



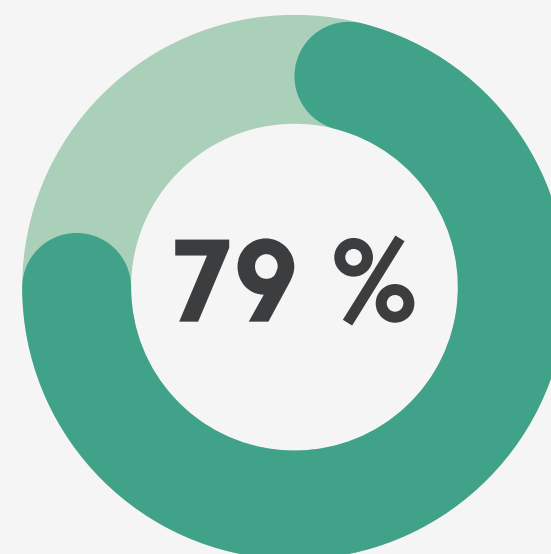
SATISFACTION LOCATAIRE 2025

COLOMBES HABITAT PUBLIC

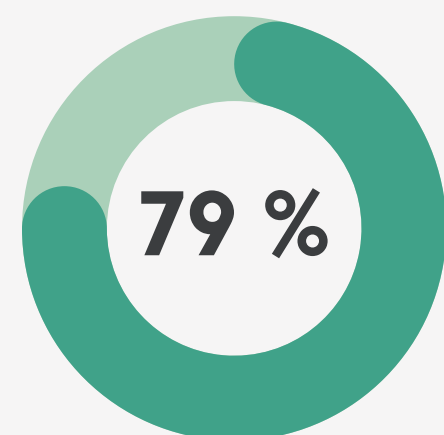
ENQUÊTE DE SATISFACTION 2025

Une dynamique de progrès au service des locataires

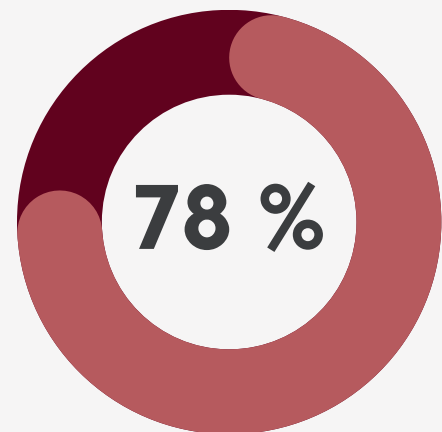
Menée en février 2025 auprès de **800 locataires**, l'enquête téléphonique réalisée par l'entreprise INIT confirme la progression continue de Colombes Habitat Public sur la majorité des indicateurs de satisfaction. L'échantillon, représentatif de l'ensemble du patrimoine, permet une analyse fiable des attentes des habitants.

