

**L'Etat et l'Union HLM imposent une enquête de satisfaction auprès des locataires tous les trois ans, Brennus Habitat a souhaité sonder ses clients annuellement. Brennus Habitat publiera les résultats et les intégrera dans sa politique de gestion.**

**Résultat de l'enquête 2004 :**

## I - PROPETE DES PARTIES COMMUNES

### 1. Propreté en détail

<b>Propreté du hall</b>	<b>Hors ZUS</b>	<b>ZUS</b>
très satisfaisant	18.81%	26.32%
satisfaisant	30.54%	40.38%
insatisfaisant	12.10%	22.29%
très insatisfaisant	3.91%	9.46%
<b>Propreté de la cage d'escalier</b>	<b>Hors ZUS</b>	<b>ZUS</b>
très satisfaisant	16.20%	21.88%
satisfaisant	30.54%	38.90%
insatisfaisant	10.06%	21.05%
très insatisfaisant	3.72%	9.62%
<b>Propreté des ascenseurs</b>	<b>Hors ZUS</b>	<b>ZUS</b>
très satisfaisant	5.03%	12.17%
satisfaisant	12.10%	13.40%
insatisfaisant	8.19%	6.99%
très insatisfaisant	4.10%	3.45%
<b>Propreté du local poubelles</b>	<b>Hors ZUS</b>	<b>ZUS</b>
très satisfaisant	16.01%	20.39%
satisfaisant	30.73%	37.34%
insatisfaisant	7.64%	20.23%
très insatisfaisant	3.72%	12.66%
<b>Propreté du vide-ordures</b>	<b>Hors ZUS</b>	<b>ZUS</b>
très satisfaisant	11.36%	16.61%
satisfaisant	23.65%	27.63%
insatisfaisant	4.66%	14.56%
très insatisfaisant	4.28%	9.54%
<b>Propreté des abords</b>	<b>Hors ZUS</b>	<b>ZUS</b>
très satisfaisant	21.04%	16.20%
satisfaisant	32.96%	38.73%
insatisfaisant	12.66%	25.49%
très insatisfaisant	4.66%	11.92%

### 2. Nettoyage des halls et porches 2 fois/semaine

	<b>Hors ZUS</b>	<b>ZUS</b>
très satisfaisant	20.67%	39.39%
satisfaisant	35.57%	42.35%
insatisfaisant	6.70%	12.50%
très insatisfaisant	3.35%	4.28%

### 3. Ménage effectué par les agents et gardiens

	<b>Hors ZUS</b>	<b>ZUS</b>
très satisfaisant	23.65%	47.20%
satisfaisant	32.77%	39.64%
insatisfaisant	6.15%	9.21%
très insatisfaisant	2.42%	2.88%

### 4. Fréquence du ramassage des ordures ménagères

	<b>Hors ZUS</b>	<b>ZUS</b>
très satisfaisant	35.94%	58.96%
satisfaisant	42.46%	28.21%
insatisfaisant	13.22%	9.05%
très insatisfaisant	4.84%	2.06%

## II - REPARATIONS DES PARTIES COMMUNES

<b>Réparation des portes</b>	<b>Hors ZUS</b>	<b>ZUS</b>
très satisfaisant	8.01%	11.10%
satisfaisant	18.62%	18.91%
insatisfaisant	8.38%	9.38%
très insatisfaisant	5.21%	9.87%
<b>Réparation de l'éclairage</b>	<b>Hors ZUS</b>	<b>ZUS</b>
très satisfaisant	11.36%	14.56%
satisfaisant	24.77%	18.50%
insatisfaisant	6.70%	7.57%
très insatisfaisant	4.47%	7.98%
<b>Réparation des boîtes aux lettres</b>	<b>Hors ZUS</b>	<b>ZUS</b>
très satisfaisant	9.12%	14.23%
satisfaisant	18.62%	13.57%
insatisfaisant	5.03%	5.59%
très insatisfaisant	3.72%	7.98%

<b>Propreté de l'ascenseur</b>	<b>Hors ZUS</b>	<b>ZUS</b>
très satisfaisant	3.35%	5.92%
satisfaisant	11.36%	6.41%
insatisfaisant	3.17%	1.97%
très insatisfaisant	3.35%	2.55%

