que l'on observe une situation de statu quo voire de repli chez de nombreux bailleurs, et que, dans votre organisme, elle se confronte à un besoin accru de réassurance d'une part importante de la clientèle.

Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
488	491	289	289	272	269	251	251
7,3	7,4	7,2	7,9	7,3	7,2	7,4	7,4

(1) Précisions : par téléphone, en déplacements à l'agence, en antennes ou au siège de Tours Habitat



**Je vais vous citer différents qualificatifs qui pourraient être associés au personnel de Tours Habitat et pour chacun, vous allez me donner une note de 1 à 10, 10 signifie que cela correspond tout à fait et 1 que cela ne correspond pas du tout.**



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

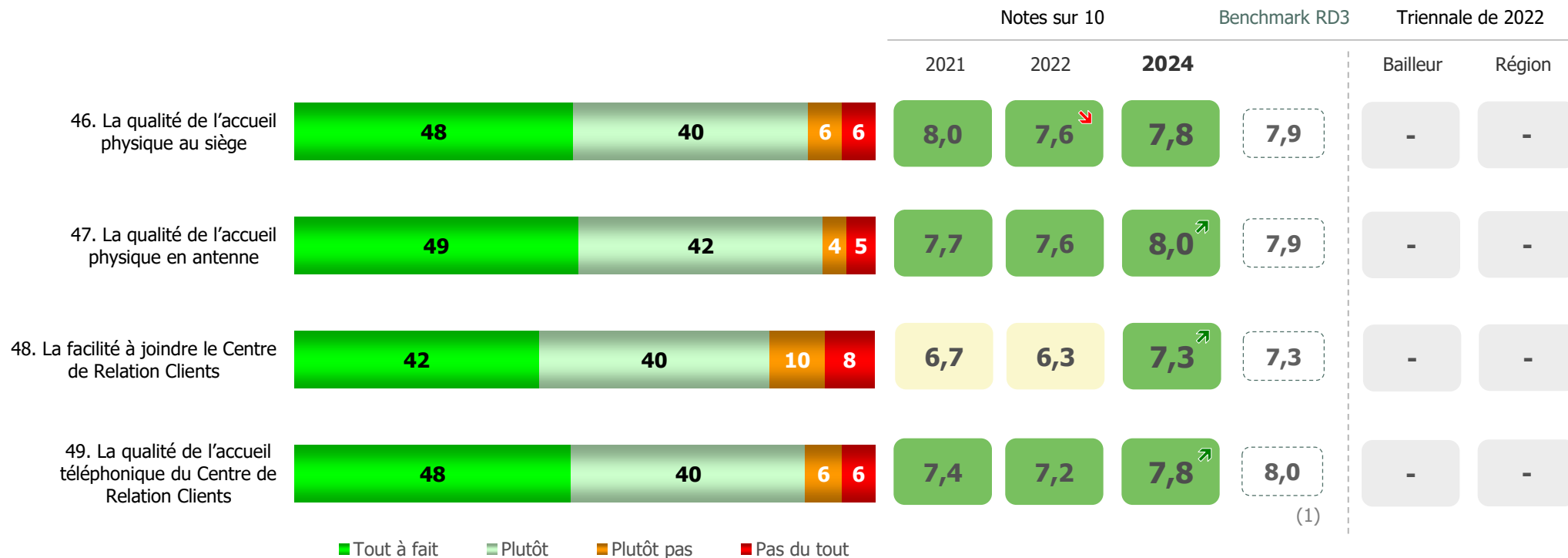
**Les personnels de Tours Habitat sont...**

	Notes sur 10		
	2021	2022	2024
42. Disponibles et à l'écoute	7,3	7,4	7,4
43. Réactifs et volontaires	7,0	7,1	7,1
44. Sympathiques et enjoués	7,3	7,6 	7,5
45. Compétents et professionnels	7,5	7,5	7,5

**A noter...**

Une reconnaissance toujours de tout premier plan des qualités humaines et professionnelles des équipes de Tours Habitat.

	Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
Effectifs	488	491	289	289	272	269	251	251
La disponibilité et l'écoute des interlocuteurs	7,4	7,5	7,3 	7,6	7,3	7,2	7,6	7,4
La réactivité et le volontarisme des interlocuteurs	7,2	7,1	7,0	7,2	7,0	7,1	7,2	7,0
La sympathie des interlocuteurs	7,7 	7,4	7,5	7,6	7,5	7,4	7,5	7,4
La compétence et le professionnalisme des interlocuteurs	7,6	7,5	7,4	7,6	7,5	7,4	7,6	7,6



**A noter...**

Une dynamique observée sur les différents « points de contacts » avec une mention toute particulière pour les équipes du CRC.  
 4 résultats qui, nous le rappellerons, saluent bien l'engagement quotidien de l'ensemble des personnels.

	Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
Effectifs	488	491	289	289	272	269	251	251
La qualité de l'accueil physique au siège	7,8	7,8	7,5 ↑	8,0	7,4	7,6	7,5 ↑	7,9
La qualité de l'accueil physique en antenne	7,9	7,8	7,4 ↑	8,2	7,6	7,7	7,5 ↑	8,2
La facilité à joindre le CRC	6,1	7,1 ↑	6,9	7,7 ↑	5,5	6,9 ↑	7,3	7,7 ↑
La qualité de l'accueil téléphonique du CRC	7,1	7,7 ↑	7,6	8,0 ↑	6,9	7,6 ↑	7,4	7,9 ↑

(1) Attention, notre benchmark est basé sur l'ensemble des contacts téléphoniques (agences, sièges, gardiens...) et non pas uniquement sur l'accueil téléphonique des Centres de Relation Clients, comme c'est le cas ici pour Tours Habitat