**800****LOCATAIRES****SATISFACTION GLOBALE DU BAILLEUR**

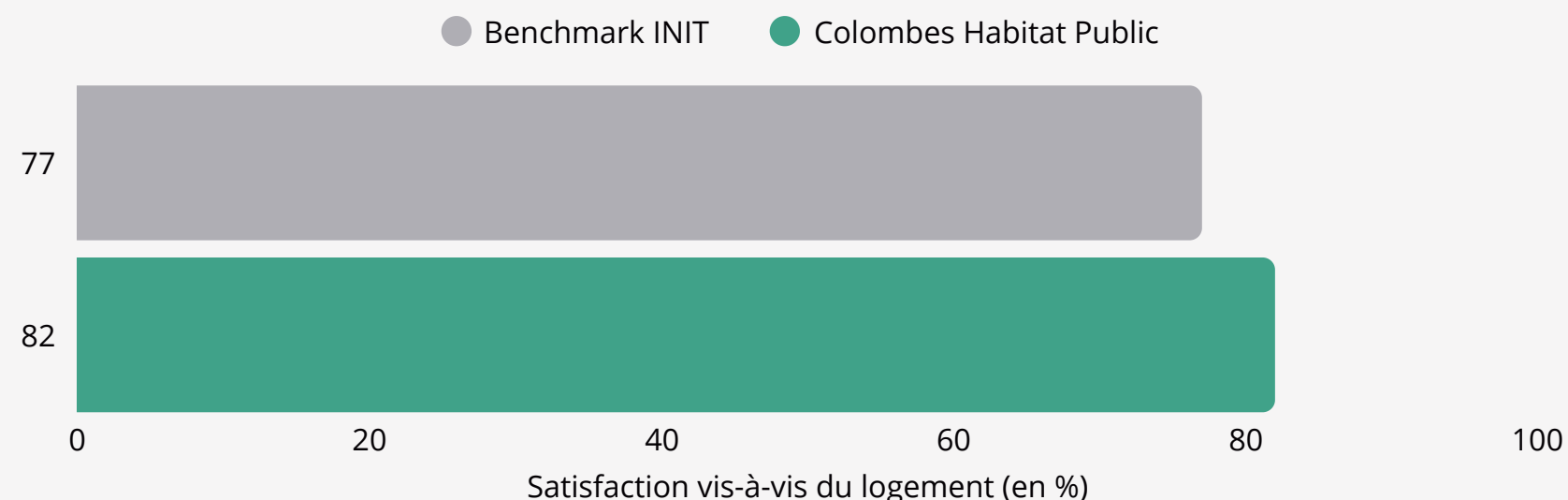
UNE PROGRESSION GLOBALE RECONNUE



SATISFACTION GLOBALE DU BAILLEUR EN 2025



SATISFACTION GLOBALE DU BAILLEUR EN 2024

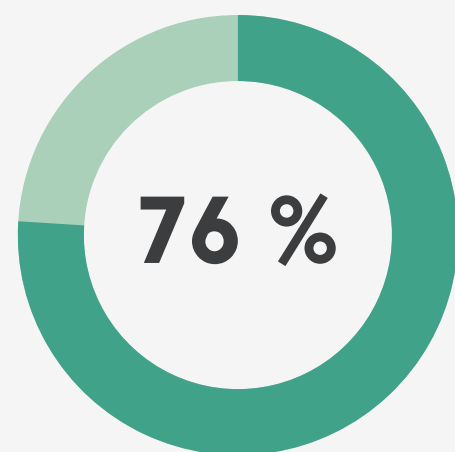


Cette année, **79 %** des locataires se déclarent satisfaits globalement de Colombes Habitat Public, contre **78 %** en 2024. Une évolution de **+1 point** qui positionne Colombes Habitat Public au-dessus du benchmark régional INIT (**74 %**).

La satisfaction concernant le logement atteint **82 %**, en progression de 1 point par rapport à 2024, avec une performance là aussi au-dessus du benchmark régional (**77 %**).

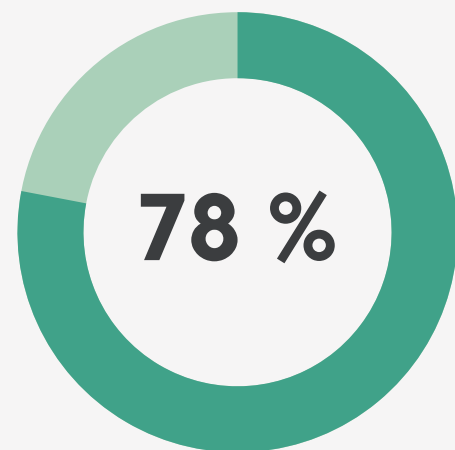
Cette dynamique est portée notamment par les améliorations perçues dans le traitement des demandes techniques (**+5 points**), les équipements collectifs (**+6 points**) et la communication (**+6 points**).

UNE RELATION RENFORCÉE AVEC LE BAILLEUR

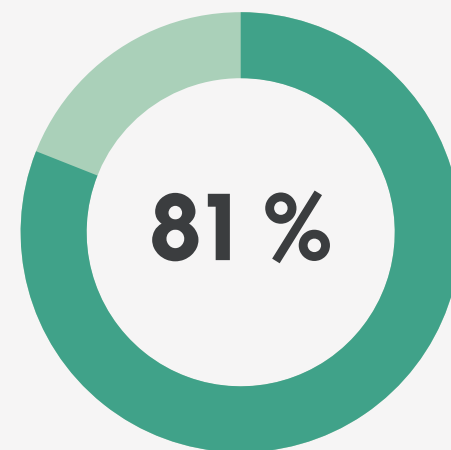


C'est la part des locataires qui recommanderaient Colombes Habitat Public à un proche ou un ami, soit une hausse d'1 point par rapport à 2024. Une progression plus marquée chez les nouveaux entrants **(+13 pts)**, qui perçoivent positivement leur arrivée au sein du parc.

