









## des enquêtes de satisfaction Clients

Période du 1<sup>er</sup>/01/2022 au 31/12/2022

(Les chiffres entre parenthèses correspondent au nombre de réponses enregistrées pour chaque question sur les **206** questionnaires reçus).

Au 31 Décembre 2022, **206 questionnaires** nous ont été retournés, ce qui nous a permis d'établir les statistiques suivantes :

-  **96.60 % des clients ayant répondu à l'enquête de satisfaction sont des propriétaires occupants** (3.40 % des propriétaires bailleurs).
-  **81.82 % ont 61 ans et plus**, 11.62 % ont entre 41 et 60 ans et 6.57 % ont entre 20 et 40 ans (198/206).
-  De manière générale, **100 % des clients sont satisfaits de la qualité de nos prestations** (203/206).
-  Pour **84.58 %** d'entre eux il s'agissait d'une **première demande** (201/206).
-  **96.02 % des clients ont trouvé facilement les coordonnées de SOLIHA** (201/206).
-  A la question « par quel intermédiaire avez-vous connu SOLIHA ? », les clients ont répondu (207 réponses formulées) :
  - **Bouche à oreille pour 54.11 %**
  - Autre pour 24.64 % (*Assistants sociales, ANAH, artisans, CARSAT, SNCF, MSA, SPANC, CDC, Agent Immobilier*)
  - Internet pour 13.04 %
  - Mairie pour 4.83 %
  - Presse pour 1.93 %
  - Dépliants pour 1.45 %
-  **86.29 % des clients disent ne pas avoir trouvé les démarches compliquées** (175/206).
-  Sans les subventions **49.10 % des clients n'auraient fait aucun travaux, 36.53 % qu'une partie des travaux**, et 14.37 % auraient malgré tout fait l'ensemble des travaux envisagés (167/206).

+ 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)	<b>82.09 %</b>	16.42 %	0 %	1.49 %
Êtes-vous satisfait de la qualité de l'accueil téléphonique ? (195/205)	<b>63.92 %</b>	32.99 %	1.55 %	1.55 %
Êtes-vous satisfait de l'information délivrée lors de cet accueil ? (196/205)	<b>65.80 %</b>	33.16 %	0 %	1.04 %
Êtes-vous satisfait des conseils techniques apportés lors de la visite avant travaux ? (204/205)	<b>68.18 %</b>	29.80 %	1.01 %	1.01 %
Êtes-vous satisfait des financements accordés ? (204/205)	<b>51.50 %</b>	46.50 %	1.50 %	0.50 %
Êtes-vous satisfait des travaux réalisés ? (199/205)	<b>69.19 %</b>	30.30 %	0.51 %	0 %
Êtes-vous satisfait de la clarté des documents administratifs et des courriers reçus ? (201/205)	<b>35.86 %</b>	62.12 %	2.02 %	0 %
Êtes-vous satisfait des informations régulières concernant l'avancement de votre projet ? (198/205)	<b>34.54 %</b>	63.40 %	2.06 %	0 %
Êtes-vous satisfait des informations apportées lors de la visite de fin de travaux ? (196/205)	<b>68.88 %</b>	31.12 %	0 %	0 %
Êtes-vous satisfait des délais de traitement ? (202/205)	<b>33.85 %</b>	58.97 %	5.64 %	1.54 %

+ Les points forts et les points faibles de notre prestation selon les **206** clients interrogés (**489** réponses formulées) :

	Points forts	Points faibles
Conseil personnalisé	24.95 %	0.41 %
Visite technique	23.52 %	0.61 %
Suivi du projet	23.31 %	0.82 %
Accueil	22.29 %	0.82 %
Autre	0.41 %	<i>(délais trop longs) 2.86 %</i>

+ **97 % 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 (160/206)

+ Concernant les 7 propriétaires bailleurs ayant répondu à l'enquête, **80 % de leurs logements n'étaient pas occupés avant les travaux** (5/7 PB)  
**100 % des propriétaires bailleurs ont indiqué ne pas avoir eu de difficultés pour trouver des locataires** (3/5).