

L'enquête de satisfaction 2020 auprès des consultants des ADIL

L'ANIL a organisé de mai à décembre 2020 une enquête de satisfaction auprès des consultants des ADIL (questionnaire en annexe) ; 15 600 personnes ont accepté d'y répondre.

La compétence des conseillers est entièrement reconnue (98 %) et les informations reçues sont presque toujours jugées adaptées aux besoins (98 %). Les informations données ont été comprises facilement, rares sont les consultants faisant état de difficultés à cet égard (moins de 1%).

La quasi-totalité des consultants venus en ADIL estiment avoir reçu un bon accueil. Contrairement aux années précédentes où les consultations en face à face à l'ADIL représentaient plus de trois quarts de l'ensemble des consultations, cette année elles représentent moins de la moitié (41%). En raison de la crise de la Covid 19, les ADIL ont dû limiter les consultations en agence. Fort heureusement, le réseau a su s'adapter en proposant en plus du mode téléphonique, des consultations via internet. Grâce à ces différents canaux de communications, le nombre de consultations total réalisées est similaire aux années précédentes. Ainsi parmi les répondants, 59 % avaient réalisé leur consultation à distance (Téléphone, e-mail). Parmi ceux qui ont pris rendez-vous pour une consultation, rares sont les personnes qui jugent le délai pour obtenir ce rendez-vous insatisfaisant (1 %). Pour les personnes venues sans rendez-vous, seuls 3 % estiment que l'attente avant d'être reçu par un conseiller était longue.

Seuls 7 % (contre 14 % en 2019) des personnes ayant consulté par téléphone rapportent des difficultés à joindre l'ADIL.

33 % des personnes interrogées déclarent avoir consulté le site Internet de l'ADIL. La grande majorité d'entre elles (92 %) jugent plutôt utiles les informations qu'elles y ont trouvées. Par ailleurs, 41 % des consultants venus en ADIL ont reçu une brochure d'informations.

L'enquête montre que le bouche à oreille reste le principal moyen de connaissance des ADIL (27 %). Presque tous les enquêtés (99 %) sont d'ailleurs prêts à recommander l'ADIL à leurs relations pour toute question ayant trait au logement.

Méthodologie : l'enquête mesure la satisfaction selon les deux principaux modes de consultation (par téléphone ou en face à face) ;

L'enquête est basée sur le volontariat des répondants : la répartition par thème des consultations pour lesquelles une enquête de satisfaction est remplie est toutefois proche de celle de l'ensemble des consultations.

Il convient de tempérer les résultats de cette enquête compte tenu du fait que les données proviennent de consultants ayant accepté de répondre à l'enquête et ne tiennent donc pas compte des consultants qui n'auraient pas réussi à joindre l'ADIL et dont on peut supposer qu'ils apporteraient des réponses moins positives.

Résultats de l'enquête de satisfaction 2020

Nombre d'enquêtes : 15 600

Type de consultation ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Consultation en ADIL sans rendez-vous	1 291	8%
Consultation en ADIL sur rendez-vous	5 072	33%
Consultation téléphonique	8 828	57%
Par e-mail	361	2%
Visite du site internet uniquement	19	0%
Sans réponse	29	0%
Total	15 600	100%

Pour une consultation à l'ADIL sur rendez-vous, le délai pour obtenir votre rendez-vous était... ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisant	3 424	68%
Satisfaisant	1 558	31%
Insatisfaisant	67	1%
Très insatisfaisant	12	0%
Sans réponse	11	0%
Total	3 424	68%

Pour une consultation par téléphone, joindre l'ADIL a été... ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Très facile	4 935	56%
Facile	3 279	37%
Difficile	515	6%
Très difficile	63	1%
Sans réponse	36	0%
Total	8 828	100%

Pour une consultation à l'ADIL sans rendez-vous, le délai d'attente était... ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisant	928	72%
Satisfaisant	324	25%
Insatisfaisant	24	2%
Très insatisfaisant	8	1%
Sans réponse	7	1%
Total	1 291	100%

Quel était le thème de votre consultation ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Location	8 522	55%
Acquisition d'un logement	1 364	9%
Travaux d'amélioration, rénovation énergétique	2 937	19%
Copropriété	1 268	8%
Fiscalité	404	3%
Autre	1 083	7%
Sans réponse	22	0%
Total	15 600	100%

Avez-vous reçu un bon accueil ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui	14 281	92%
Plutôt Oui	1 118	8%
Plutôt Non	31	0%
Non	21	0%
Sans réponse	149	1%
Total	15 600	100%

Avez-vous eu affaire avec une personne compétente ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui	14 081	90%
Plutôt Oui	1 320	8%
Plutôt Non	37	0%
Non	33	0%
Sans réponse	129	1%
Total	15 600	99%

Avez-vous compris facilement les explications ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui	13 418	86%
Plutôt Oui	1 922	12%
Plutôt Non	101	1%
Non	31	0%
Sans réponse	128	1%
Total	15 600	100%