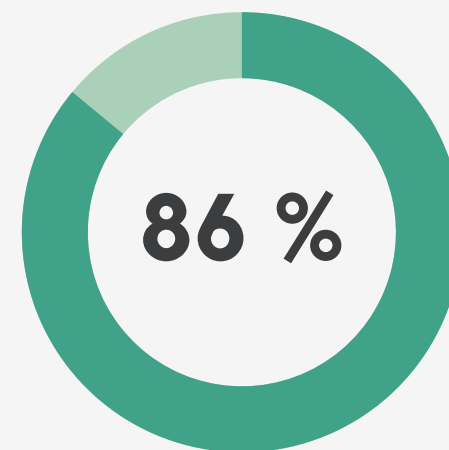
La communication et l'accueil continuent d'être perçus comme des atouts solides :



de satisfaction sur la
communication (+6 pts)



de satisfaction sur
l'accueil physique



de satisfaction sur **l'accueil**
auprès du gardien



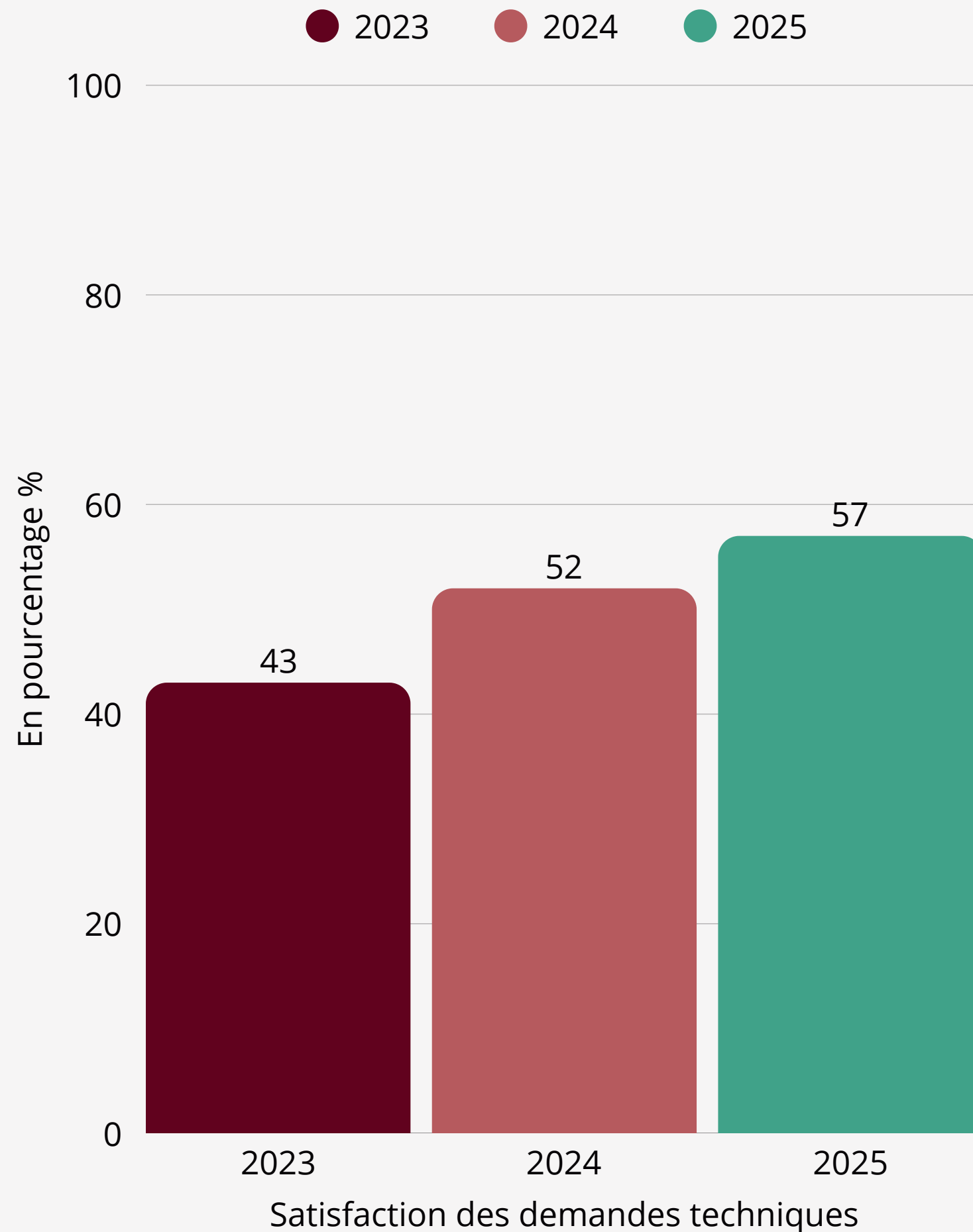
UNE AMÉLIORATION SUR LE TRAITEMENT DES DEMANDES TECHNIQUES

En 2025, **48 %** des locataires déclarent avoir effectué une demande technique au cours des 12 derniers mois, un taux en recul de 5 points par rapport à 2024 (**53 %**).

La qualité perçue du traitement des demandes techniques progresse fortement, atteignant **57 %** de satisfaction, contre **52 %** en 2024, soit une progression de +5 points. Ce résultat est nettement supérieur à l'année 2023, qui s'établissait à **43 %**.

Cette amélioration est particulièrement marquée pour les demandes déposées via l'agence, qui voient leur taux de satisfaction grimper à **54 %** (+13 points en un an), réduisant ainsi l'écart avec les demandes faites auprès du gardien, traditionnellement mieux perçues (**59%**).

