AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

USH Centre•Val de Loire
Association régionale Hlm

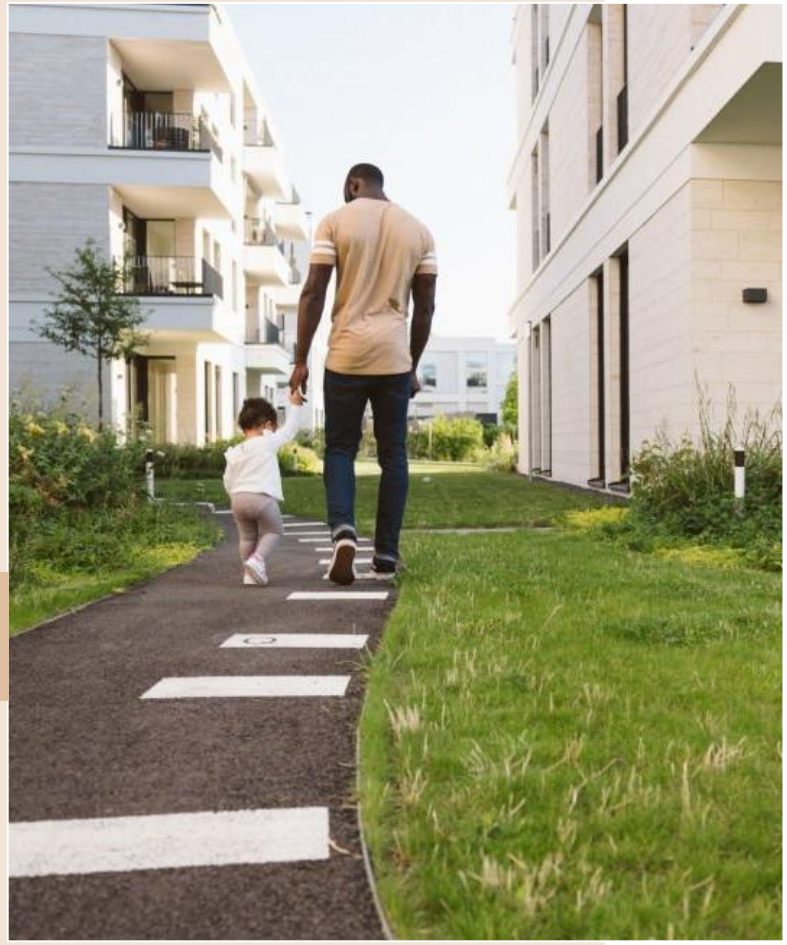
Tmh Tours métropole habitat

ENQUÊTE QUALITÉ DE SERVICE

PRÉSENTATION GLOBALE DES RÉSULTATS 2025

TOURS MÉTROPOLE HABITAT

1402 locataires interrogés



Mars 2026

Une enquête conduite par l'institut RÈGLE DE TROIS

80 Rue de Jemmapes 59000 LILLE – Tél. : 03 20 31 23 23 – e-mail : contact@regledetrois.fr – www.regledetrois.fr

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 : REFERENCE ACTE : CA170926_13

Le sommaire

I. Le préambule à l'étude 3

II. Le contexte sociétal 12

III. L'analyse de la satisfaction 18

Les conditions de vie 19
La propreté des espaces extérieurs et des parties communes 22
L'état des parties communes 28
Les équipements collectifs 30
L'emménagement des nouveaux entrants 33
Le logement et ses équipements 35
Les demandes techniques dans les parties communes et espaces extérieurs 39
Les interventions techniques dans les parties communes 41
Les demandes techniques pour le logement 43
Les demandes non techniques 49
Les échanges avec l'organisme 55
La perception des interlocuteurs 58
L'information et la communication 60
Le parcours résidentiel 62
Le bilan 63
Vos résultats dans la démarche collective 65
Le Net Promoter Score 66
Le mapping Benchmark NPS/Satisfaction globale 68
La matrice performance importance des critères de satisfaction 69
Le tableau synthétique des notes 71

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

USH Centre•Val de Loire
Association régionale Hlm

Tmh Tours métropole habitat

I. LE PRÉAMBULE À L'ÉTUDE

ENQUÊTE QUALITÉ DE SERVICE **2025**

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Le contexte et la méthodologie

Suite à l'engagement professionnel pris par l'ensemble du Mouvement de l'Union Sociale pour l'Habitat lors du Congrès tenu à Lille en 2003, l'USH Centre-Val de Loire a entrepris, tous les 3 ans depuis 2004, une démarche commune d'enquête sur la qualité du service rendu auprès des locataires. La reconduction régulière de ces mesures et la mise en place des plans d'actions qui en ont découlé ont permis de conforter la dynamique régionale, d'échanger sur les bonnes pratiques et les leviers d'amélioration possibles. Et ainsi faire progresser la qualité de service dans son ensemble et les postures favorisant la satisfaction des locataires.

La présente enquête a été mise en place auprès des locataires des **16 bailleurs** participant à la démarche régionale 2025 sur la base **d'un plan de sondage personnalisé pour chaque bailleur**.

Un questionnaire commun de 63 questions (hors questions additionnelles au choix des organismes), passant en revue les différents thèmes de satisfaction, a été élaboré par le comité de pilotage et adopté par l'ensemble des bailleurs. Ce questionnaire a été administré **par téléphone entre le 6 octobre et le 23 décembre 2025 à un échantillon de 14998 locataires**, sélectionnés aléatoirement pour chaque organisme. Ces locataires ont été répartis selon la **méthode des quotas sur la base du nombre de locataires par typologie d'habitat et par territoire de gestion propres à chaque organisme**.

Pour être parfaitement cohérent avec la répartition régionale par type d'habitat et par territoire analysé, **un redressement d'échantillon a été mis en place au niveau régional** afin de faire reposer tous les résultats régionaux sur une base la plus fidèle possible à la réalité.

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 17/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Les chiffres clés de l'enquête collective

ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE

CONDUITE ENTRE LE
06/10 ET LE
23/12/2025

MÉTHODE DES QUOTAS
(CF. PAGE SUIVANTE)

63 QUESTIONS
(HORS QUESTIONS SPÉCIFIQUES À CHAQUE ORGANISME)

16 BAILLEURS
DE LA RÉGION DU CENTRE-VAL DE LOIRE

14 998
LOCATAIRES INTERROGÉS AU NIVEAU RÉGIONAL

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Les quotas réalisés

L'échantillon a été construit sur une base de **1400 locataires TOURS MÉTROPOLE HABITAT à interroger** en respectant la répartition du patrimoine réel **en fonction des divisions territoriales et des typologies d'habitat**. Ils ont été **contactés sur la période du 3 au 7 novembre 2025**.

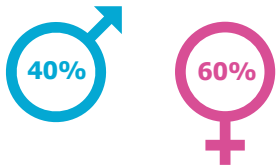
Le tableau ci-dessous présente le détail des quotas réalisés :

	Collectif en QPV	Collectif hors QPV	Individuel en QPV	Individuel hors QPV	**Total**
Antenne Centre Cher	422	103	0	24	**549**
Antenne Nord	142	138	0	20	**300**
Antenne Ouest	134	137	0	13	**284**
Antenne Sud	218	51	0	0	**269**
Total	**916**	**429**	**0**	**57**	**1402**

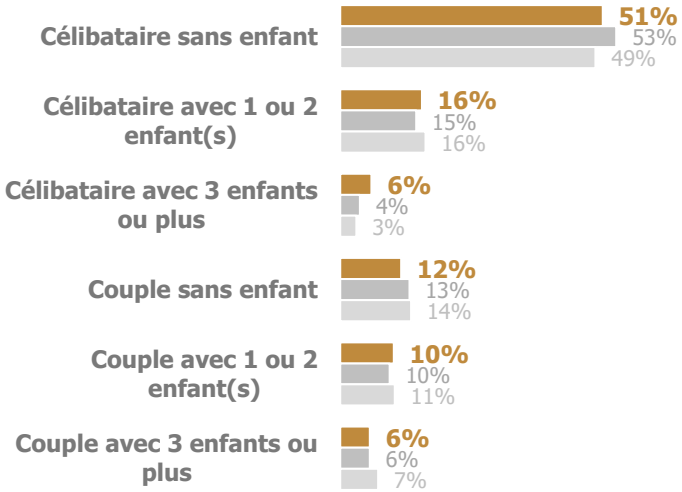
AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : DA170926_13

Le profil de l'échantillon interrogé 1

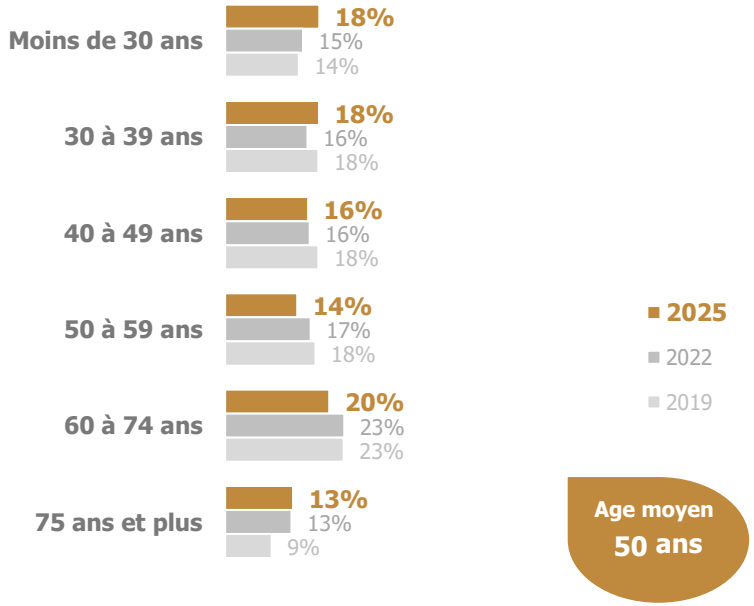
Le sexe



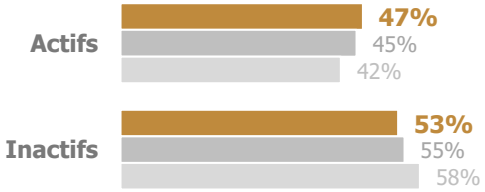
La situation familiale



L'âge



L'activité professionnelle dans le foyer

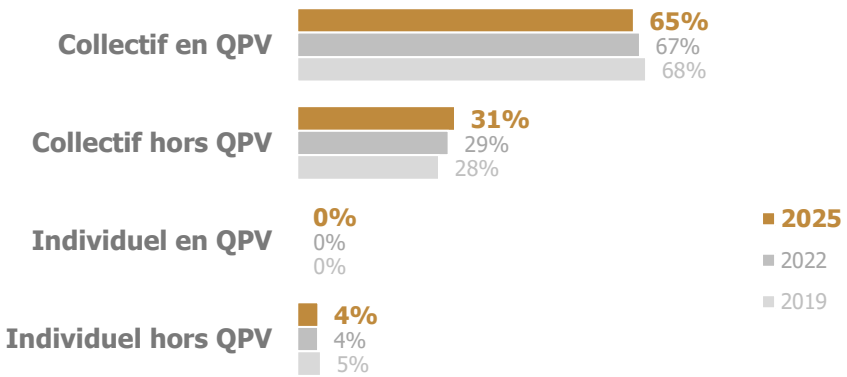


Base totale interrogée 2025 : 1402 locataires.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : DA170926_13

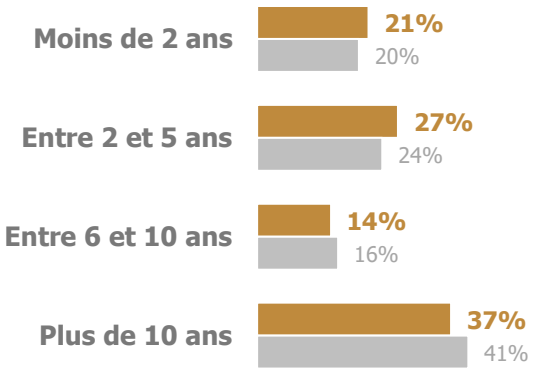
Le profil de l'échantillon interrogé 2

Les typologies d'habitat (1)



(1) Les données sont issues des fichiers clients et les proportions obtenues dépendent des quotas fixés

L'ancienneté dans le logement (2)



(2) Les données sont issues des fichiers locataires.
Les tranches d'ancienneté ont été définies de la manière suivante :
Moins de 2 ans : locataires ayant emménagé en 2024-2025
Entre 2 et 5 ans : 2020 à 2023
Entre 6 et 10 ans : 2015 à 2019
Plus de 10 ans : avant 2015

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

L'information lecteur sur les résultats présentés 1

Le calcul des notes de satisfaction :

Les questions de satisfaction sont traitées selon une échelle en 4 points (« Tout à fait » à « Pas du tout ») et font 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 affichées sur fond gris. Elles sont présentées à titre de tendance et ne peuvent donner lieu à une extrapolation statistique des résultats.

Le comparatif aux données historiques :

Les notes obtenues lors des 2 vagues d'enquêtes précédentes (2019 et 2022) sont présentées dans ce rapport afin de pouvoir apprécier l'évolution dans le temps. Celle-ci est illustrée par le système de flèches suivant : ↗ ↘ qui indiquent des tendances respectivement à la hausse et à la baisse en considérant un écart significatif d'au moins 0,3 point. Attention : l'évolution de 2 notes doit être interprétée avec prudence lorsqu'elles reposent sur de faibles bases de répondants (moins de 30 interrogés).

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

L'information lecteur sur les résultats présentés 2

Le comparatif au Benchmark R3 :

Une mise en perspective des résultats avec les données de Benchmark est également proposée sur les questions de satisfaction qui le permettent afin de bénéficier d'une lecture comparative permettant d'enrichir l'analyse (échelle en 4 points convertie en notes sur 10 selon le même barème que celui appliqué dans cette enquête).

-> Les "**notes métier**" correspondent aux standards moyens relevés auprès de **67 bailleurs traités entre 2024 et 2025 par Règle de Trois et répartis au niveau national**. Les données présentées reposent sur une base totale **de près de 110 000 locataires interrogés**. Le système de flèches suivant : ↗ ↘ illustre la tendance d'évolution relevée sur ce benchmark par rapport à 2022 en considérant un écart significatif d'au moins 0,3 point.

-> D'autre part, les "**notes paramétrées**" correspondent aux résultats d'un ou plusieurs organisme(s) présentant les caractéristiques les plus proches de votre structure en termes de taille de patrimoine et de typologie d'habitat (collectif/individuel, en QPV/hors QPV). Ces données ont pour objectif de présenter une valeur de cadrage supplémentaire permettant de mieux interpréter vos résultats.

A savoir :

- Les questions globales thématiques sont mises en évidence par un encadré gris au niveau des graphiques ;
- Le symbole suivant QA met en évidence les questions additionnelles spécifiques à TOURS MÉTROPOLE HABITAT (si option retenue) ;
- Les nouveaux éléments intégrés lors de cette vague (questions, modalités) sont signalés par le symbole suivant : Nouveau

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

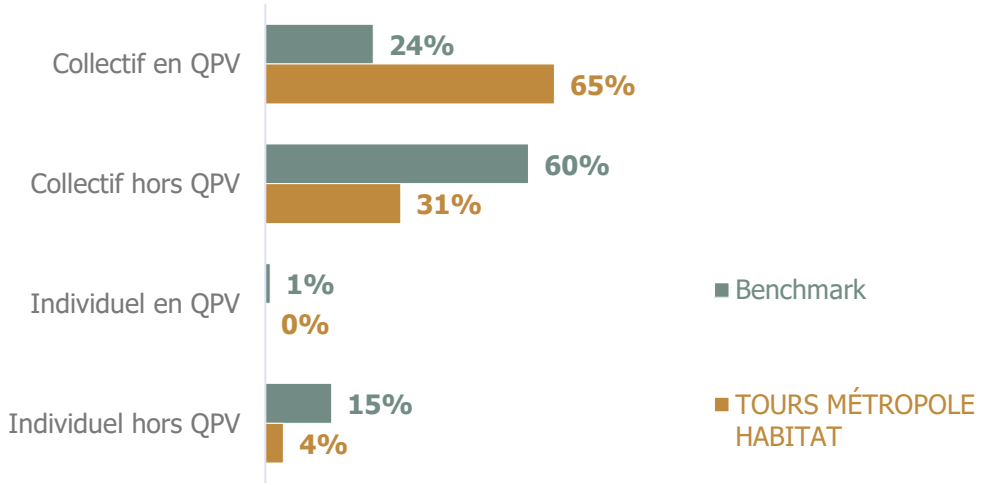
Le profil de l'échantillon relatif au Benchmark R3

Le Benchmark Métier

L'échantillon interrogé :

près de 110 000 locataires
répartis parmi 67 bailleurs nationaux

Les typologies d'habitat



Le Benchmark Paramétré

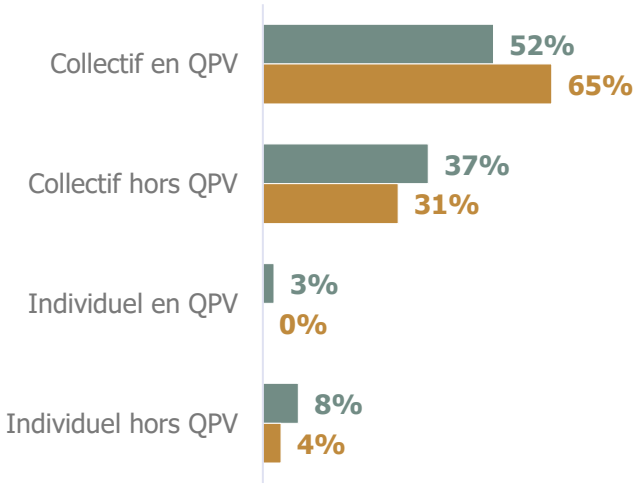
L'échantillon interrogé :

Locataires répartis parmi 3 bailleurs ayant une structure comparable à la vôtre

La taille du patrimoine

- Benchmark Paramétré : 10000 à 20000 logements
- **TOURS MÉTROPOLE HABITAT : 13915 logements**

Les typologies d'habitat



Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

USH Centre•Val de Loire
Association régionale Hlm

Tmh Tours métropole habitat

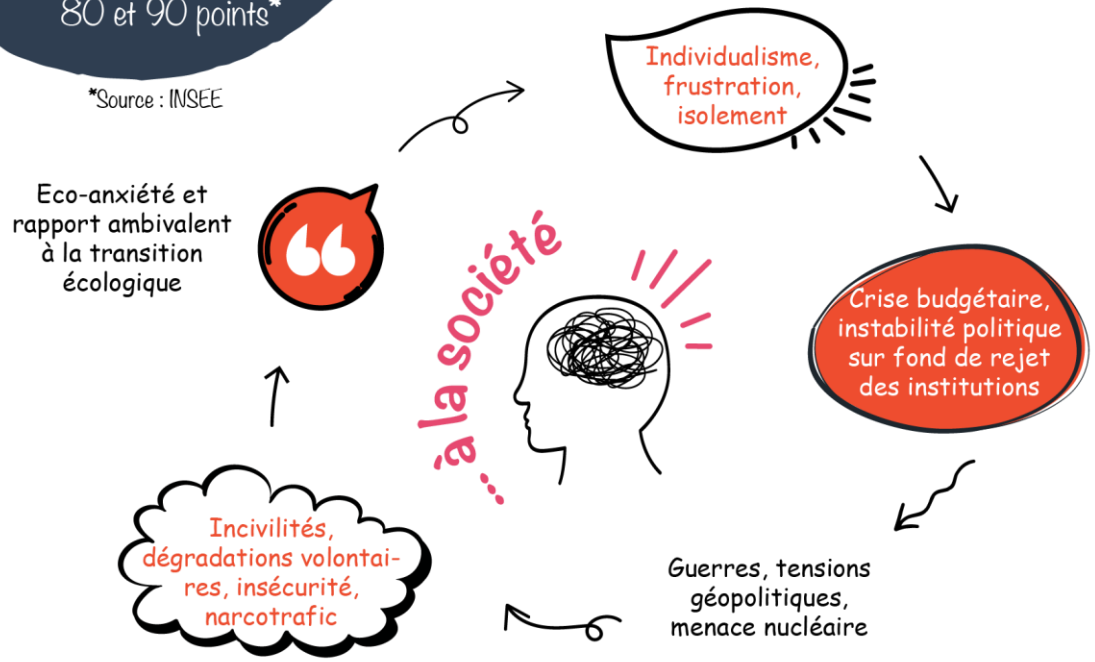
II. LE CONTEXTE SOCIÉTAL

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Un locataire qui évolue dans son rapport...