### III - TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

<b>Accueil dans les bureaux</b>	<b>Hors ZUS</b>	<b>ZUS</b>
très satisfaisant	32.96%	41.78%
satisfaisant	44.88%	28.54%
insatisfaisant	6.70%	8.22%
très insatisfaisant	2.42%	2.63%
<b>Réclamations écoutées</b>	<b>Hors ZUS</b>	<b>ZUS</b>
très satisfaisant	27.56%	32.15%
satisfaisant	15.27%	9.38%
insatisfaisant	8.57%	3.54%
très insatisfaisant	6.89%	3.45%
<b>Réclamations comprises</b>	<b>Hors ZUS</b>	<b>ZUS</b>
très satisfaisant	21.42%	25.33%
satisfaisant	18.62%	13.16%
insatisfaisant	10.43%	5.18%
très insatisfaisant	7.08%	4.69%
<b>Réclamation traitées</b>	<b>Hors ZUS</b>	<b>ZUS</b>
très satisfaisant	15.83%	13.40%
satisfaisant	12.10%	7.07%
insatisfaisant	13.22%	11.51%
très insatisfaisant	15.27%	15.13%

### IV - INFORMATION SUR LES TRAVAUX

<b>Êtes-vous assez informé</b>	<b>Hors ZUS</b>	<b>ZUS</b>
très satisfaisant	30.54%	41.86%
satisfaisant	32.77%	37.42%
insatisfaisant	18.06%	12.01%
très insatisfaisant	15.08%	5.59%

**Nous avons élargi notre enquête sur les services supplémentaires suivants paraissant nécessaires :**

- Les correspondants de nuit 24h/24h 40%
- Un service de dépannage 24 h/24h 25%
- Une aide aux personnes âgées 17%
- Une conseillère sociale pour les plus défavorisés 7%

A notre question, **Une permanence de gardien à la loge vous semble-t-elle nécessaire ?**

- 60% ont répondu OUI.
- Créneaux horaires souhaités : de 18 h à 19 h.

**Ce qui dérange le plus :**

- Manque de places de stationnement 27%
- Bruit des voisins 25%
- Insécurité 24%.

**En matière de communication, problème de perception et de diffusion de Voisins-Voisines :** notre support est en fait davantage connu des personnes extérieures à la Société et de nos clients hors ZUS (64%) que des locataires en ZUS (35%) ; ce qui nous amène à revoir son mode de distribution.

**Ceci est un constat avant réforme ; c'est l'image du passé.**

**Ce que nous avons déjà mis en place :**

- règlement intérieur
- charte qualité (avec les entreprises et vis-à-vis de la clientèle)
- recrutement du personnel de proximité (effectif doublé en 4 ans)
- reprise totale des prestations ménagères sur l'ensemble de notre patrimoine.

**Les changements en cours :**

- Chargés de groupe : dorénavant, le client aura à sa disposition 2 interlocuteurs privilégiés (1 sur le terrain – 1 au bureau). Mise en place en juin 2005
- Service d'astreinte 24/24 heures, 7/7 jours à compter de fin 2005.

**Nos objectifs chiffrés (pour l'année 2007) :**

- Traitement des réclamations (60% de satisfaits / 50% dès 2006)
- Propreté en général (60% de satisfaits)
- Maintenance (60% de satisfaits)
- Délai d'attribution de logements (55% de satisfaits).

**Résultats de l'enquête de satisfaction 2005/2006 :**

**1) La propreté des parties communes**

Globalement, la satisfaction est au rendez vous. (56 % sur l'ensemble du patrimoine contre 48 % l'année dernière). Ce taux peut même atteindre des sommets (81 % sur les collectifs hors ZUS) mais la propreté des parties communes dans nos quartiers défavorisés (42 % de clients satisfaits) fait chuter la moyenne.

