

des enquêtes de satisfaction Clients

Période du 1^{er}/01/2021 au 31/12/2021

(Les chiffres entre parenthèses correspondent au nombre de réponses enregistrées pour chaque question sur les **205** questionnaires reçus).

Au 31 Décembre 2021, **205 questionnaires** nous ont été retournés, ce qui nous a permis d'établir les statistiques suivantes :

+ **99.02 % des clients ayant répondu à l'enquête de satisfaction sont des propriétaires occupants** (0.98 % des propriétaires bailleurs).

+ **78.54 % ont 61 ans et plus**, 14.15 % ont entre 41 et 60 ans et 7.32 % ont entre 20 et 40 ans (205/205).

+ De manière générale, **99.51 % des clients sont satisfaits de la qualité de nos prestations** (205/205).

+ Pour **79.51 %** d'entre eux il s'agissait d'une **première demande** (205/205).

+ **96.57 % des clients ont trouvé facilement les coordonnées de SOLIHA** (204/205).

+ A la question « par quel intermédiaire avez-vous connu SOLIHA ? », les clients ont répondu (212 réponses formulées) :

- **Bouche à oreille pour 46.23 %**
- Autre pour 40.57 % (*Assistants sociaux, ANAH, artisans, salon de l'habitat, CAUE, CARSAT, ADIL, ADMR, SPANC*)
- Internet pour 6.13 %
- Mairie pour 5.19 %
- Dépliants pour 1.42 %
- Presse pour 0.47 %

+ **74.36 % des clients disent ne pas avoir trouvé les démarches compliquées** (195/205).

+ Sans les subventions **44.72 % des clients n'auraient fait aucun travaux, 39.20 % qu'une partie des travaux**, et 16.08 % auraient malgré tout fait l'ensemble des travaux envisagés (199/205).

+ 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 ? (64/205)	71.88 %	28.13 %	0 %	0 %
Êtes-vous satisfait de la qualité de l'accueil téléphonique ? (195/205)	67.18 %	30.26 %	2.05 %	0.51 %
Êtes-vous satisfait de l'information délivrée lors de cet accueil ? (196/205)	66.84 %	31.12 %	1.53 %	0.51 %
Êtes-vous satisfait des conseils techniques apportés lors de la visite avant travaux ? (204/205)	72.06 %	24.51 %	2.94 %	0.49 %
Êtes-vous satisfait des financements accordés ? (204/205)	57.84 %	38.73 %	3.43 %	0 %
Êtes-vous satisfait des travaux réalisés ? (199/205)	69.85 %	28.14 %	2.01 %	0 %
Êtes-vous satisfait de la clarté des documents administratifs et des courriers reçus ? (201/205)	43.28 %	50.25 %	5.97 %	0.50 %
Êtes-vous satisfait des informations régulières concernant l'avancement de votre projet ? (198/205)	47.47 %	48.48 %	3.54 %	0.51 %
Êtes-vous satisfait des informations apportées lors de la visite de fin de travaux ? (196/205)	70.92 %	27.55 %	1.02 %	0.51 %
Êtes-vous satisfait des délais de traitement ? (202/205)	38.12 %	48.51 %	11.39 %	1.98 %

+ Les points forts et les points faibles de notre prestation selon les **205** clients interrogés (**611** réponses formulées) :

	Points forts	Points faibles
Conseil personnalisé	25.86 %	0.98 %
Visite technique	25.37 %	1.31 %
Suivi du projet	22.59 %	1.15 %
Accueil	18.66 %	0.98 %
Autre	0.49 %	<i>(délais trop longs) 2.62 %</i>

+ **94 % des clients sont satisfaits des entreprises** qui sont intervenues à leur domicile et **100 % ont ressenti une amélioration de leur confort** grâce aux travaux réalisés (176/205)