








# BILAN

## des enquêtes de satisfaction Clients

*période du 1<sup>er</sup>/01/2017 au 31/12/2017*

*(Les chiffres entre parenthèses correspondent au nombre de réponses enregistrées pour chaque question sur les 275 questionnaires reçus).*

Au 31 Décembre 2017, **275 questionnaires** nous ont été retournés, ce qui nous a permis d'établir les statistiques suivantes :

-  **98.91 % des clients ayant répondu à l'enquête de satisfaction sont des propriétaires occupants**, 1.09 % sont des propriétaires bailleurs.
-  **62.59 % ont 61 ans et plus**, 24.81 % ont entre 41 et 60 ans et 12.59 % ont entre 20 et 40 ans (270/275).
-  De manière générale, **99.26 % des clients sont satisfaits de la qualité de nos prestations** (270/275).
-  **95.90 % des clients ont trouvé facilement les coordonnées de SOLIHA** (268/275).
-  A la question « par quel intermédiaire avez-vous connu SOLIHA ? », les clients ont répondu (287 réponses formulées) :
  - **Bouche à oreille pour 45.64 %**
  - Dépliants pour 4.53 %
  - Mairie pour 9.76 %
  - Internet pour 13.24 %
  - Presse pour 1.74 %
  - Autre pour 25.09 % (*Assistants sociales, ANAH, salon de l'habitat, artisans, Communautés de Communes, CAUE, CARSAT, SNCF, UDAF, aides à domicile, facteur...*)
-  **81.06 % des clients disent ne pas avoir trouvé les démarches compliquées** (264/275).
-  Sans les subventions **43.94 % des clients n'auraient fait aucun travaux**, 46.21 % seulement une partie et 9.85 % auraient malgré tout fait l'ensemble des travaux envisagés (264/275).

 De façon plus précise, aux questions suivantes les clients ont répondu :

	Très satisfait	Satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	Sans objet
Êtes-vous satisfait de la qualité de l'accueil dans nos locaux ? (258/275)	<b>43.80 %</b>	17.05 %	0.39 %	0	38.76 %
Êtes-vous satisfait de la qualité de l'accueil téléphonique ? (261/275)	<b>67.82 %</b>	31.03 %	0.38 %	0	0.77 %
Êtes-vous satisfait de l'information délivrée lors de cet accueil ?(261/275)	<b>67.05 %</b>	31.03 %	1.15 %	0	0.77 %
Êtes-vous satisfait des conseils techniques apportés lors de la visite avant travaux ? (268/275)	<b>68.28 %</b>	29.48 %	1.49 %	0	0.75 %
Êtes-vous satisfait des financements accordés ? (270/275)	<b>57.78 %</b>	40.00 %	2.22 %	0	0
Êtes-vous satisfait des travaux réalisés ? (256/275)	<b>66.80 %</b>	32.03 %	1.17 %	0	0
Êtes-vous satisfait de la clarté des documents administratifs et des courriers reçus ? (268/275)	<b>53.73 %</b>	44.48 %	1.49 %	0	0
Êtes-vous satisfait des informations régulières concernant l'avancement de votre projet ? (266/275)	<b>54.51 %</b>	43.98 %	0	0.75 %	0.75 %
Êtes-vous satisfait des informations apportées lors de la visite de fin de travaux ? (244/275)	<b>68.44 %</b>	31.15 %	0	0	0.41 %
Êtes-vous satisfait des délais de traitement ? (253/275)	42.69 %	<b>50.20 %</b>	5.14 %	1.58 %	0.40 %

 Les points forts et les points faibles de notre prestation selon les 275 clients interrogés :

	Points forts	Points faibles
Accueil	62.91 %	3.64 %
Visite technique	<b>67.64 %</b>	2.18 %
Conseil personnalisé	60.73 %	4.36 %
Suivi du projet	58.18 %	5.45 %
Autre	1.45 %	<i>(délais trop longs)</i> <b>7.27 %</b>

 **93 % des clients sont satisfaits des entreprises** qui sont intervenues à leur domicile et **97.93 % ont ressenti une amélioration de leur confort** grâce aux travaux réalisés (241/275).

 **Suggestions émises par les clients :**

- ✓ Diminuer les délais (accords et versements des subventions)
- ✓ Simplifier les démarches (moins de papiers)