C'est dans les locaux vide ordures que les progrès sont les plus sensibles (61 % de satisfaits contre 30 à 37 % en 2004. Outre la ténacité des agents à préserver ces locaux propres, les travaux de remise en état des portes de locaux VO effectués pour limiter les incendies et les travaux de carrelage et faïençage, contribuent aussi beaucoup aux bons résultats.

Le rythme de 2 passages par semaine dans les cages d'escaliers est particulièrement apprécié aux Chaillots et aux Champs plaisants. C'est aussi dans ces quartiers que la qualité de travail de nos agents est la plus reconnue.

## 2) La maintenance

Là encore, le taux de satisfaction général s'accroît. Les délais et qualité de prestation sont appréciés à environ 60 %. Toutefois, la satisfaction fait encore largement défaut sur les équipements dont on ne peut se passer tels que les ascenseurs (28 % de satisfaits) et les interphones (44 %).

La réparation des dégradations engendre encore 33 % d'insatisfaits. La mise en place du Groupement d'Intervention Rapide depuis le mois de mars doit permettre de traiter beaucoup plus rapidement les dégâts relatifs aux actes d'incivilité et de malveillance.

L'entretien du jardin apparaît comme une contrainte pour 15 % des ménages qui disposent d'un pavillon. Le manque de savoir-faire et de matériel parfois rend l'entretien aléatoire.

## 3) Traitement des réclamations

**C'est le thème qui pose toujours le plus de difficultés mais nous notons une amélioration.**

**La cause principale des réclamations est encore liée à des problèmes techniques.**

La satisfaction concernant le traitement des réclamations atteint 50 % ce qui correspond à l'objectif que nous nous étions fixés au terme de la 1<sup>ère</sup> enquête (24 % en 2004).

Plus que la qualité de la prestation, ce sont les délais de traitement et par voie de conséquence, la communication faite autour du traitement qui demandent à être améliorés.

Une satisfaction tout de même : dans 81 % des cas, la clientèle connaît maintenant l'interlocuteur chargé de traiter le problème et l'accueil dans les bureaux tout en demandant à être encore plus professionnel donne satisfaction à 67 % des visiteurs

## 4) Information des locataires

84 % des clients sont satisfaits des informations transmises au moment de la signature du bail. Si le journal Voisins / Voisines est plébiscité par 67 % des lecteurs (taux de satisfaction qui culmine à 83 % pour les résidents en pavillon) c'est plus encore la Lettre de Brennus avec 80 % de satisfaction générale qui constitue le support de communication le plus apprécié.

25 % des clients se disent prêts à se connecter sur le futur site internet de Brennus.

## 5) Les services proposés

Le délai d'attente pour l'attribution d'un logement satisfait 50 % des demandeurs contre 46 % l'année dernière. Les services proposés par Brennus Habitat (astreinte / personnes âgées / animation) sont seulement connus par 30 % de la clientèle en moyenne.

## 6) L'environnement

Nos clients apprécient leur cadre de vie pour 78 % d'entre eux soit 4 points de plus qu'en 2004. La poursuite des actions engagées (résidentialisation / réhabilitation / sécurisation...) contribue à ce bon résultat. Bien

évidemment, les bénéficiaires des pavillons plébiscitent leur cadre de vie à 90 % contre 70 % pour les locataires des ZUS, ce qui toutefois constitue un taux très honorable.

Le bruit des voisins est devenu le principal motif d'insatisfaction. L'insécurité apparaît en second, de fait le problème de parking recensé comme le plus important en 2004 est dorénavant relégué en 3<sup>ième</sup> position.

### 7) Le sentiment des clients

Les logements semblent correctement préparés avant leur mise en location puisque 68 % des futurs locataires estiment qu'ils sont livrés propres. De plus les problèmes techniques apparus après emménagement ne concernent que 18 % des réclamations.

La lecture des décomptes de charges ne pose aucun souci et les ¾ des clients connaissent les horaires de la permanence du gardien à sa loge. Toutefois, seuls 20 % des locataires prétendent s'y être rendus.

Pour 85 % des clients en pavillon, le régisseur est inconnu.

### 8) L'amélioration et le devenir du patrimoine

96 % des clients apprécient les travaux de réhabilitation et résidentialisation.

