

SOLiHA

SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

HAUTE-SAÔNE

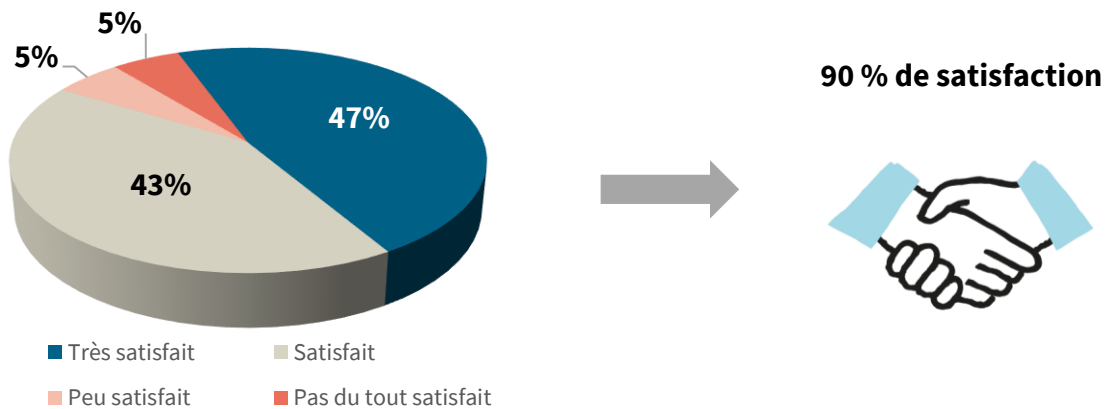
ANALYSE DES RESULTATS ENQUÊTE SATISFACTION

DEMANDEUR

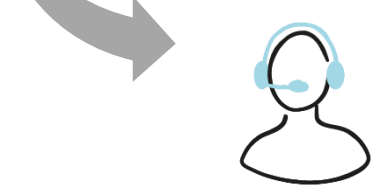
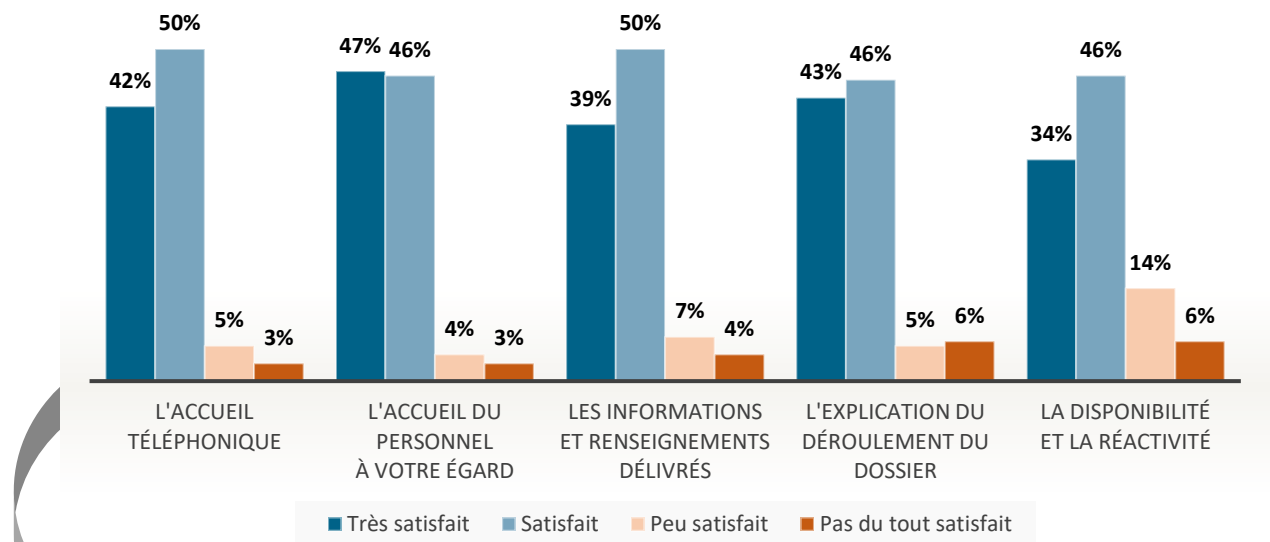
ANNÉE 2022

Nombre d'enquêtes envoyées : 622
 Nombre d'enquêtes analysées : 149
 Taux de retour : 24 %