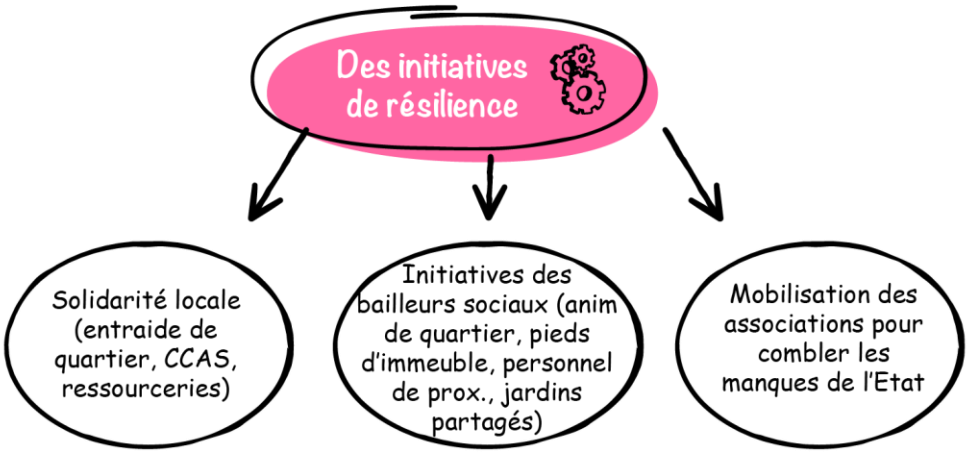
L'indice de confiance des ménages français, qui atteignait 120 points en 2000, oscille depuis 2022 entre 80 et 90 points*

*Source : INSEE



Une situation qui renforce le caractère anxiogène de l'environnement mais aussi les clivages, les prises de position de plus en plus polarisées et les tensions générationnelles ou identitaires

Avec cependant...



Des locataires qui cherchent à s'impliquer et dont la neutralité laisse davantage place à une prise de conscience des efforts du bailleur et de certains acteurs locaux

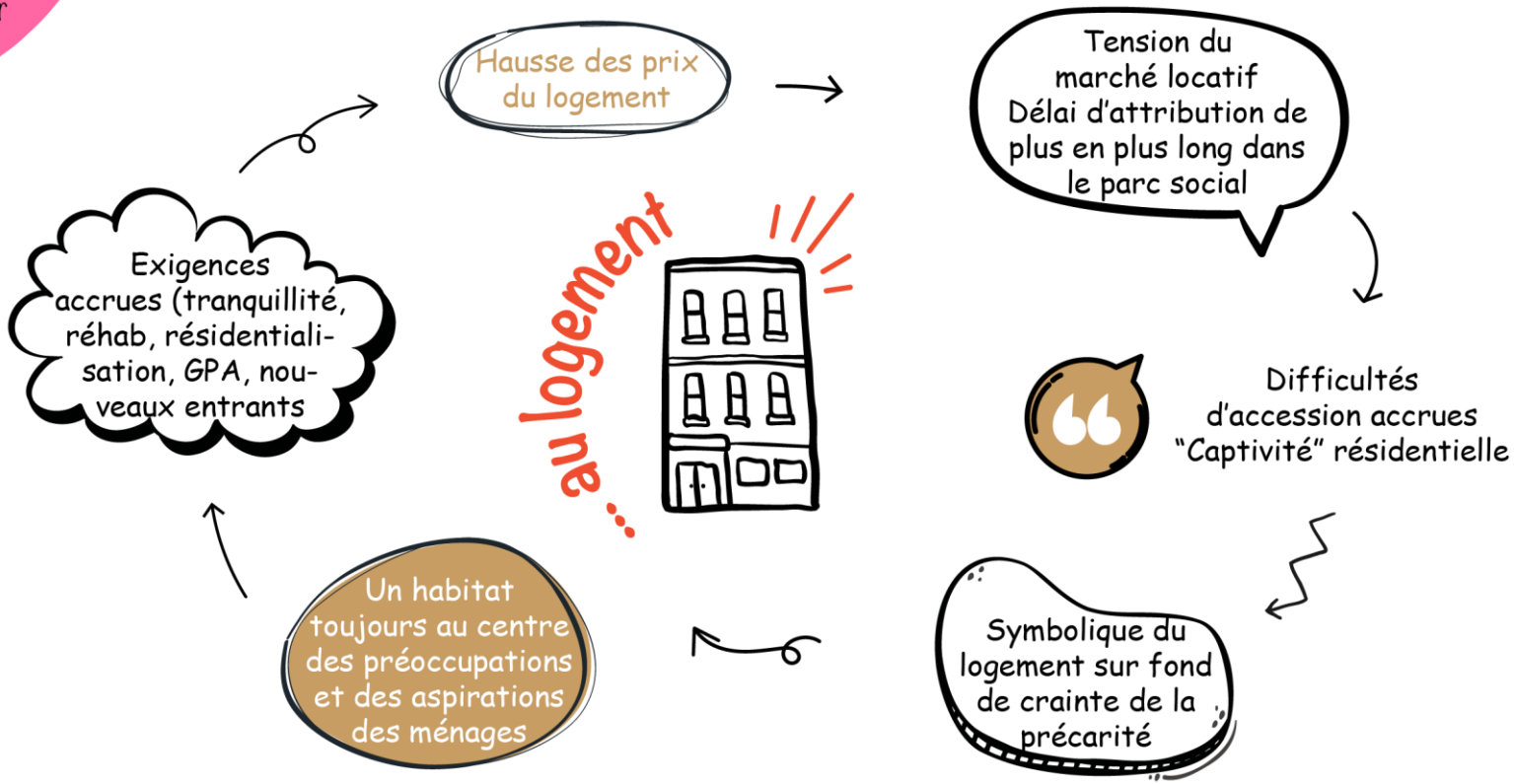
AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Un locataire qui évolue dans son rapport…

40%

Le logement est une préoccupation majeure pour 40% des Français, 60% pour les petits revenus*

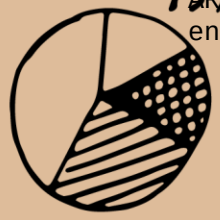
*Source : Sondage Ifop 2025



De l'immeuble → à la résidence
Du béton → à la végétalisation
De la façade traditionnelle → au street-art
D'un logement "tremplin" → à un logement "à vie"
D'un logement protecteur → à un logement qu'on a peur de perdre

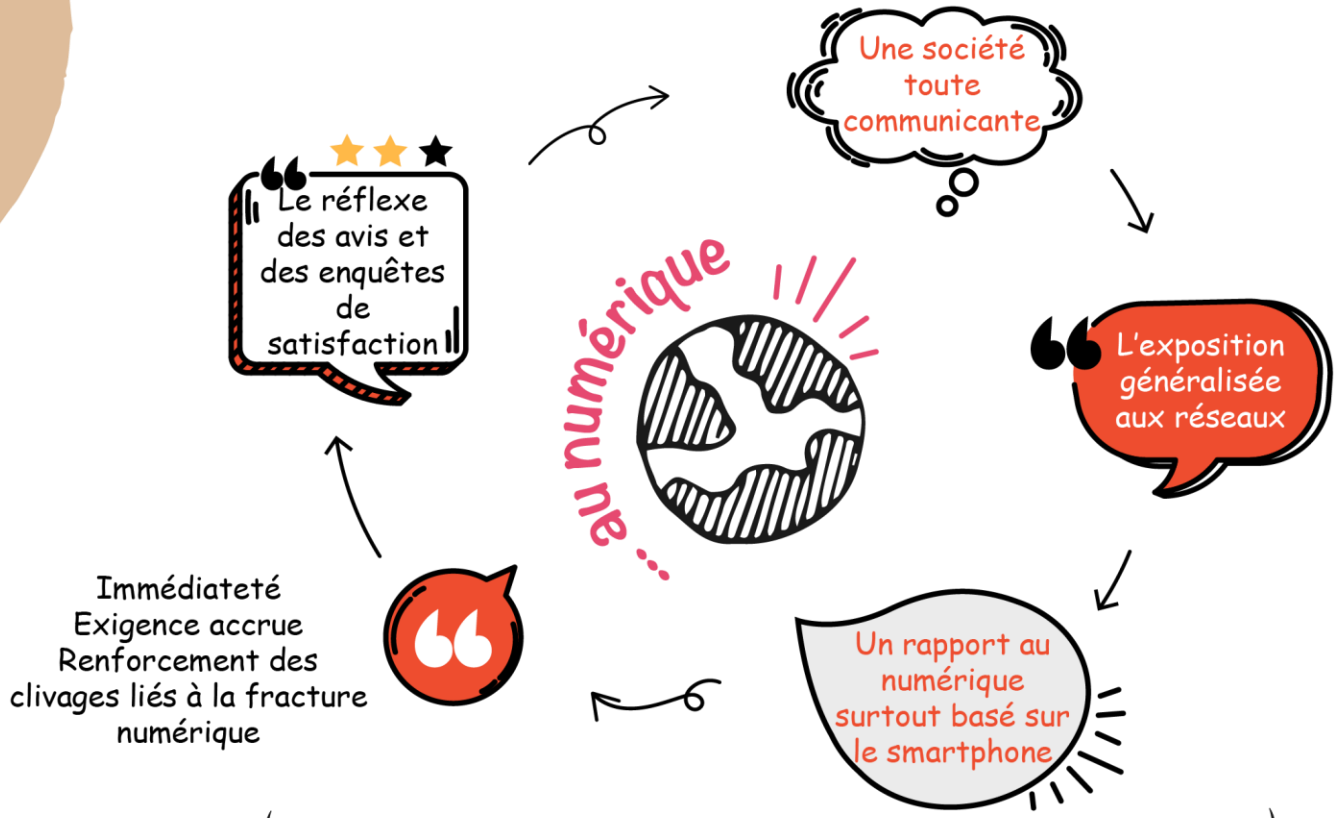
AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Un locataire qui évolue dans son rapport…



15% de la population victime d'illectronisme
Jusqu'à 60% chez les + de 75 ans et 20% chez les ménages modestes*

*Source : Observatoire des inégalités 2025



Des besoins qui se déplacent rapidement :

Du site internet → à l'application
De la visite sur site et l'affichage → aux réseaux sociaux, aux tutos vidéos
De plus de numérique → à un besoin de plus d'humain

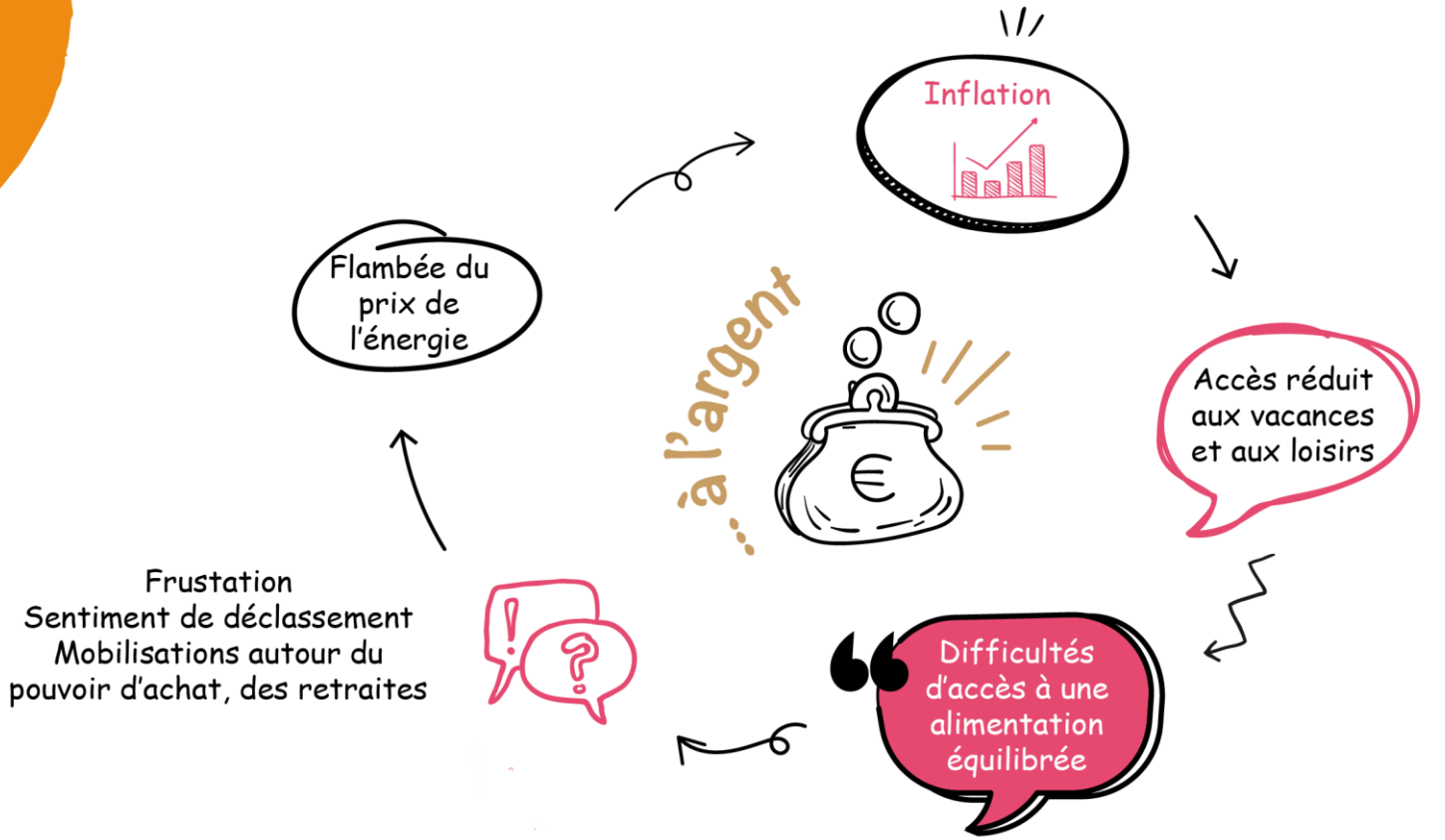
AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Un locataire qui évolue dans son rapport…

16%

16% des ménages français vivent en dessous du seuil de pauvreté aujourd'hui contre 12% en 2004*

*Source : INSEE



Une fracture de plus en plus forte, qui ravive la montée d'une grogne sociale potentiellement "inflammable"

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Le contexte sociétal

Car l'enthousiasme et la connaissance se partagent !

RÈGLE DE TROIS

Scannez le QRcode ci-dessous et accéder à une sélection d'informations qui alimentent notre contexte sociétal et qui aident à mieux comprendre l'évolution de la société et le métier des études. Vous y retrouverez également des infographies créées spécialement pour nos clients.