Le remplacement des fenêtres et la sécurisation des parties communes constituent les 2 postes principaux de satisfaction pour les immeubles collectifs tandis que le jardin et la tranquillité sont les 2 points retenus par les résidents des pavillons.

27 % des clients en moyenne, mais 44 % sur les ZUS prévoient un départ dans les prochaines années (d'ici à 2 ans).

L'année 2006 verra se concrétiser les points suivants :

- Enquête des locataires entrants et sortants
- Accentuation du contrôle interne
- Efforts conséquents en matière de formation du personnel
- Mise en place d'un site Internet
- Vente de patrimoine
- Audit réclamations
- Contrat d'entretien robinetterie
- Engagement de qualité et suivi de chantier efficace des réhabilitations et constructions neuves

Les objectifs chiffrés à horizon 2007 restent ceux annoncés au terme de la première enquête à savoir :

- traitement des réclamations	60 % de satisfaits
- Propreté en général	60 % de satisfaits
- Maintenance	60 % de satisfaits
- Délai d'attribution de logements	55 % de satisfaits

**L'enquête en cours de réalisation :**

## ENQUETE DE SATISFACTION 2007, Brennus Habitat

Bonjour Madame, Monsieur.

Untel, je vous appelle pour l'enquête de satisfaction que mène Brennus Habitat auprès de ses locataires. Pouvez-vous m'accorder quelques instants pour répondre à ce questionnaire s'il vous plaît ?

### Pour mieux vous connaître

#### 1 - Sous échantillon

- ZUS       Collectifs anciens hors ZUS       Collectifs récents  
 Pavillon       Molière       Debussy  
 Gaillons       Arènes

#### 2 - Quartier ou résidence

#### 3 - Age

#### 4 - Profession

- Salarié       Retraité  
 Inactif (étudiant, mère au foyer, invalide)       Demandeur d'emploi

Autre à préciser

#### 5 - Sexe

- Masculin       Féminin

#### 6 - Situation familiale

- Célibataire       Marié       Vivant maritalement       Divorcé(e)       Veuf(ve)

#### 7 - Depuis combien de temps êtes-vous locataire chez Brennus Habitat ?

#### 8 - Combien de personnes vivent en permanence dans le logement (vous y compris)

#### 9 - Combien de personnes ont moins de 18 ans ?

### L'accueil

#### 10 - L'accueil dans nos locaux (bureaux, loges...) vous semble-t-il ?

- Très satisfaisant       Satisfaisant       Insatisfaisant       Très satisfaisant

#### 11 - Lors de vos appels téléphoniques à nos (bureaux, loges...) le temps de réponse vous paraît-il ?

- Très rapide       Rapide       Lent       Très lent

#### 12 - Lors de vos appels téléphoniques à nos (bureaux, loges...) la qualité de la réponse apportée vous satisfait-elle ?

- Oui       Non

#### 13 - En cas de problème faites-vous appel à votre gardien ou à votre régisseur ?

- Oui       Non

## Propreté des parties communes (habitat collectif)

**Habitat collectif : Que pensez-vous de la propreté des parties communes ?**

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant
14 - Hall d'entrée et cage d'escalier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 - Ascenseur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 - Local à poubelle, vide ordures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17 - Les abords	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**18 - Habitat collectif : Depuis l'année dernière, pensez-vous que la propreté des abords ...**

S'améliore  Se maintient  Se dégrade

**19 - Habitat collectif : Depuis l'année dernière, pensez-vous que la propreté des parties communes ...**

S'améliore  Se maintient  Se dégrade

**20 - Habitat collectif : Le nettoyage des halls et porches vous semble ...**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

**21 - Habitat collectif : Le ménage fait par les agents et gardiens est-il ?**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

**22 - Habitat collectif : Concernant la fréquence du ramassage des ordures ménagères, vous êtes plutôt ?**

Très satisfait(e)  Satisfait(e)  Insatisfait(e)  Très insatisfait(e)

## La maintenance

**23 - Habitat collectif : En ce qui concerne les dégradations (tags, bris de verre...) vous trouvez les réparations ?**

Très rapides  Rapides  Lentes  Très lentes

**Habitat collectif : Que pensez-vous de l'entretien des parties communes de votre immeuble en termes de délai d'intervention et de qualité de prestation ?**

