

# BILAN

## des enquêtes de satisfaction Clients

Période du 1<sup>er</sup>/01/2024 au 31/12/2024

Au 31 Décembre 2024, **155 questionnaires** nous ont été retournés, ce qui nous a permis d'établir les statistiques suivantes :

-  **99.35 % des clients ayant répondu à l'enquête de satisfaction sont des propriétaires occupants** (0.65 % des locataires).
-  **88.59 % ont 61 ans et plus**, 5.37 % ont entre 41 et 60 ans et 6.04 % ont entre 20 et 40 ans.
-  De manière générale, **100 % des clients sont satisfaits de la qualité de nos prestations.**
-  Pour **78.71 %** d'entre eux il s'agissait d'une **première demande.**
-  **98.68 % des clients ont trouvé facilement les coordonnées de SOLIHA.**
-  A la question « par quel intermédiaire avez-vous connu SOLIHA ? », les clients ont répondu :
  - **Bouche à oreille pour 65.27 %**
  - Autre pour 23.95 % (*Forum des aidants, salon de l'habitat, semaine bleue, ANAH, artisans, Les Glamots, CARSAT, MSA, UDAF, ADMR, SPANC, CD16, Grand Angoulême Habitat, médecins, France services*)
  - Internet pour 7.78 %
  - Mairie pour 1.80 %
  - Presse pour 0.60 %
  - Dépliants pour 0.60 %
-  **79.22 % des clients disent ne pas avoir trouvé les démarches compliquées.**
-  Sans les subventions **60.96 % des clients n'auraient fait aucun travaux, 31.51 % qu'une partie des travaux**, et 7.53 % auraient malgré tout fait l'ensemble des travaux envisagés.

 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 ?	100 %	0 %
Êtes-vous satisfait de la qualité de l'accueil téléphonique ?	100 %	0 %
Êtes-vous satisfait de l'information délivrée lors de cet accueil ?	100 %	0 %
Êtes-vous satisfait des conseils techniques apportés lors de la visite avant travaux ?	98.67 %	1.33 %
Êtes-vous satisfait des financements accordés ?	98.69 %	1.31 %
Êtes-vous satisfait des travaux réalisés ?	100 %	0 %
Êtes-vous satisfait de la clarté des documents administratifs et des courriers reçus ?	99.32 %	0.68 %
Êtes-vous satisfait des informations régulières concernant l'avancement de votre projet ?	97.89 %	2.11 %
Êtes-vous satisfait des informations apportées lors de la visite de fin de travaux ?	100 %	0 %
Êtes-vous satisfait des délais de traitement ?	94.08 %	5.92 %

 Les points forts et les points faibles de notre prestation selon les **155** clients interrogés (**425** réponses formulées) :

	Points forts	Points faibles
Conseil personnalisé	26.12 %	0.71 %
Visite technique	24.71 %	0 %
Suivi du projet	21.65 %	1.41 %
Accueil	22.12 %	0.47 %
Autre	<i>(Explications-pédagogie)</i> 0.47 %	<i>(Délais trop longs)</i> 2.35 %

 **97 % des clients sont satisfaits des entreprises** qui sont intervenues à leur domicile et **99.30 % ont ressenti une amélioration de leur confort** grâce aux travaux réalisés