

SOLiHA

SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

HAUTE-SAÔNE

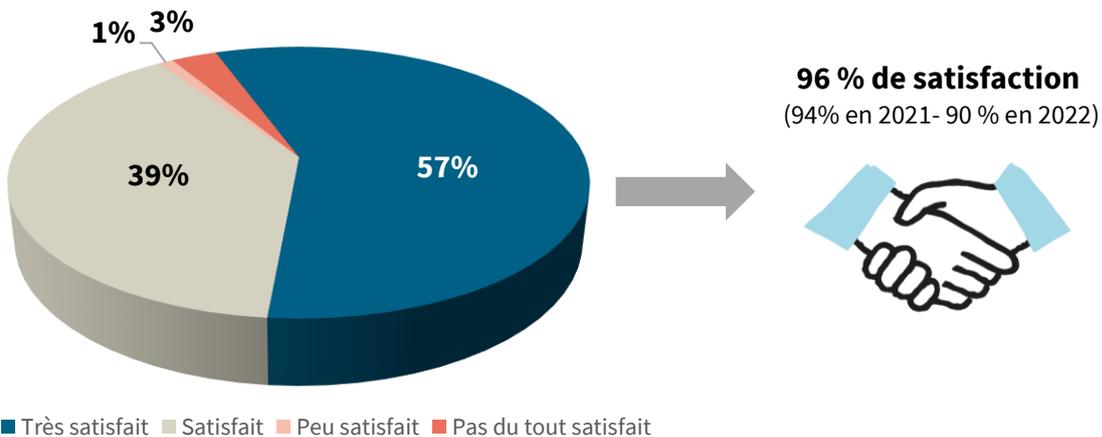
ANALYSE DES RÉSULTATS ENQUÊTE SATISFACTION

DEMANDEUR

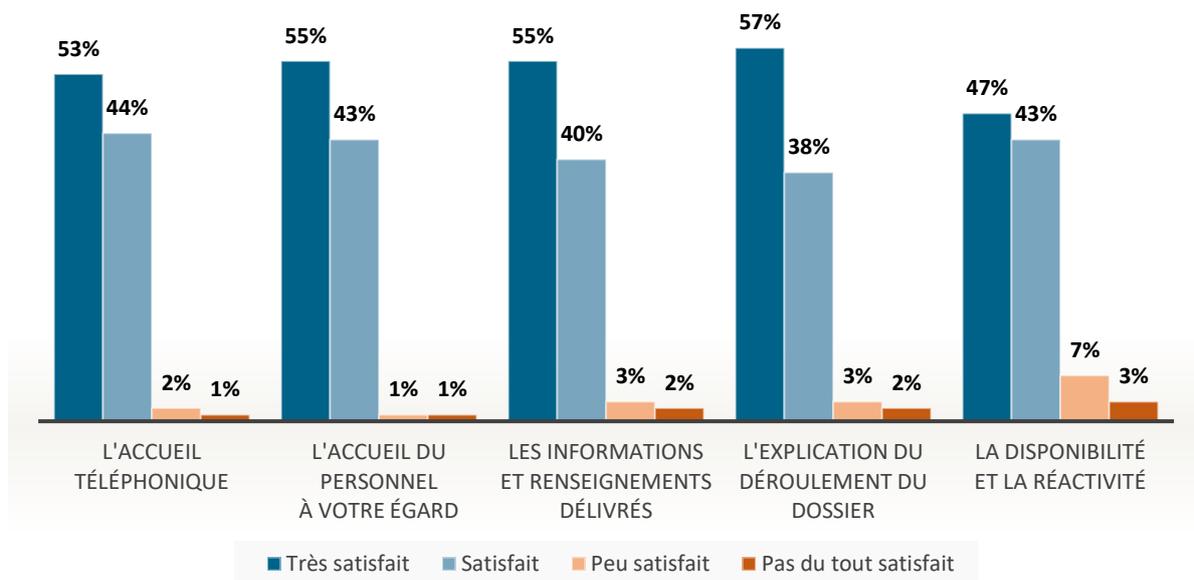
ANNÉE 2023

Nombre d'enquêtes envoyées : 900
 Nombre d'enquêtes analysées : 204
 Taux de retour : 23 %

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



2° La qualité de l'accueil :