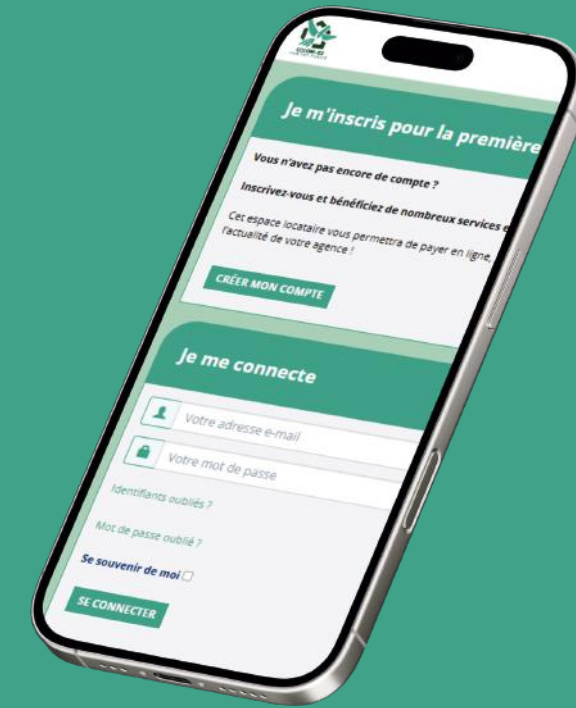
Les motifs principaux des demandes restent constants : **plomberie, chauffage, humidité ou ventilation**.



CE DONT LES LOCATAIRES SONT TRÈS SATISFAITS



Concernant l'Espace Locataire, les utilisateurs, encore minoritaires (**31 %** des interrogés), affichent un niveau de satisfaction élevé (**91%**). Ces utilisateurs ont également des niveaux de satisfaction plus élevée au global, sur la communication et la résolution des demandes. Or il y a encore un grand écart d'utilisation entre les locataires de 36 à 45 ans (**51%**) et les locataires âgées de 66 ans et plus (**17%**).



DES EFFORTS À POURSUIVRE

Certains indicateurs appellent à la vigilance, comme le traitement des demandes non techniques, qui progresse de +13 points mais reste à **39 %** de satisfaction (**26%** en 2024).

**39 %**

TRAITEMENT DES DEMANDES NON TECHNIQUES

Par exemple : demande de mutation, problèmes de charges, troubles de voisinage ...