SCAN ME

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

USH Centre•Val de Loire
Association régionale Hlm

Tmh Tours métropole habitat

III. L'ANALYSE DE LA SATISFACTION

ENQUÊTE QUALITÉ DE SERVICE **2025**

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Les conditions de vie

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2019	2022	2025	Benchmark R3 Paramétré	Benchmark R3 Métier	Région 2022	Région 2025
Les conditions de logement en général (1)	34	43	11	13	6,7	6,8	**6,7**	6,3	6,9	6,9	**6,8**
La qualité de vie dans le quartier (2)	33	38	14	15	5,5 ↗	6,3	**6,3**	6,6	7,0	7,0	**7,1**
La qualité des espaces publics dans le quartier (3)	41	38	11	10	6,6 ↗	7,4 ↘	**7,1**	-	7,1	7,2	**7,1**
Le sentiment de sécurité dans l'environnement proche	45	36	10	10	6,7 ↗	7,2	**7,3**	-	6,9	7,8	**7,7**

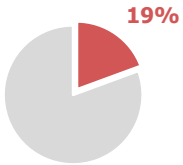
(1) Précisions : c'est-à-dire votre logement lui-même mais aussi son environnement, les services et les contacts que vous réserve votre bailleur
(2) Précisions : la tranquillité, l'ambiance générale…
(3) Précisons : voirie, espaces publics, éclairage, niveau d'équipements et de services

Base totale interrogée 2025 : 1402 locataires.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Les conditions de vie

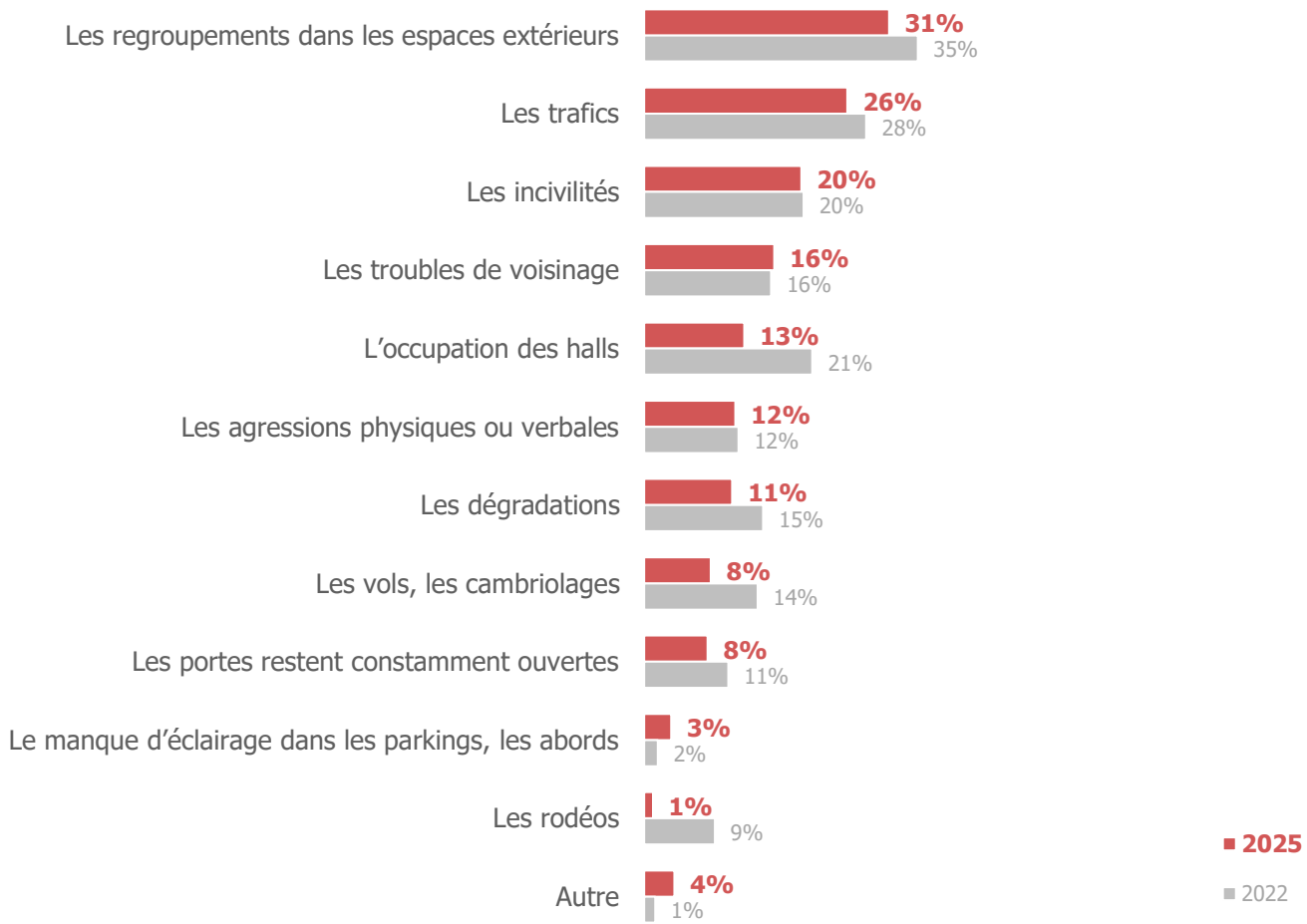
Les motifs d'insatisfaction



Insatisfaits concernant la sécurité dans l'environnement proche

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



	2025	2022	Région 2025
Les regroupements dans les espaces extérieurs	31%	35%	21%
Les trafics	26%	28%	18%
Les incivilités	20%	20%	17%
Les troubles de voisinage	16%	16%	17%
L'occupation des halls	13%	21%	10%
Les agressions physiques ou verbales	12%	12%	11%
Les dégradations	11%	15%	11%
Les vols, les cambriolages	8%	14%	14%
Les portes restent constamment ouvertes	8%	11%	15%
Le manque d'éclairage dans les parkings, les abords	3%	2%	6%
Les rodéos	1%	9%	3%
Autre	4%	1%	4%

Base interrogée 2025 : 272 locataires insatisfaits de la sécurité dans l'environnement proche.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Les conditions de vie

TYPOLOGIES D'HABITAT

	AU GLOBAL			Collectif en QPV			Collectif hors QPV			Individuel hors QPV		
	2022		**2025**	2022		**2025**	2022		**2025**	2022		**2025**
Effectifs interrogés au total >	1400		**1402**	931		**916**	412		**429**	56		**57**
Les conditions de logement en général	6,8		**6,7**	6,6		**6,7**	7,4	↘	**6,9**	6,5	↘	**5,5**
La qualité de vie dans le quartier	6,3		**6,3**	5,7		**5,9**	7,4		**7,2**	7,9	↘	**6,9**
La qualité des espaces publics dans le quartier	7,4	↘	**7,1**	7,3		**7,1**	7,6	↘	**7,2**	7,0		**6,8**
Le sentiment de sécurité dans l'environnement proche	7,2		**7,3**	6,8		**7,0**	8,1		**8,0**	7,6	↘	**7,1**

UNITES TERRITORIALES

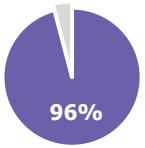
	AU GLOBAL			Antenne Centre Cher			Antenne Nord			Antenne Ouest			Antenne Sud		
	2022		**2025**	2022		**2025**	2022		**2025**	2022		**2025**	2022		**2025**
Effectifs interrogés au total >	1400		**1402**	503		**549**	298		**300**	277		**284**	322		**269**
Les conditions de logement en général	6,8		**6,7**	6,7		**6,6**	7,1	↘	**6,5**	7,0		**7,0**	6,6		**6,7**
La qualité de vie dans le quartier	6,3		**6,3**	5,9		**5,9**	6,6		**6,5**	6,6	↗	**7,1**	6,4		**6,2**
La qualité des espaces publics dans le quartier	7,4	↘	**7,1**	7,1	↘	**6,8**	7,7	↘	**7,1**	7,3		**7,5**	7,5	↘	**7,2**
Le sentiment de sécurité dans l'environnement proche	7,2		**7,3**	6,6	↗	**7,0**	7,6		**7,4**	7,6		**7,7**	7,3		**7,2**

Base interrogée : l'ensemble des locataires. Les résultats sont exprimés sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

La propreté des espaces extérieurs et des parties communes

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2019	2022	2025	Benchmark R3 Paramétré	Benchmark R3 Métier	Région 2022	Région 2025
La propreté des espaces extérieurs de l'immeuble/du logement (1)	31	35	16	18	5,6 ↗	6,1	**6,0**	5,7	6,2	6,5	**6,5**
La propreté des parties communes de l'immeuble	43	31	12	14	6,7 ↗	7,1	**6,9**	6,3	6,4	6,9	**6,9**



Locataires résidant en habitat collectif

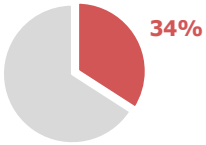
(1) Précisions : abords immédiats, espaces verts, parkings extérieurs
La formulation est adaptée selon le type d'habitat : « Globalement, que diriez-vous de la propreté des espaces extérieurs de l'immeuble [habitat collectif] /du logement [habitat individuel] ? »

Base interrogée 2025 : 1402 locataires (propreté des espaces extérieurs) / 1345 locataires résidant en habitat collectif (propreté des parties communes). Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

La propreté des espaces extérieurs

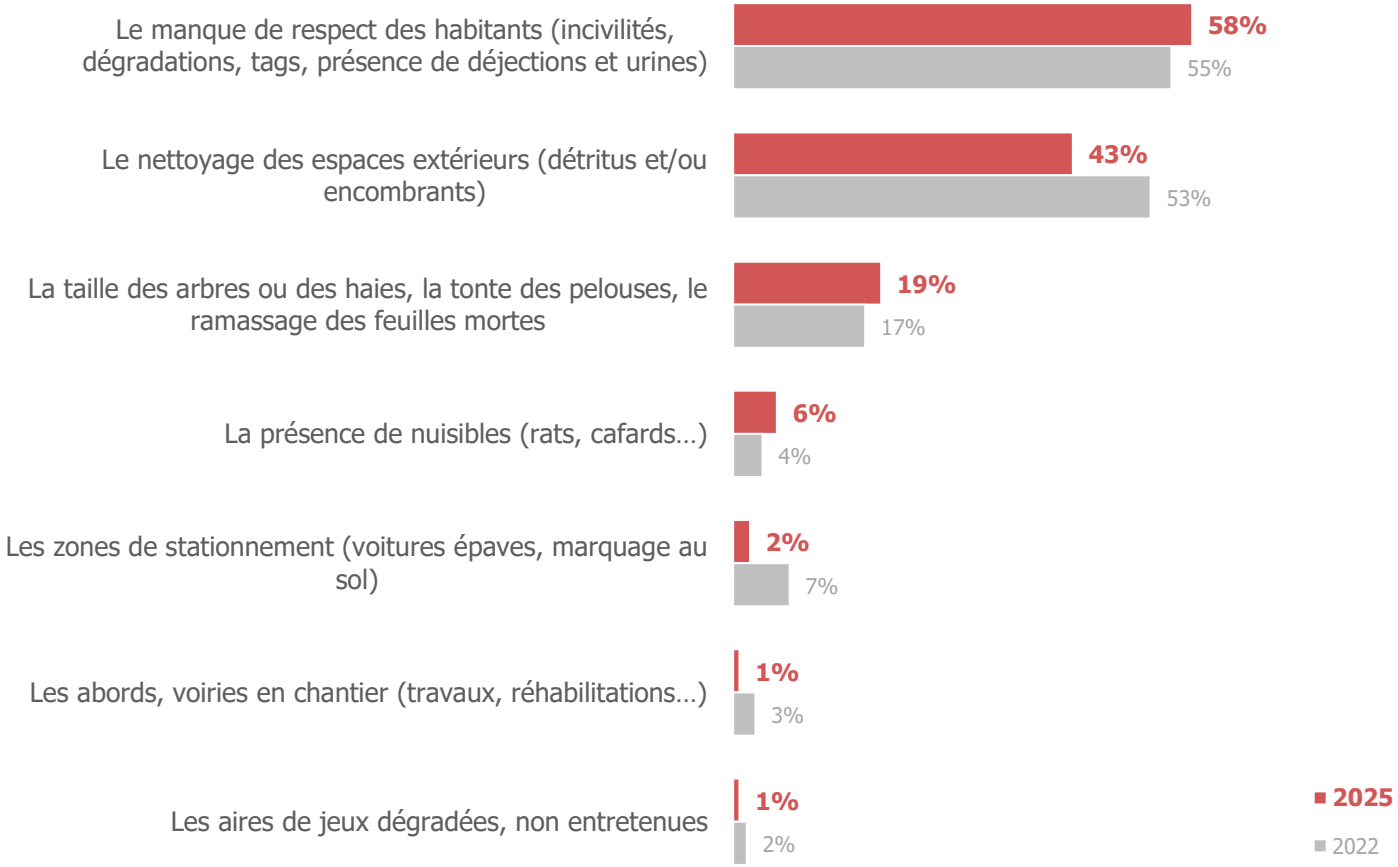
Les motifs d'insatisfaction



Insatisfaits de la propreté des espaces extérieurs

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



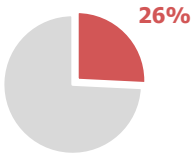
	2025	2022	Région 2025
Le manque de respect des habitants (incivilités, dégradations, tags, présence de déjections et urines)	58%	55%	45%
Le nettoyage des espaces extérieurs (détritus et/ou encombrants)	43%	53%	42%
La taille des arbres ou des haies, la tonte des pelouses, le ramassage des feuilles mortes	19%	17%	33%
La présence de nuisibles (rats, cafards…)	6%	4%	4%
Les zones de stationnement (voitures épaves, marquage au sol)	2%	7%	3%
Les abords, voiries en chantier (travaux, réhabilitations…)	1%	3%	2%
Les aires de jeux dégradées, non entretenues	1%	2%	1%

Base interrogée 2025 : 476 locataires insatisfaits de la propreté des espaces extérieurs.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

La propreté des parties communes

Les lieux concernés par le manque de propreté

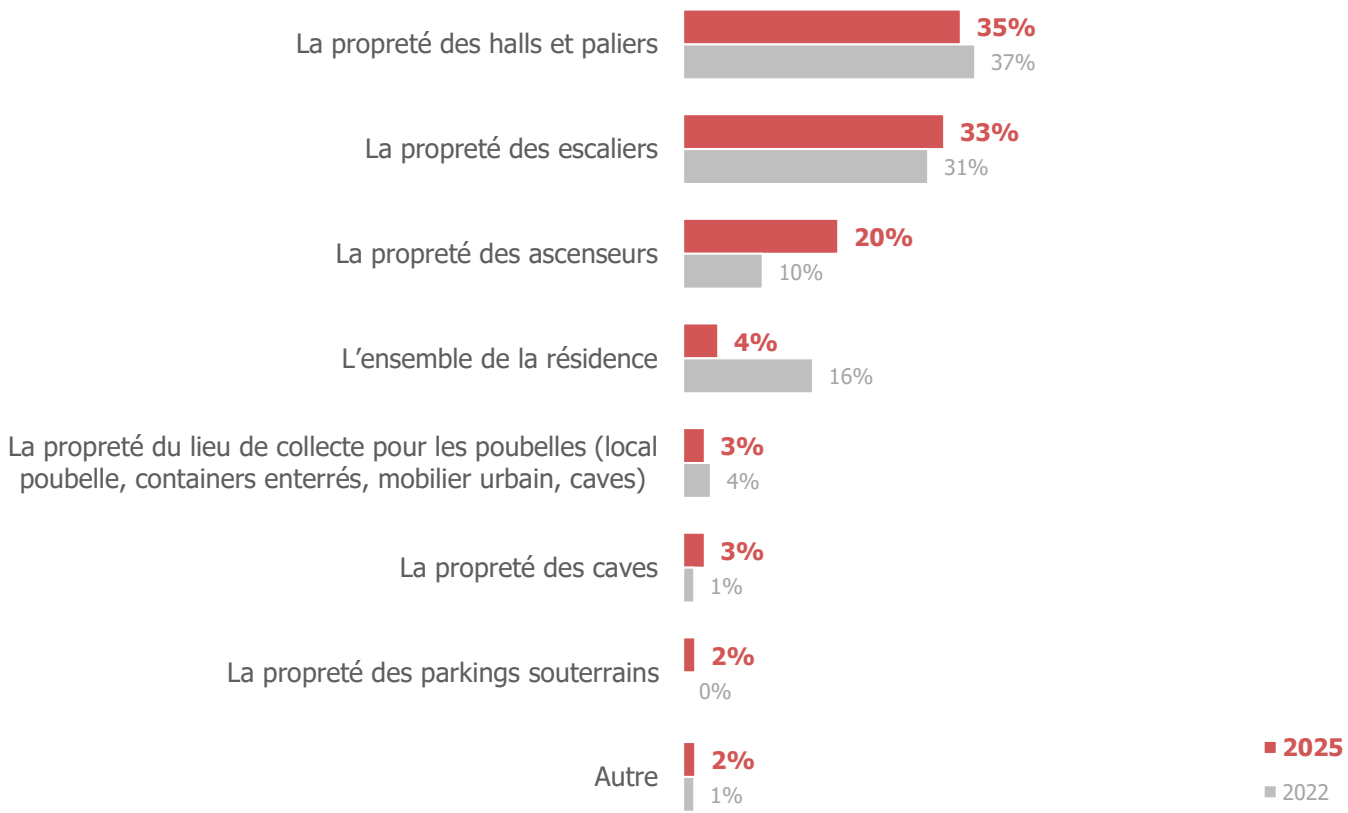


Insatisfaits de la propreté des parties communes

(parmi les locataires résidant en habitat collectif)

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

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



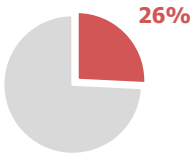
	Région 2025
La propreté des halls et paliers	33%
La propreté des escaliers	34%
La propreté des ascenseurs	7%
L'ensemble de la résidence	8%
La propreté du lieu de collecte pour les poubelles (local poubelle, containers enterrés, mobilier urbain, caves)	12%
La propreté des caves	4%
La propreté des parkings souterrains	1%
Autre	1%

Base interrogée 2025 : 344 locataires insatisfaits de la propreté des parties communes.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

La propreté des parties communes

Les motifs d'insatisfaction

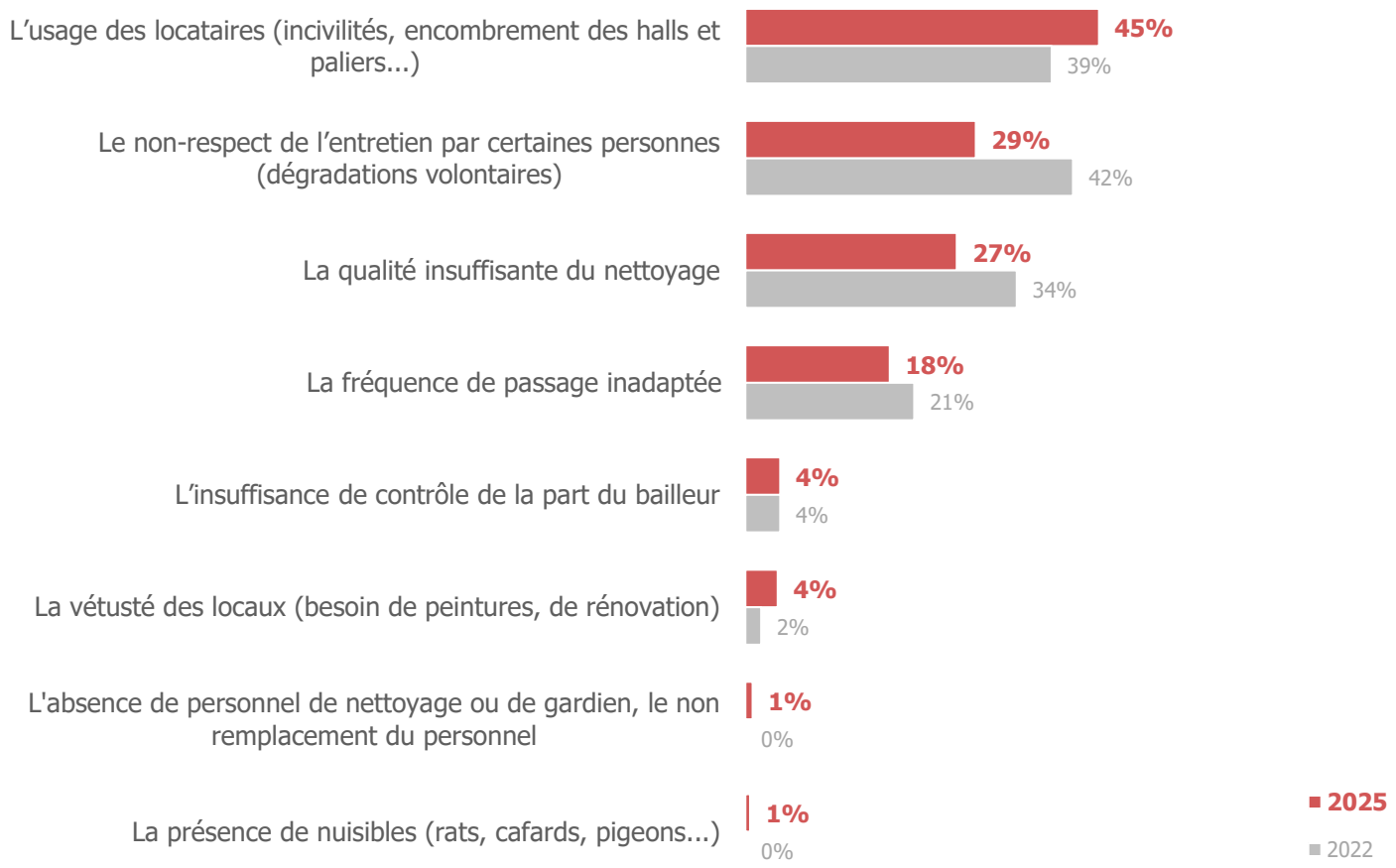


Insatisfaits de la propreté des parties communes

(parmi les locataires résidant en habitat collectif)

