



CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 17 SEPTEMBRE 2026

Présents

Monsieur DENIS, Président de Tours Métropole Habitat,
Monsieur CONTE, Vice-Président de Tours Métropole Habitat

Monsieur AUVILLE, Madame BA-TALL, Monsieur BOILLE, Monsieur BRESILLION, Madame BROSSARD,
Madame DJABER, Madame FROMIAU, Madame GOBLET, Monsieur GRATEAU, Madame HOSTACHE,
Madame JOVENEUX, Monsieur MARTINS, Madame MERCIER, Madame MOREAU, Monsieur MOURABIT,
Madame QUINTON, et Monsieur VALLET, Administrateurs.

Excusés

Monsieur CHANDENIER, Administrateur, qui avait donné pouvoir à Madame QUINTON
Madame LEMAURE, Administratrice, qui avait donné pouvoir à Madame GOBLET
Monsieur MIRAULT, Administrateur, dont le pouvoir a été attribué à Mr BOILLE
Monsieur THOMAS, Administrateur.

Participaient également à cette séance

Monsieur SIMON, Directeur Général de Tours Métropole Habitat
Monsieur BACLE, Directeur Proximité de Tours Métropole Habitat,
Madame DROUET, Directrice des Ressources Humaines de Tours Métropole Habitat,
Madame HOSTACHE, en tant que Secrétaire Générale de Tours Métropole Habitat,
Madame LOISEAU, Directrice Finances-Comptabilité de Tours Métropole Habitat,
Madame ROLLIN, Directrice Développement et Patrimoine de Tours Métropole Habitat,
Madame VIVIER, Directrice Gestion Locative de Tours Métropole Habitat,
Monsieur MAUPERIN, Chef de service Habitat et Construction à la Direction Départementale des Territoires,
Monsieur VIEILLERIBIERE, Chef du Pôle SPuRLo à la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et
des Solidarités d'Indre-et-Loire,

Présidence de M. DENIS, Président

ENQUETE DE SATISFACTION - PRESENTATION DES RESULTATS

(A/71)

Le Directeur Général et le Directeur Proximité rappellent au Conseil d'Administration que Tours Métropole Habitat réalise chaque année une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de locataires, environ 10 %. La réalisation de cette enquête et l'exploitation des résultats sont confiées à un prestataire extérieur, le Cabinet Règle de Trois.

De plus, tous les 3 ans, Tours Métropole Habitat participe à une enquête de satisfaction menée par l'ensemble des Organismes HLM de la Région Centre-Val-de-Loire, réalisée par ce même prestataire. Il s'agit ici de restituer les résultats de cette dernière enquête de satisfaction régionale, réalisée en novembre 2025.

L'enquête de satisfaction régionale a été réalisée par téléphone du 3 au 15 novembre 2025, auprès d'un panel de 1 400 locataires. Chaque locataire interrogé a été invité à donner son sentiment sur différents thèmes, notamment : les conditions de vie, la propreté des espaces extérieurs et des parties communes, les équipements collectifs, l'emménagement, le logement et ses équipements, le traitement des demandes techniques et administratives, la qualité de l'accueil, ... ce questionnaire comprend 57 questions.

Une première restitution des résultats a été réalisée dans le courant du mois de mars 2026 auprès de l'ensemble des managers.

La note de satisfaction globale de l'Organisme s'établit à 7,7/10. Elle était à 7,6/10 lors de l'enquête triennale de 2022. Il est à noter que la note régionale 2025 est à 7,6/10.

Les résultats détaillés de l'enquête de satisfaction sont présentés dans le rapport joint à la présente délibération.

Cette appréciation globale demeure satisfaisante au regard du patrimoine de l'Office, qui est essentiellement urbain et composé majoritairement d'immeubles collectifs et de Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville.

Ce type d'habitat est plus nettement pénalisé sur les thèmes de la « qualité de vie dans le quartier », de la « propreté des espaces extérieurs » et des « parties communes ».

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

A la suite de cette restitution, un groupe de travail a été constitué afin d'élaborer un plan d'actions autour des trois axes suivants :

- Communication positive et reconnaissance des locataires engagés
- Donner de la visibilité aux locataires sur les délais de traitement des demandes
- Comment accompagner les entreprises vers un traitement plus performant des interventions

...



Le Conseil d'Administration prend acte de ces informations.

**POUR EXTRAIT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
DU 17/09/26 CERTIFIE CONFORME ET EXECUTOIRE,**

**LE DIRECTEUR GENERAL,
Grégoire SIMON**



Signé électroniquement par :
Grégoire SIMON
Le 21/09/2026 à 15:46