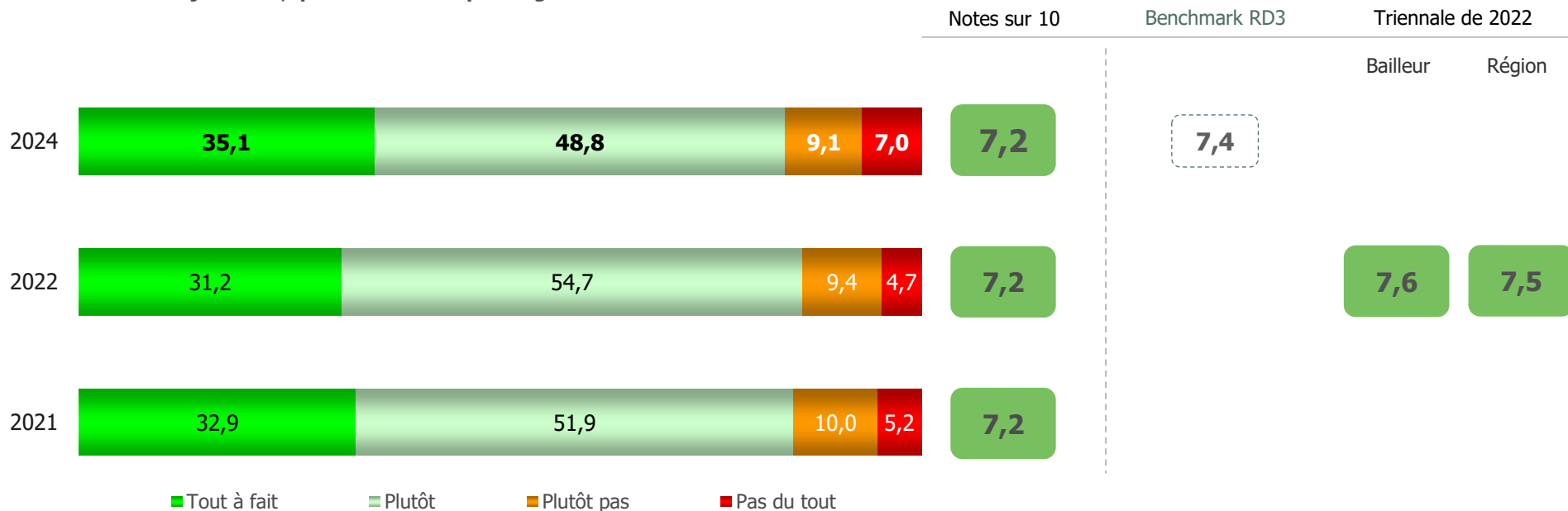


36

# Le bilan



### 50. Aujourd'hui, quelle est votre opinion générale sur Tours Habitat ?



#### A noter...

Un léger repli du nombre de locataires satisfaits (toujours près de 85%) conforme à la tendance actuelle. Toutefois, les « efforts » déployés lors des contacts permettent à Tours Habitat de franchir la barre symbolique des 33% de locataires très enthousiastes et de maintenir un niveau global de satisfaction identique à celui de l'an dernier avec une homogénéité très plaisante du ressenti entre vos 4 secteurs.

Centre Cher			Nord			Ouest			Sud		
2022		2024	2022		2024	2022		2024	2022		2024
488		491	289		289	272		269	251		251
7,1		7,2	7,4		7,2	7,3		7,3	7,3		7,2



**Voici différents adjectifs qui pourraient être associés à Tours Habitat, pour chacun d'entre eux, quelle note donneriez-vous sur une échelle de 1 à 10, en fonction de votre expérience ou de l'image que vous en avez ?**

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

**Tours Habitat est une entreprise...**

	Notes sur 10		
	2021	2022	2024
1. Sérieuse	7,6	7,5	7,4
2. Humaine et proche	7,0	6,8	6,9
3. Dynamique et moderne	6,9	6,8	6,8

**A noter...**

Un repli du sérieux à corrélér à la perception du traitement des demandes et de la relation avec les prestataires. Dans tous les cas de figure, un ensemble de résultats à préserver sur de prochaines mesures.

	Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
Effectifs	488	491	289	289	272	269	251	251
Une image d'entreprise sérieuse	7,5	7,3	7,5	7,5	7,4	7,3	7,7	7,5
Une image d'entreprise humaine et proche	6,8	6,9	6,7	6,9	6,7	7,0	6,9	7,0
Une image d'entreprise dynamique	6,8	6,7	6,9	6,9	6,7	6,8	6,9	6,8

## • 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

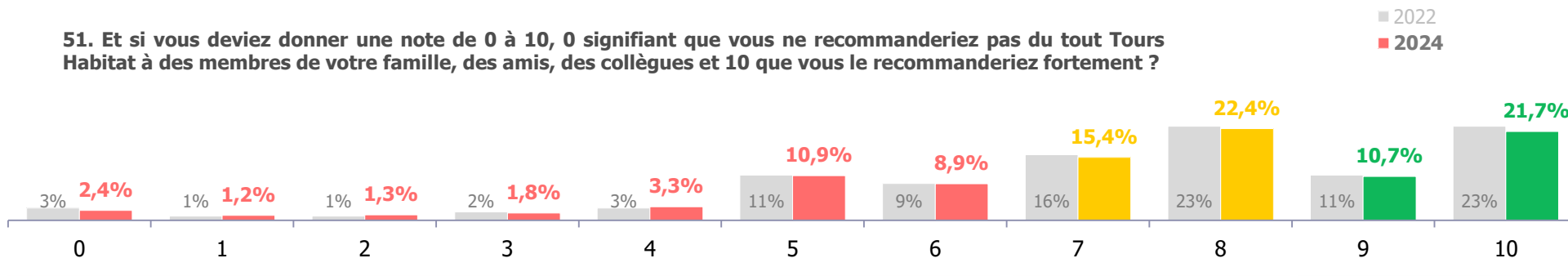
Le NPS est obtenu en soustrayant du pourcentage de promoteurs, le pourcentage de détracteurs. Il est exprimé en nombre de points compris entre -100 et 100.