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



	2025	2022	Région 2025
L'usage des locataires (incivilités, encombrement des halls et paliers...)	45%	39%	40%
Le non-respect de l'entretien par certaines personnes (dégradations volontaires)	29%	42%	23%
La qualité insuffisante du nettoyage	27%	34%	32%
La fréquence de passage inadaptée	18%	21%	24%
L'insuffisance de contrôle de la part du bailleur	4%	4%	5%
La vétusté des locaux (besoin de peintures, de rénovation)	4%	2%	3%
L'absence de personnel de nettoyage ou de gardien, le non remplacement du personnel	1%	0%	0%
La présence de nuisibles (rats, cafards, pigeons...)	1%	0%	1%

Base interrogée 2025 : 344 locataires insatisfaits de la propreté des parties communes.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

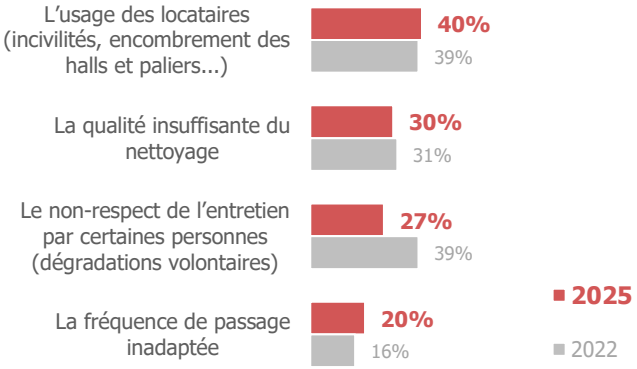
AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

La propreté des parties communes

Les principaux motifs d'insatisfaction selon les lieux

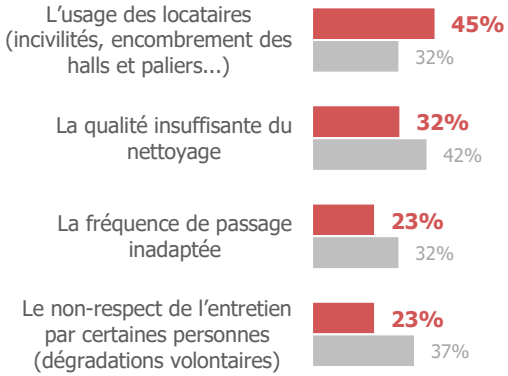
△ **Attention à l'interprétation des résultats qui reposent sur des sous-échantillons limités (moins de 30 locataires interrogés)**

○ Les halls et paliers



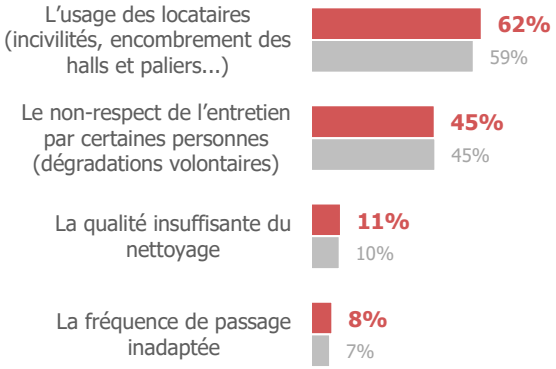
Base interrogée : 118 locataires insatisfaits de la propreté des halls et paliers

○ Les escaliers



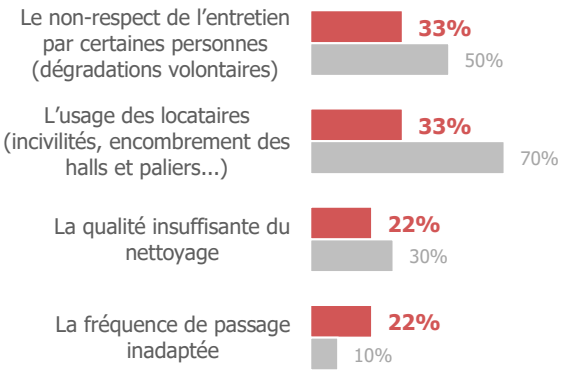
Base interrogée : 111 locataires insatisfaits de la propreté des escaliers

○ Les ascenseurs



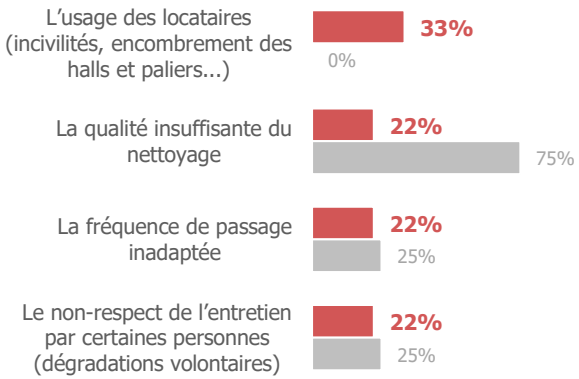
Base interrogée : 66 locataires insatisfaits de la propreté des ascenseurs

○ Le lieu de collecte des poubelles



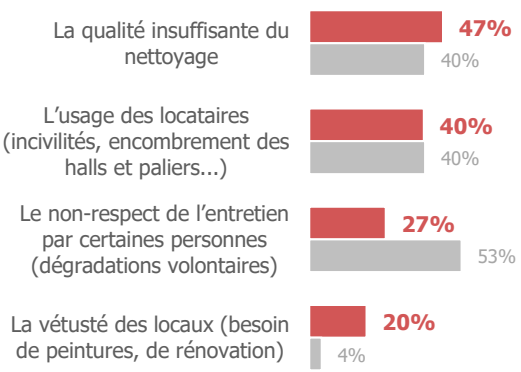
Base interrogée : 9 locataires insatisfaits de la propreté du lieu de collecte des poubelles

○ Les caves



Base interrogée : 9 locataires insatisfaits de la propreté des caves

○ L'ensemble de la résidence



Base interrogée : 15 locataires insatisfaits de la propreté de l'ensemble de la résidence.

Base interrogée 2025 : 344 locataires insatisfaits de la propreté des parties communes.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

La propreté des espaces extérieurs et des parties communes

TYPOLOGIES D'HABITAT

	AU GLOBAL		Collectif en QPV		Collectif hors QPV		Individuel hors QPV	
	2022	**2025**	2022	**2025**	2022	**2025**	2022	**2025**
Effectifs interrogés au total >	1400	**1402**	931	**916**	412	**429**	56	**57**
La propreté des espaces extérieurs de l'immeuble/du logement	6,1	**6,0**	5,8	**5,9**	6,6	**6,4**	7,0 ↘	**5,6**
La propreté des parties communes de l'immeuble	7,1	**6,9**	7,0 ↘	**6,7**	7,5 ↘	**7,1**	-	**-**

UNITES TERRITORIALES

	AU GLOBAL		Antenne Centre Cher		Antenne Nord		Antenne Ouest		Antenne Sud	
	2022	**2025**	2022	**2025**	2022	**2025**	2022	**2025**	2022	**2025**
Effectifs interrogés au total >	1400	**1402**	503	**549**	298	**300**	277	**284**	322	**269**
La propreté des espaces extérieurs de l'immeuble/du logement	6,1	**6,0**	5,9	**5,7**	6,5	**6,4**	6,3	**6,4**	6,0	**5,9**
La propreté des parties communes de l'immeuble	7,1	**6,9**	7,1 ↘	**6,4**	7,4	**7,5**	7,1 ↘	**6,8**	7,0	**7,1**

Base interrogée : l'ensemble des locataires (propreté des espaces extérieurs) / les locataires résidant en habitat collectif (propreté des parties communes). Les résultats sont exprimés sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 , REFERENCE ACTE : CA170926_13

L'état des parties communes

Nouveau

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

					Notes sur 10			Benchmark R3		Région	
					2019	2022	**2025**	Paramétré	Métier	2022	**2025**
L'état des parties communes de l'immeuble (1)	40	48	7	5	-	-	**7,6**	-	-	-	**7,5**

159 locataires insatisfaits

Si « plutôt pas » ou « pas du tout » satisfait(e) : **Pour quelle(s) raison(s) ?**
En spontané (modalités non suggérées), plusieurs réponses possibles

	2025	Région 2025
Le non-respect des parties communes par certaines personnes (dégradations volontaires)	27%	23%
Manque d'entretien général de la part du bailleur	27%	28%
Nécessité d'une rénovation complète	22%	27%
Nécessité d'une remise en peinture du hall d'entrée ou de la cage d'escalier	20%	24%
Nécessité d'une réparation des équipements : portes, digicodes, boîtes au lettres, vitres, éclairage, ascenseurs	13%	17%
Autre	3%	3%

(1) Précisions : hall, cage d'escalier, parking souterrain… au-delà des questions de propreté abordées précédemment

Base interrogée 2025 : 1345 locataires résidant en habitat collectif.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 , REFERENCE ACTE : CA170926_13

L'état des parties communes

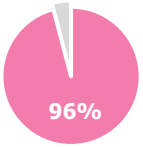
	TYPOLOGIES D'HABITAT					
	AU GLOBAL		Collectif en QPV		Collectif hors QPV	
	2022	2025	2022	2025	2022	2025
Effectifs interrogés au total >	1343	1345	931	916	412	429
L'état des parties communes de l'immeuble	-	7,6	-	7,6	-	7,5

	UNITES TERRITORIALES									
	AU GLOBAL		Antenne Centre Cher		Antenne Nord		Antenne Ouest		Antenne Sud	
	2022	2025	2022	2025	2022	2025	2022	2025	2022	2025
Effectifs interrogés au total >	1343	1345	477	525	279	280	265	271	322	269
L'état des parties communes de l'immeuble	-	7,6	-	7,4	-	7,9	-	7,5	-	7,7

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

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Les équipements collectifs



Locataires résidant en habitat collectif

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2019	2022	2025	Benchmark R3 Paramétré	Métier	Région 2022	2025
Le fonctionnement des équipements techniques des parties communes (1)	43	40	10	7	7,0 ↗	7,3	**7,4**	7,3	6,5	7,2	**7,3**
Le fonctionnement des ascenseurs (2)	39	35	12	15	6,8 ↗	7,2 ↘	**6,6**	7,5	6,6	7,4	**7,2**

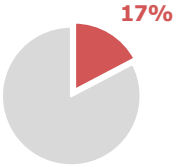
(1) Précisions : ascenseur, porte d'immeuble, interphones, barrière de parking, éclairage
(2) Si résidence équipée

Base interrogée 2025 : 1345 locataires résidant en habitat collectif.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 , REFERENCE ACTE : CA170926_13

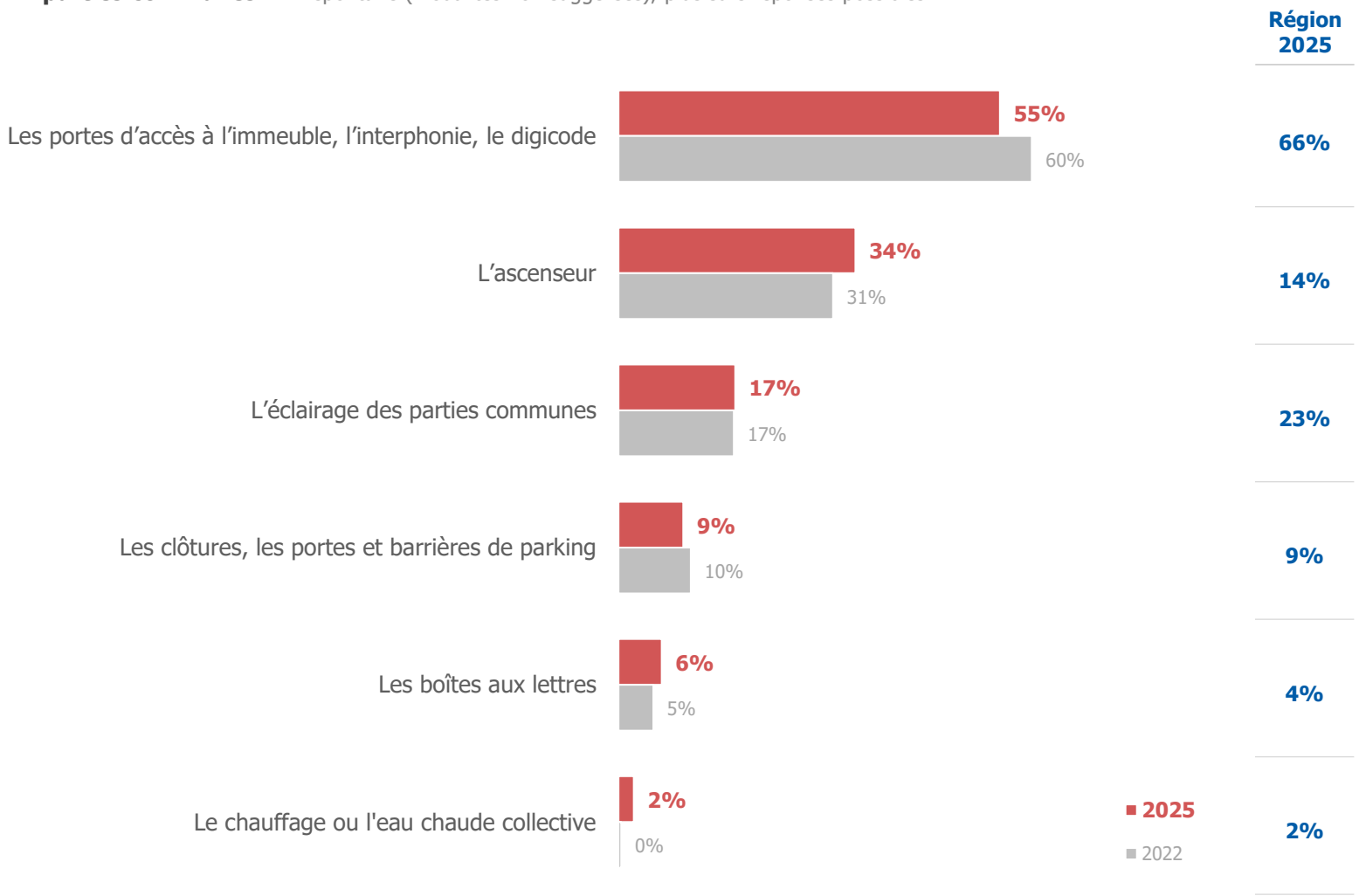
Les équipements collectifs

Les motifs d'insatisfaction



Insatisfaits du fonctionnement des équipements techniques des parties communes
(parmi les locataires résidant en habitat collectif)

Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas satisfait(e) du fonctionnement des équipements techniques des parties communes ? En spontané (modalités non suggérées), plusieurs réponses possibles



Base interrogée 2025 : 230 locataires insatisfaits du fonctionnement des équipements techniques des parties communes. Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Les équipements collectifs

TYPOLOGIES D'HABITAT

	AU GLOBAL			Collectif en QPV			Collectif hors QPV		
	2022		**2025**	2022		**2025**	2022		**2025**
Effectifs interrogés au total >	1343		**1345**	931		**916**	412		**429**
Le fonctionnement des équipements techniques des parties communes	7,3		**7,4**	7,2		**7,4**	7,4		**7,5**
Le fonctionnement des ascenseurs	7,2	↘	**6,6**	6,9	↘	**6,4**	8,0	↘	**7,4**

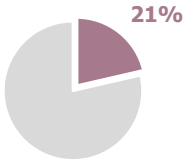
UNITES TERRITORIALES

	AU GLOBAL			Antenne Centre Cher			Antenne Nord			Antenne Ouest			Antenne Sud		
	2022		**2025**	2022		**2025**	2022		**2025**	2022		**2025**	2022		**2025**
Effectifs interrogés au total >	1343		**1345**	477		**525**	279		**280**	265		**271**	322		**269**
Le fonctionnement des équipements techniques des parties communes	7,3		**7,4**	7,4		**7,5**	7,4		**7,2**	7,0	↗	**7,4**	7,3		**7,4**
Le fonctionnement des ascenseurs	7,2	↘	**6,6**	7,1	↘	**6,5**	8,2	↘	**7,3**	7,5	↘	**7,0**	6,8	↘	**6,5**

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

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 - REFERENCE ACTE : DAL170926_13

L'emménagement des nouveaux entrants



Nouveaux entrants

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

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2019	2022	2025	Benchmark R3 Paramétré	Benchmark R3 Métier	Région 2022	Région 2025
QA. Les conditions d'entrée dans le logement (1)	58	28	7	7	7,5	8,0	**8,0**	8,5	8,1	7,7	**8,0**
QA. La propreté du logement lors de l'emménagement	50	31	9	10	6,8	7,7	**7,4**	7,3	7,3	7,2	**7,5**
QA. L'état général du logement et des équipements lors de l'emménagement	38	39	15	8	7,2	7,1	**7,0**	7,8	7,2	6,9	**7,2**

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

Base interrogée 2025 : 300 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)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 - REFERENCE ACTE : CA170926_13

L'emménagement des nouveaux entrants

	AU GLOBAL			Collectif en QPV			Collectif hors QPV			Individuel hors QPV		
	2022		2025	2022		2025	2022		2025	2022		2025
Effectifs interrogés au total >	275		300	177		208	93		86	5		6
QA. Les conditions d'entrée dans le logement	8,0		**8,0**	7,9		**8,1**	8,5	↘	**7,9**	5,4		**4,5**
QA. La propreté du logement lors de l'emménagement	7,7	↘	**7,4**	7,7		**7,9**	7,6	↘	**6,5**	6,0		**5,7**
QA. L'état général du logement et des équipements lors de l'emménagement	7,1		**7,0**	6,9		**7,1**	7,5	↘	**6,8**	5,4		**4,3**

