

Ce que nos clients et nos auxiliaires de vie disent de Tantor

*Sondage OpinionWay pour Tantor
Février-mars 2026*

+45

NPS - Score de recommandation clients
vs +15 pour le secteur

8,5/10

Satisfaction clients
vs 7,7/10 pour le secteur

+25

NPS - Score de recommandation employeur
vs -16 pour le secteur

Le modèle Tantor — et pourquoi nous avons voulu le mesurer

Tantor propose des services d'aide à domicile pour les personnes en perte d'autonomie, avec un modèle en rupture avec les acteurs traditionnels du secteur.

Le modèle de Tantor repose sur des choix structurants :

- Un fonctionnement sans agences soutenu par les outils digitaux - en particulier une application dédiée aux intervenants et aux familles
- Une rémunération des auxiliaires de vie significativement supérieure à la moyenne du secteur et une sélection rigoureuse de chaque intervenant
- Un accompagnement de qualité sur le terrain, garanti par des infirmiers partenaires qui évaluent les besoins et assurent un suivi régulier au domicile

Pour mesurer concrètement l'impact de ce modèle, Tantor a mandaté l'institut indépendant OpinionWay avec une question simple : est-ce que ce modèle fait vraiment la différence ?

CE QUE CETTE ÉTUDE MESURE

- La satisfaction des clients Tantor vs le reste du secteur
- La satisfaction des auxiliaires de vie Tantor vs le reste du secteur
- Ce qui différencie concrètement Tantor dans les deux populations

La méthodologie



Terrain

Du 20 février au 23 mars 2026



Volet Auxiliaire de vie

133 auxiliaires de vie
(28 Tantor • 105 marché)



Volet Clients

148 clients
(29 Tantor • 119 marché — panel Bilendi)



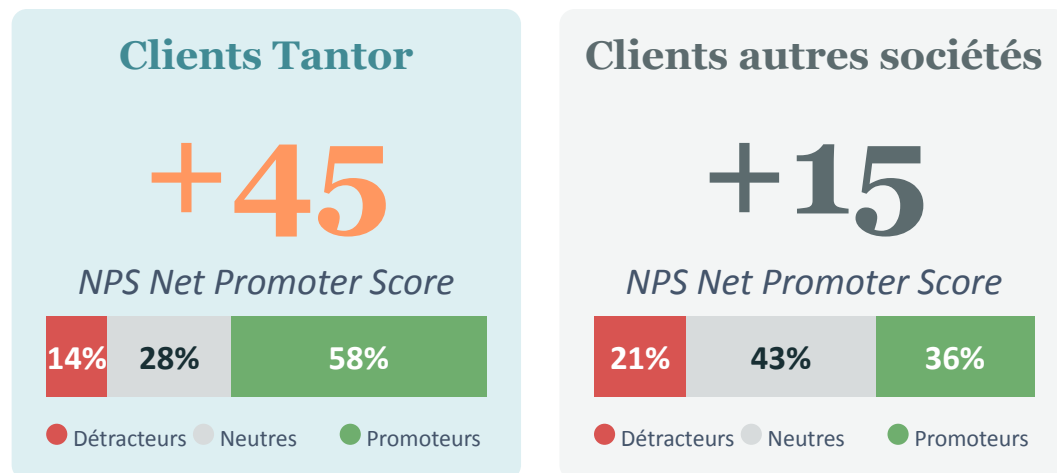
Méthode

Questionnaire en ligne (CAWI)
Norme ISO 20252

6 familles sur 10 recommandent Tantor à leur entourage

Contre 3 sur 10 dans le reste du secteur.

NPS (score de recommandation) : différence entre les promoteurs (score 9-10) et les déçus (score 0-6).



COMPRENDRE LE NPS

Question posée : « Sur une échelle de 0 à 10, recommanderiez-vous Tantor à un proche ? »

NPS = % Promoteurs (9-10) – % Détracteurs (0-6), de -100 à +100.

Satisfaction globale

8,5/10

Clients Tantor

52% donnent 9 ou 10

7,7/10

Clients autres sociétés
d'aide à domicile

30% donnent 9 ou 10

VERBATIM CLIENT — NOTE 10/10

« L'entreprise Tantor est d'une efficacité à la hauteur de mes attentes, et l'humanité dont les personnes font preuve à mon égard me donne l'impression de n'être en rien diminuée par mon âge et ma maladie. »

Notes moyennes sur 10

Source : volet Client OpinionWay (Tantor n=29 • Marché n=119)

Critère	Tantor	Marché	Écart
Réactivité au démarrage	8,6	7,6	+1,0
Continuité des intervenants	8,6	7,4	+1,2
Compétences / professionnalisme	8,4	7,7	+0,7
Adaptation des prestations aux besoins	8,4	7,7	+0,7
Coordination par un professionnel (infirmier) ★	8,3	6,9	+1,4
Valorisation des auxiliaires de vie ★	8,2	6,8	+1,4
Accompagnement & gestion des imprévus	8,2	7,3	+0,9
Rapport qualité / prix	8,1	7,3	+0,8
Visibilité famille (application, compte-rendu)	7,7	6,8	+0,9