## • 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.

51. Et si vous deviez donner une note de 0 à 10, 0 signifiant que vous ne recommanderiez pas du tout Tours Habitat à des membres de votre famille, des amis, des collègues et 10 que vous le recommanderiez fortement ?



Détracteurs



Passifs



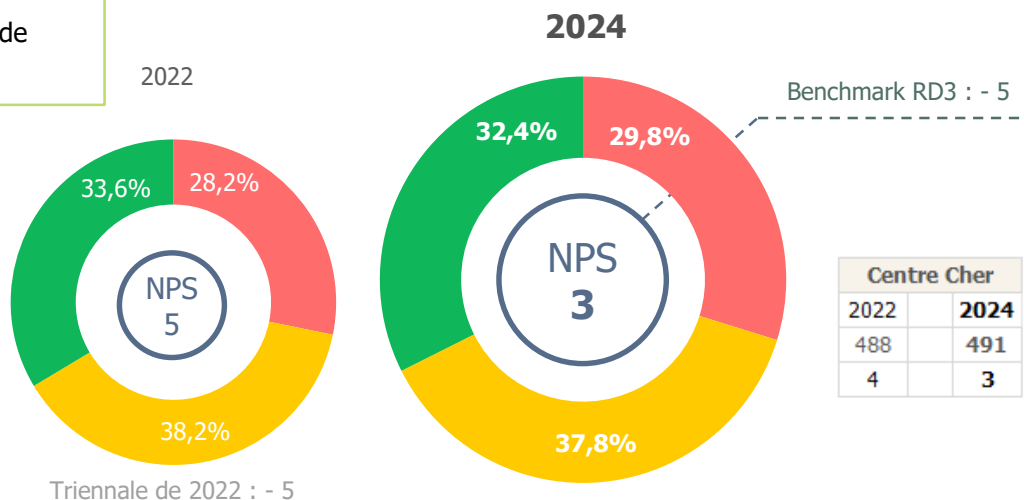
Promoteurs



A noter...

Un NPS qui marque légèrement le pas mais toujours positif et est tiré par 1/3 de promoteurs. Il est à noter que ce NPS se situe à +8 points au-dessus de celui de notre benchmark. Un résultat qui vient souligner les grandes capacités de résilience de l'organisme et de ses équipes.

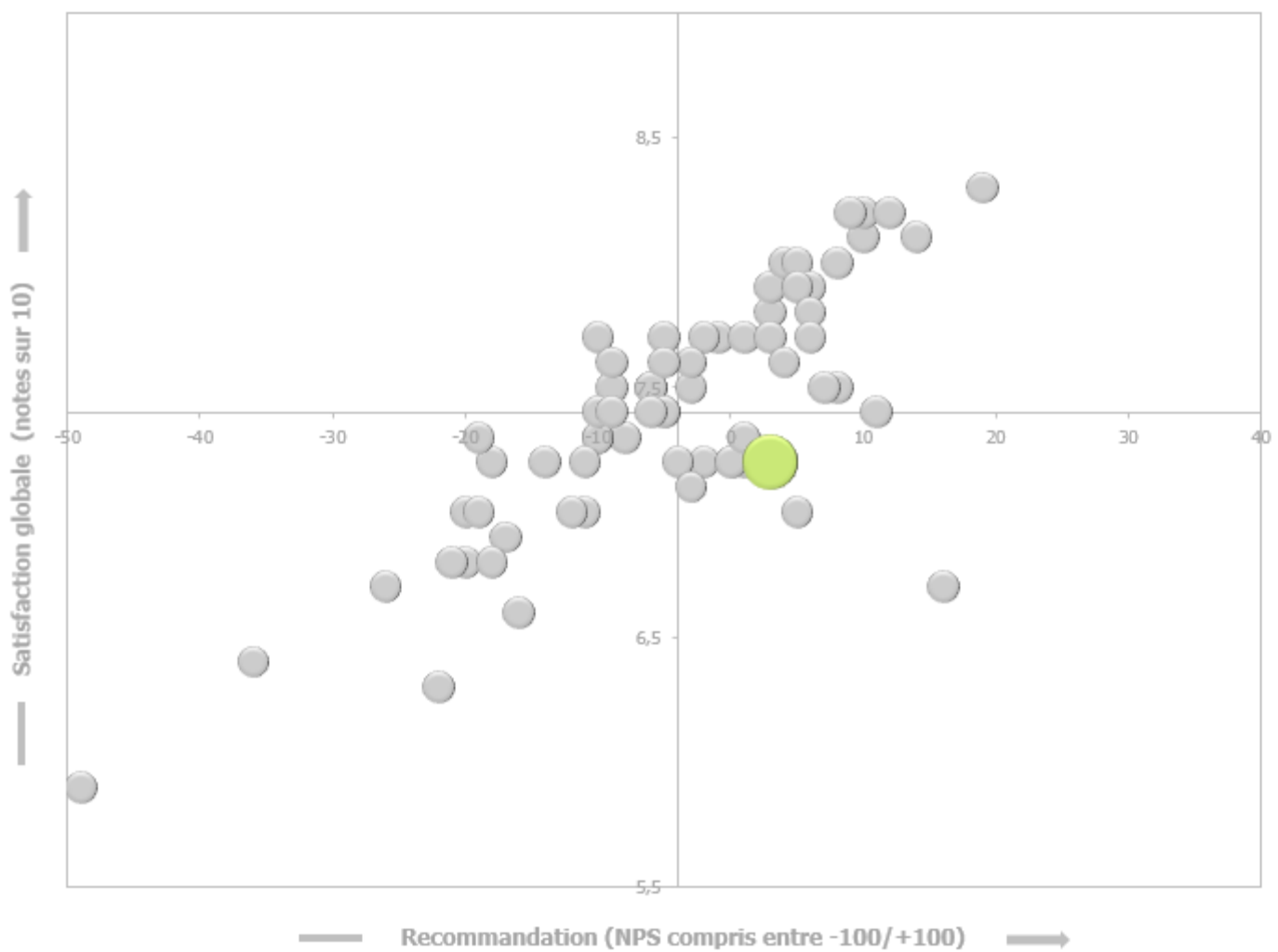
$$\text{NET PROMOTER SCORE} = \% \text{ PROMOTEURS} - \% \text{ DETRACTEURS}$$