TYPOLOGIES D'HABITAT

	AU GLOBAL			Antenne Centre Cher			Antenne Nord			Antenne Ouest			Antenne Sud		
	2022		2025	2022		2025	2022		2025	2022		2025	2022		2025
Effectifs interrogés au total >	275		300	93		134	59		43	60		64	63		59
QA. Les conditions d'entrée dans le logement	8,0		**8,0**	7,9		**8,0**	8,8	↘	**7,5**	8,0	↗	**8,3**	7,5	↗	**7,9**
QA. La propreté du logement lors de l'emménagement	7,7	↘	**7,4**	8,2	↘	**7,7**	7,9	↘	**6,8**	7,4	↘	**7,0**	6,8	↗	**7,7**
QA. L'état général du logement et des équipements lors de l'emménagement	7,1		**7,0**	7,1		**7,0**	8,0	↘	**6,5**	7,3		**7,1**	5,9	↗	**7,2**

UNITES TERRITORIALES

Base interrogée : l'ensemble des locataires ayant emménagé dans leur logement au cours des 2 dernières années. Les résultats sont exprimés sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Le logement et ses équipements

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2019	2022	2025	Benchmark R3 Paramétré	Benchmark R3 Métier	Région 2022	Région 2025
Le logement au global	42	36	11	12	7,2	7,4 ↘	**7,0**	7,2	7,2	7,2	**7,1**

310 locataires insatisfaits

Si « plutôt pas » ou « pas du tout » satisfait(e) : **Pour quelle(s) raison(s) ?**
En spontané (modalités non suggérées), plusieurs réponses possibles

	2025	2022	Région 2025
Des problèmes d'humidité, d'infiltrations, de moisissures	31%	24%	33%
L'isolation thermique (été et hiver)	16%	20%	29%
L'état des revêtements muraux (peinture, tapisserie)	16%	14%	12%
L'état ou le fonctionnement des appareils de chauffage (radiateurs, chaudière...)	13%	16%	13%
Le logement est inadapté (taille, handicap, famille)	12%	14%	11%
L'état des revêtements de sol (carrelage, moquette, parquet)	9%	9%	8%
L'isolation phonique (bruits extérieurs et intérieurs)	9%	14%	8%
L'état des fenêtres et menuiseries (portes, volets, fenêtres, placards...)	8%	10%	12%
L'état de l'installation électrique (prises électriques...)	8%	9%	6%
La présence de nuisibles (rats, cafards...)	8%	2%	5%
L'état des appareils sanitaires (douches ou baignoires, WC...)	7%	11%	7%
La plomberie, fuites, odeurs de canalisations	7%	0%	7%
Les travaux ont été mal réalisés	4%	7%	3%
La ventilation, l'aération	4%	2%	3%

Base totale interrogée 2025 : 1402 locataires. Les résultats sont exprimés sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Le logement et ses équipements

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2019	2022	2025	Benchmark R3 Paramétré	Benchmark R3 Métier	Région 2022	Région 2025
Le fonctionnement des équipements du logement (1)	36	38	16	11	6,5 ↗	6,9	**6,7**	7,0	6,8	6,9	**6,9**

367 locataires insatisfaits

Si « plutôt pas » ou « pas du tout » satisfait(e) : **Pour quelle(s) raison(s) ?**
En spontané (modalités non suggérées), plusieurs réponses possibles

	2025	2022	Région 2025
Le chauffage (radiateurs, chaudière…)	42%	50%	44%
La plomberie / Les sanitaires (WC, douche, baignoire…)	37%	32%	35%
L'électricité	20%	14%	17%
Les menuiseries (portes, volets, fenêtres, placards…)	15%	14%	20%
La ventilation, l'aération	11%	11%	11%
La production d'eau chaude	4%	4%	5%
Le réseau d'évacuation	3%	2%	3%
Les revêtements de sols	2%	3%	3%
Les revêtements muraux	2%	5%	4%
Autre	2%	2%	2%
La robinetterie	1%	0%	1%
L'isolation (thermique et/ou phonique)	1%	0%	1%

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

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 : REFERENCE ACTE : CA170926_13

Le logement et ses équipements

Nouveau

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2019	2022	2025	Benchmark R3 Paramétré	Métier	Région 2022	2025
La conformité du logement aux besoins (1)	50	33	7	10	-	-	7,5	-	-	-	7,7

242 locataires insatisfaits

Si « plutôt pas » ou « pas du tout » satisfait(e) : **Pour quelle(s) raison(s) ?**
En spontané (modalités non suggérées), plusieurs réponses possibles

	2025	Région 2025
Sa configuration (taille de certaines pièces, manque de rangements, praticité, cuisine ouverte/cuisine fermée)	44%	33%
Il n'est pas ou plus adapté à la composition familiale	31%	28%
Il n'est pas ou plus adapté à la perte d'autonomie d'un membre du foyer (équipements de sécurité, normes PMR, salle de bain/wc inadaptés)	17%	30%
La résidence n'est pas adaptée à la perte d'autonomie (absence d'ascenseur, de rampe PMR, revêtements glissants)	9%	12%
Autre	5%	3%
La vétusté/insalubrité générale du logement, le manque d'entretien, les dysfonctionnements dans le logement	4%	4%
Son absence d'espace extérieur (balcon, jardin)	2%	2%

(1) Formulation de la question : Vous diriez qu'actuellement votre logement est… adapté à vos besoins ?

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Le logement et ses équipements

TYPOLOGIES D'HABITAT

	AU GLOBAL			Collectif en QPV			Collectif hors QPV			Individuel hors QPV		
	2022		**2025**	2022		**2025**	2022		**2025**	2022		**2025**
Effectifs interrogés au total >	1400		**1402**	931		**916**	412		**429**	56		**57**
Le logement au global	7,4	↘	**7,0**	7,3	↘	**7,0**	7,6	↘	**7,2**	6,8	↘	**6,2**
Le fonctionnement des équipements du logement	6,9		**6,7**	6,9		**6,7**	7,1	↘	**6,7**	7,0	↘	**5,7**
La conformité du logement aux besoins	-		**7,5**	-		**7,4**	-		**7,8**	-		**7,4**

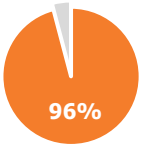
UNITES TERRITORIALES

	AU GLOBAL			Antenne Centre Cher			Antenne Nord			Antenne Ouest			Antenne Sud	
	2022		**2025**	2022		**2025**	2022		**2025**	2022		**2025**	2022	**2025**
Effectifs interrogés au total >	1400		**1402**	503		**549**	298		**300**	277		**284**	322	**269**
Le logement au global	7,4	↘	**7,0**	7,1		**6,9**	7,6	↘	**7,0**	7,7	↘	**7,0**	7,2	**7,1**
Le fonctionnement des équipements du logement	6,9		**6,7**	6,9		**6,8**	6,8	↘	**6,5**	7,0	↘	**6,7**	7,0	**6,8**
La conformité du logement aux besoins	-		**7,5**	-		**7,5**	-		**7,4**	-		**7,5**	-	**7,7**

Base interrogée : l'ensemble des locataires. Les résultats sont exprimés sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 : REFERENCE ACTE : CA170926_13

Les demandes techniques pour les parties communes et espaces extérieurs

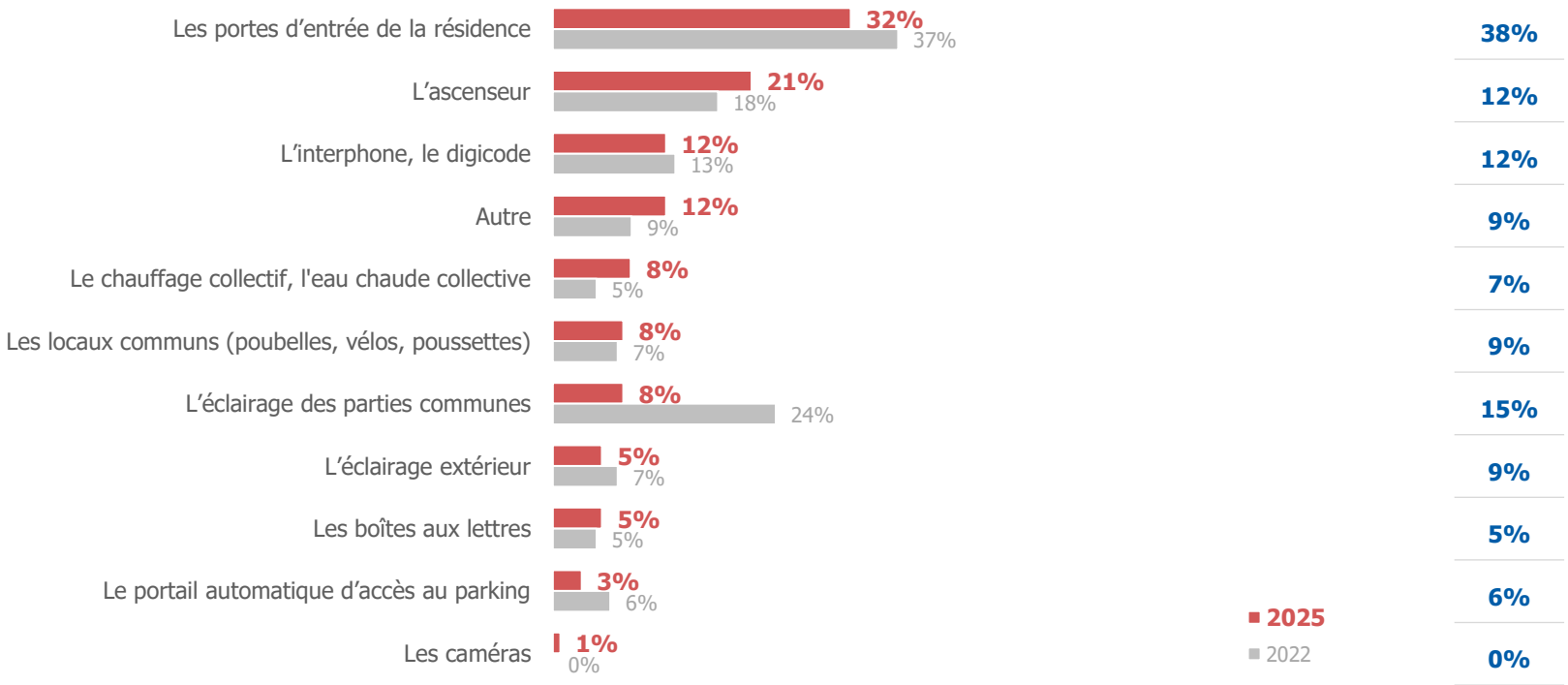


Locataires résidant en habitat collectif

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2019	2022	2025	Benchmark R3 Paramétré	Benchmark R3 Métier	Région 2022	Région 2025
Le traitement des demandes techniques dans les P.C. ou sur les équipements et espaces extérieurs	40	49	7	5	6,5 ↗	7,6	**7,6**	6,3	-	7,4	**7,6**

138 locataires insatisfaits

Si « plutôt pas » ou « pas du tout » satisfait(e) : **Pour quelle(s) raison(s) ?**
En spontané (modalités non suggérées), plusieurs réponses possibles



Base interrogée 2025 : 1345 locataires résidant en habitat collectif.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 : REFERENCE ACTE : CA170926_13

Les demandes techniques pour les parties communes et espaces extérieurs

TYPOLOGIES D'HABITAT

	AU GLOBAL		Collectif en QPV		Collectif hors QPV	
	2022	**2025**	2022	**2025**	2022	**2025**
Effectifs interrogés au total >	1343	**1345**	931	**916**	412	**429**
Le traitement des demandes techniques dans les P.C. ou sur les équipements et espaces extérieurs	7,6	**7,6**	7,6	**7,6**	7,5	**7,6**

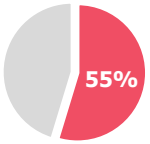
UNITES TERRITORIALES

	AU GLOBAL		Antenne Centre Cher		Antenne Nord		Antenne Ouest		Antenne Sud	
	2022	**2025**	2022	**2025**	2022	**2025**	2022	**2025**	2022	**2025**
Effectifs interrogés au total >	1343	**1345**	477	**525**	279	**280**	265	**271**	322	**269**
Le traitement des demandes techniques dans les P.C. ou sur les équipements et espaces extérieurs	7,6	**7,6**	7,6	**7,7**	7,4	**7,4**	7,4	**7,5**	7,7	**7,8**

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

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Les interventions techniques dans les parties communes



Locataires déclarant disposer d'un ascenseur dans leur résidence

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2019	2022	2025	Benchmark R3 Paramétré	Benchmark R3 Métier	Région 2022	Région 2025
QA. Les délais d'intervention suite aux pannes dans les ascenseurs	44	38	10	8	-	7,6 ↘	**7,3**	-	7,4	-	**-**

Base interrogée 2025 : 767 locataires déclarant disposer d'un ascenseur dans leur résidence.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Les interventions techniques dans les parties communes

TYPOLOGIES D'HABITAT

	AU GLOBAL			Collectif en QPV			Collectif hors QPV		
	2022		**2025**	2022		**2025**	2022		**2025**
Effectifs interrogés au total >	829		**767**	619		**582**	210		**185**
QA. Les délais d'intervention suite aux pannes dans les ascenseurs	7,6	↘	**7,3**	7,5	↘	**7,2**	7,7		**7,6**

UNITES TERRITORIALES

	AU GLOBAL			Antenne Centre Cher			Antenne Nord			Antenne Ouest			Antenne Sud		
	2022		**2025**	2022		**2025**	2022		**2025**	2022		**2025**	2022		**2025**
Effectifs interrogés au total >	829		**767**	317		**337**	89		**76**	131		**114**	292		**240**
QA. Les délais d'intervention suite aux pannes dans les ascenseurs	7,6	↘	**7,3**	7,6		**7,4**	8,1		**8,1**	7,9	↘	**7,1**	7,2		**7,1**

Base interrogée : les locataires déclarant disposer d'un ascenseur dans leur résidence.
Les résultats sont exprimés sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Les demandes techniques pour le logement

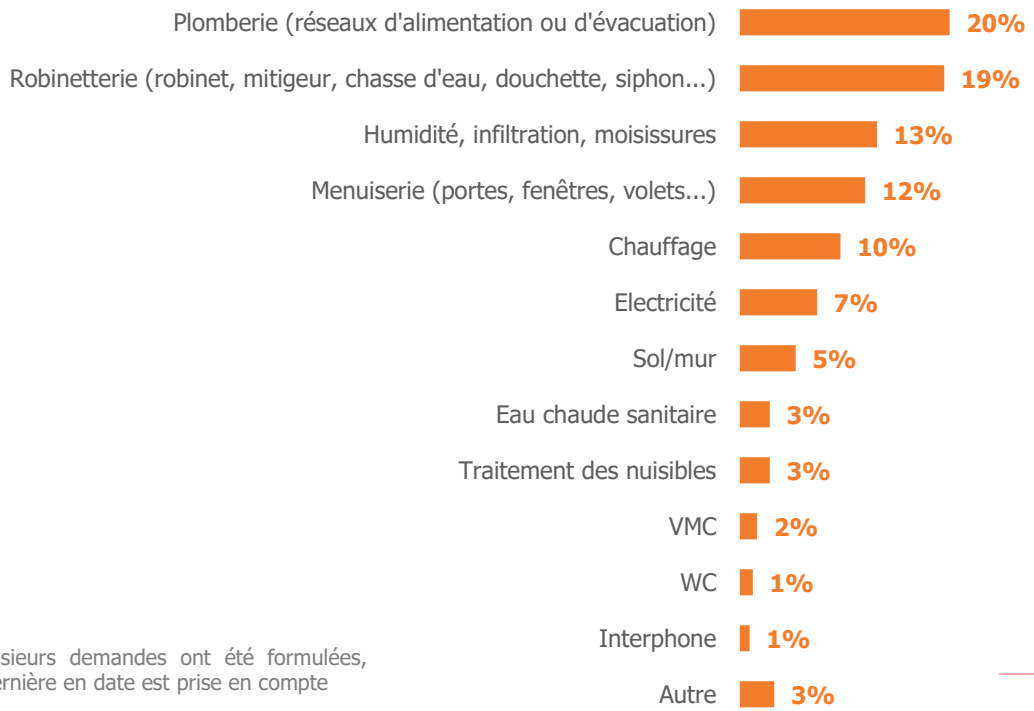
Avez-vous sollicité une intervention dans votre logement dans les 12 derniers mois ? (1)

572 locataires concernés

Nouveau

Si « Oui » : **QA. Pouvez-vous me préciser la nature de cette demande ?**

En spontané, une seule réponse possible

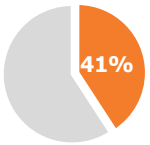


Autres réponses citées :
- La chaudière (3 citations)
- Un dégât des eaux (2)
- La boîte aux lettres (2)
- Le détecteur de fumée (2)
- Le judas (1)
- L'adaptation de la salle de bain (1)
- La douche (1)
- Le balcon (1)
- Le compteur d'eau (1)
- Le gaz (1)

(1) Si plusieurs demandes ont été formulées, seule la dernière en date est prise en compte

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Les demandes techniques pour le logement



Locataires qui ont formulé au moins une demande technique pour leur logement au cours des 12 derniers mois
(parmi l'ensemble des interrogés)

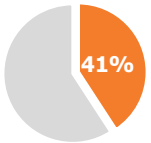
	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2019	2022	2025	Benchmark R3 Paramétré	Métier	Région 2022	2025
La qualité des explications et du suivi des demandes techniques pour le logement (1)	37	28	12	23	5,4 ↗	6,2	**6,0**	6,5	6,3	6,5	**6,6**

(1) Précision : avant intervention

Base interrogée 2025 : 572 locataires qui ont formulé une demande d'intervention 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)

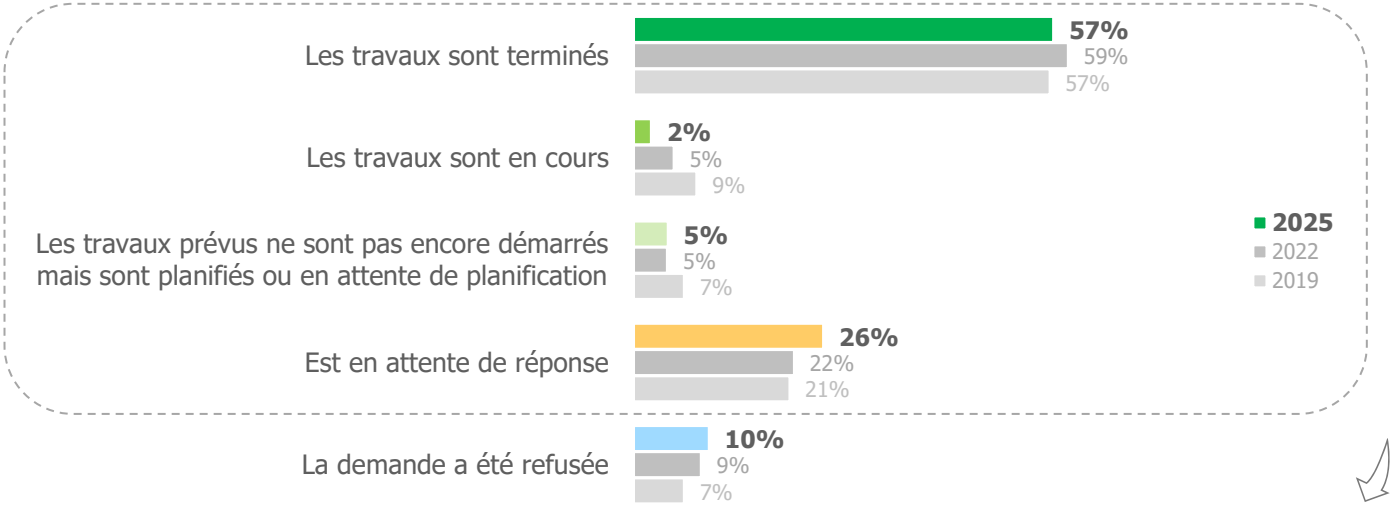
AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Les demandes techniques pour le logement

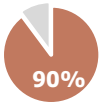


Locataires qui ont formulé au moins une demande technique pour leur logement au cours des 12 derniers mois
(parmi l'ensemble des interrogés)

Aujourd'hui, où en est cette demande… ?



