

des enquêtes de satisfaction Clients

période du 1^{er}/01/2020 au 31/12/2020

(Les chiffres entre parenthèses correspondent au nombre de réponses enregistrées pour chaque question sur les 202 questionnaires reçus).



Au 31 Décembre 2020, **202 questionnaires** nous ont été retournés, ce qui nous a permis d'établir les statistiques suivantes :

+ **100 % des clients ayant répondu à l'enquête de satisfaction sont des propriétaires occupants.**

+ **77.50 % ont 61 ans et plus**, 15 % ont entre 41 et 60 ans et 7.50 % ont entre 20 et 40 ans (200/202).

+ De manière générale, **97 % des clients sont satisfaits de la qualité de nos prestations** (202/202).

+ Pour **89.55 %** d'entre eux il s'agissait d'une **première demande** (201/202).

+ **96.94 % des clients ont trouvé facilement les coordonnées de SOLIHA** (196/202).

+ A la question « par quel intermédiaire avez-vous connu SOLIHA ? », les clients ont répondu (209 réponses formulées) :

- **Bouche à oreille pour 41.15 %**
- Autre pour 30.62 % (*Assistants sociaux, ANAH, artisans, salon de l'habitat, CAUE, CARSAT, ADIL, ADMR, Conseil Départemental*)
- Internet pour 12.44 %
- Mairie pour 10.53 %
- Dépliants pour 2.87 %
- Presse pour 2.39 %

+ **71.79 % des clients disent ne pas avoir trouvé les démarches compliquées** (195/202).

+ Sans les subventions **55.28 % des clients n'auraient fait aucun travaux**, **37.19 % qu'une partie des travaux**, et 7.54 % auraient malgré tout fait l'ensemble des travaux envisagés (199/202).

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 ? (93/202)	70.97 %	26.88 %	2.15 %	0 %
Êtes-vous satisfait de la qualité de l'accueil téléphonique ? (193/202)	69.43 %	24.46 %	2.07 %	1.04 %
Êtes-vous satisfait de l'information délivrée lors de cet accueil ? (187/202)	70.05 %	27.27 %	2.67 %	0 %
Êtes-vous satisfait des conseils techniques apportés lors de la visite avant travaux ? (198/202)	73.74 %	25.25 %	0.51 %	0.51 %
Êtes-vous satisfait des financements accordés ? (198/202)	64.65 %	32.32 %	3.03 %	0 %
Êtes-vous satisfait des travaux réalisés ? (194/202)	76.80 %	19.59 %	3.09 %	0.52 %
Êtes-vous satisfait de la clarté des documents administratifs et des courriers reçus ? (197/202)	50.76 %	41.12 %	7.11 %	1.02 %
Êtes-vous satisfait des informations régulières concernant l'avancement de votre projet ? (192/202)	52.60 %	38.02 %	7.81 %	1.56 %
Êtes-vous satisfait des informations apportées lors de la visite de fin de travaux ? (189/202)	71.43 %	27.51 %	0.53 %	0.53 %
Êtes-vous satisfait des délais de traitement ? (200/202)	36.00 %	43.00 %	16.50 %	4.50 %

Les points forts et les points faibles de notre prestation selon les **202** clients interrogés (**646** réponses formulées) :

	Points forts	Points faibles
Visite technique	24.15 %	0.93 %
Conseil personnalisé	23.68 %	1.39 %
Suivi du projet	21.52 %	2.17 %
Accueil	20.43 %	1.39 %
Autre	1.39 %	(délais trop longs) 2.94 %

94 % des clients sont satisfaits des entreprises qui sont intervenues à leur domicile et **98.93 % ont ressenti une amélioration de leur confort** grâce aux travaux réalisés