

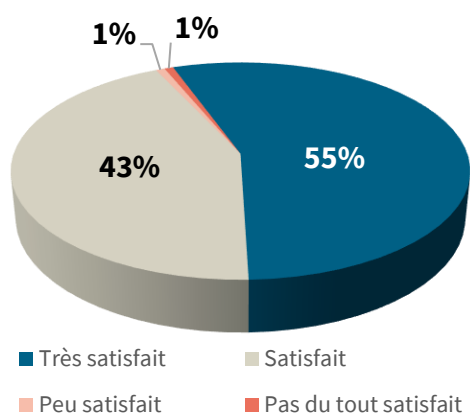
**ANALYSE DES RÉSULTATS
ENQUÊTE SATISFACTION**

DEMANDEUR

ANNÉE 2025

Nombre d'enquêtes analysées : 138

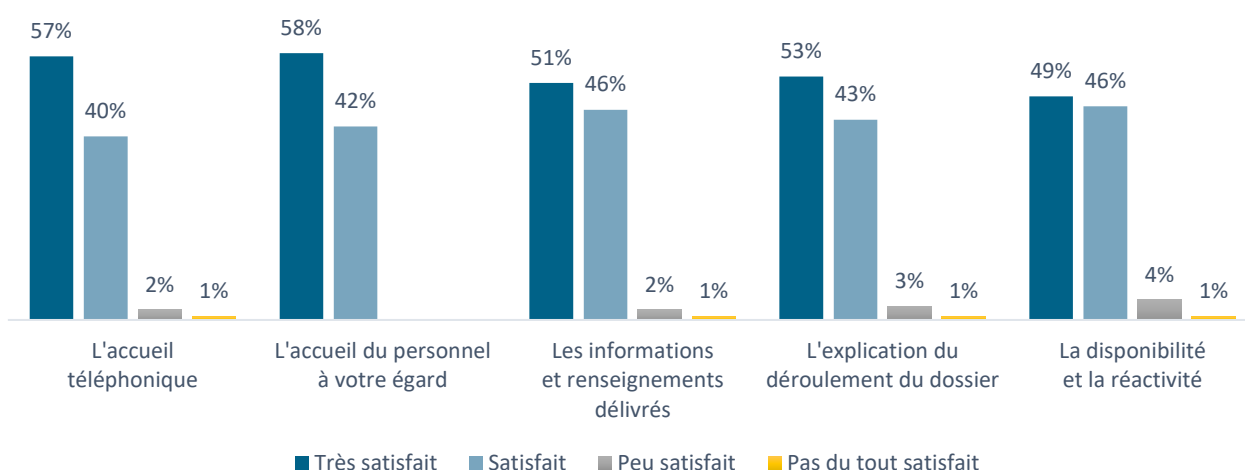
1° Globalement êtes-vous satisfait des services rendus par SOLIHA Haute-Saône ?



98 % de satisfaction
(94% en 2021- 90 % en 2022, 96 % en 2023, 96% en 2024)



2 ° La qualité de l'accueil :

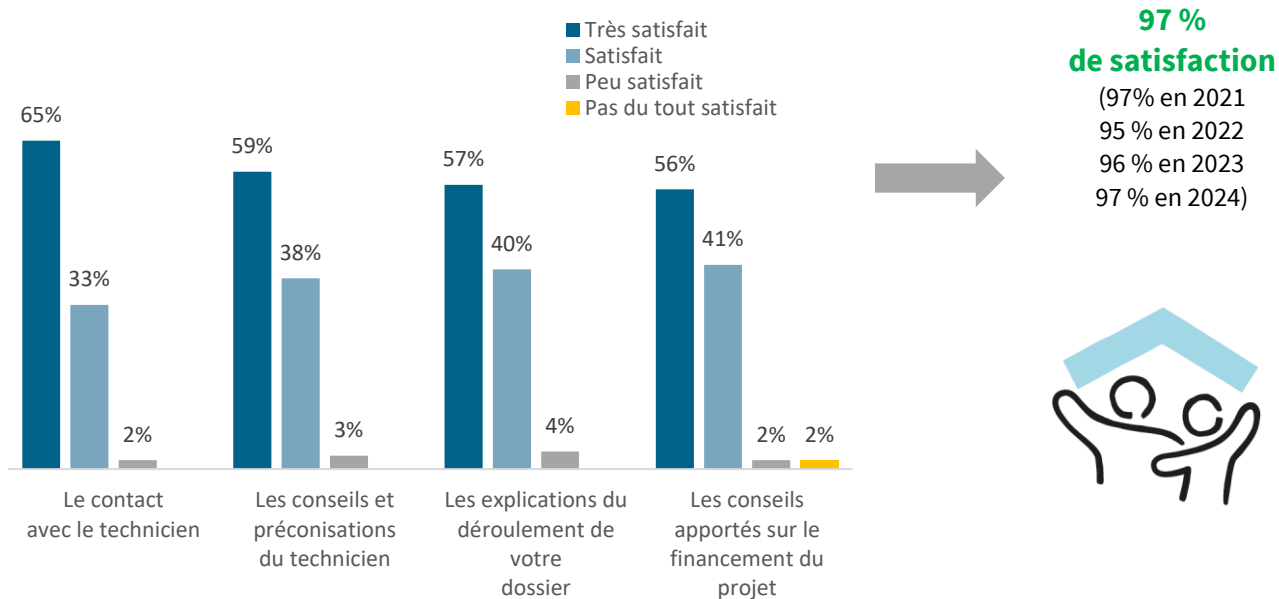


97 % de satisfaction (92 % en 2021- 89 % en 2022 – 95 % en 2023 – 93 % en 2024)