	Région 2025	Région 2022
Les travaux sont terminés	60%	63%
Les travaux sont en cours	4%	5%
Les travaux prévus ne sont pas encore démarrés mais sont planifiés ou en attente de planification	4%	6%
Est en attente de réponse	26%	20%
La demande a été refusée	6%	5%



Locataires pour lesquels la demande est traitée, en cours de traitement ou en attente de réponse
(512 interrogés) (1)

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2019	2022	2025	Benchmark R3 Paramétré	Benchmark R3 Métier	Région 2022	Région 2025
Le traitement des demandes techniques pour le logement	40	27	12	21	-	6,9 ↘	6,2	-	5,9	6,8	6,7

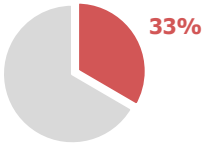
(1) Les % sont exprimés sur la base des locataires qui ont formulé une demande technique pour leur logement dans les 12 derniers mois

Base interrogée 2025 : 572 locataires qui ont formulé une demande d'intervention 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)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Les demandes techniques pour le logement

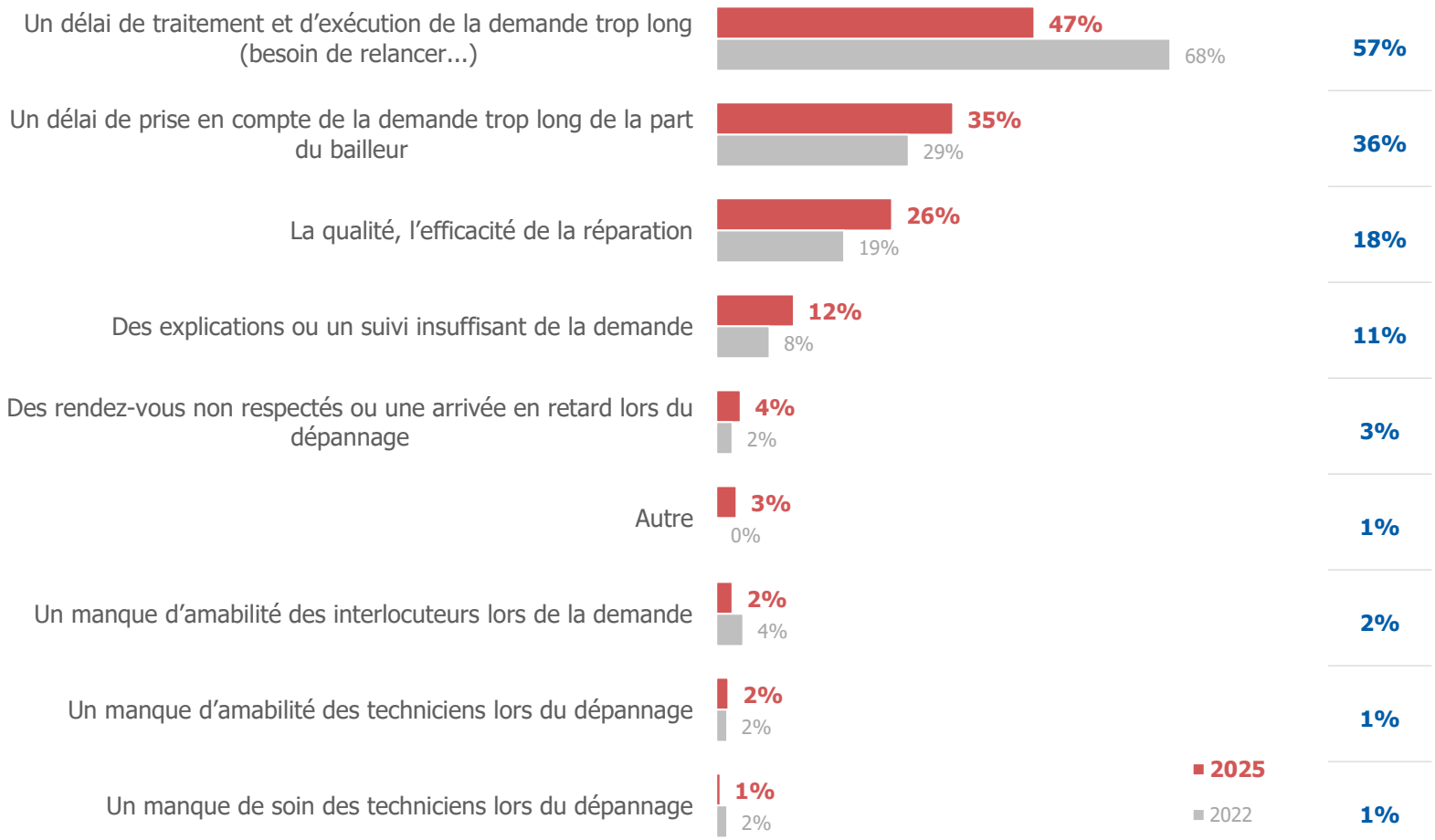
Motifs d'insatisfaction



Insatisfaits du traitement de la demande technique pour leur logement

(parmi les locataires qui ont formulé une demande technique pour leur logement au cours des 12 derniers mois)

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



Base interrogée 2025 : 167 locataires insatisfaits du traitement de la demande technique pour leur logement.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Les demandes techniques pour le logement

TYPOLOGIES D'HABITAT

	AU GLOBAL			Collectif en QPV			Collectif hors QPV			Individuel hors QPV		
	2022		**2025**	2022		**2025**	2022		**2025**	2022		**2025**
Effectifs interrogés au total >	552		**572**	349		**365**	176		**174**	27		**33**
La qualité des explications et du suivi des demandes techniques pour le logement	6,2		**6,0**	6,2		**6,4**	6,3	↘	**5,4**	5,3		**4,8**
Le traitement des demandes techniques pour le logement	6,9	↘	**6,2**	7,0	↘	**6,6**	6,6	↘	**5,6**	6,4		**5,0**

UNITES TERRITORIALES

	AU GLOBAL			Antenne Centre Cher			Antenne Nord			Antenne Ouest			Antenne Sud		
	2022		**2025**	2022		**2025**	2022		**2025**	2022		**2025**	2022		**2025**
Effectifs interrogés au total >	552		**572**	194		**213**	118		**133**	114		**106**	126		**120**
La qualité des explications et du suivi des demandes techniques pour le logement	6,2		**6,0**	6,3		**6,2**	6,1	↘	**5,3**	6,5	↘	**5,9**	5,8	↗	**6,7**
Le traitement des demandes techniques pour le logement	6,9	↘	**6,2**	7,0	↘	**6,2**	6,8	↘	**5,9**	6,6	↘	**6,1**	6,9	↘	**6,6**

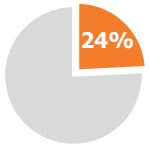
NATURE DE LA DEMANDE

	AU GLOBAL	Plomberie	Robinetterie	Humidité, infiltration, moisissures	Menuiserie	Chauffage	Electricité	Sol/mur	Eau chaude sanitaire	Traitement des nuisibles	VMC
	2025	**2025**	**2025**	**2025**	**2025**	**2025**	**2025**	**2025**	**2025**	**2025**	**2025**
Effectifs interrogés au total >	**572**	**113**	**110**	**74**	**68**	**55**	**42**	**31**	**17**	**17**	**10**
La qualité des explications et du suivi des demandes techniques pour le logement	**6,0**	**6,4**	**6,8**	**4,5**	**6,0**	**5,1**	**6,2**	**5,3**	**7,1**	**6,4**	**6,0**
Le traitement des demandes techniques pour le logement	**6,2**	**6,6**	**6,8**	**4,3**	**6,2**	**5,3**	**7,1**	**6,4**	**6,8**	**6,3**	**6,4**

Base interrogée : les locataires qui ont formulé une demande d'intervention technique pour leur logement au cours des 12 derniers mois.

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Les demandes techniques pour le logement

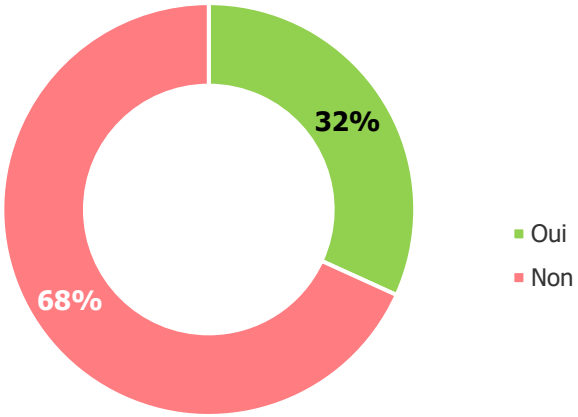


Locataires pour lesquels les travaux sont terminés ou en cours

(parmi l'ensemble des interrogés)

Nouveau

QA. 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 ?



Historiques

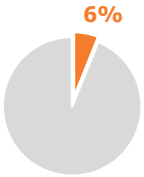
Taux de reprogrammation observés dans l'enquête globale « Image et satisfaction » :

44% en 2024
40% en 2022

Base interrogée 2025 : 339 les locataires qui ont formulé une demande d'intervention technique pour leur logement au cours des 12 derniers mois et pour lesquels les travaux sont terminés ou en cours.

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

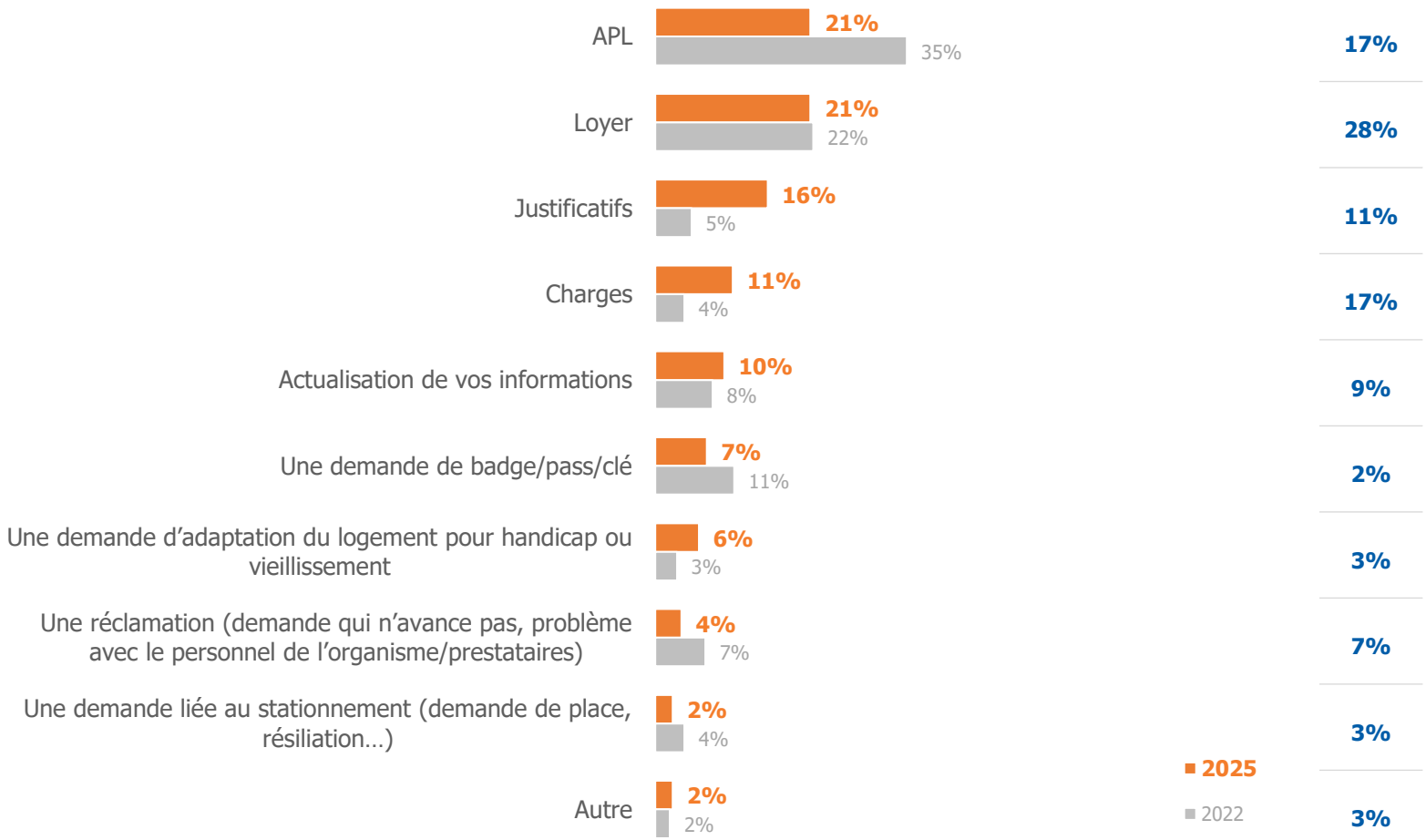
Les demandes administratives



Locataires qui ont formulé une demande administrative au cours des 12 derniers mois (1)
(parmi l'ensemble des interrogés)

Pouvez-vous me préciser la nature de votre dernière demande ?

En assisté (modalités citées une à une), une seule réponse possible

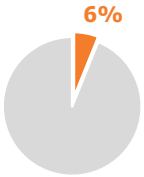


(1) Précisions : APL, loyer, charges, justificatifs, actualisation du compte locataire… (demandes administratives hors troubles de voisinages et demandes de changement de logement)
Si plusieurs demandes ont été formulées, seule la dernière en date est prise en compte

Base interrogée 2025 : 85 locataires qui ont 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)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Les demandes administratives



Locataires qui ont formulé une demande administrative au cours des 12 derniers mois (parmi l'ensemble des interrogés)

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2019	2022	2025	Benchmark R3 Paramétré	Benchmark R3 Métier	Région 2022	Région 2025
Le traitement des demandes administratives	59	24	7	10	-	7,2 ↗	**7,8**	5,6	5,9	6,4 ↗	**6,7**
L'accompagnement et les conseils apportés par l'organisme pour trouver une solution aux demandes admin.	64	17	6	13	-	6,9 ↗	**7,8**	-	-	6,6	**6,7**

	AU GLOBAL 2022 (105)	AU GLOBAL 2025 (85)	APL 2022 (35)	APL 2025 (18)	Loyer 2022 (22)	Loyer 2025 (18)	Charges 2022 (4)	Charges 2025 (9)	Justificatifs 2022 (5)	Justificatifs 2025 (13)
Le traitement des demandes administratives	7,2 ↗	**7,8**	9,0	**8,4**	7,3	**8,3**	2,5	**4,9**	5,4	**8,9**
L'accompagnement et les conseils apportés par l'organisme pour trouver une solution aux demandes admin.	6,9 ↗	**7,8**	8,1	**8,7**	7,7	**8,2**	2,5	**5,7**	5,4	**8,8**

Base interrogée 2025 : 85 locataires qui ont formulé une demande administrative au cours des 12 derniers mois (hors troubles de voisinages et demandes de mutation). Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

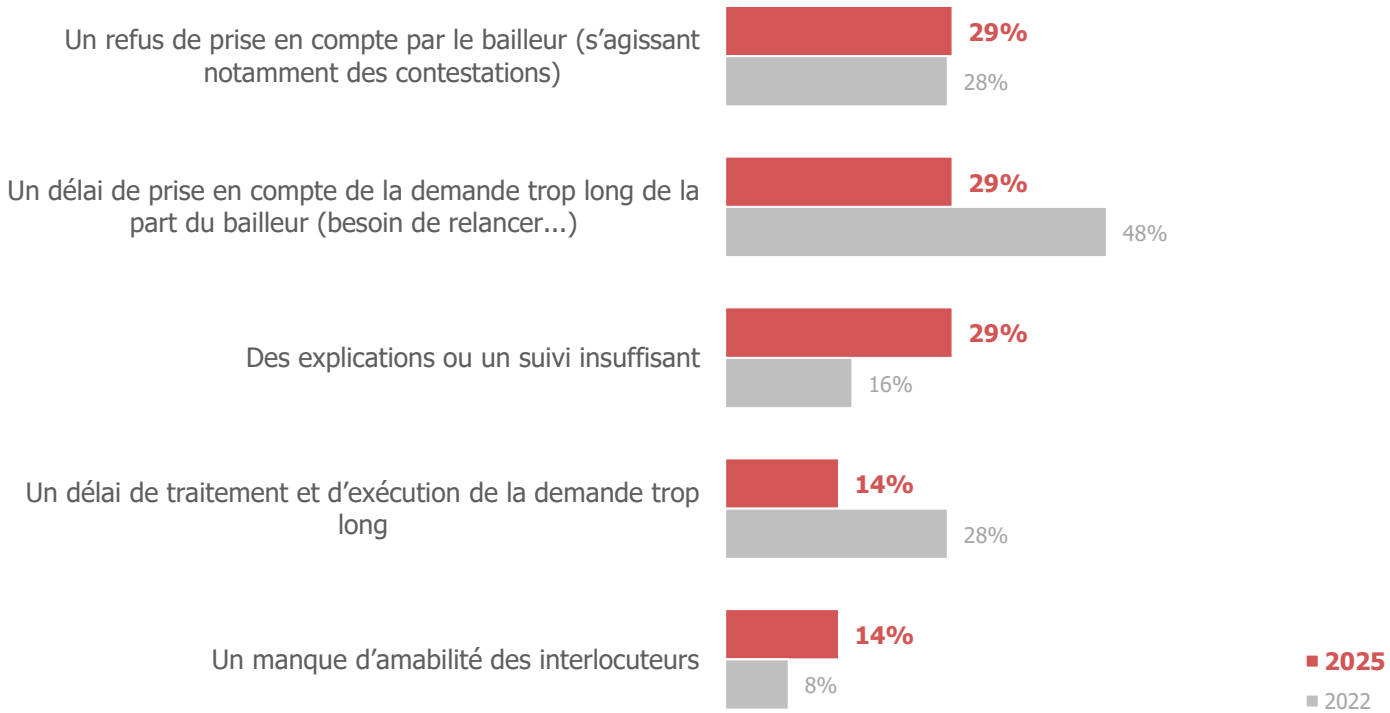
Les demandes administratives

Insatisfaits du traitement de la demande administrative

(parmi les locataires qui ont formulé une demande administrative au cours des 12 derniers mois)

