

SOLiHA

SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

HAUTE-SAÔNE

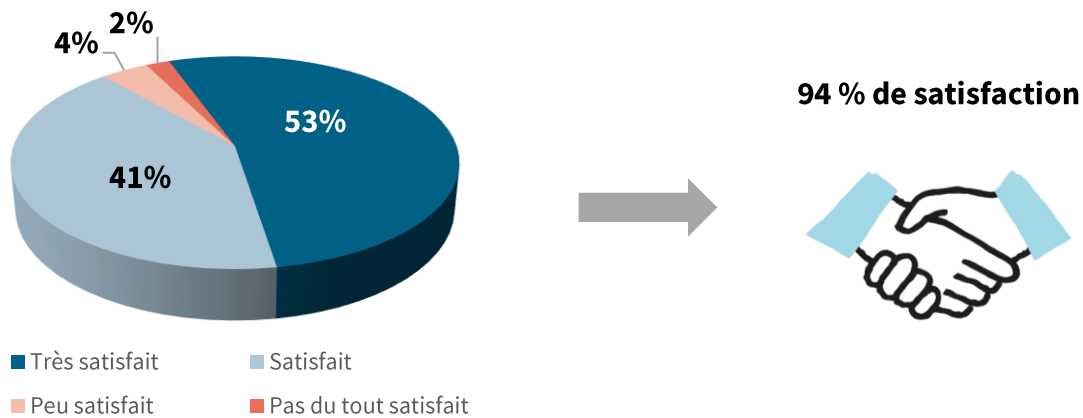
**ANALYSE DES RESULTATS
ENQUÊTE SATISFACTION**

DEMANDEUR

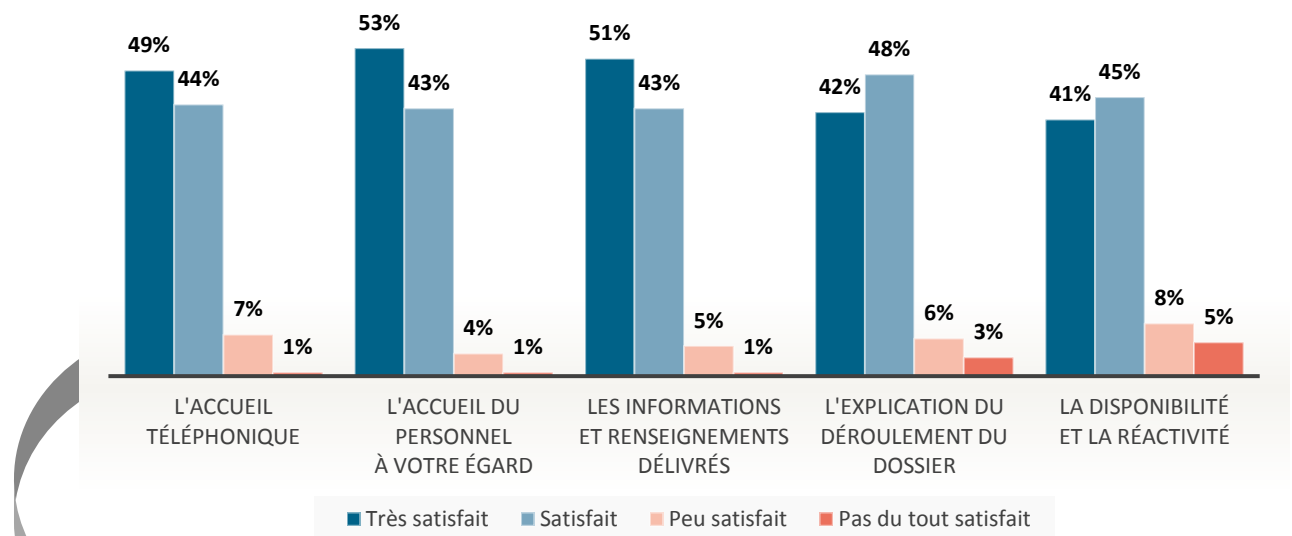
ANNEE 2021

Nombre d'enquêtes envoyées : 1 045
 Nombre d'enquêtes analysées : 165
 Taux de retour : 16 %

1° Globalement êtes-vous satisfait des services rendus par SOLIHA Haute-Saône ?



