

BILAN


des enquêtes de satisfaction Clients

Période du 1^{er}/01/2023 au 31/12/2023


(Les chiffres entre parenthèses correspondent au nombre de réponses enregistrées pour chaque question sur les 232 questionnaires reçus).

Au 31 Décembre 2023, **232 questionnaires** nous ont été retournés, ce qui nous a permis d'établir les statistiques suivantes :

- + **99.57 % des clients ayant répondu à l'enquête de satisfaction sont des propriétaires occupants** (0.43 % des propriétaires bailleurs).
- + **79.82 % ont 61 ans et plus**, 13 % ont entre 41 et 60 ans et 7.18 % ont entre 20 et 40 ans (223/232).
- + De manière générale, **100 % des clients sont satisfaits de la qualité de nos prestations** (231/232).
- + Pour **83.48 %** d'entre eux il s'agissait d'une **première demande** (230/232).
- + **98.69 % des clients ont trouvé facilement les coordonnées de SOLIHA** (229/232).
- + A la question « par quel intermédiaire avez-vous connu SOLIHA ? », les clients ont répondu (230 réponses formulées) :
 - **Bouche à oreille pour 58.70 %**
 - Autre pour 24.78 % (*Assistants sociales, ANAH, artisans, CARSAT, MSA, CAUE, SNCF, UDAF, ADMR, MDPH, CD16, Grand Angoulême Habitat, salon de l'habitat, Foire Expo*)
 - Internet pour 8.26 %
 - Mairie pour 5.65 %
 - Presse pour 1.30 %
 - Dépliants pour 1.30 %
- + **78.03 % des clients disent ne pas avoir trouvé les démarches compliquées** (223/232).
- + Sans les subventions **57.21 % des clients n'auraient fait aucun travaux, 30.18 % qu'une partie des travaux**, et 12.61 % auraient malgré tout fait l'ensemble des travaux envisagés (222/232).

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

	Satisfait et Très satisfait	Plutôt insatisfait et Très insatisfait
Êtes-vous satisfait de la qualité de l'accueil dans nos locaux ? (75/232)	100 %	0 %
Êtes-vous satisfait de la qualité de l'accueil téléphonique ? (224/232)	98.66 %	1.34 %
Êtes-vous satisfait de l'information délivrée lors de cet accueil ?(227/232)	99.12 %	0.88 %
Êtes-vous satisfait des conseils techniques apportés lors de la visite avant travaux ? (226/232)	99.11 %	0.89 %
Êtes-vous satisfait des financements accordés ? (229/232)	96.07 %	3.93 %
Êtes-vous satisfait des travaux réalisés ? (229/232)	99.13 %	0.87 %
Êtes-vous satisfait de la clarté des documents administratifs et des courriers reçus ? (230/232)	98.70 %	1.30 %
Êtes-vous satisfait des informations régulières concernant l'avancement de votre projet ? (228/232)	98.25 %	1.75 %
Êtes-vous satisfait des informations apportées lors de la visite de fin de travaux ? (230/232)	99.57 %	0.43 %
Êtes-vous satisfait des délais de traitement ? (231/232)	96.11 %	3.89 %

 Les points forts et les points faibles de notre prestation selon les **232** clients interrogés (**678** réponses formulées) :

	Points forts	Points faibles
Conseil personnalisé	26.11 %	0.59 %
Visite technique	23.89 %	0.30 %
Suivi du projet	22.71 %	0.74 %
Accueil	22.27 %	0.59 %
Autre	0.59 %	<i>(délais trop longs) 2.21 %</i>

 **97 % des clients sont satisfaits des entreprises** qui sont intervenues à leur domicile et **98.59 % ont ressenti une amélioration de leur confort** grâce aux travaux réalisés (213/232)