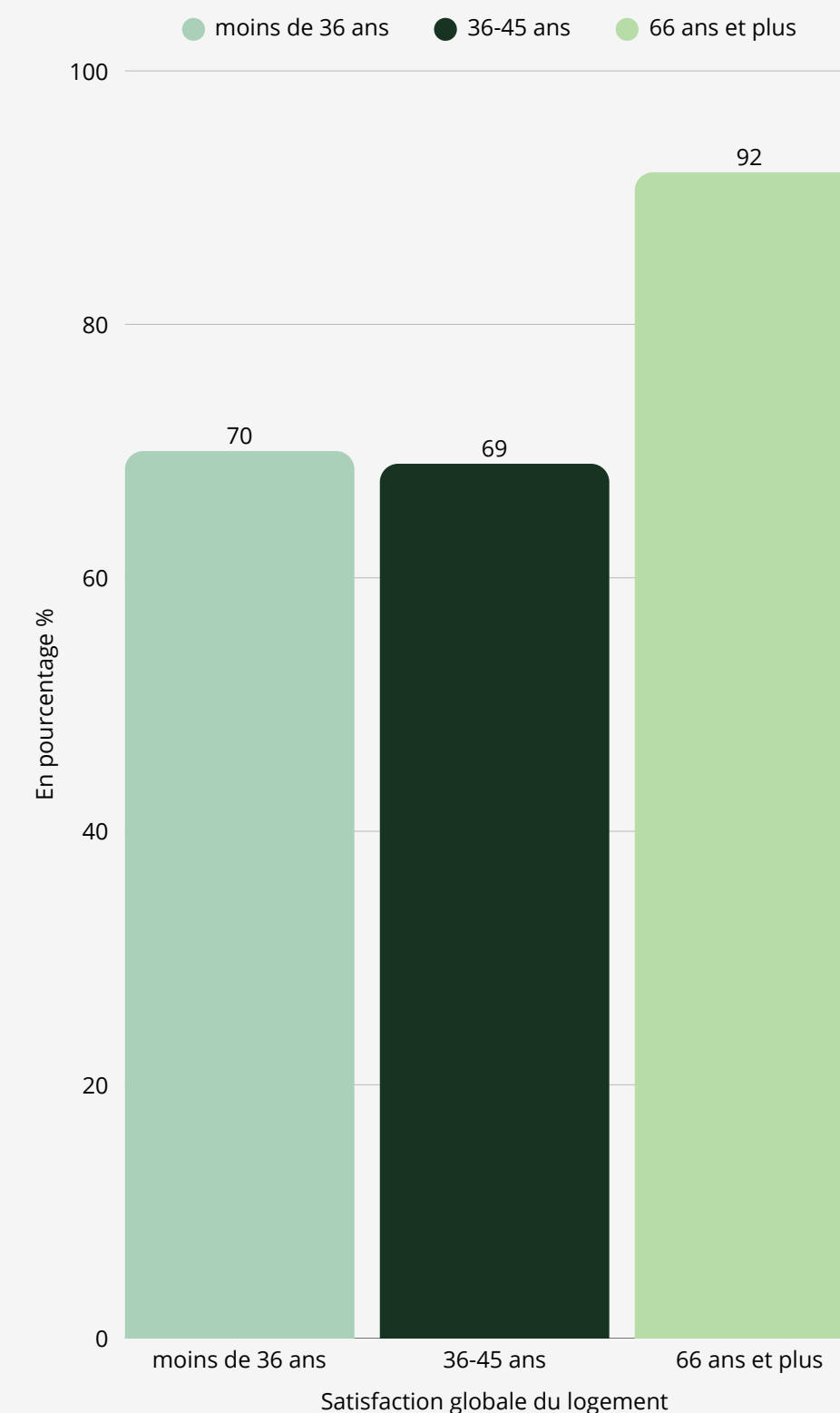


UNE SATISFACTION RENFORCÉE CHEZ LES SENIORS, UNE ATTENTION ACCRUE POUR LES NOUVEAUX ARRIVANTS

L'analyse des résultats par **âge et ancienneté** dans le logement montre une tendance claire : plus le lien avec Colombes Habitat Public est ancien, plus la satisfaction est élevée.

Les locataires âgés de 66 ans et plus sont satisfaits à **92 %** de leur logement (contre **88 %** en 2024), tandis que ceux résidant depuis plus de 20 ans affichent un taux de satisfaction de **89 %**, en hausse de 1 point par rapport à l'année précédente.

À l'inverse, les nouveaux entrants, en particulier les plus jeunes, se montrent plus critiques envers leur logement. Les moins de 36 ans sont satisfaits à **70 %**, un chiffre stable mais inférieur à la moyenne des autres bailleurs tout comme les 36-45 ans à **69 %**. De même, les locataires avec 3 à 5 ans d'ancienneté déclarent une satisfaction de **68 %** (-10 points par rapport à 2024).





