

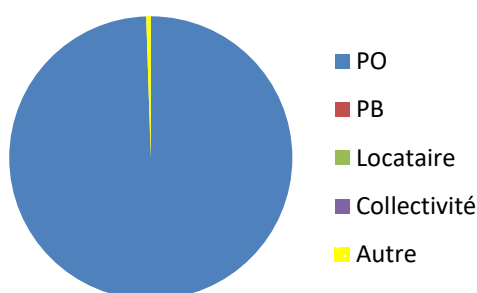
période du 1^{er}/01/2016 au 31/12/2016

(Les chiffres entre parenthèses correspondent au nombre de réponses enregistrées pour chaque question sur les 388 questionnaires reçus, sachant que certaines questions peuvent donner lieu à plusieurs réponses).

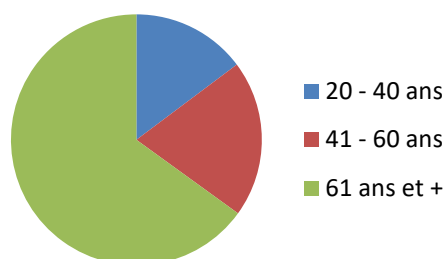


Au 31 Décembre 2016, **388 questionnaires** nous ont été retournés, ce qui nous a permis d'établir les statistiques suivantes :

99,48 % des clients sont des propriétaires occupants (388/388).

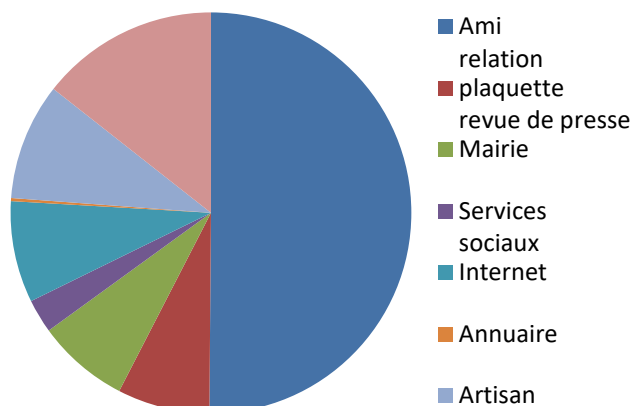


65.03 % ont 61 ans et plus, 20.21 % ont entre 41 et 60 ans et 14.77 % ont entre 20 et 40 ans (386/388).



Les clients ont connu SOLIHA Charente par l'intermédiaire (403/388):

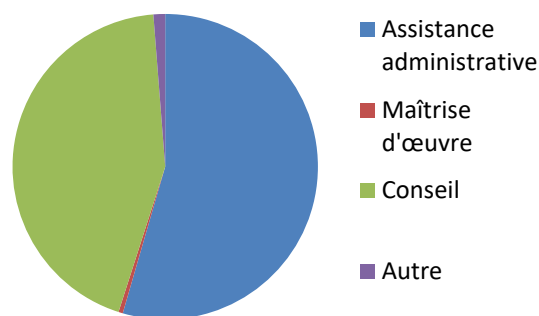
- **Ami /relation pour 50.12 %**
- Plaquette / revue de presse pour 7.44 %
- Mairie pour 7.44 %
- Services sociaux pour 2.73 %
- Internet pour 8.19 %
- Annuaire pour 0.25 %
- Artisan pour 9.43 %
- Autre pour 14.39 %



Le site internet de SOLIHA a été visité par **28.24 %** des clients (340/388).

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Plutôt insatisfaisant	Très insatisfaisant
Accès aux locaux (196/388)	42.86 %	55.61 %	1.53 %	0 %
Horaires d'accueil (330/388)	43.33 %	54.24 %	2.42 %	0 %
Amabilité, disponibilité et courtoisie du personnel (364/388)	68.41 %	31.32 %	0.27 %	0 %
Accueil téléphonique (369/388)	63.69 %	35.50 %	0.81 %	0 %
Mise en contact avec le bon interlocuteur (368/388)	58.15 %	40.76 %	1.09 %	0 %
Accueil lors des permanences d'information (175/388)	57.14 %	41.71 %	1.14 %	0 %

L'aide apportée par SOLIHA concerne à **54.49 % de l'assistance administrative**, à 43.81 % du Conseil, et à 0.46 % de la Maîtrise d'œuvre (646/388).



Les informations transmises aux clients sont (384/388):

Très satisfaisantes	Satisfaisantes	Plutôt insatisfaisantes	Très insatisfaisantes
58.07 %	40.89 %	0.78 %	0.26 %

Le service apporté par SOLIHA Charente est jugé (384/388).

Très satisfaisant	Satisfaisant	Plutôt insatisfaisant	Très insatisfaisant
67.19 %	32.55 %	0.26 %	0 %

Les documents administratifs et financiers remis aux clients sont jugés clairs à **97.30 %** (371/388)

Suggestions émises par les clients :

- Diminuer le délai entre la demande et la réalisation des travaux
- Simplifier le montage des dossiers
- Diminuer le délai de règlement des aides
- Développer la communication autour de SOLIHA Charente afin de mieux faire connaître l'Association.

Comparatif des bilans 2016/2015/2014

	Très satisfaisant			Satisfaisant			Plutôt insatisfaisant			Très insatisfaisant		
	2016 %	2015 %	2014 %	2016 %	2015 %	2014 %	2016 %	2015 %	2014 %	2016 %	2015 %	2014 %
Accès aux locaux	42.86	47.83	55	55.61	47.83	43	1.53	4.35	2	0	0	0
Horaires d'accueil	43.33	53.33	49	54.24	45.33	49	2.42	1.33	2	0	0	0
Amabilité, disponibilité et courtoisie du personnel	68.41	74.90	61	31.32	25.10	38	0.27	0	1	0	0	0
Accueil téléphonique	63.69	68.30	56	35.50	30.94	42	0.81	0.75	1	0	0	0
Mise en contact avec le bon interlocuteur	58.15	70.30	56	40.76	29.32	42	1.09	0.38	2	0	0	0
Accueil lors des permanences d'information	57.14	61.86	57	41.71	38.14	41	1.14	0	2	0	0	0

Les informations transmises aux clients sont :

	Très satisfaisantes	Satisfaisantes	Plutôt insatisfaisantes	Très insatisfaisantes
2016	58.07 %	40.89 %	0.78 %	0.26 %
2015	58.67 %	41 %	0.33 %	0 %
2014	53 %	43 %	3 %	1 %

Le service apporté par SOLIHA Charente est jugé :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Plutôt insatisfaisant	Très insatisfaisant
2016	67.19 %	32.55 %	0.26 %	0 %
2015	65.76 %	34.24 %	0 %	0 %
2014	58 %	42 %	1 %	0 %