

des enquêtes de satisfaction Clients

période du 1^{er}/01/2019 au 31/12/2019

(Les chiffres entre parenthèses correspondent au nombre de réponses enregistrées pour chaque question sur les 285 questionnaires reçus).



Au 31 Décembre 2019, **285 questionnaires** nous ont été retournés, ce qui nous a permis d'établir les statistiques suivantes :

+ **98.5 % des clients ayant répondu à l'enquête de satisfaction sont des propriétaires occupants**, 1.5 % sont des propriétaires bailleurs.

+ **65.37 % ont 61 ans et plus**, 20.49 % ont entre 41 et 60 ans et 14.13 % ont entre 20 et 40 ans (283/285).

+ De manière générale, **100 % des clients sont satisfaits de la qualité de nos prestations** (283/285).

+ Pour **82.33 %** d'entre eux il s'agissait d'une **première demande** (283/285).

+ **97.82 % des clients ont trouvé facilement les coordonnées de SOLIHA** (275/285).

+ A la question « par quel intermédiaire avez-vous connu SOLIHA ? », les clients ont répondu (293 réponses formulées) :

- **Bouche à oreille pour 47.44 %**
- Autre pour 24.57 % (*Assistants sociales, ANAH, artisans, Communautés de Communes, CAUE, CARSAT, ADIL, Conseil Départemental, UDAF, CNRACL, MSA, CCAS, SNCF, Banque*)
- Internet pour 12.97 %
- Mairie pour 10.92 %
- Dépliants pour 2.73 %
- Presse pour 1.37 %

+ **78.18 % des clients disent ne pas avoir trouvé les démarches compliquées** (275/285).

+ Sans les subventions **46.67 % des clients n'auraient fait qu'une partie des travaux, 47.78 % aucun travaux**, et 5.56 % auraient malgré tout fait l'ensemble des travaux envisagés (270/285).

+ 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 ? (134/285)	70.90 %	26.87 %	2.24 %	0 %
Êtes-vous satisfait de la qualité de l'accueil téléphonique ? (276/285)	67.39 %	31.88 %	0.72 %	0 %
Êtes-vous satisfait de l'information délivrée lors de cet accueil ? (272/285)	66.54 %	32.35 %	1.10 %	0 %
Êtes-vous satisfait des conseils techniques apportés lors de la visite avant travaux ? (279/285)	72.40 %	26.52 %	0.72 %	0.36 %
Êtes-vous satisfait des financements accordés ? (279/285)	55.20 %	42.65 %	2.15 %	0 %
Êtes-vous satisfait des travaux réalisés ? (276/285)	68.84 %	30.07 %	1.09 %	0 %
Êtes-vous satisfait de la clarté des documents administratifs et des courriers reçus ? (282/285)	42.91 %	52.48 %	3.90 %	0.71 %
Êtes-vous satisfait des informations régulières concernant l'avancement de votre projet ? (269/285)	44.98 %	50.19 %	4.46 %	0.37 %
Êtes-vous satisfait des informations apportées lors de la visite de fin de travaux ? (259/285)	61.39 %	38.61 %	0 %	0 %
Êtes-vous satisfait des délais de traitement ? (282/285)	35.46 %	52.13 %	10.64 %	1.77 %

+ Les points forts et les points faibles de notre prestation selon les 285 clients interrogés (866 réponses formulées) :

	Points forts	Points faibles
Visite technique	24.25 %	0.92 %
Conseil personnalisé	22.75 %	0.81 %
Accueil	22.17 %	0.81 %
Suivi du projet	22.06 %	1.85 %
Autre	0.35 %	(délais trop longs) 4.04 %

+ **94 % des clients sont satisfaits des entreprises** qui sont intervenues à leur domicile et **98.83 % ont ressenti une amélioration de leur confort** grâce aux travaux réalisés (256/300).

+ Concernant les propriétaires bailleurs, **66.67 %** des logements ayant bénéficié d'une aide **étaient vacants lors de la demande** (3/3).

+ **Suggestions émises par les clients :**

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