DES RÉSULTATS **CONTRASTÉS** SELON LES TERRITOIRES

AGENCE CENTRE-VILLE



L'agence Centre-Ville continue d'afficher les meilleurs taux de satisfaction, aussi bien sur la perception du bailleur que sur la qualité du logement :

- Satisfaction du bailleur : **82 % (+2 points vs 2024)**
- Satisfaction du logement : **85 % (+1 point vs 2024)**

Cette performance repose notamment sur :

- Une qualité de vie perçue comme bonne par **79 %** des répondants (-5 points vs 2024)
- Le fonctionnement des équipements des parties communes (**79%**)
- Un excellent accueil, en particulier en agence (**87%**)

Satisfaction du bailleur

82

Satisfaction du logement

85





DES RÉSULTATS **CONTRASTÉS** SELON LES TERRITOIRES

AGENCE FOSSÉS-JEAN

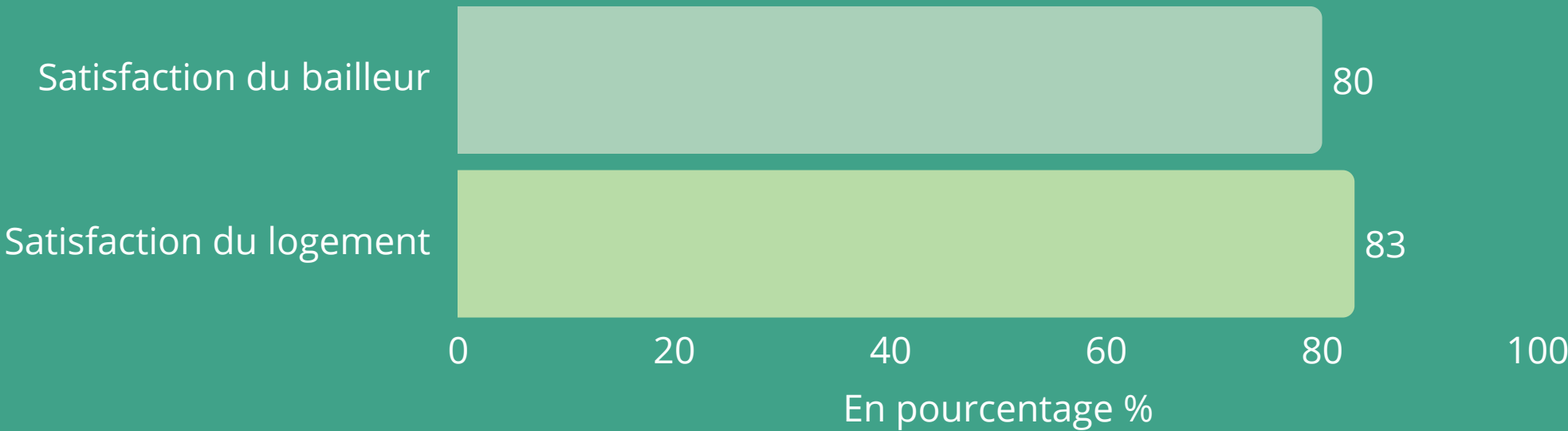


Les résultats de Fossés Jean sont stables, avec :

- Satisfaction bailleur : **80 % (-1 point vs 2024)**
- Satisfaction logement : **83 % (+3 points vs 2024)**

L’agence maintient un bon niveau de perception globale, en ligne avec la moyenne, mais certains signaux appellent une vigilance renforcée :

- La propreté des locaux poubelles est perçue négativement 57% de satisfaction (-7 points vs 2024)
- La sécurité ressentie dans le quartier reste un sujet sensible, avec une satisfaction en baisse de 6 points (76%)





