

BILAN

des enquêtes de satisfaction Clients

Période du 1^{er}/01/2025 au 31/12/2025



Au 31 Décembre 2025, **55 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**

 **75,93 % ont 61 ans et plus**, 16,67 % ont entre 41 et 60 ans et 7,41 % ont entre 20 et 40 ans.

 De manière générale, **100 % des clients sont satisfaits de la qualité de nos prestations.**

 Pour **83,64 %** d'entre eux il s'agissait d'une **première demande.**

 **98,15 % des clients ont trouvé facilement les coordonnées de SOLIHA.**

 A la question « par quel intermédiaire avez-vous connu SOLIHA ? », les clients ont répondu :

- **Autre pour 50 %** (*salon de l'habitat, ANAH, artisans, CARSAT, MSA, CAUE, ADIL, CD16, Grand Angoulême Habitat, France services*)
- Bouche à oreille pour 22,41 %
- Internet pour 13,79 %
- Mairie pour 8,62 %
- Presse pour 3,45 %
- Dépliants pour 1,72 %

 **78 % des clients disent ne pas avoir trouvé les démarches compliquées.**

 Sans les subventions **62,26 % des clients n'auraient fait aucun travaux**, **28,30 % qu'une partie des travaux**, et **9,43 %** 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 ?	98,11 %	1,89 %
Êtes-vous satisfait des financements accordés ?	98,15 %	1,85 %
Êtes-vous satisfait des travaux réalisés ?	96,15 %	3,85 %
Êtes-vous satisfait de la clarté des documents administratifs et des courriers reçus ?	100 %	0 %
Êtes-vous satisfait des informations régulières concernant l'avancement de votre projet ?	94,45 %	5,55 %
Êtes-vous satisfait des informations apportées lors de la visite de fin de travaux ?	100 %	0 %
Êtes-vous satisfait des délais de traitement ?	90,39 %	9,61 %

 Les points forts et les points faibles de notre prestation selon les **55** clients interrogés (**155** réponses formulées) :

	Points forts	Points faibles
Visite technique	24,52 %	1,29 %
Accueil	22,58 %	0 %
Suivi du projet	21,29 %	3,23 %
Conseil personnalisé	17,42 %	1,94 %
Autre	<i>Contact humain, professionnalisme, réponses rapides aux questionnements</i> 3,23 %	<i>Délais trop longs</i> 4,52 %

 **92 % 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 (48 réponses formulées)