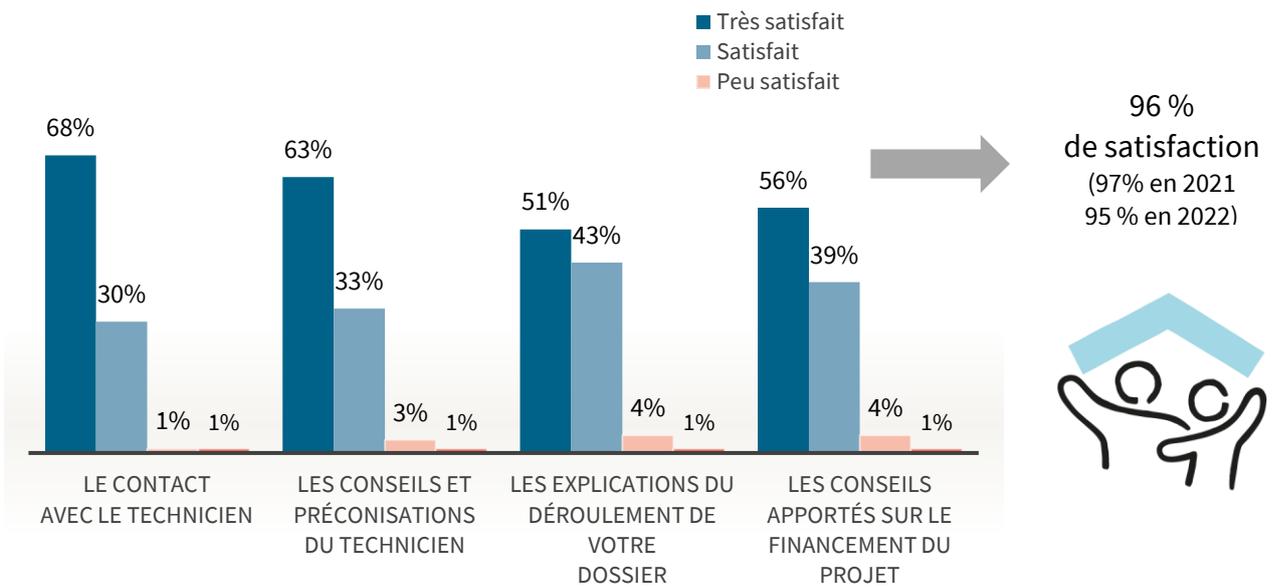


95 % de satisfaction (92 % en 2021- 89 % en 2022)

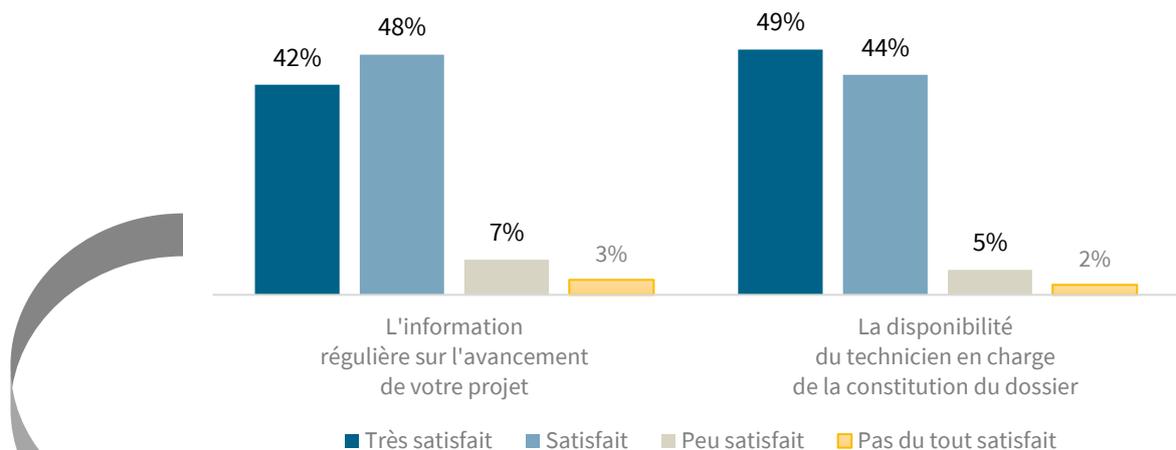


- Bénéfices des actions mises en place depuis 2021 avec notamment l'ajout du document « étapes d'un dossier » afin de faire apparaître l'ensemble des étapes clés et le rôle de chacun des acteurs, l'envoi de courriers / mail aux demandeurs, la réalisation régulière de relances...
- Rappel à l'ensemble des collaborateurs sur l'importance de rester disponible pour les propriétaires et de leur apporter une réponse dans des délais raisonnables.

3 ° La visite à domicile : (148 observations)



4 ° La constitution du dossier :

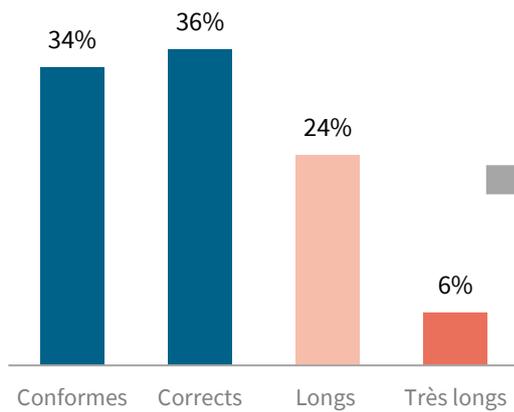


92 % de satisfaction (87% en 2021 – 82 % en 2022)

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 régulier de la nécessité d'informer les propriétaires en cas de changement de référent en leur adressant, via G-ACTIV, le courrier prévu à cet effet.