1-4 rue de Metz



38-44 bd ChDGille

DES RÉSULTATS **CONTRASTÉS** SELON LES TERRITOIRES

AGENCE PETIT-COLOMBES



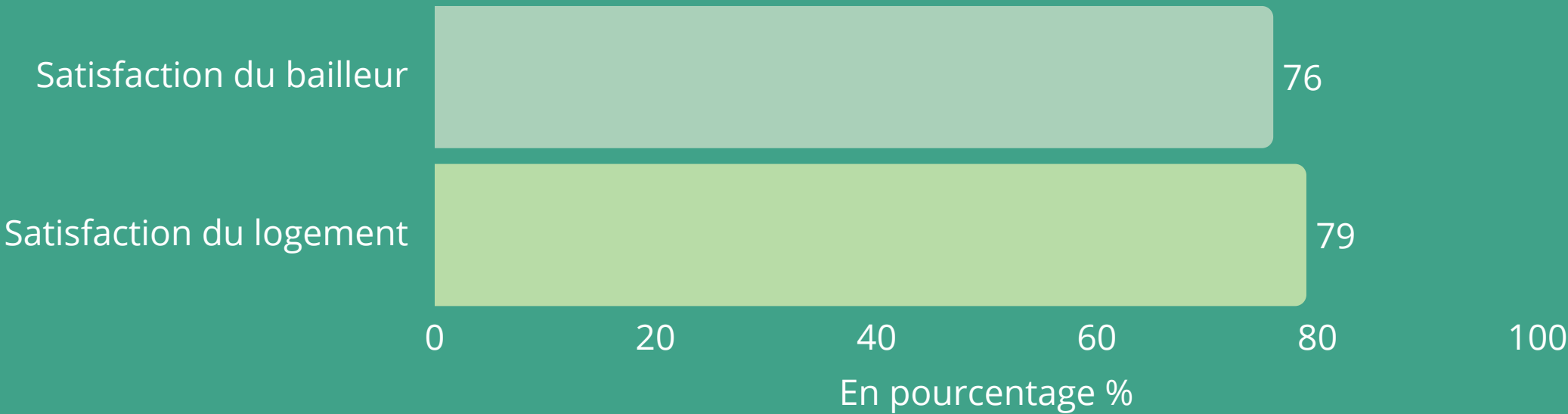
L'agence de Petit-Colombes reste en retrait par rapport aux autres secteurs, bien que des progrès significatifs soient observés :

- Satisfaction bailleur : **76 % (+4 points vs 2024)**
- Satisfaction logement : **79 % (-1 point vs 2024)**

Ces hausses sont en particulier sur :

- Les supports de communication, avec un gain de **+9 points (85%)**
- Les décomptes de charges, mieux compris par les locataires **65% (+9 points)**

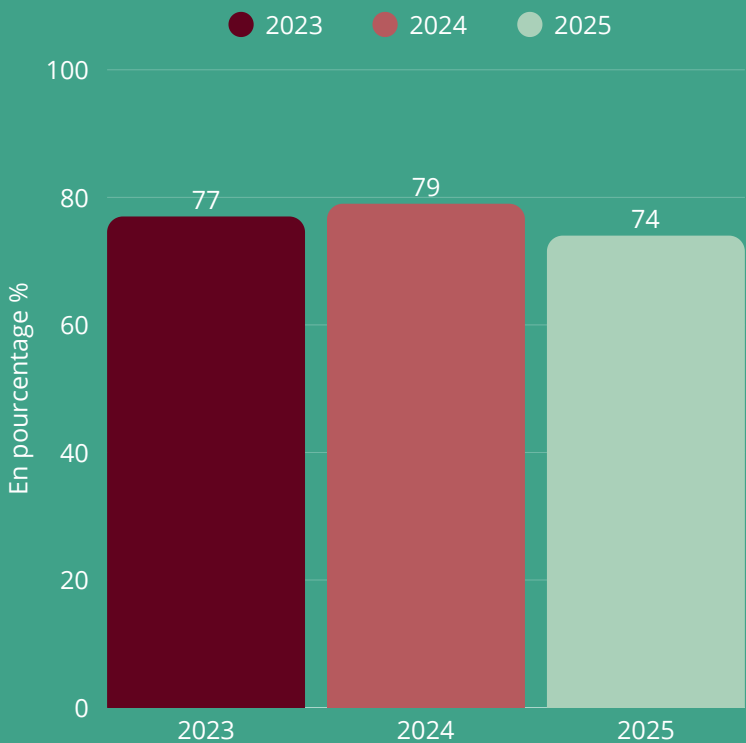
Cependant, la perception de sécurité (**66%**) et la propreté des ascenseurs (**60%**) restent en nette baisse, avec respectivement -5 et -12 points.