2° La qualité de l'accueil :



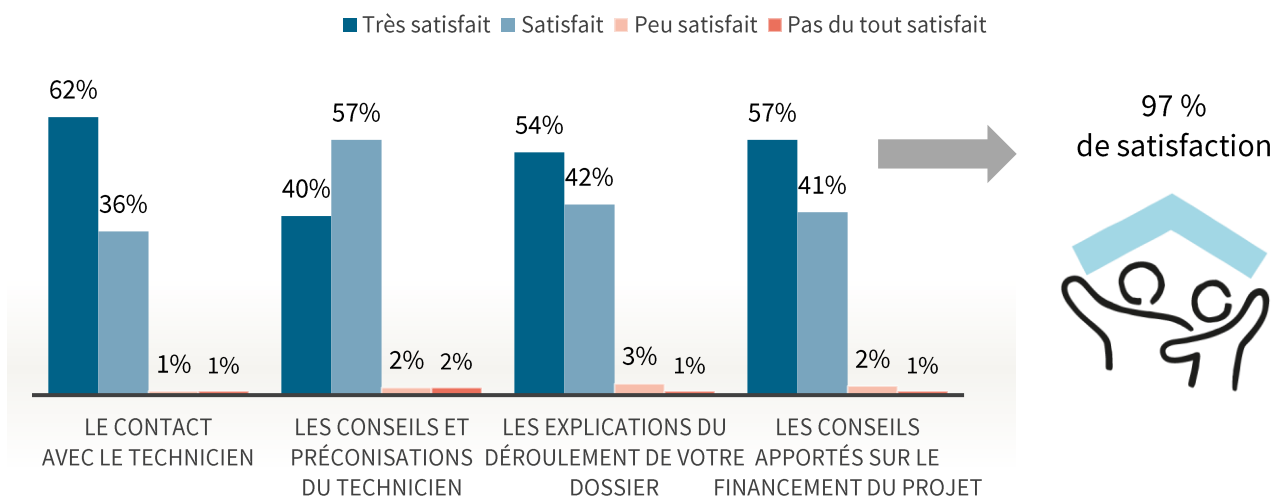
92 % de satisfaction



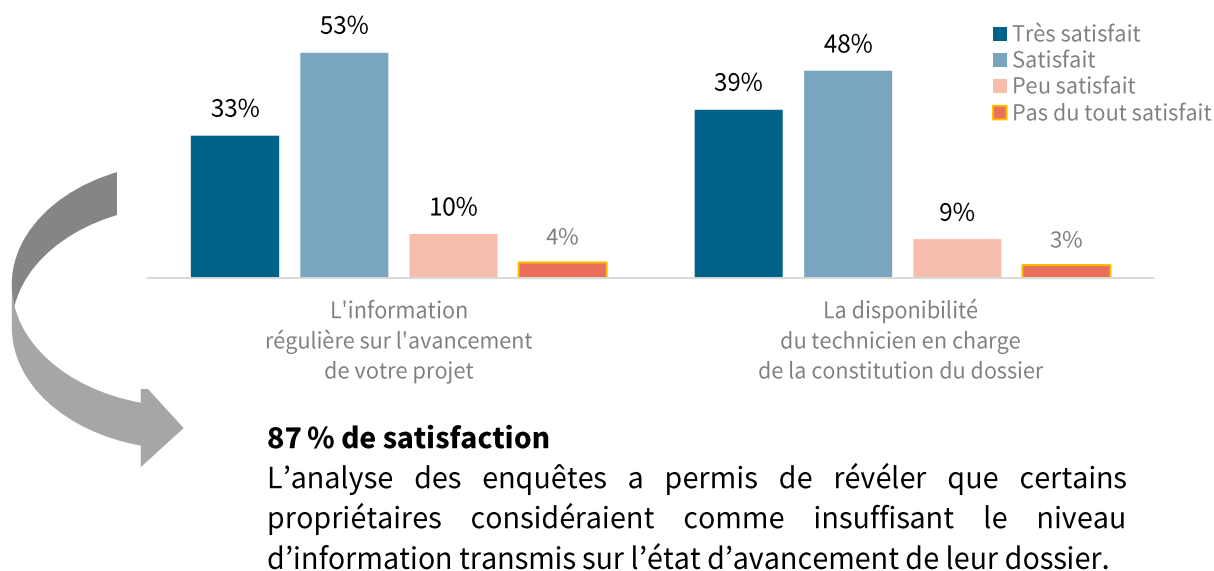
Action corrective mise en place :

Un rappel régulier est réalisé auprès des standardistes et plus généralement auprès de l'ensemble de l'équipe sur l'importance de réserver le meilleur accueil aussi téléphonique que physique à tous nos interlocuteurs.