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



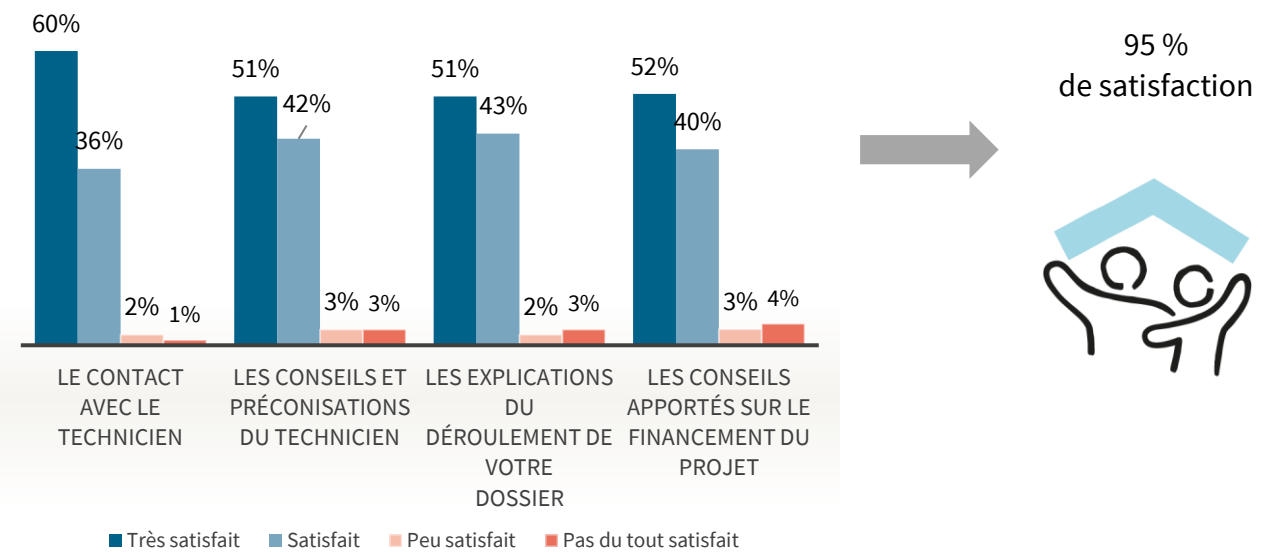
2° La qualité de l'accueil :



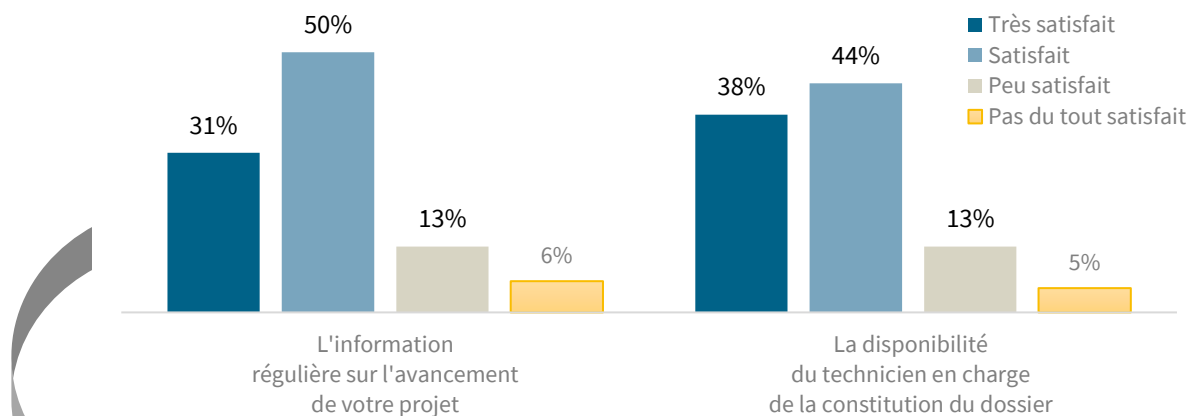
89 % de satisfaction

- Modification du document « étapes d'un dossier » afin de faire apparaître l'ensemble des étapes clés et le rôle de chacun des acteurs,
- Rappel à l'ensemble des collaborateurs sur l'importance de rester (dans la mesure du disponible) facilement disponible pour les propriétaires et de leur apporter une réponse dans des délais raisonnables.