L'ENQUÊTE IDENTIFIE DES PRIORITÉS

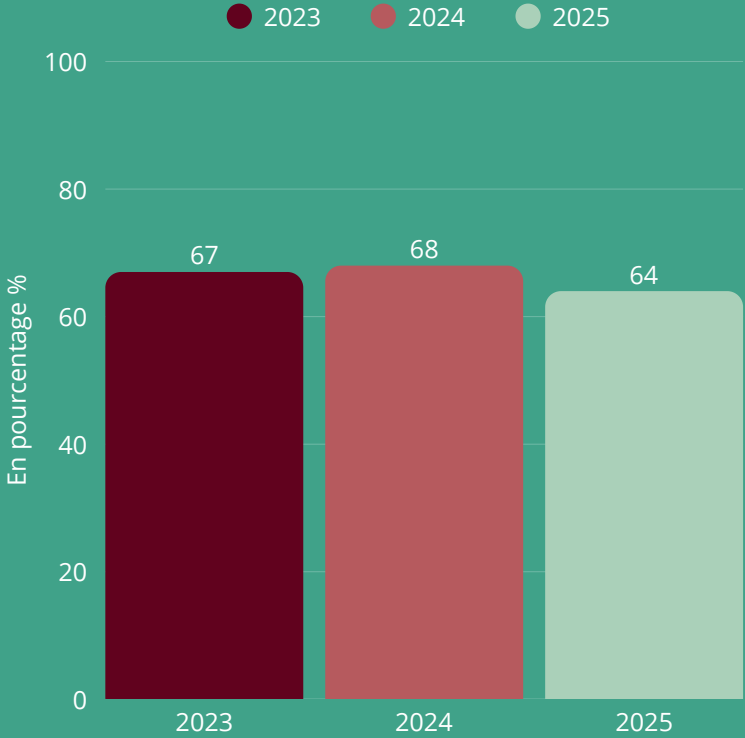
Malgré des niveaux de satisfaction globalement bons, certaines préoccupations sont exprimées par les locataires :

Qualité de vie dans le quartier



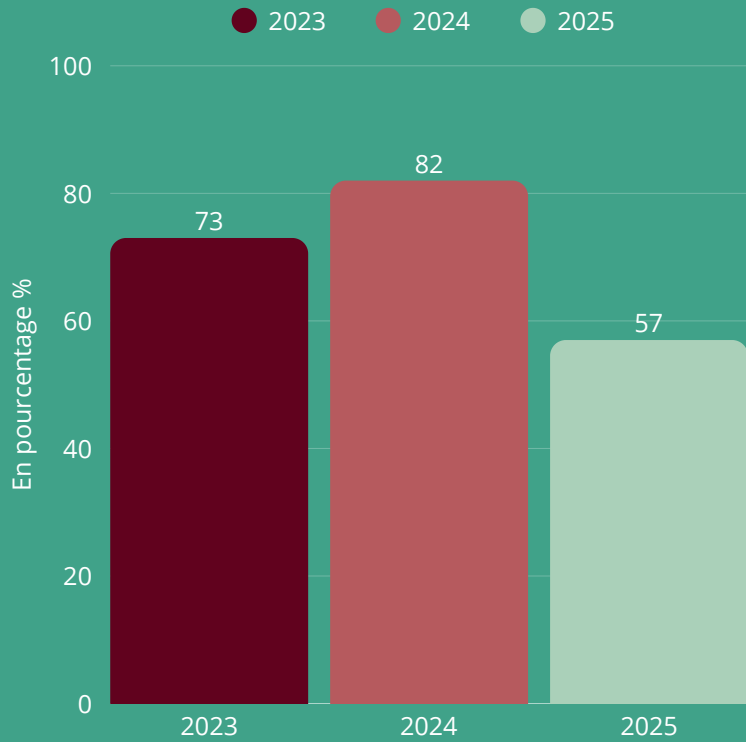
Elle baisse de **5 points**, marquée notamment par un sentiment d'insécurité accru dans certains QPV.

Propreté des parties communes



Elle est en repli de **4 points**, avec une baisse continue de la propreté des ascenseurs.

Respect des délais annoncés des travaux à l'entrée



Une satisfaction qui recule de **25 points**.

COLOMBES HABITAT PUBLIC

BIEN VIVRE ENSEMBLE

SATISFACTION
LOCATAIRE 2025

COLOMBES HABITAT PUBLIC