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant
24 - Porte, hall et accès aux caves	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25 - Eclairage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26 - Ascenseur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27 - Digicode, Interphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Que pensez-vous de l'entretien technique de votre logement en termes de délai d'intervention et de qualité de prestation ?**

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant
28 - Plomberie et sanitaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29 - Chauffage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30 - Electricité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31 - Menuiserie (fenêtre)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**32 - Habitat pavillonnaire : L'entretien de votre jardin vous apparaît-il comme une contrainte ?**

Oui  Non

## Le traitement des réclamations

**33 - Avez-vous déjà fait une ou plusieurs réclamations auprès de Brennus Habitat ?**

oui (Aller à la question 34)  non (Aller à la question 37)

**34 - Si oui, de quel type de réclamation sagissait-il ?**

Technique  Troubles du voisinage

Autre à préciser .....

**35 - Si oui, avez-vous été satisfait(e) du traitement de votre réclamation ?**

Oui (Aller à la question 37)  Non (Aller à la question 36)

**36 - Si non, pourquoi ?**

Trop long  Mal fait  Pas encore traité

Autre à préciser .....

## Information aux locataires

**37 - Les informations et documents donnés au moment de la signature du bail, vous semblent ?**

Très satisfaisants  Satisfaisants  Insatisfaisants  Très insatisfaisants

**38 - Habitat collectif : Vous sentez-vous assez informé(e) par le personnel de Brennus Habitat sur les travaux prévus dans les parties communes ?**

Oui, complètement  Oui, suffisamment  Non, pas tout à fait  Non, pas du tout

**39 - Vous sentez-vous assez informé(e) par le personnel de Brennus Habitat sur les travaux prévus dans votre logement ?**

Oui, complètement  Oui, suffisamment  Non, pas tout à fait  Non, pas du tout

**40 - Seriez-vous susceptible de vous connecter à notre futur site Internet ?**

Oui  Non

**41 - Appréciez-vous notre journal "Voisins voisines" ?**

Oui  Non

**42 - Appréciez-vous la lettre d'information "Lettre de Brennus" ?**

Oui  Non

**43 - Habitat collectif : Jugez-vous utiles nos notes d'informations relatives aux travaux que Brennus Habitat envisage de réaliser ?**

Oui  Non

**44 - Habitat collectif : Jugez-vous utiles nos notes d'informations relatives aux incivilités commises dans votre immeuble ?**

Oui  Non

## Le service proposé

**45 - Que pensez-vous du délai d'attente pour l'attribution d'un logement ?**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

**46 - En cas de problème dans votre logement ou dans les parties communes (panne de courant, dégradation...) connaissez-vous la personne à contacter ?**

Oui     Non

**47 - Connaissez-vous notre service d'astreinte ? (0800 802 810)**

Oui     Non (Aller à la question 51)

**48 - Avez-vous déjà joint ce service ?**

Oui (Aller à la question 49)     Non (Aller à la question 51)

**49 - Si oui, avez-vous pu le joindre facilement ?**

Oui     Non

**50 - Si vous avez déjà joint ce service, avez-vous été satisfait(e) ?**

Oui     Non

**51 - Connaissez-vous notre service d'aide aux personnes âgées isolées et handicapées ?**

Oui (Aller à la question 52)     Non (Aller à la question 55)

**52 - Avez-vous déjà fait appel à ce service ?**

Oui (Aller à la question 53)     Non (Aller à la question 55)

**53 - Si oui, avez-vous pu le joindre facilement ?**

Oui     Non

**54 - Si vous l'avez joint, avez-vous été satisfait(e) ?**

Oui     Non

**55 - Habitat collectif : Connaissez-vous notre service d'animation ?**

Oui (Aller à la question 56)     Non (Aller à la question 59)

**56 - Habitat collectif : Avez-vous déjà fait appel à ce service ?**

Oui (Aller à la question 57)     Non (Aller à la question 59)