Triennale de 2022 : - 5

Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
488	491	289	289	272	269	251	251
4	3	10	5	5	3	3	0





**TOURS HABITAT**

Autres bailleurs Benchmark RD3

**A noter...**

Un positionnement qui incite plus encore à démontrer votre engagement quotidien dans les échanges et la gestion du patrimoine.

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



42

# Les annexes

# Le tableau des notes par profil 1

	TOURS HABITAT	Sexe		Age			Ancienneté dans le logement				Type d'habitat		Zone QPV	
		Hommes	Femmes	Moins de 35 ans	Entre 35 et 55 ans	Plus de 55 ans	Moins de 2 ans	Entre 2 et 4 ans	Entre 5 et 9 ans	10 ans et plus	Collectif	Individuel	En QPV	Hors QPV
Effectifs	1300	558	742	296	462	542	129	215	357	599	1242	58	839	461
<b>La qualité de vie du quartier</b>	<b>5,8</b>	<b>6,0</b>	<b>5,6</b>	<b>6,0</b>	<b>5,8</b>	<b>5,7</b>	<b>6,3</b>	<b>6,1</b>	<b>6,3</b>	<b>5,3</b>	<b>5,8</b>	<b>7,0</b>	<b>5,2</b>	<b>6,9</b>
Bien intégré dans le quartier, le voisinage	7,4	7,4	7,3	7,0	7,4	7,6	7,4	7,1	7,4	7,5	7,3	8,2	7,1	7,8
Bailleur impliqué dans la vie locale des communes	6,8	7,0	6,7	7,0	6,7	6,8	7,5	7,2	6,9	6,5	6,8	7,1	6,7	7,1
Le fonctionnement des installations collectives	6,2	6,5	6,0	6,3	6,1	6,3	7,1	6,5	6,1	6,0	6,2	-	6,0	6,7
La propreté des parties communes	6,6	6,9	6,4	6,5	6,5	6,8	7,2	6,6	6,4	6,6	6,6	-	6,3	7,3
<b>Le logement</b>	<b>6,7</b>	<b>6,9</b>	<b>6,6</b>	<b>6,1</b>	<b>6,4</b>	<b>7,4</b>	<b>7,2</b>	<b>6,3</b>	<b>6,4</b>	<b>7,0</b>	<b>6,7</b>	<b>7,3</b>	<b>6,4</b>	<b>7,3</b>
Le rapport qualité/prix du logement	6,5	6,5	6,6	6,6	6,3	6,7	6,8	6,6	6,6	6,4	6,5	7,3	6,3	6,9
Le fonctionnement des équipements du logement	6,0	6,3	5,8	6,0	5,5	6,4	6,6	5,7	6,1	5,9	6,0	6,0	6,0	6,1
Le logement est fonctionnel, pratique	7,4	7,4	7,3	7,3	7,1	7,7	7,5	7,3	7,4	7,3	7,3	7,8	7,2	7,7
Le logement est sain	6,8	7,0	6,7	6,7	6,5	7,2	7,3	6,7	6,8	6,8	6,9	6,2	6,7	7,2
Le logement est confortable	7,3	7,2	7,4	7,1	7,0	7,6	7,9	7,1	7,2	7,3	7,3	7,9	7,1	7,7
Le logement est économique	6,6	6,7	6,5	6,7	6,4	6,8	7,0	6,8	6,6	6,5	6,6	6,0	6,6	6,6
<b>Les conditions d'entrée</b>	<b>8,1</b>	<b>8,7</b>	<b>7,5</b>	<b>8,2</b>	<b>7,9</b>	<b>8,3</b>	<b>8,1</b>	-	-	-	<b>8,2</b>	<b>5,0</b>	<b>7,9</b>	<b>8,5</b>
La qualité le sérieux de l'état des lieux	7,1	7,7	6,5	7,0	7,3	6,8	7,1	-	-	-	7,1	8,3	6,7	7,9
L'état de propreté du logement	7,5	7,9	6,9	7,1	7,7	7,8	7,5	-	-	-	7,5	6,5	7,4	7,6
Le respect des engagements pris	8,4	8,8	8,0	8,0	8,9	8,2	8,4	-	-	-	8,5	7,0	8,3	8,6