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



	Région 2025
Un refus de prise en compte par le bailleur (s'agissant notamment des contestations)	25%
Un délai de prise en compte de la demande trop long de la part du bailleur (besoin de relancer...)	44%
Des explications ou un suivi insuffisant	30%
Un délai de traitement et d'exécution de la demande trop long	13%
Un manque d'amabilité des interlocuteurs	6%

Base interrogée 2025 : 14 locataires insatisfaits du traitement de la demande administrative.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Les demandes liées aux troubles de voisinage

Locataires qui ont formulé une demande liée à un trouble de voisinage au cours des 12 derniers mois
(parmi l'ensemble des interrogés)

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2019	2022	2025	Benchmark R3 Paramétré	Benchmark R3 Métier	Région 2022	Région 2025
Le traitement des demandes liées aux troubles de voisinage	25	22	14	39	3,4	3,5 ↗	4,4	4,1	4,2	4,2	4,4

73 locataires insatisfaits

Si « plutôt pas » ou « pas du tout » satisfait(e) : **Pour quelle(s) raison(s) ?**
En spontané (modalités non suggérées), plusieurs réponses possibles

	2025	2022	Région 2025
L'inefficacité des démarches concernant ce trouble	59%	60%	52%
Le sentiment d'un manque de soutien de la part du bailleur	28%	24%	22%
Un refus de prise en compte par le bailleur	20%	30%	15%
Un délai de réponse trop long de la part du bailleur (besoin de relancer...)	16%	21%	21%
Des explications ou un suivi insuffisant	7%	10%	12%
Un manque d'amabilité des interlocuteurs	1%	3%	1%

Base interrogée 2025 : 140 locataires qui ont 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)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

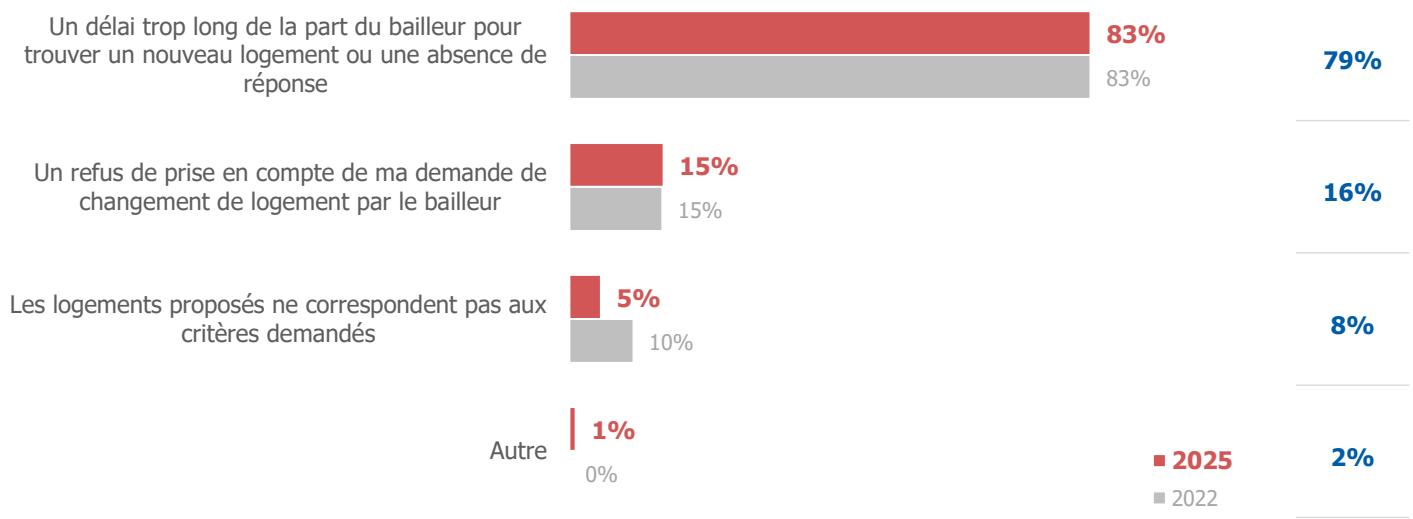
Les demandes de changement de logement

Locataires qui ont formulé une demande de mutation (changement de logement) au cours des 12 derniers mois
(parmi l'ensemble des interrogés)

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2019	2022	2025	Benchmark R3 Paramétré	Benchmark R3 Métier	Région 2022	Région 2025
Le traitement des demandes de changement de logement	24	11	20	45	-	3,2 ↗	3,7	3,3	3,6	3,3	3,5

100 locataires insatisfaits

Si « plutôt pas » ou « pas du tout » satisfait(e) : **Pour quelle(s) raison(s) ?**
En spontané (modalités non suggérées), plusieurs réponses possibles



Base interrogée 2025 : 160 locataires qui ont 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)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : DA170926_13

Les demandes non techniques

	TYPOLOGIES D'HABITAT											
	AU GLOBAL			Collectif en QPV			Collectif hors QPV			Individuel hors QPV		
	2022		2025	2022		2025	2022		2025	2022		2025
Le traitement des demandes administratives	7,2	↗	**7,8**	7,6	↗	**8,2**	6,5	↗	**7,3**	-		**6,5**
L'accompagnement et les conseils apportés par l'organisme pour trouver une solution aux demandes admin.	6,9	↗	**7,8**	7,5	↗	**8,0**	5,6		**7,6**	-		**5,0**
Le traitement des demandes liées aux troubles de voisinage	3,5	↗	**4,4**	3,3	↗	**4,4**	3,6	↗	**4,7**	10,0		**1,5**
Le traitement des demandes de changement de logement	3,2	↗	**3,7**	3,0	↗	**3,9**	4,0		**3,3**	0,0		**3,3**

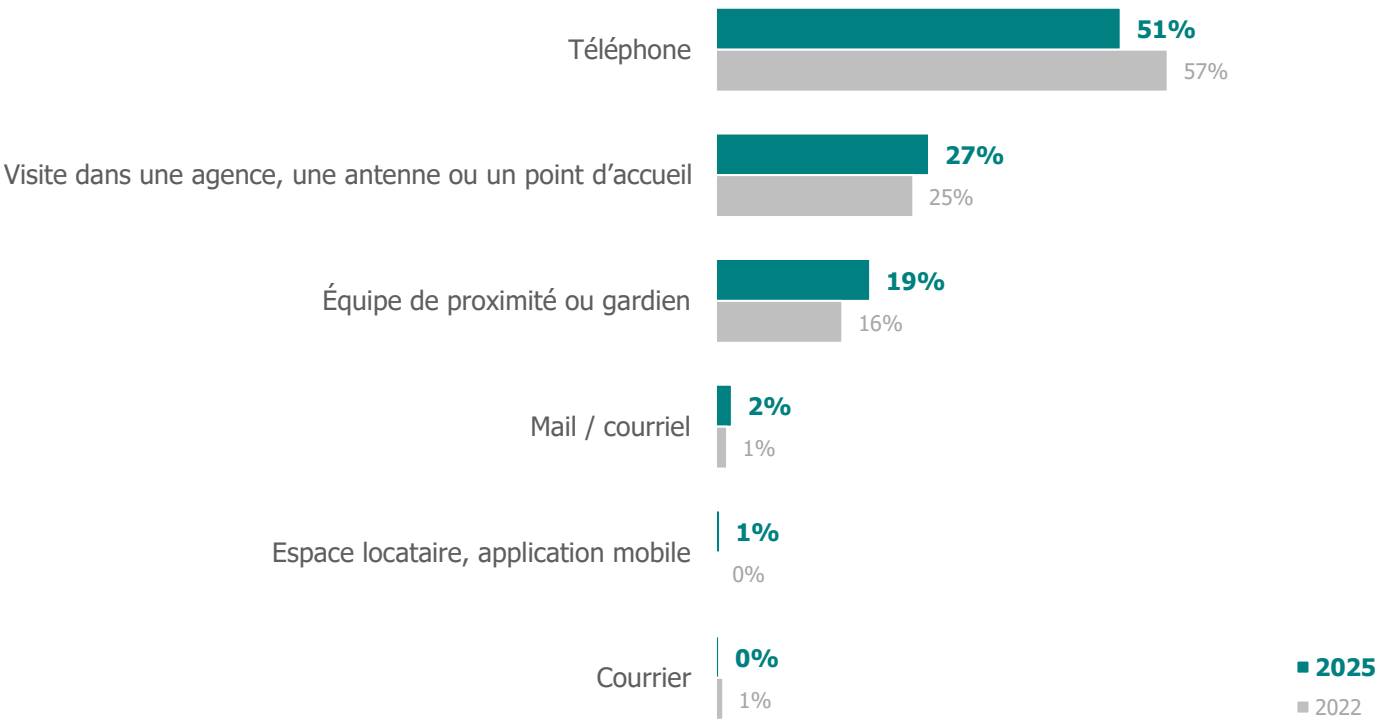
	UNITES TERRITORIALES														
	AU GLOBAL			Antenne Centre Cher			Antenne Nord			Antenne Ouest			Antenne Sud		
	2022		2025	2022		2025	2022		2025	2022		2025	2022		2025
Le traitement des demandes administratives	7,2	↗	**7,8**	7,8		**8,4**	5,5		**7,4**	8,6		**8,7**	6,5		**6,6**
L'accompagnement et les conseils apportés par l'organisme pour trouver une solution aux demandes admin.	6,9	↗	**7,8**	7,7		**8,2**	5,3		**6,7**	7,1		**8,8**	6,9		**7,7**
Le traitement des demandes liées aux troubles de voisinage	3,5	↗	**4,4**	3,8		**3,6**	2,5		**4,5**	4,6		**4,5**	3,0		**6,1**
Le traitement des demandes de changement de logement	3,2	↗	**3,7**	3,4	↗	**4,2**	2,5		**3,9**	4,5		**3,3**	2,4		**2,9**

Base interrogée : les locataires qui ont formulé une demande autre que technique au cours des 12 derniers mois.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 : REFERENCE ACTE : CA170926_13

Les échanges avec l'organisme

Quel est le moyen de communication que vous privilégiez avec votre bailleur ?
Une seule réponse possible



	Région 2025
Téléphone	69%
Visite dans une agence, une antenne ou un point d'accueil	14%
Équipe de proximité ou gardien	8%
Mail / courriel	6%
Espace locataire, application mobile	2%
Courrier	1%

Base totale interrogée 2025 : 1402 locataires.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 : REFERENCE ACTE : CA170926_13

Les échanges avec l'organisme

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

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2019	2022	2025	Benchmark R3 Paramétré	Benchmark R3 Métier	Région 2022	Région 2025
L'accueil lors des contacts avec l'organisme (1)	59	32	6	4	7,5 ↗	8,0 ↗	**8,3**	7,8	7,2	8,0	**8,1**
Les échanges avec les équipes de proximité ou gardiens Base interrogée : 262 locataires	68	24	5	3	7,9 ↗	9,0 ↘	**8,6**	-	7,8	8,7	**8,8**
Les échanges lors des visites à l'agence, l'antenne ou au point accueil Base interrogée : 362 locataires	61	30	5	4	8,1	8,3	**8,4**	-	7,9	8,3	**8,4**
Les échanges par téléphone Base interrogée : 688 locataires	59	33	5	3	7,7 ↗	8,2	**8,4**	-	7,8	8,2	**8,3**
Les échanges par mail ou courriel Base interrogée : 27 locataires	59	30	7	4	-	8,8 ↘	**8,2**	-	7,5	7,7	**7,6**
Les échanges via l'espace locataire ou l'application mobile (2) Base interrogée : 7 locataires	71	29	0		-	10,0 ↘	**9,1**	-	7,6	7,7 ↗	**8,3**
Les échanges par courrier postal Base interrogée : 6 locataires	67	33	0		-	9,1	**9,0**	-	-	7,5	**7,4**

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

(2) La formulation de la question a été modifiée cette année mais reste comparable à celle de 2022 (« Les échanges par l'extranet client » en 2022 vs « Les échanges via l'espace locataire ou l'application mobile » en 2025)

Attention : les résultats qui reposent sur de faibles effectifs (moins de 30 répondants) sont à interpréter avec grande prudence

Base totale interrogée 2025 : 1402 locataires.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 : REFERENCE ACTE : CA170926_13

Les échanges avec l'organisme

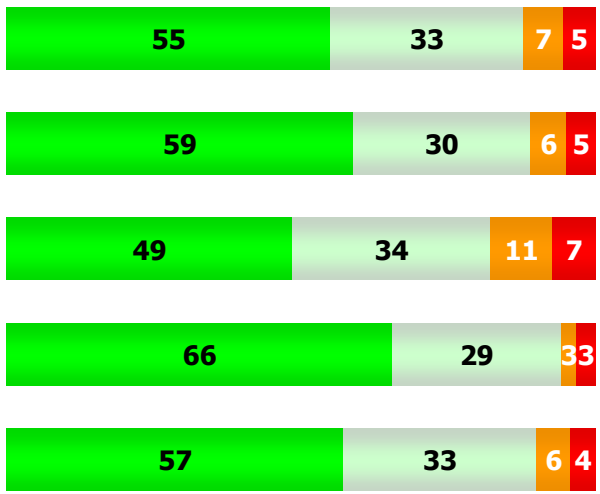
	TYPOLOGIES D'HABITAT											
	AU GLOBAL			Collectif en QPV			Collectif hors QPV			Individuel hors QPV		
	2022		2025	2022		2025	2022		2025	2022		2025
Effectifs interrogés au total >	1400		1402	931		916	412		429	56		57
L'accueil lors des contacts avec l'organisme	8,0	↗	**8,3**	8,0	↗	**8,5**	8,0		**8,0**	7,5	↘	**7,2**
Les échanges avec les équipes de proximité ou gardiens	9,0	↘	**8,6**	9,1	↘	**8,6**	8,9		**8,7**	10,0		**8,7**
Les échanges lors des visites à l'agence, l'antenne ou au point accueil	8,3		**8,4**	8,3		**8,3**	8,2	↗	**8,8**	7,6		**7,5**
Les échanges par téléphone	8,2		**8,4**	8,4		**8,6**	7,9	↗	**8,2**	7,9	↘	**6,9**
Les échanges par mail ou courriel	8,8		**8,2**	9,2		**8,6**	8,1		**7,4**	-		**-**

	UNITES TERRITORIALES														
	AU GLOBAL			Antenne Centre Cher			Antenne Nord			Antenne Ouest			Antenne Sud		
	2022		2025	2022		2025	2022		2025	2022		2025	2022		2025
Effectifs interrogés au total >	1400		1402	503		549	298		300	277		284	322		269
L'accueil lors des contacts avec l'organisme	8,0	↗	**8,3**	8,0	↗	**8,4**	8,0		**8,1**	7,7	↗	**8,2**	8,1		**8,3**
Les échanges avec les équipes de proximité ou gardiens	9,0	↘	**8,6**	8,7	↘	**8,4**	9,6	↘	**9,1**	8,5		**8,3**	9,5	↘	**8,8**
Les échanges lors des visites à l'agence, l'antenne ou au point accueil	8,3		**8,4**	8,5		**8,4**	8,2		**8,0**	7,9	↗	**9,0**	8,2		**8,2**
Les échanges par téléphone	8,2		**8,4**	8,2	↗	**8,8**	8,1		**8,1**	8,1		**8,0**	8,4		**8,4**
Les échanges par mail ou courriel	8,8		**8,2**	8,8		**9,1**	7,8		**7,2**	9,3		**8,7**	10,0		**7,7**

Base interrogée : l'ensemble des locataires. Les résultats sont exprimés sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

La perception des interlocuteurs



	Notes sur 10					Benchmark R3		Région	
	2019		2022		**2025**	Paramétré	Métier	2022	**2025**
La facilité à joindre les interlocuteurs	6,8	↗	7,4	↗	**8,0**	7,4	7,2	7,3	**7,5**
Leur écoute	7,3	↗	7,8	↗	**8,2**	8,0	7,8	7,8	**8,0**
Leur réactivité	6,5	↗	7,2	↗	**7,5**	7,1	↗ 7,1	7,1	**7,3**
Leur amabilité et leur courtoisie	8,1		8,3	↗	**8,6**	-	8,6	8,6	**8,7**
Leurs compétences	7,6	↗	7,9	↗	**8,2**	7,9	7,7	7,8	**8,0**

Base totale interrogée 2025 : 1402 locataires.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

La perception des interlocuteurs

	AU GLOBAL			TYPOLOGIES D'HABITAT: Collectif en QPV			Collectif hors QPV			Individuel hors QPV		
	2022		2025	2022		2025	2022		2025	2022		2025
Effectifs interrogés au total >	1400		1402	931		916	412		429	56		57
La facilité à joindre les interlocuteurs	7,4	↗	8,0	7,5	↗	8,1	7,2	↗	7,9	6,9	↘	6,6
Leur écoute	7,8	↗	8,2	7,8	↗	8,3	7,7	↗	8,0	7,5	↘	6,8
Leur réactivité	7,2	↗	7,5	7,3	↗	7,7	7,1	↗	7,4	6,6	↘	6,2
Leur amabilité et leur courtoisie	8,3	↗	8,6	8,4	↗	8,7	8,3	↗	8,6	8,2	↘	7,6
Leurs compétences	7,9	↗	8,2	8,0	↗	8,4	7,7	↗	8,0	7,8	↘	6,7

	AU GLOBAL			UNITES TERRITORIALES: Antenne Centre Cher			Antenne Nord			Antenne Ouest			Antenne Sud		
	2022		2025	2022		2025	2022		2025	2022		2025	2022		2025
Effectifs interrogés au total >	1400		1402	503		549	298		300	277		284	322		269
La facilité à joindre les interlocuteurs	7,4	↗	8,0	7,3	↗	8,0	7,5	↗	7,9	6,8	↗	7,8	7,9	↗	8,4
Leur écoute	7,8	↗	8,2	7,8	↗	8,3	7,7		7,9	7,5	↗	8,1	8,1	↗	8,4
Leur réactivité	7,2	↗	7,5	7,4	↗	7,7	7,0		7,1	6,9	↗	7,3	7,5	↗	7,8
Leur amabilité et leur courtoisie	8,3	↗	8,6	8,6		8,8	8,2		8,4	8,2	↗	8,7	8,2	↗	8,5
Leurs compétences	7,9	↗	8,2	8,0	↗	8,3	7,7		7,9	7,7	↗	8,1	8,0	↗	8,3