**57 - Habitat collectif : Si oui, avez-vous pu le joindre facilement ?**

Oui (Aller à la question 58)     Non

**58 - Habitat collectif : Si vous avez joint ce service, avez-vous été satisfait ?**

Oui     Non

## Environnement

**59 - Que pensez-vous de l'ambiance et du cadre de vie de votre quartier / lotissement ?**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

**60 - Quelle est la chose qui vous dérange le plus ?**

**Classer de 1 à 5, de ce qui dérange le plus à ce qui dérange le moins.**

Les animaux     Le bruit du voisinage     L'insécurité     La circulation (vitesse)  
 Manque de parking

## Votre sentiment comme locataire

61 - Dans quel état de propreté avez-vous trouvé votre logement lors de votre emménagement ?

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

62 - Avez-vous été contraint(e), suite à un problème technique de faire appel à nos services peu de temps après votre entrée dans les lieux ?

Oui     Non

63 - La lecture et le décompte des charges vous paraissent-ils ?

Très satisfaisants     Satisfaisants     Insatisfaisants     Très insatisfaisants

64 - Habitat collectif : Une permanence d'une heure par jour dans la loge du gardien (pour toutes questions d'ordre technique) est en place. Cela correspond-il à votre attente ?

Oui     Non

65 - Habitat collectif : Avez-vous déjà rendu visite à votre gardien pendant sa permanence ?

Oui     Non

66 - Habitat collectif : Avez-vous déjà fait appel à ses services ?

Oui     Non

## L'amélioration et le devenir du patrimoine

67 - Habitat collectif : Votre immeuble a-t-il été résidentialisé ou réhabilité ?

Oui (Aller à la question 68)     Non (Aller à la question 71)

68 - Habitat collectif : Si oui, êtes-vous plutôt...

Très satisfait     Satisfait     Insatisfait     Très insatisfait

69 - Qu'est-ce qui vous a le plus satisfait lors de l'attribution de votre logement (habitat collectif ou pavillon) ou après sa résidentialisation ou réhabilitation (collectif réhabilité ou résidentialisé) ?

.....  
.....  
.....

70 - Que faudrait-il encore améliorer ?

.....  
.....  
.....

71 - Habitat collectif : Constatez-vous toujours des regroupements de jeunes de votre hall d'entrée ainsi que des dégradations (tags, etc...)

Oui     Non

72 - Vous sentez-vous (davantage, si le logement a été réhabilité vous résidentialisé) en sécurité ?

Oui (Aller à la question 74)     Non (Aller à la question 73)

**73 - Habitat collectif : Si non, préféreriez-vous que nous engagions des travaux pour...**

- Résidentialiser et sécuriser votre immeuble (aménagement des parties communes)  
 Réhabiliter votre logement pour le rendre plus confortable

**74 - Si nous engagions des travaux, souhaitez-vous qu'ils portent prioritairement sur (choisir et classer 3 solutions de 1 à 3)**

- L'électricité  
 Les fenêtres  
 La robinetterie  
 L'isolation  
 Le chauffage  
 L'interphone et les travaux de sécurisation  
 Les espaces communs (parkings, espaces verts, cages d'escaliers, local vide-ordures)

Autre à préciser .....

**75 - Dans les prochaines années, envisagez-vous de quitter votre logement ?**

- Oui (Aller à la question 76)     Non (Aller à la question 77)

**76 - Dans votre prochain logement, vous souhaitez :**

- Rester locataire     Devenir propriétaire

**77 - Dans le cas d'un projet d'accession à la propriété, seriez-vous prêt à le concrétiser avec Brennus Habitat (logement neuf ou ancien, individuel ou collectif)**

- Oui     Non

**78 - Connaissez-vous le responsable "accession" de Brennus Habitat ? (Mademoiselle Orane CHARLES au 0800 79 07 40)**

- Oui     Non

**79 - Globalement, que pensez-vous de votre bailleur ?**

- Très satisfait     Satisfait     Insatisfait     Très insatisfait

*Le questionnaire est terminé.*

*Au nom de Brennus Habitat, je vous remercie d'avoir répondu à cette enquête.*

*Au revoir Madame, Monsieur.*