

SOLiHA

SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

HAUTE-SAÔNE

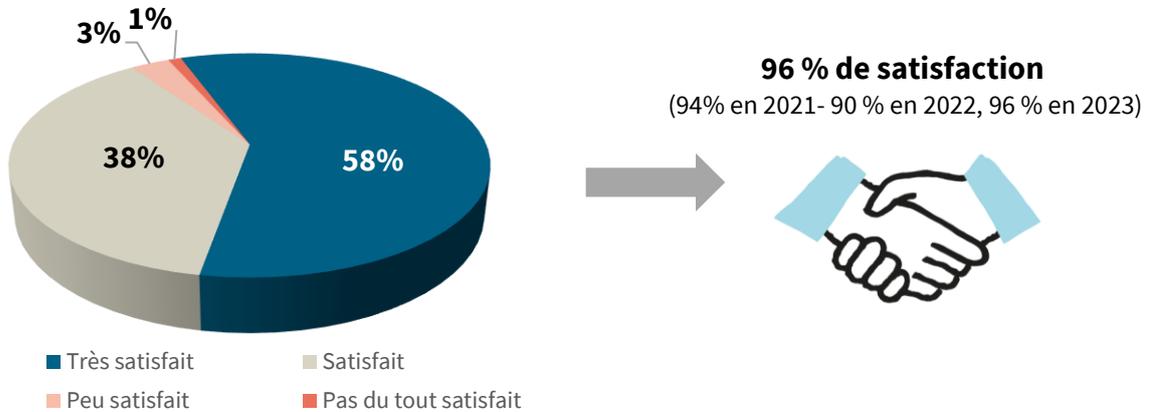
ANALYSE DES RÉSULTATS ENQUÊTE SATISFACTION

DEMANDEUR

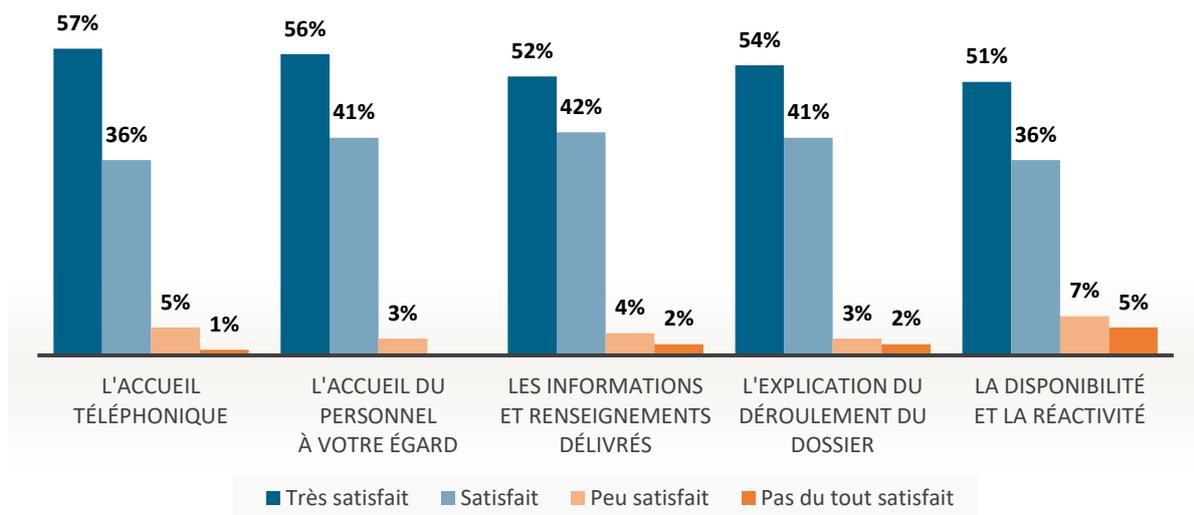
ANNÉE 2024

Nombre d'enquêtes analysées : 96

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



2° La qualité de l'accueil :