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 des notes par profil 1

	TOURSHABITAT	Sexe		Age			Ancienneté dans le logement				Type d'habitat		Zone QPV	
		Hommes	Femmes	Moins de 35 ans	Entre 35 et 55 ans	Plus de 55 ans	Moins de 2 ans	Entre 2 et 4 ans	Entre 5 et 9 ans	10 ans et plus	Collectif	Individuel	En QPV	Hors QPV
Effectifs	1300	558	742	296	462	542	129	215	357	599	1242	58	839	461
<b>La facilité à obtenir une réponse à la DIT</b>	<b>6,9</b>	<b>6,0</b>	<b>7,4</b>	<b>6,8</b>	<b>6,2</b>	<b>7,7</b>	<b>6,6</b>	<b>6,7</b>	<b>6,9</b>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>	<i>4,0</i>	<b>7,1</b>	<b>6,4</b>
La facilité pour savoir quelles démarches entreprendre et à qui s'adresser	7,1	6,7	7,4	7,5	6,6	7,4	7,2	7,3	7,4	6,9	7,2	<i>5,7</i>	7,2	7,0
La qualité des explications sur la façon dont va être traitée la demande	7,1	6,8	7,3	7,3	6,5	7,6	7,5	6,7	7,2	7,1	7,2	<i>5,3</i>	7,1	7,1
La réassurance sur la prise en compte et le suivi de la demande	6,9	6,5	7,1	7,0	6,2	7,5	7,0	6,7	6,9	6,9	6,9	<i>5,0</i>	6,9	6,9
La clarté sur les travaux réalisés	7,3	7,0	7,4	7,2	6,9	7,8	7,0	6,9	7,5	7,3	7,3	<i>6,2</i>	7,3	7,2
Le soin lors des travaux et sur les finitions	7,4	7,2	7,5	7,4	6,9	7,9	7,5	7,2	7,4	7,4	7,4	<i>5,2</i>	7,4	7,4
Le respect des engagements	7,2	7,0	7,4	7,6	6,6	7,7	7,9	6,5	7,0	7,4	7,3	<i>6,3</i>	7,3	7,2
<b>La facilité à obtenir une réponse à la DNT</b>	<b>4,6</b>	<b>3,5</b>	<b>5,2</b>	<b>3,9</b>	<b>4,6</b>	<b>5,3</b>	<i>7,3</i>	<b>3,6</b>	<b>3,9</b>	<b>5,5</b>	<b>4,6</b>	<i>5,0</i>	<b>4,5</b>	<b>4,9</b>
La facilité pour savoir quelles démarches entreprendre et à qui s'adresser	5,8	5,3	6,0	4,7	6,0	6,4	5,8	4,8	5,6	6,5	5,8	<i>6,3</i>	5,6	6,1
La qualité des explications sur la façon dont va être traitée la demande	5,5	5,0	5,8	5,0	5,5	6,0	6,0	5,2	5,1	6,1	5,6	<i>4,3</i>	5,4	5,7
La réassurance sur la prise en compte et le suivi de la demande	5,3	5,1	5,3	4,2	5,4	5,9	5,8	4,9	4,4	6,2	5,3	<i>4,8</i>	5,1	5,5
Le respect des engagements	5,3	4,9	5,5	5,0	4,9	5,9	5,0	5,0	4,8	5,9	5,3	<i>5,5</i>	5,0	5,8
<b>L'accueil lors des contacts</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>	<b>7,8</b>	<b>7,7</b>	<b>7,5</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>7,9</b>	<b>7,4</b>	<b>7,6</b>
La disponibilité et l'écoute des interlocuteurs	7,4	7,5	7,4	7,5	7,2	7,5	8,1	7,8	7,2	7,3	7,4	7,6	7,4	7,4
La réactivité et le volontarisme des interlocuteurs	7,1	7,2	7,1	7,2	6,9	7,3	7,6	7,4	7,0	7,0	7,1	6,8	7,1	7,1
La sympathie des interlocuteurs	7,5	7,6	7,4	7,6	7,2	7,6	8,0	7,8	7,3	7,3	7,4	7,7	7,4	7,5
La compétence et le professionnalisme des interlocuteurs	7,5	7,6	7,4	7,7	7,3	7,6	8,2	7,8	7,4	7,4	7,5	7,5	7,5	7,5
La qualité de l'accueil physique au siège	7,8	7,9	7,7	7,5	8,0	7,9	8,4	7,8	7,7	7,7	7,8	7,6	7,8	7,9
La qualité de l'accueil physique en antenne	8,0	8,0	7,9	7,8	8,0	8,0	8,2	8,5	7,8	7,8	8,0	8,1	7,9	8,0
La facilité à joindre le CRC	7,3	7,4	7,2	7,3	7,1	7,4	7,9	7,6	7,0	7,2	7,3	7,6	7,1	7,6
La qualité de l'accueil téléphonique du CRC	7,8	7,9	7,7	7,6	7,8	7,9	8,3	8,0	7,5	7,7	7,8	8,3	7,7	8,0
<b>L'opinion générale concernant l'organisme</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,0</b>	<b>7,4</b>	<b>7,9</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>	<b>7,0</b>	<b>7,2</b>	<b>7,6</b>	<b>7,1</b>	<b>7,3</b>
<b>Le Net Promoter Score</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>-5</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>-3</b>	<b>-4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