Base interrogée : l'ensemble des locataires. Les résultats sont exprimés sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

L'information et la communication

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Notes sur 10 2019	2022	2025	Benchmark R3 Paramétré	Métier	Région 2022	2025
L'information et la communication de l'organisme (1)	54	37	5	4	7,9	8,1	**8,1**	7,8	7,2	7,9	**7,9**
Nouveau Les évènements organisés par l'organisme	39	32	11	18	-	-	**6,5**	-	-	-	**6,3**
Les supports internet en matière d'informations et de services	45	38	7	10	7,4	7,6	**7,4**	-	-	7,5 ↘	**7,2**

Taux de non-réponse : **46%**

(1) Précisions : Journal des locataires, affichage mais aussi communication sur Internet, évènements organisés par le bailleur, articles de presse…

Base totale interrogée 2025 : 1402 locataires.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

L'information et la communication

TYPOLOGIES D'HABITAT

	AU GLOBAL		Collectif en QPV		Collectif hors QPV		Individuel hors QPV	
	2022	**2025**	2022	**2025**	2022	**2025**	2022	**2025**
Effectifs interrogés au total >	1400	**1402**	931	**916**	412	**429**	56	**57**
L'information et la communication de l'organisme	8,1	**8,1**	8,1	**8,2**	8,1	**8,1**	7,6 ↘	**6,4**
Les évènements organisés par l'organisme	-	**6,5**	-	**7,0**	-	**5,6**	-	**3,9**
Les supports internet en matière d'informations et de services	7,6	**7,4**	7,6	**7,6**	7,8 ↘	**7,2**	8,0	**5,0**

UNITES TERRITORIALES

	AU GLOBAL		Antenne Centre Cher		Antenne Nord		Antenne Ouest		Antenne Sud	
	2022	**2025**	2022	**2025**	2022	**2025**	2022	**2025**	2022	**2025**
Effectifs interrogés au total >	1400	**1402**	503	**549**	298	**300**	277	**284**	322	**269**
L'information et la communication de l'organisme	8,1	**8,1**	8,1	**8,3**	8,1 ↘	**7,8**	7,9	**8,1**	8,1	**8,2**
Les évènements organisés par l'organisme	-	**6,5**	-	**6,8**	-	**5,7**	-	**6,1**	-	**7,0**
Les supports internet en matière d'informations et de services	7,6	**7,4**	7,7	**7,6**	8,2 ↘	**7,0**	7,2	**7,2**	7,5	**7,5**

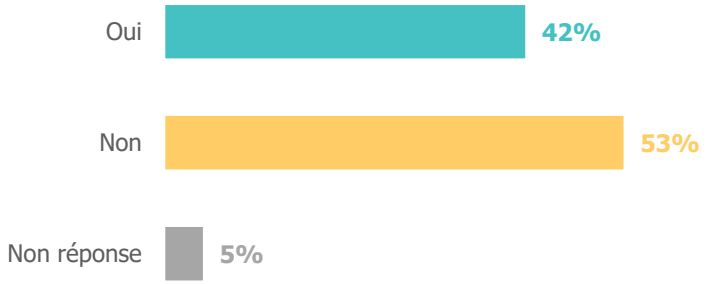
Base interrogée : l'ensemble des locataires. Les résultats sont exprimés sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Le parcours résidentiel

Nouveau

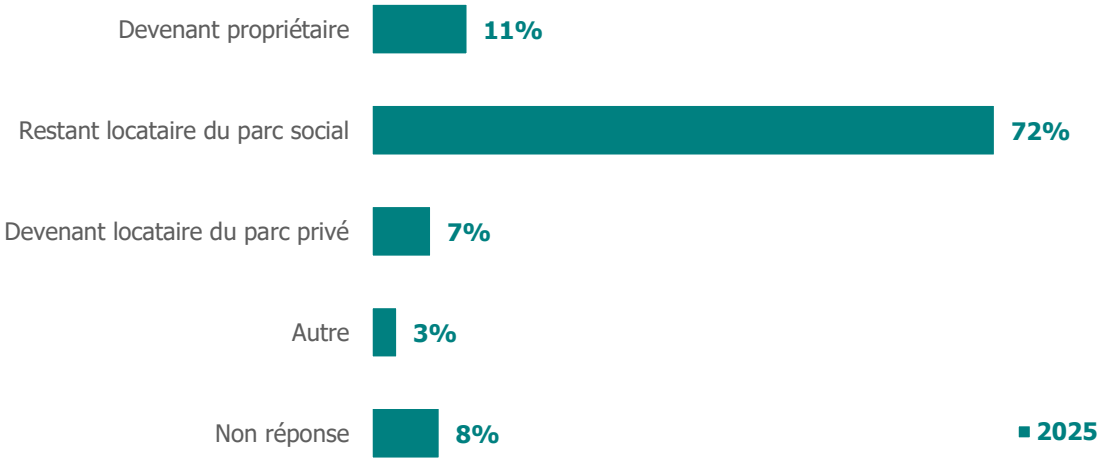
QA. Au cours des deux prochaines années, envisagez-vous de déménager ?



589 locataires concernés

Si « Oui » : **QA. Ce serait en… ?**

En assisté (modalités citées une à une), une seule réponse possible

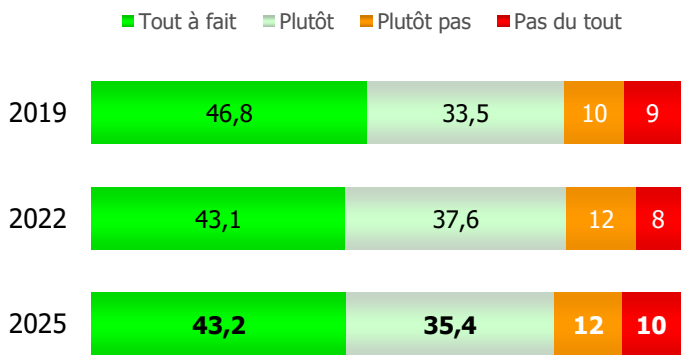


Base totale interrogée 2025 : 1402 locataires.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Le rapport qualité/prix du logement

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



	Notes sur 10	Benchmark R3 Paramétré	Benchmark R3 Métier	Région
2019	7,3			7,3
2022	7,3			7,3
2025	**7,1**	6,4	↘ 6,9	**7,1**

TYPOLOGIES D'HABITAT

	AU GLOBAL		Collectif en QPV		Collectif hors QPV		Individuel hors QPV	
	2022	**2025**	2022	**2025**	2022	**2025**	2022	**2025**
Effectifs interrogés au total >	1400	**1402**	931	**916**	412	**429**	56	**57**
Le rapport qualité/prix du logement	7,3	**7,1**	7,2	**7,2**	7,5 ↘	**7,1**	7,9 ↘	**7,2**

UNITES TERRITORIALES

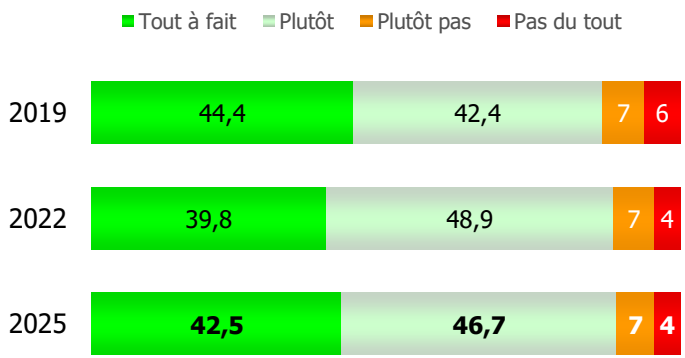
	AU GLOBAL		Antenne Centre Cher		Antenne Nord		Antenne Ouest		Antenne Sud	
	2022	**2025**	2022	**2025**	2022	**2025**	2022	**2025**	2022	**2025**
Effectifs interrogés au total >	1400	**1402**	503	**549**	298	**300**	277	**284**	322	**269**
Le rapport qualité/prix du logement	7,3	**7,1**	7,3	**7,4**	7,2 ↘	**6,6**	7,9 ↘	**7,5**	6,8	**7,0**

Base totale interrogée 2025 : 1402 locataires.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

La satisfaction globale

▸ Globalement, que pensez-vous de votre organisme, vous en êtes… ?



	Notes sur 10	Benchmark R3 Paramétré	Benchmark R3 Métier	Région
2019	7,6			7,6
2022	7,6			7,5
2025	**7,7**	7,7	7,2	**7,6**

	TYPOLOGIES D'HABITAT								
	AU GLOBAL		Collectif en QPV			Collectif hors QPV		Individuel hors QPV		
	2022	**2025**	2022		**2025**	2022	**2025**	2022		**2025**
Effectifs interrogés au total >	1400	**1402**	931		**916**	412	**429**	56		**57**
La satisfaction globale concernant l'organisme	7,6	**7,7**	7,5	↗	**7,8**	7,8	**7,6**	7,9	↘	**6,8**

	UNITES TERRITORIALES											
	AU GLOBAL		Antenne Centre Cher			Antenne Nord		Antenne Ouest		Antenne Sud		
	2022	**2025**	2022		**2025**	2022	**2025**	2022	**2025**	2022	**2025**	
Effectifs interrogés au total >	1400	**1402**	503		**549**	298	**300**	277	**284**	322	**269**	
La satisfaction globale concernant l'organisme	7,6	**7,7**	7,5	↗	**7,8**	7,7	**7,5**	7,7	**7,8**	7,6	**7,7**	

Base totale interrogée 2025 : 1402 locataires.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 , REFERENCE ACTE : CA170926_13

Vos résultats dans la démarche collective

Base interrogée : locataires en place en 2025.

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

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.
Suite aux 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 ?

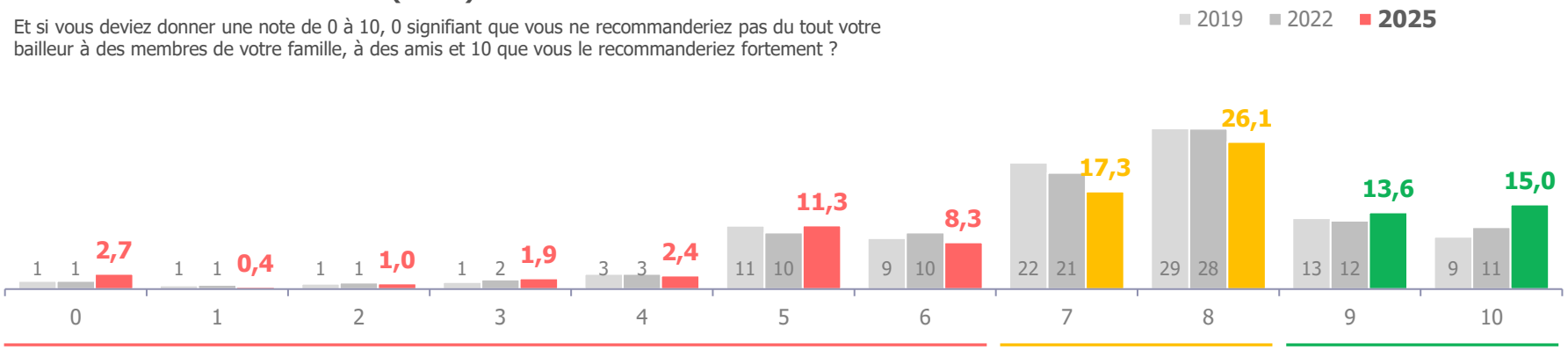
Un NPS positif (>0) est considéré comme l'indication d'une **bonne santé en matière de relation client** (il y a plus de promoteurs que de détracteurs). Au-delà de la valeur instantanée du NPS, c'est surtout **son évolution dans le temps qui est fondamentale**. Le challenge est de l'améliorer ! Pour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

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 21/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

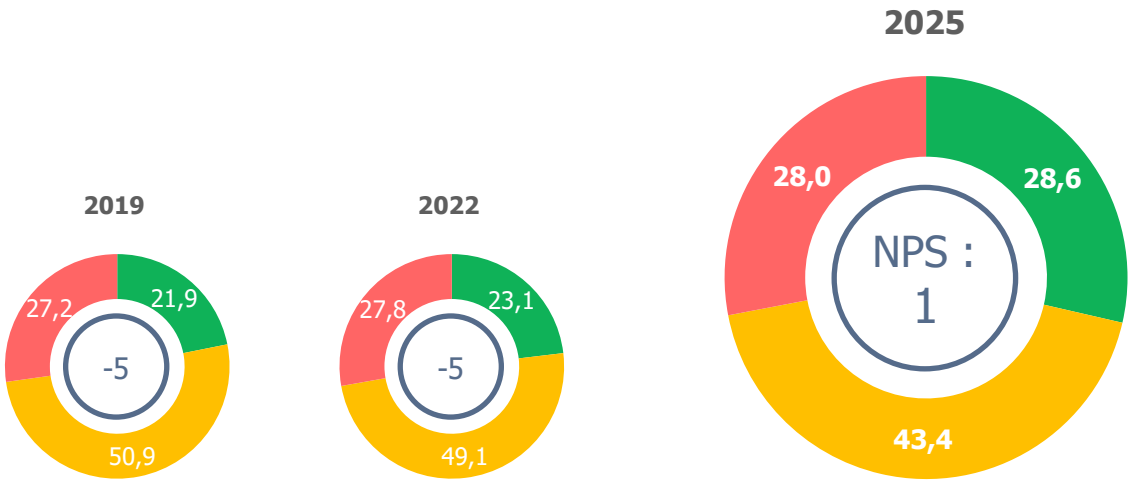
Le Net Promoter Score

La recommandation à un tiers (en %) sur une échelle de 0 à 10

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 des amis et 10 que vous le recommanderiez fortement ?



NET PROMOTER SCORE =
% PROMOTEURS – % DETRACTEURS



Benchmark R3 :

NPS Benchmark Paramétré : 0

NPS Benchmark Métier : -5

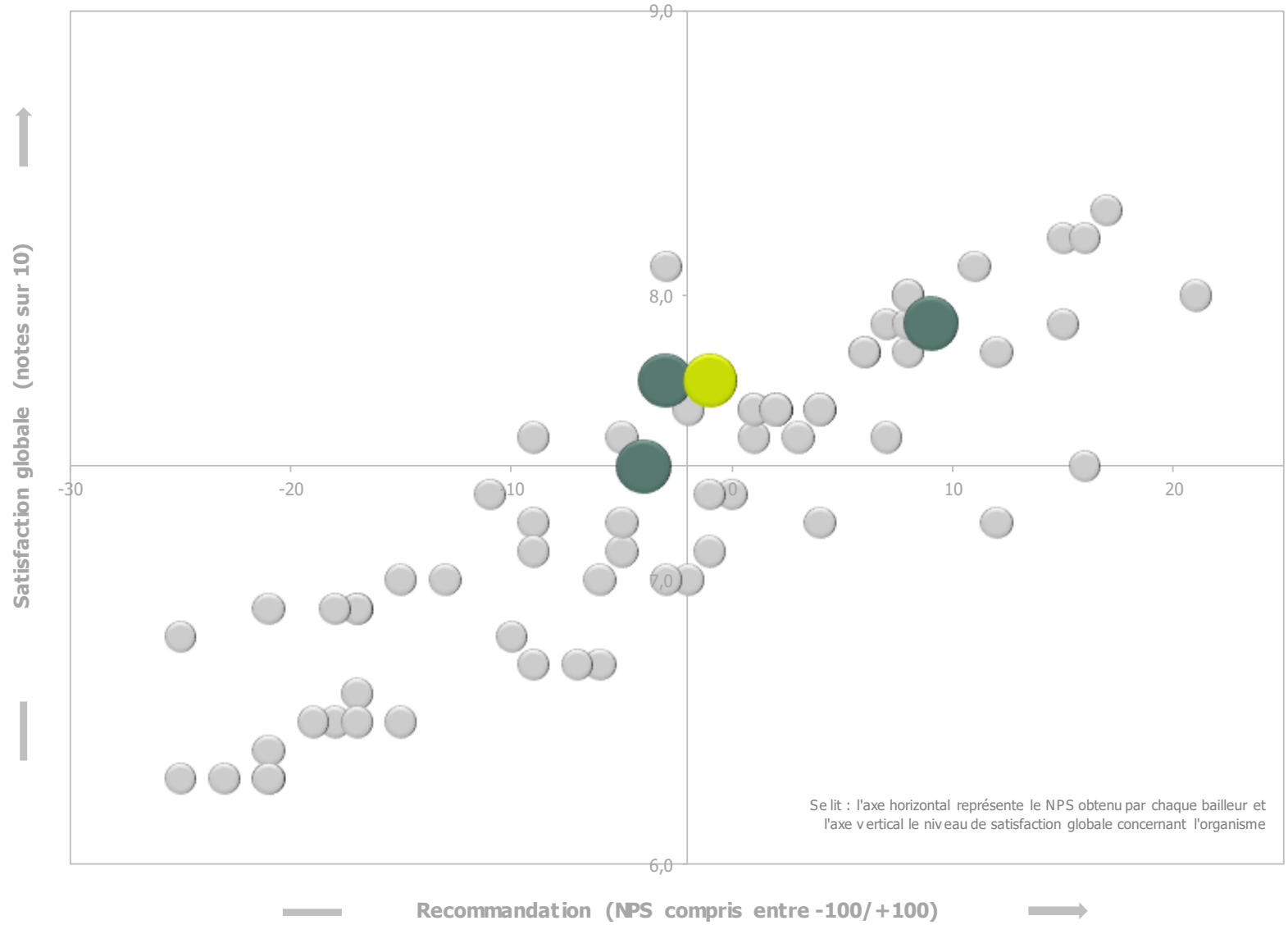
NPS REGION 2025 : 1 (-4 en 2022)

- Promoteurs
- Passifs
- Détracteurs

Base totale interrogée 2025 : 1402 locataires.
Les résultats des graphiques sont exprimés en % sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 22/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

Le mapping Benchmark NPS/Satisfaction globale



TOURS METROPOLE HABITAT

Bailleurs du Benchmark paramétré

Autres bailleurs du Benchmark Métier RD3

La représentation ci-dessus a été réalisée à partir des données recueillies par REGLE DE TROIS entre 2024 et 2025 auprès des locataires de 67 bailleurs répartis sur le territoire national.

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 22/09/2026 ; REFERENCE ACTE : CA170926_13

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.

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20260917-CA170926_13-DE
en date du 22/09/2026 ; REFERENCE ACTE : DA170926_13

La matrice performance importance des critères de satisfaction