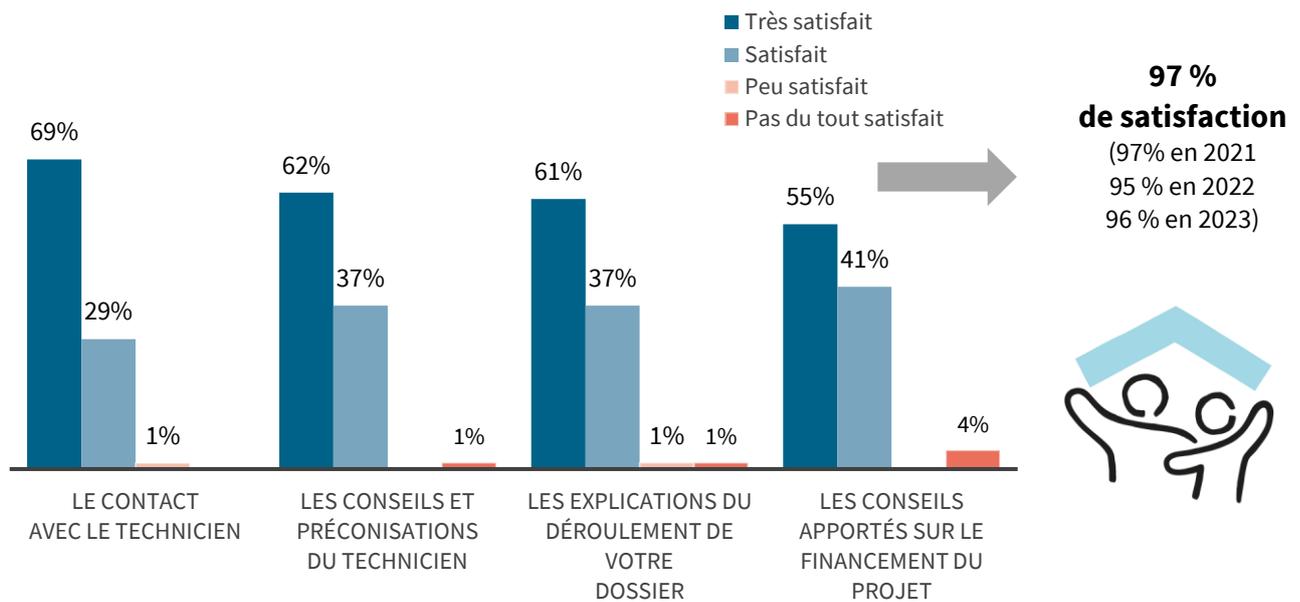


93 % de satisfaction (92 % en 2021- 89 % en 2022 – 95 % en 2023)

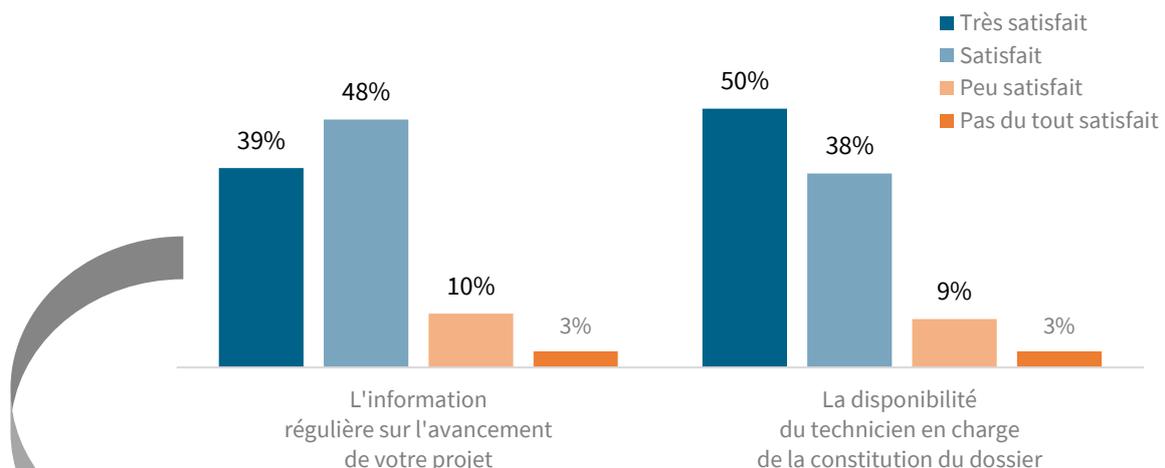


- Mise à jour des documents d'information tel que le document « étapes d'un dossier » faisant apparaître l'ensemble des étapes clés et le rôle de chacun des acteurs,
- Envois réguliers de courriers / mail aux demandeurs,
- Réalisation régulière de relances...
- Rappel à l'ensemble des collaborateurs sur l'importance de rester disponible pour les propriétaires et de leur apporter une réponse dans des délais raisonnables.

3 ° La visite à domicile : (71 observations)



4 ° La constitution du dossier :

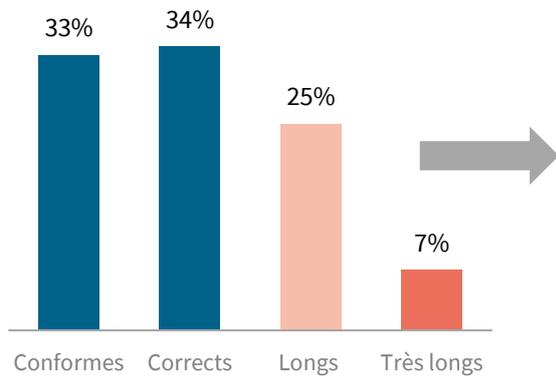


87 % de satisfaction (87% en 2021 – 82 % en 2022 – 92 % en 2023)

Mesures correctives à mettre en place :

- Prévoir de rappeler aux propriétaires que dans le cadre du développement durable, les correspondances s'effectuent prioritairement par mail et qu'il est donc nécessairement qu'ils regardent régulièrement leur boîte de réception et leurs spams.