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 des notes par antenne 1

	TOURS HABITAT		Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
Effectifs	1300	1300	488	491	289	289	272	269	251	251
Une image d'entreprise sérieuse	7,5	7,4	7,5	7,3	7,5	7,5	7,4	7,3	7,7	7,5
Une image d'entreprise humaine et proche	6,8	6,9	6,8	6,9	6,7	6,9	6,7	7,0	6,9	7,0
Une image d'entreprise dynamique	6,8	6,8	6,8	6,7	6,9	6,9	6,7	6,8	6,9	6,8
<b>La qualité de vie du quartier</b>	5,9	5,8	5,2	5,1	6,2	6,4	6,3	6,5	6,2	5,9
Bien intégré dans le quartier, le voisinage	7,1	7,4	7,0	7,1	7,3	7,4	7,2	7,7	7,2	7,5
Bailleur impliqué dans la vie locale des communes	6,8	6,8	6,9	6,7	6,8	6,8	6,8	7,2	6,8	6,8
Le fonctionnement des installations collectives	6,2	6,2	5,9	5,9	6,4	6,5	6,3	6,6	6,4	6,2
La propreté des parties communes	6,4	6,6	5,7	6,1	7,1	7,3	6,9	6,8	6,5	6,6
<b>Le logement</b>	7,0	6,7	6,8	6,3	7,3	7,3	6,8	6,8	7,0	6,8
Le rapport qualité/prix du logement	7,3	6,5	7,1	6,4	7,6	6,8	7,3	6,9	7,2	6,0
Le fonctionnement des équipements du logement	6,0	6,0	6,0	6,1	6,3	6,0	6,0	5,8	5,9	6,1
Le logement est fonctionnel, pratique	7,4	7,4	7,3	7,2	7,5	7,6	7,4	7,4	7,7	7,4
Le logement est sain	7,0	6,8	6,8	6,6	7,4	7,2	6,8	6,9	7,1	6,8
Le logement est confortable	7,5	7,3	7,3	7,1	7,8	7,7	7,4	7,3	7,6	7,2
Le logement est économique	6,8	6,6	6,9	6,6	6,8	6,7	6,5	6,6	6,9	6,5
<b>Les conditions d'entrée</b>	8,0	8,1	7,9	8,1	8,4	8,0	7,7	7,5	8,4	8,7
La qualité le sérieux de l'état des lieux	7,5	7,1	6,7	7,5	7,7	6,8	7,9	7,6	9,3	6,0
L'état de propreté du logement	7,9	7,5	7,2	7,9	7,8	6,0	8,9	6,8	8,8	8,4
Le respect des engagements pris	8,4	8,4	8,6	8,7	7,3	8,2	8,8	7,9	8,4	8,4

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.

	TOURS HABITAT		Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
Effectifs	1300	1300	488	491	289	289	272	269	251	251
<b>La facilité à obtenir une réponse à la DIT</b>	7,0	6,9	6,9	7,0	6,1	7,4	7,2	6,1	7,5	7,2
La facilité pour savoir quelles démarches entreprendre et à qui s'adresser	7,1	7,1	7,0	6,9	7,1	7,9	7,1	6,6	7,4	7,5
La qualité des explications sur la façon dont va être traitée la demande	7,4	7,1	7,4	6,9	7,5	7,7	7,1	6,8	7,7	7,3
La réassurance sur la prise en compte et le suivi de la demande	7,2	6,9	7,1	6,6	7,3	7,5	6,9	6,8	7,7	6,8
La clarté sur les travaux réalisés	7,6	7,3	7,8	6,9	7,5	7,5	7,2	7,2	8,0	7,7
Le soin lors des travaux et sur les finitions	7,3	7,4	7,3	7,1	7,3	7,5	7,3	7,1	7,2	8,1
Le respect des engagements	7,3	7,2	7,5	7,2	7,4	7,5	6,8	7,0	7,6	7,3
<b>La facilité à obtenir une réponse à la DNT</b>	3,1	4,6	3,3	4,6	2,8	4,6	4,1	4,3	2,1	5,0
La facilité pour savoir quelles démarches entreprendre et à qui s'adresser	5,2	5,8	5,1	5,6	5,4	5,8	5,9	5,5	4,1	6,5
La qualité des explications sur la façon dont va être traitée la demande	4,8	5,5	4,7	5,7	4,8	5,1	5,9	5,0	3,7	6,2
La réassurance sur la prise en compte et le suivi de la demande	4,2	5,3	4,1	5,6	3,9	5,2	5,4	4,5	3,2	5,2
Le respect des engagements	4,4	5,3	4,4	5,4	4,1	5,0	5,8	4,9	3,5	5,8
<b>L'accueil lors des contacts</b>	7,3	7,5	7,3	7,4	7,2	7,9	7,3	7,2	7,4	7,4
La disponibilité et l'écoute des interlocuteurs	7,4	7,4	7,4	7,5	7,3	7,6	7,3	7,2	7,6	7,4
La réactivité et le volontarisme des interlocuteurs	7,1	7,1	7,2	7,1	7,0	7,2	7,0	7,1	7,2	7,0
La sympathie des interlocuteurs	7,6	7,5	7,7	7,4	7,5	7,6	7,5	7,4	7,5	7,4
La compétence et le professionnalisme des interlocuteurs	7,5	7,5	7,6	7,5	7,4	7,6	7,5	7,4	7,6	7,6
La qualité de l'accueil physique au siège	7,6	7,8	7,8	7,8	7,5	8,0	7,4	7,6	7,5	7,9
La qualité de l'accueil physique en antenne	7,6	8,0	7,9	7,8	7,4	8,2	7,6	7,7	7,5	8,2
La facilité à joindre le CRC	6,3	7,3	6,1	7,1	6,9	7,7	5,5	6,9	7,3	7,7
La qualité de l'accueil téléphonique du CRC	7,2	7,8	7,1	7,7	7,6	8,0	6,9	7,6	7,4	7,9
<b>L'opinion générale concernant l'organisme</b>	7,2	7,2	7,1	7,2	7,4	7,2	7,3	7,3	7,3	7,2
<b>Le Net Promoter Score</b>	5	3	4	3	10	5	5	3	3	0

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.

## Enquête IMAGE et SATISFACTION des locataires en place

Bonjour Madame, Mademoiselle, Monsieur, je suis... de l'Institut Règle de 3. Nous avons été mandatés par Tours Habitat pour recueillir votre avis. Vos réponses sont importantes pour améliorer le service rendu aux locataires. Auriez-vous 5 minutes à me consacrer ?

Je me permets également de préciser que notre conversation sera enregistrée. Les données recueillies seront traitées de façon statistique et confidentielle.

Note explicative : La personne qui répond à l'enquête doit être le titulaire du contrat de location. L'enquête peut toutefois être administrée à une autre personne ayant accordé sa demande au préalable au titulaire du contrat.

### Perception et image globale en spontané

Voici différents adjectifs qui pourraient être associés à Tours Habitat. Pour chacun d'entre eux, quelle note donneriez-vous sur une échelle de 1 à 10, en fonction de votre expérience ou de l'image que vous en avez ? Tours Habitat est une entreprise...