3 ° La visite à domicile : (92 observations)



4 ° La constitution du dossier :

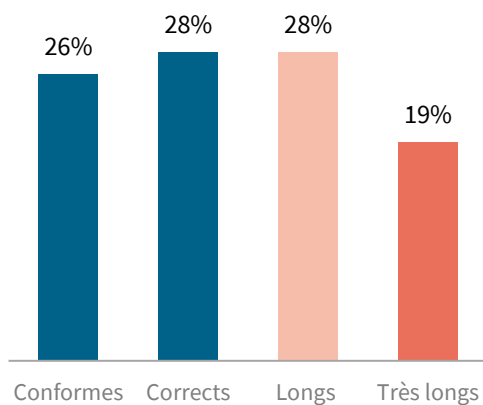


82 % de satisfaction

Mesures correctives mises en place :

- Modification du document « étapes d'un dossier » afin de faire apparaître l'ensemble des étapes clés et le rôle de chacun des acteurs,
- Rappel des procédures mises en place afin d'informer les propriétaires qui seraient concernés par un changement de référent.

5° Les délais :

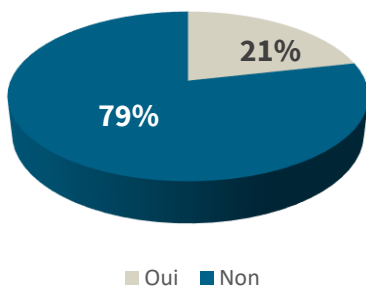


53 % de satisfaction

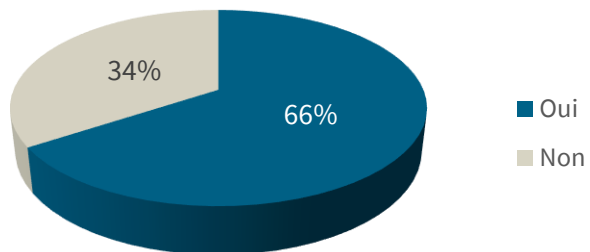
Mesures correctives mises en place :
Embauche de techniciens qui a permis en 2022 de réduire sensiblement les délais de traitement de dossier.

6° L'utilité de la mission :

Sans subventions, auriez-vous réalisé les travaux ?

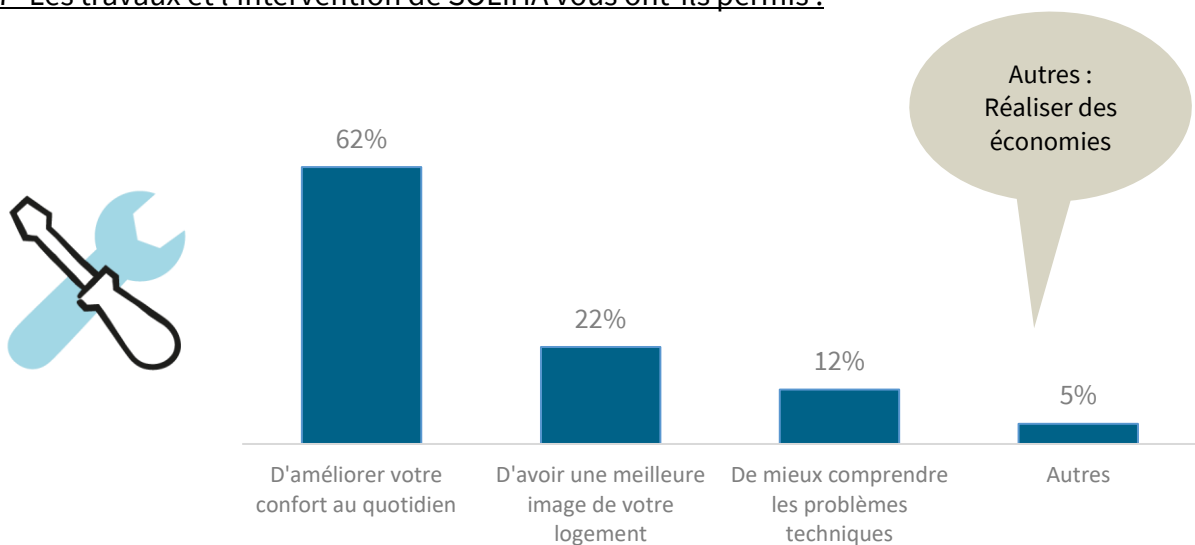


Votre projet a-t-il évolué grâce au diagnostic et à l'accompagnement proposé ?



➔ Dans près 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