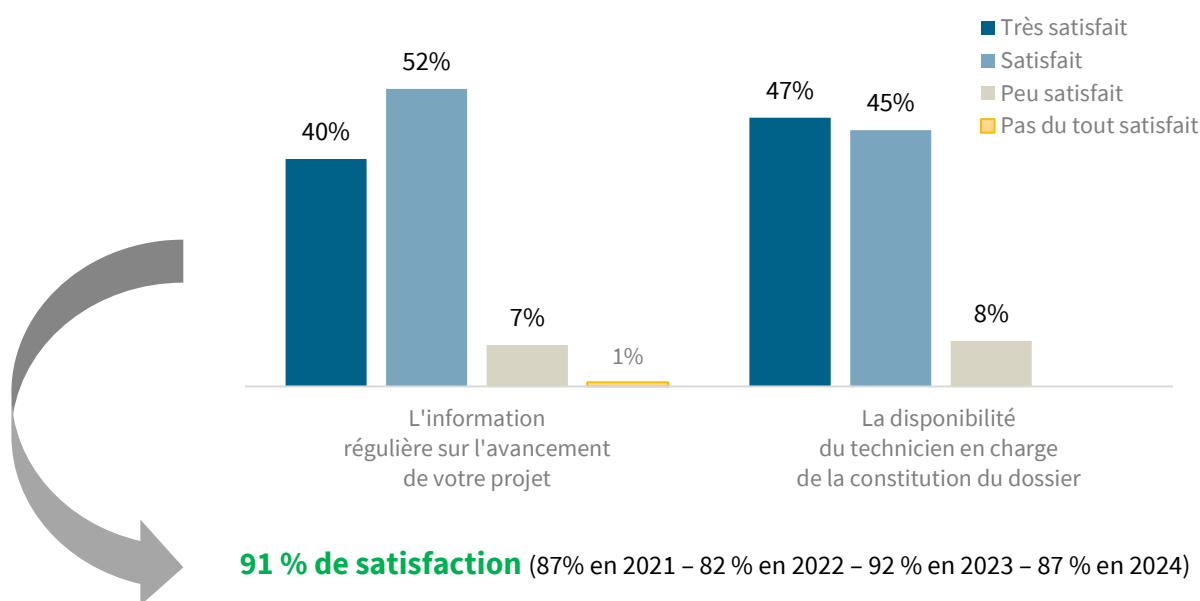


- Mise à jour des documents d'information tel que le document « étapes d'un dossier » faisant apparaître l'ensemble des étapes clés et le rôle de chacun des acteurs,
- Envois réguliers de courriers / mail aux demandeurs,
- Réalisation régulière de relance,
- Rappel à l'ensemble des collaborateurs sur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

3 ° La visite à domicile : (113 observations)



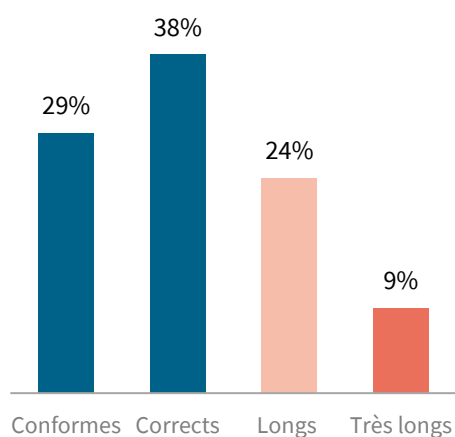
4 ° La constitution du dossier :



Mesures correctives mises en place :

- Rappel régulier 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.
- Rappel régulier aux collaborateurs de l'importance de répondre à toute demande qui leur est adressée, dans des délais raisonnables et en conformité avec les exigences de la certification.

5° Les délais :



67 % de satisfaction (70% en 2021 – 53 % en 2022 – 70 % en 2023 – 68 % en 2024)

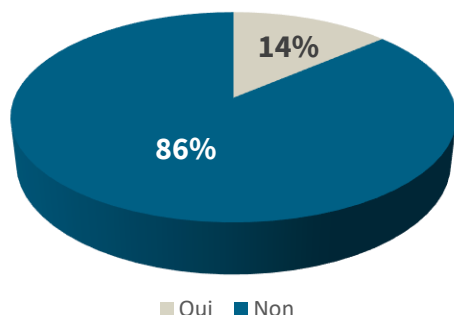
Mesures correctives mises en place :

Suite au départ de certains/ arrêts de collaborateurs, réorganisation de l'unité administrative du pôle habitat.

