

# ENQUETE SATISFACTION 2017 - ordres de grandeur indicatifs : voir le Nota Bene en bas de feuille

ADIL sélectionnée :

ADIL26

## Thème de la consultation

	ADIL26		Ensemble
Location	215	44%	58%
Acquisition d'un logement	61	12%	12%
Travaux d'amélioration, rénovation énergétique	88	18%	10%
Copropriété	82	17%	9%
Fiscalité	37	7%	3%
Autre	11	2%	8%
<b>Total</b>	<b>494</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Comment avez-vous connu l'ADIL?

	ADIL26		Toutes ADIL
Presse, radio, télé	50	10%	5%
Internet	72	15%	15%
Mairie, collectivité locale, Etat	31	6%	11%
Professionnel de l'immobilier	41	8%	11%
Bouche à oreille	181	37%	32%
Précédent passage	80	16%	20%
Manifestation (salon, rencontres de l'habitat)	21	4%	1%
Espace info énergie, guichet unique rénovation info service	12	2%	1%
Autre	6	1%	4%
<b>Total</b>	<b>494</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Avez-vous consulté le site internet de l'ADIL/ANIL?

	ADIL26		Toutes ADIL
Oui	141	29%	31%
Non	353	71%	67%
Sans réponse	0	0%	2%
<b>Total</b>	<b>494</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Si oui, les informations étaient -elles utiles ?

	ADIL26		Toutes ADIL
Tout à fait d'accord	90	64%	63%
Plutôt d'accord	47	33%	28%
Pas très d'accord	4	3%	5%
Pas du tout d'accord	0	0%	2%
Sans réponse	0	0%	1%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

NB: ces tableaux sont calculés sur des petits effectifs.

La marge d'erreur est de l'ordre de 10 points (%), si ils portent sur une centaine de questionnaires (et respectivement de 5 et 15 points, s'ils portent sur 300 ou 50 questionnaires).

## Type de consultation

	ADIL26		Toutes ADIL
Consultation en face à face SANS rendez-vous	437	88%	27%
Consultation en face à face SUR rendez-vous	7	1%	52%
Téléphone	50	10%	21%
<b>Total</b>	<b>494</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Visite sans rendez-vous

#### Attente avant d'être reçu par un conseiller

	ADIL26		Toutes ADIL
Très satisfaisant	262	60%	68%
Satisfaisant	171	39%	30%
Insatisfaisant	2	0%	1%
Très insatisfaisant	2	0%	0%
Sans réponse	0	0%	0%
<b>Total</b>	<b>437</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Visite avec rendez-vous

#### Délai nécessaire pour prendre RDV

	ADIL26		Toutes ADIL
Très satisfaisant	0	0%	66%
Satisfaisant	5	100%	33%
Insatisfaisant	1	20%	1%
Très insatisfaisant	1	20%	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>140%</b>	<b>100%</b>

## Brochure d'informations reçue (consultation en ADIL uniquement)

	ADIL26		Toutes ADIL
Oui	180	41%	51%
Non	262	59%	46%
Sans réponse	2	0%	3%
<b>Total</b>	<b>444</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Consultation par téléphone

#### Facilité à joindre

	ADIL26		Toutes ADIL
Très facile	10	20%	52%
Facilité à joindre	27	54%	38%
Difficile	13	26%	8%
Très difficile	0	0%	1%
Sans réponse	0	0%	1%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Avez-vous reçu un bon accueil

	ADIL26		Toutes ADIL
Oui	469	95%	94%
Plutôt oui	24	5%	6%
Plutôt non	1	0%	0%
Non	0	0%	0%
Sans réponse	0	0%	0%
<b>Total</b>	<b>494</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Explications compréhensibles

	ADIL26		Toutes ADIL
Oui	402	81%	87%
Plutôt oui	88	18%	12%
Plutôt non	4	1%	0%
Non	0	0%	0%
Sans réponse	0	0%	1%
<b>Total</b>	<b>494</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Information adaptée aux besoins

	ADIL26		Toutes ADIL
Oui	394	80%	87%
Plutôt oui	92	19%	12%
Plutôt non	2	0%	0%
Non	5	1%	0%
Sans réponse	1	0%	1%
<b>Total</b>	<b>494</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Conseiller compétent

	ADIL26		Toutes ADIL
Oui	454	92%	92%
Plutôt oui	40	8%	7%
Plutôt non	0	0%	0%
Non	0	0%	0%
Sans réponse	0	0%	0%
<b>Total</b>	<b>494</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Recommanderiez-vous l'ADIL?

	ADIL26		Toutes ADIL
Oui	487	99%	98%
Non	7	1%	1%
Sans réponse	0	0%	1%
<b>Total</b>	<b>494</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>