5° Les délais :

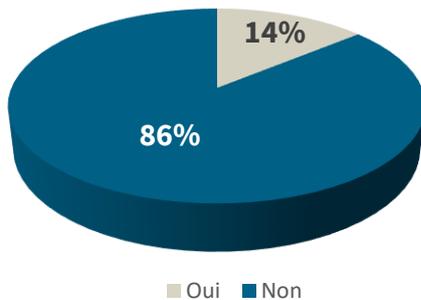


70 % de satisfaction (70% en 2021 – 53 % en 2022)

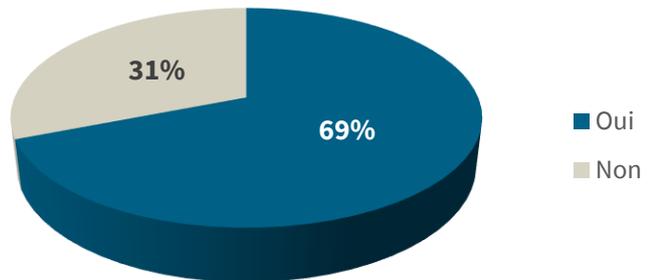
Mesures correctives mises en place :
Embauche de techniciens qui a permis de réduire sensiblement les délais de traitement de dossier.
Le principal point d'insatisfaction concerne aujourd'hui les délais des financeurs pour le versement des subventions.

6° L'utilité de la mission :

Sans subventions, auriez-vous réalisé les travaux ?

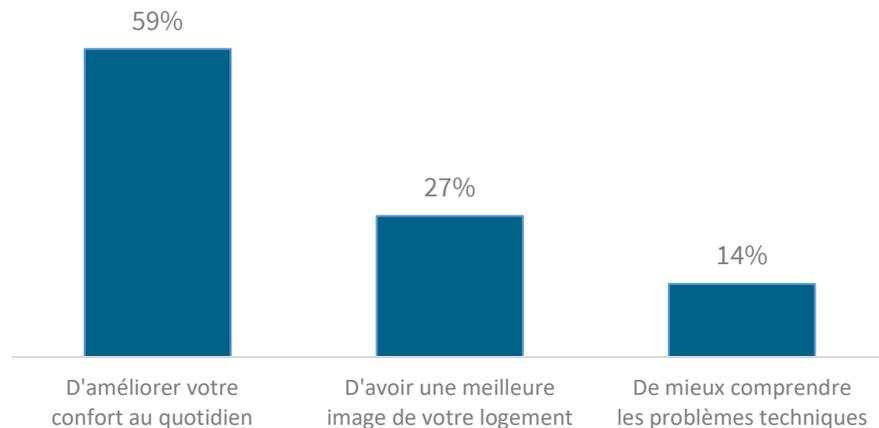


Votre projet a-t-il évolué grâce au diagnostic et à l'accompagnement proposé ?

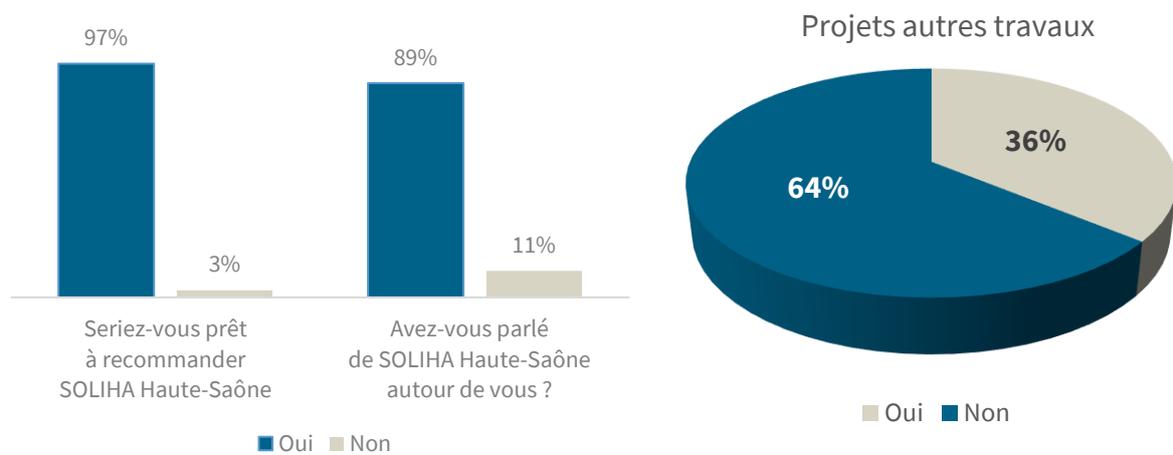


➔ Dans plus de 85 % des cas, l'accompagnement de SOLIHA Haute-Saône s'est avéré essentiel pour la concrétisation des projets des propriétaires.

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



8° La communication et les projets



9° Analyse qualitative issue des remarques formulées par les demandeurs :

- Trop d'interlocuteurs différents dans le suivi des dossiers,
- Délais de versement des aides
- Quelques difficultés pour joindre les collaborateurs.