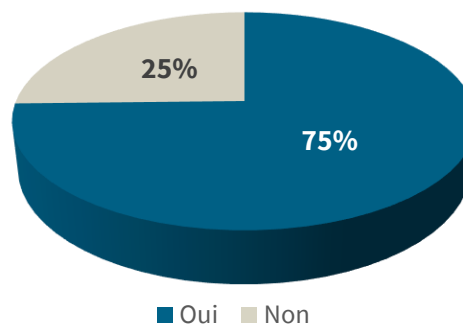
Le principal point d'insatisfaction concerne aujourd'hui les délais des financeurs pour le versement des subventions.

6° L'utilité de la mission :

Sans subventions, auriez-vous réalisé les travaux ?

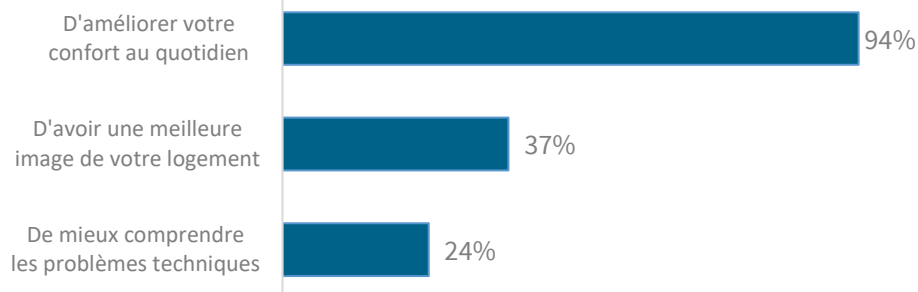


Votre projet a-t-il évolué grâce au diagnostic et à l'accompagnement proposé ?



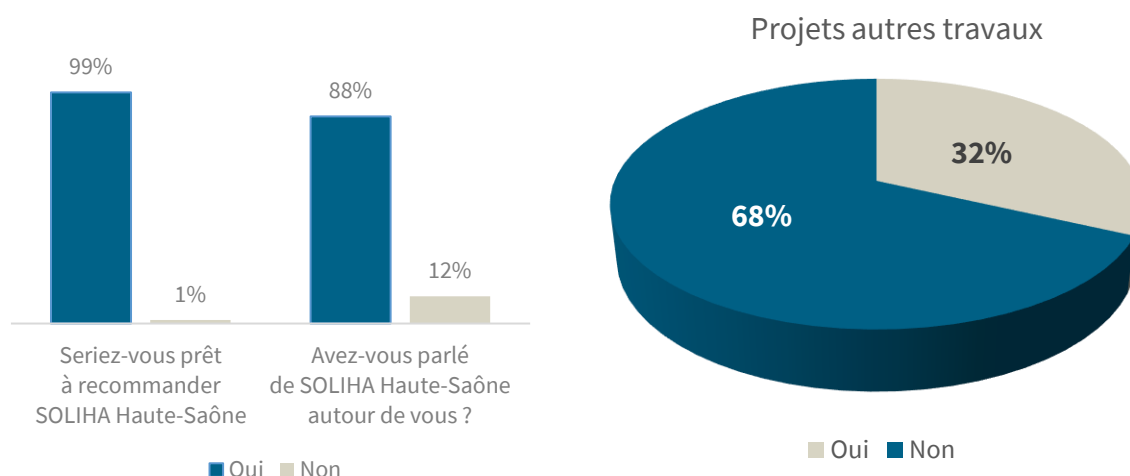
➔ Dans plus de 85 % des cas, l'accompagnement de SOLIHA Haute-Saône s'est avéré essentiel pour la concrétisation des projets des propriétaires.

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



Lecture : 94 % 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 :

Délais parfois longs mais résultats concrets et bénéfiques

Les délais d’instruction et de paiement sont souvent perçus par certains bénéficiaires comme longs, tant pour les subventions que pour le règlement des artisans. Toutefois, les aides ont bien été versées et ont permis d’améliorer le confort des logements, ce qui reste un point positif.

Démarches administratives exigeantes, parfois difficiles à gérer

La constitution des dossiers demande de nombreux échanges et justificatifs, avec des outils numériques pas toujours adaptés aux personnes peu à l’aise avec Internet. Cette complexité peut générer des retards ou des incompréhensions.

Communication perfectible mais accompagnement humain apprécié

Certains usagers soulignent un manque d’information en amont et des difficultés ponctuelles à joindre les interlocuteurs. En parallèle, plusieurs témoignages mettent en avant le professionnalisme et l’investissement de nos collaborateurs, traduisant un réel souci d’accompagnement et de qualité de suivi des demandeurs.