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

- Q1. Sérieuse |\_|\_| / 10  
 Q2. Humaine et proche |\_|\_| / 10  
 Q3. Dynamique et moderne |\_|\_| / 10

### Bien dans mon environnement

Q4. Concernant la qualité de vie de votre quartier, vous diriez qu'elle est ? *Citer, une seule réponse possible.*

Tout à fait satisfaisante	1
Plutôt satisfaisante	2
Plutôt pas satisfaisante	3
Pas du tout satisfaisante	4

Pour chacune des phrases suivantes, pourriez-vous me donner une note sur une échelle de 1 à 10, en fonction de votre expérience ou de l'image que vous en avez ?

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

- **A votre niveau, vous êtes...**
- Q5. Bien intégré dans votre quartier, dans votre voisinage |\_|\_| / 10
- **Au niveau de Tours Habitat, c'est un bailleur qui...**
- Q6. Est impliqué dans la vie locale des communes |\_|\_| / 10

### Bien dans mon logement/ma résidence

**Filter** Q7. Globalement, comment jugez-vous le fonctionnement des installations collectives de votre résidence (ascenseur, porte d'immeuble, barrière de parking, éclairage, interphones, aires de jeux...), êtes-vous... ? *Citer, une seule réponse possible.*

Tout à fait satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Plutôt pas satisfait	3
Pas du tout satisfait	4

**Filter** Q8. Globalement, vous diriez de la propreté des parties communes qu'elle est... ? *Citer, une seule réponse possible.*

Tout à fait satisfaisante	1
Plutôt satisfaisante	2
Plutôt pas satisfaisante	3
Pas du tout satisfaisante	4

Q9. D'après vous, quelle est la principale raison du manque de propreté des parties communes ? *Citer, une seule réponse possible.*

Le nettoyage n'est pas fait correctement	1
La fréquence de nettoyage est insuffisante	2
Les horaires, moments de passage ne sont pas adaptés	3
Le manque de contrôle du nettoyage	4
L'incivilité de certains locataires ou visiteurs	5
La vétusté, le nettoyage n'y changeant rien	6
Nsp/NR	0

Q10. Si l'on aborde votre logement, êtes-vous ? *Citer, une seule réponse possible.*

Tout à fait satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Plutôt pas satisfait	3
Pas du tout satisfait	4

Q11. Êtes-vous satisfait du rapport qualité/prix de votre logement ? *Citer, une seule réponse possible.*

Tout à fait satisfait(e)	1
Plutôt satisfait(e)	2
Plutôt pas satisfait(e)	3
Pas du tout satisfait(e)	4

Q12. Concernant le fonctionnement des différents équipements de votre logement (plomberie/sanitaires, électricité, chauffage, ventilation, menuiserie, télévision), en êtes-vous globalement... ? *Citer, une seule réponse possible.*

Tout à fait satisfait(e)	1
Plutôt satisfait(e)	2
Plutôt pas satisfait(e)	3
Pas du tout satisfait(e)	4

Je vais vous citer différents mots et pour chacun, vous allez me donner une note de 1 à 10, 10 signifiant que cela correspond tout à fait à votre logement et 1 que cela ne correspond pas du tout. Votre logement est...

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

- Q13. Fonctionnel, pratique |\_|\_| / 10  
 Q14. Sain |\_|\_| / 10  
 Q15. Confortable |\_|\_| / 10  
 Q16. Economique |\_|\_| / 10

### Zoom sur les nouveaux entrants (6 mois)

Q17. Globalement, vous jugez que vos conditions d'entrée dans votre nouveau logement sont : *Citer, une seule réponse possible.*

Tout à fait satisfaisantes	1
Plutôt satisfaisantes	2
Plutôt pas satisfaisantes	3
Pas du tout satisfaisantes	4

Plus précisément, qu'avez-vous pensé de... ? *Citer, une seule réponse possible par ligne.*

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait	Nsp/NR ne pas citer
Q18. La qualité, le sérieux de l'état des lieux	1	2	3	4	0
Q19. L'état de propreté du logement	1	2	3	4	0
Q20. Le respect des encadrements écrits	1	2	3	4	0

### La demande d'intervention technique (DIT) dans le logement

Q21. Dans les 6 derniers mois, avez-vous fait une demande de travaux/réparations dans votre logement ? *Citer, une seule réponse possible.*

Oui	1	Aller en Q21
Non	2	Aller en Q31
Nsp/Nr	3	Aller en Q31

Q22. Aujourd'hui, cette demande... ? *Ne pas citer, une seule réponse possible.*

Est traitée : l'intervention a été réalisée	1	Aller en Q23
Est traitée partiellement : les travaux ne sont pas terminés	2	Aller en Q23
Est toujours en cours de traitement administratif : en attente de réponse	3	Aller en Q24
M'a été refusée	4	Aller en Q32
Nsp/nr	0	Aller en Q32

**Code 1 et 2 en Q22** Q23. Au final, trouvez-vous qu'il a été facile d'avoir une réponse à votre demande ? *Citer, une seule réponse possible.*

Tout à fait	1
Plutôt	2
Plutôt pas	3
Pas du tout	4

Je vais vous citer différentes phrases et pour chacune vous allez me donner une note de 1 à 10, 10 signifiant que cela correspond tout à fait à votre demande d'intervention et 1 que cela ne correspond pas du tout. Qu'avez-vous pensé de...

*Pour chaque item, quelle note donneriez-vous sur une échelle de 1 à 10, en fonction de votre expérience ou de l'impression que vous en avez.*  
 - 1 correspond à la note la plus faible (vous n'êtes pas d'accord du tout avec l'affirmation).  
 - 10 correspond à la note la plus forte (vous êtes tout à fait d'accord avec l'affirmation).  
 - Les notes intermédiaires servent à moduler votre jugement.