5° Les délais :

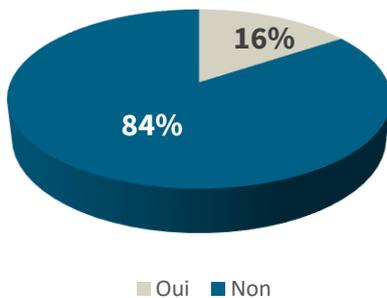


68 % de satisfaction (70% en 2021 – 53 % en 2022 – 70 % en 2023)

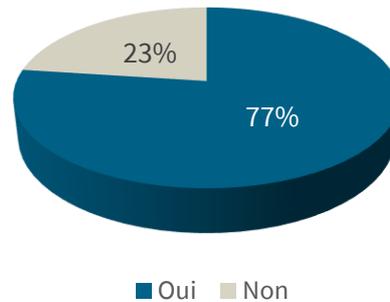
Mesures correctives mises en place :
Suite au départ de certains/ arrêts de collaborateurs, réorganisation de l'unité administrative du pôle habitat.
Le principal point d'insatisfaction concerne aujourd'hui les délais des financeurs pour le versement des subventions.

6° L'utilité de la mission :

Sans subventions, auriez-vous réalisé les travaux ?

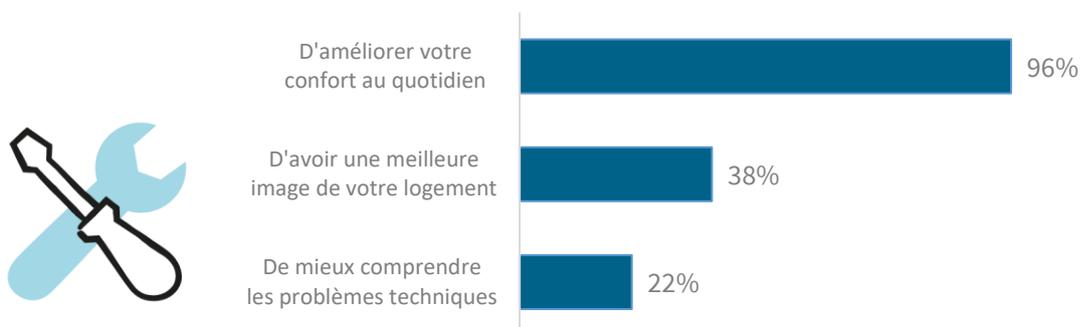


Votre projet a-t-il évolué grâce au diagnostic et à l'accompagnement proposé ?



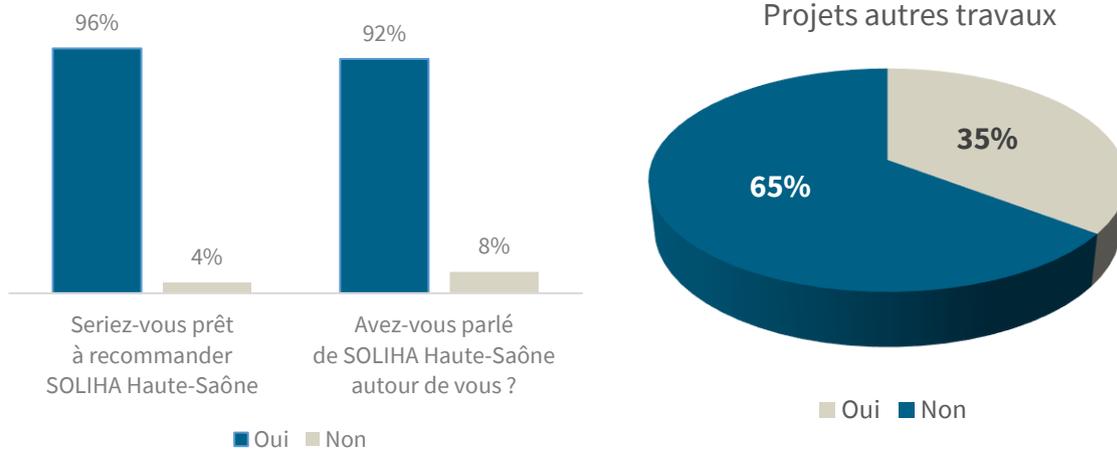
➔ Dans près de 85 % des cas, l'accompagnement de SOLIHA Haute-Saône s'est avéré essentiel pour la concrétisation des projets des propriétaires.

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



Lecture : 96 % des propriétaires ont indiqué que les travaux réalisés ont permis d'améliorer leur confort au quotidien.

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.