3 ° La visite à domicile: (118 observations)



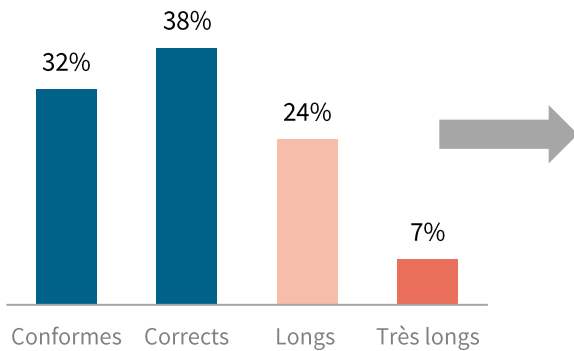
4 ° La constitution du dossier :



Mesures correctives mises en place :

- A réception des pièces administratives et après étude de leur conformité, le propriétaire reçoit un accusé de réception l'informant que son dossier est complet ou un courrier de demande de pièces complémentaires.
- Par ailleurs, dans un souci d'une meilleure compréhension pour le propriétaire, nous avons réduit le nombre de pièces administratives demandées.
- Après passage en commission, le propriétaire reçoit depuis décembre 2020 un courrier d'information.
- Il a également été rappelé aux techniciens de l'importance d'apporter une réponse aux interrogations formulées par les demandeurs et ce dans les meilleurs délais.

5° Les délais :



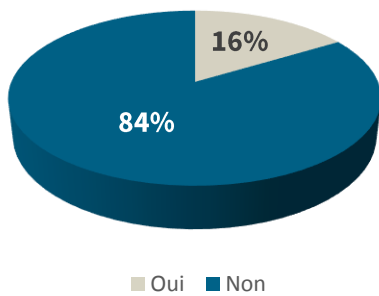
70 % de satisfaction

Mesures correctives mises en place :

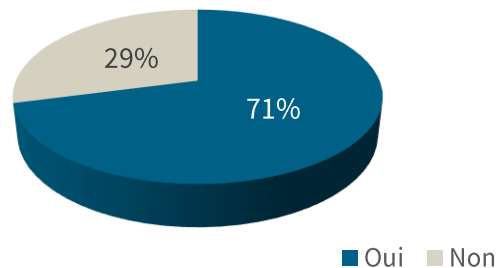
Pour information dans le cadre de la certification nos équipes doivent intervenir dans un délai maximum de 3 mois dès lors que le dossier est considéré comme complet. Dans les périodes de surcharge d'activité, un courrier est adressé aux propriétaires afin de les avertir d'un rallongement du délai de traitement de leur demande

6° L'utilité de la mission :

Sans subventions, auriez-vous réalisé les travaux ?

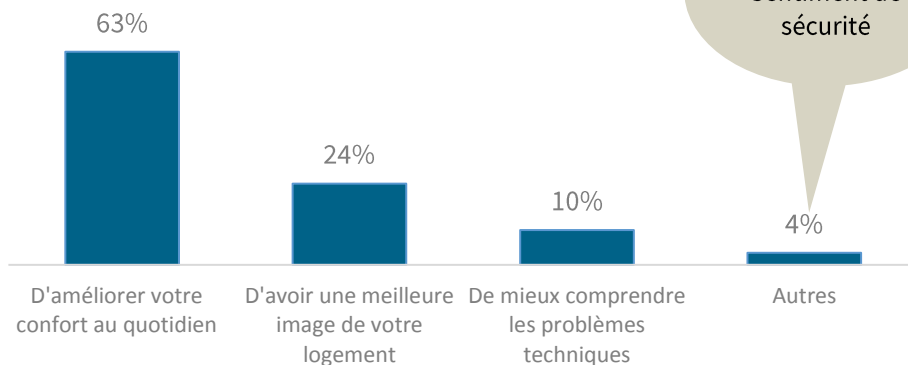


Votre projet a-t-il évolué grâce au diagnostic et à l'accompagnement proposé ?



Dans plus de 80 % des cas, l'accompagnement de SOLIHA Haute-Saône s'est avéré essentiel pour la concrétisation des projets des propriétaires.

7° Les travaux et l'intervention de SOLIHA vous ont-ils permis :



8° La communication et les projets