- Q24. La facilité pour savoir quelles démarches entreprendre et à qui s'adresser [ ] / 10
- Q25. La qualité des explications sur la façon dont va être traitée la demande [ ] / 10
- Q26. La réassurance sur la prise en compte et le suivi de la demande [ ] / 10
- Q27. La clarté sur les travaux réalisés **Code 1 et 2 en Q22** [ ] / 10
- Q28. Le soin lors des travaux et sur les finitions **Code 1 et 2 en Q22** [ ] / 10
- Q29. Le respect des engagements [ ] / 10

Q30. Combien de contacts ont été nécessaires pour obtenir cette intervention ? *Citer, une seule réponse possible.* **Code 1 et 2 en Q22**

1	1
2	2
3 à 4	3
5 et plus	4

Q31. L'entreprise prestataire a-t-elle dû reprogrammer une autre intervention (manque de matériel, pièces non adaptées) ou avez-vous déjà eu une intervention pour cette demande, ce problème ? *Citer, une seule réponse possible.* **Code 1 et 2 en Q22**

Oui	1
Non	2

### Le traitement des autres demandes

Q32. Dans les 6 derniers mois, avez-vous fait une demande autre que technique comme une demande administrative, mutation, trouble du voisinage... ? *Citer, une seule réponse possible.*

Oui	1	Allez en Q33
Non	2	Allez en Q41
NSP/NR	3	Allez en Q41

Q33. Pouvez-vous m'en préciser la nature, est-ce que c'était... ? *Citer, une seule réponse possible, si plusieurs prendre la plus importante à leurs yeux.*

Un trouble de voisinage	1
Une prise d'information ou un besoin de justificatifs	2
Une demande de mutation	3
Une demande d'actualisation sur votre compte locataire ou de régularisation de loyer	4

Q34. Aujourd'hui, cette demande... *Ne pas citer, une seule réponse possible.*

Est traitée	1
Est traitée partiellement	2
Est toujours en cours de traitement administratif : en attente de réponse	3
N'a été refusée	4
NSP/NR	0

Q35. Au final, trouvez-vous qu'il a été facile d'avoir une réponse à votre demande ? *Citer, une seule réponse possible.*

Tout à fait	1
Plutôt	2
Plutôt pas	3
Pas du tout	4

Je vais vous citer différentes phrases qui pourraient être associées au traitement de votre demande et pour chacune, vous allez me donner une note de 1 à 10, 10 signifiant que cela correspond tout à fait et 1 que cela ne correspond pas du tout. Qu'avez-vous pensé de...

*Pour chaque item, quelle note donneriez-vous sur une échelle de 1 à 10, en fonction de votre expérience ou de l'impression que vous en avez.*  
 - 1 correspond à la note la plus faible (vous n'êtes pas d'accord du tout avec l'affirmation).  
 - 10 correspond à la note la plus forte (vous êtes tout à fait d'accord avec l'affirmation).  
 - Les notes intermédiaires servent à moduler votre jugement.

- Q36. La facilité pour savoir quelles démarches entreprendre et à qui s'adresser [ ] / 10
- Q37. La qualité des explications sur la façon dont va être traitée la demande [ ] / 10
- Q38. La réassurance sur la prise en compte et le suivi de la demande [ ] / 10
- Q39. Le respect des engagements [ ] / 10

Q40. Combien de contacts ont été nécessaires obtenir votre réponse ? *Citer, une seule réponse possible.*

1	1
2	2
3 à 4	3
5 et plus	4

### Les contacts avec Tours Habitat

Q41. Si l'on aborde l'accueil lors des contacts par téléphone, de déplacements à l'agence, en antenne, au siège de Tours Habitat, vous en êtes... ? *Citer, une seule réponse possible.*

Tout à fait satisfait	1	Allez en Q42
Plutôt satisfait	2	Allez en Q42
Plutôt pas satisfait	3	Allez en Q42
Pas du tout satisfait	4	Allez en Q42
N'a eu aucun contact	5	Allez en Q50

Je vais vous citer différents qualificatifs qui pourraient être associés au personnel de Tours Habitat et pour chacun, vous allez me donner une note de 1 à 10, 10 signifiant que cela correspond tout à fait et 1 que cela ne correspond pas du tout. Les personnels de Tours Habitat sont...

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

- Q42. Disponibles à l'écoute [ ] / 10
- Q43. Réactifs et volontaires [ ] / 10
- Q44. Sympathiques, enjoués [ ] / 10
- Q45. Compétents et professionnels [ ] / 10

Plus précisément, que pensez-vous de... ? *Citer, une seule réponse possible par ligne.*

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait	Ne connaît pas son existence/pas de relation	NSP/NR ne pas citer
Q46. La qualité de l'accueil physique au siège	1	2	3	4	5	0
Q47. La qualité de l'accueil physique en antenne	1	2	3	4	5	0
Q48. La facilité à joindre le 02 47 66 13 00, le numéro d'appel au Centre de Relation Clients de Tours Habitat	1	2	3	4	5	0
Q49. La qualité de l'accueil téléphonique du Centre de Relation Clients	1	2	3	4	5	0

### Le bilan

Q50. Par rapport à l'ensemble des points abordés dans le questionnaire, quelle est votre opinion générale sur Tours Habitat ? *Citer, une seule réponse possible.*

Tout à fait satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Plutôt pas satisfait	3
Pas du tout satisfait	4

Q51. Et si vous deviez donner une note de 0 à 10, 0 signifiant que vous ne recommanderiez pas du tout votre bailleur à des membres de votre famille, des amis, des collègues et 10 que vous le recommanderiez fortement ?

Nous vous remercions d'avoir participé à cette enquête et vous assurons de la prise en compte de votre évaluation dans la conduite des futurs plans d'actions de Tours Habitat