

des enquêtes de satisfaction Clients

période du 1^{er}/01/2018 au 31/12/2018

(Les chiffres entre parenthèses correspondent au nombre de réponses enregistrées pour chaque question sur les 301 questionnaires reçus).



Au 31 Décembre 2018, **301 questionnaires** nous ont été retournés, ce qui nous a permis d'établir les statistiques suivantes :

+ **98.67 % des clients ayant répondu à l'enquête de satisfaction sont des propriétaires occupants**, 1.33 % sont des propriétaires bailleurs.

+ **66.55 % ont 61 ans et plus**, 21.50 % ont entre 41 et 60 ans et 11.95 % ont entre 20 et 40 ans (293/301).

+ De manière générale, **100 % des clients sont satisfaits de la qualité de nos prestations** (292/301).

+ Pour **80.74 %** d'entre eux il s'agissait d'une **première demande** (296/301).

+ **95.85 % des clients ont trouvé facilement les coordonnées de SOLIHA** (289/301).

+ A la question « par quel intermédiaire avez-vous connu SOLIHA ? », les clients ont répondu (304 réponses formulées) :

- **Bouche à oreille pour 45.07 %**
- Autre pour 25.66 % (*Assistants sociales, ANAH, salon de l'habitat, artisans, Communautés de Communes, CAUE, CARSAT, ADIL, médecin, aides à domicile, Conseil Départemental, UDAF, MAIF, TV, CAF, Agent immobilier, SPANC...*)
- Internet pour 10.86 %
- Mairie pour 9.54 %
- Dépliants pour 6.25 %
- Presse pour 2.63 %

+ **80.35 % des clients disent ne pas avoir trouvé les démarches compliquées** (285/301).

+ Sans les subventions **47.37 % des clients n'auraient fait qu'une partie des travaux**, **47.02 % aucun travaux**, et 5.61 % auraient malgré tout fait l'ensemble des travaux envisagés (285/301).

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

	Très satisfait	Satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait
Êtes-vous satisfait de la qualité de l'accueil dans nos locaux ? (168/301)	79.76 %	19.64 %	0.60 %	0
Êtes-vous satisfait de la qualité de l'accueil téléphonique ? (288/301)	75.69 %	23.61 %	0.70 %	0
Êtes-vous satisfait de l'information délivrée lors de cet accueil ? (281/301)	77.22 %	21.71 %	1.07 %	0
Êtes-vous satisfait des conseils techniques apportés lors de la visite avant travaux ? (291/301)	74.23 %	24.40 %	1.03 %	0.34 %
Êtes-vous satisfait des financements accordés ? (285/301)	65.61 %	31.93 %	2.11 %	0.35 %
Êtes-vous satisfait des travaux réalisés ? (285/301)	75.09 %	23.86 %	0.70 %	0.35 %
Êtes-vous satisfait de la clarté des documents administratifs et des courriers reçus ? (298/301)	58.72 %	39.27 %	2.01 %	0
Êtes-vous satisfait des informations régulières concernant l'avancement de votre projet ? (286/301)	58.74 %	38.11 %	3.15 %	0
Êtes-vous satisfait des informations apportées lors de la visite de fin de travaux ? (263/301)	76.72 %	22.90 %	0.38 %	0
Êtes-vous satisfait des délais de traitement ? (271/301)	48.71 %	41.70 %	8.49 %	1.10 %

+ Les points forts et les points faibles de notre prestation selon les 301 clients interrogés (812 réponses formulées) :

	Points forts	Points faibles
Visite technique	26.85 %	0.74 %
Accueil	22.29 %	1.23 %
Conseil personnalisé	22.04 %	1.11 %
Suivi du projet	21.43 %	1.35 %
Autre	0.37 %	(délais trop longs) 2.59 %

+ **94 % des clients sont satisfaits des entreprises** qui sont intervenues à leur domicile et **97.50 % ont ressenti une amélioration de leur confort** grâce aux travaux réalisés (280/301).

+ Concernant les propriétaires bailleurs, **75 % des logements** ayant bénéficié d'une aide **étaient vacants lors de la demande** (4/4).

+ **Suggestions émises par les clients :**

- ✓ Diminuer les délais (accords et versements des subventions)