★ Points forts différenciants de Tantor : un modèle unique en France qui repose sur l'intégration d'infirmier(e)s accompagnateur(ice)s et la valorisation des auxiliaires de vie, placés au cœur de l'accompagnement



10/10

« Tantor est une structure sérieuse et professionnelle avec un personnel à notre écoute. Les aides à domicile sont recrutées sur des critères fiables et bienveillants. L'empathie est de rigueur et toujours présente au quotidien. »



8/10

« Correspondantes faciles à joindre et les problèmes sont rapidement pris en compte et solutionnés. Les aides à domicile prévues pour l'accompagnement de mes parents sont très professionnelles, compétentes et empathiques. »



10/10

« Les personnes intervenantes sont qualifiées et expérimentées. Ce sont des personnes très humaines et attentives, dignes de confiance. L'importance aussi de l'infirmière référente en contact avec Tantor. »

Près de 1 auxiliaire de vie Tantor sur 2 recommanderait Tantor à un collègue

Dans le reste du secteur, les auxiliaires de vie déconseillent leur employeur plus souvent qu'elles ne le recommandent.

Auxiliaire de vie Tantor

+25

NPS Net Promoter Score

21%

32%

46%

● Détracteurs ● Neutres ● Promoteurs

Satisfaction globale 7,8/10

39% donnent 9 ou 10

Auxiliaire de vie Secteur

-16

NPS Net Promoter Score

43%

30%

27%

● Détracteurs ● Neutres ● Promoteurs

Satisfaction globale 6,9/10

27% donnent 9 ou 10

Ce que les auxiliaires attendent en priorité

Auxiliaire de vie TANTOR

36% plus d'heures de missions

14% meilleures relations d'équipe

11% hausse de salaire

Auxiliaire de vie SECTEUR

56% davantage de reconnaissance

41% hausse de salaire

25% meilleures relations hiérarchie

A RETENIR

Les auxiliaires de vie Tantor sont satisfaits sur les fondamentaux et recommandent leur employeur - à l'inverse de ce que l'on observe sur le reste du secteur.

Les auxiliaires de vie Tantor souhaitent en priorité plus d'heures de missions.

Notes moyennes sur 10

Source : volet Auxiliaires de vie OpinionWay (Tantor n=28 • Marché n=105)

Critère	Tantor	Marché	Écart
Rémunération ★	7,9	6,2	+1,7
Coordination par un professionnel (infirmier) ★	7,8	5,8	+2,0
Conditions de travail (planning, horaires) ★	7,8	6,1	+1,7
Communication / transmission famille (app)	7,8	6,5	+1,3
Reconnaissance	7,7	6,1	+1,6
Disponibilité & réactivité de la structure	7,6	6,4	+1,2
Formation ●	6,3	5,8	+0,5
Avantages hors rémunération ●	5,7	5,0	+0,7

★ Points forts différenciants de Tantor : un modèle unique en France qui repose sur l'intégration d'infirmier(e)s accompagnateur(rice)s et la valorisation des auxiliaires de vie, placés au cœur de l'accompagnement

● Axes d'amélioration



« Un temps horaire respectueux des besoins des patients, avec un salaire décent pour nous — tout en étant abordable pour les familles. »

En résumé

Synthèse comparée — Tantor vs le secteur

	Tantor	Secteur
Recommandation clients	+45	+15
Satisfaction clients	8,5/10	7,7/10
Recommandation auxiliaires de vie	+25	-16
Satisfaction auxiliaires de vie	7,8/10	6,9/10

4 enseignements clés

Ce que confirme cette étude indépendante

1

L'infirmier accompagnateur fait la différence

Le critère le plus différenciant pour les deux populations — +1,4 pt côté clients, +2,0 pts côté auxiliaires de vie.

2

Des intervenants valorisés = des clients satisfaits

Clients et auxiliaires de vie expriment chacun, dans leur volet, une satisfaction supérieure à celle observée dans le secteur.

3

Plus d'heures, pas plus de salaire

Les auxiliaires de vie Tantor demandent en priorité plus de volume (36%) plutôt qu'une hausse de salaire (11%).

4

Formation & avantages : à développer

Les deux critères qui présentent le plus faible écart côté auxiliaires de vie. Des axes de développement pour améliorer encore le modèle.

OpinionWay • Sondage indépendant



L'avenir de l'aide à domicile s'écrit
en prenant soin de ceux qui prennent soin.

Vous souhaitez en savoir plus sur Tantor ?



www.tantor.fr



contact@tantor.fr



07 43 39 90 09