Avez-vous reçu des informations adaptées à vos besoins ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui	1 3563	87%
Plutôt Oui	1 699	11%
Plutôt Non	118	1%
Non	79	1%
Sans réponse	141	1%
Total	15 600	100%

Avez-vous reçu des brochures d'information ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui	2 599	41%
Non	3 003	47%
Sans réponse	761	12%
Total	6 363	100%

Comment avez-vous connu l'ADIL ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Par la presse, la radio, la télé...	902	6%
Par internet	2 721	17%
Par une collectivité locale ou l'Etat	2 078	13%
Par un professionnel : agent immobilier, conseiller financier, notaire, artisan, CCAS, CAF, bailleur social, Action logement...	1 322	8%
Par le bouche à oreille	4 220	27%
Par un précédent passage	3 350	21%
Lors d'une manifestation (salon, conférence...)	78	1%
Par l'espace Info Energie ou le guichet unique rénovation énergétique	290	2%
Autre	639	4%
Total	15 600	100%

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

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui	5 125	33%
Non	10 201	65%
Sans réponse	274	2%
Total	15 600	100%

Si oui, y avez-vous trouvé des informations utiles ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui	3 377	66%
Plutôt Oui	1 334	26%
Plutôt Non	243	5%
Non	80	2%
Sans réponse	91	2%
Total	5 125	100%

Recommanderiez-vous l'ADIL pour obtenir des informations sur le logement ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui	15 113	97%
Non	338	2%
Sans réponse	149	1%
Total	15 600	100%

Enquête de satisfaction

Madame, Monsieur,

Ce questionnaire a pour but de recueillir votre opinion sur l'accueil de l'ADIL et la qualité des informations qui vous ont été données.

Il nous servira à améliorer les services que nous vous apportons.

Merci de bien vouloir prendre le temps d'y répondre.

Cochez les cases correspondant à votre réponse.

1) Comment avez-vous connu l'ADIL ?

- Par la presse, radio, tv
- Par Internet
- Par une collectivité locale ou l'Etat ...
- Par un professionnel: agent immobilier, conseiller financier, notaire, artisan, CCAS, CAF, bailleur social, Action logement ...
- Par le bouche à oreille
- Par un précédent passage
- Lors d'une manifestation (Salon, Conférence, Rencontres Habitat ...)
- Par l'Espace Info Energie ou le guichet unique rénovation info service
- Autre : ...

2) Votre consultation en ADIL

Comment vous a informé l'ADIL ?

- Lors d'une consultation en face à face sans rendez-vous
- Lors d'une consultation en face à face sur rendez-vous
- Par téléphone
- Par e-mail
- Visite du site internet uniquement

Si vous êtes venu sur rendez-vous :

Le délai nécessaire pour obtenir un RDV était-il ?

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Insatisfaisant
- Très insatisfaisant

Si vous êtes venu sans rendez-vous :

L'attente avant d'être reçu(e) par un conseiller vous a-t-elle parue ?

- Très satisfaisante
- Satisfaisante
- Insatisfaisante
- Très insatisfaisante

Si la consultation a eu lieu par téléphone:

Joindre l'ADIL a été :

- Très facile
- Facile
- Difficile
- Très difficile

3) Sur quoi portaient les informations demandées ?

- Location
- Acquisition d'un logement
- Travaux d'amélioration, rénovations énergétiques
- Copropriété
- Fiscalité
- Autre

4) Que pensez-vous de votre entretien à l'ADIL ?

J'ai reçu un bon accueil Oui Plutôt Oui Plutôt Non Non

J'ai eu affaire à une personne compétente Oui Plutôt Oui Plutôt Non Non

J'ai compris facilement ses explications Oui Plutôt Oui Plutôt Non Non

J'ai reçu des informations adaptées à mes besoins Oui Plutôt Oui Plutôt Non Non

J'ai reçu des brochures d'informations Oui Non

5) Avez-vous consulté le site Internet de l'ADIL ? Oui Non

Si oui, y avez-vous trouvé des informations utiles ? Oui Plutôt Oui Plutôt Non Non

6) Recommanderiez-vous l'ADIL pour obtenir des informations sur le logement ? Oui Non

7) Quelles sont vos éventuelles remarques pour améliorer notre service ?

Réponses à l'enquête de satisfaction 2020

ADIL01	547	ADIL54	189
ADIL03	326	ADIL56	168
ADIL05	223	ADIL57	166
ADIL06	473	ADIL59	749
ADIL08	175	ADIL60	169
ADIL10	163	ADIL61	2
ADIL11	32	ADIL63	3
ADIL12	161	ADIL64	75
ADIL13	0	ADIL65	69
ADIL16	160	ADIL66	313
ADIL17	17	ADIL67	204
ADIL19	128	ADIL68	107
ADIL21	332	ADIL69	266
ADIL22	29	ADIL70	238
ADIL24	231	ADIL71	305
ADIL25	43	ADIL73	227
ADIL26	243	ADIL74	143
ADIL27	3	ADIL75	909
ADIL29	359	ADIL76	5
ADIL2A	68	ADIL77	2086
ADIL2B	59	ADIL78	0
ADIL30	170	ADIL79	0
ADIL31	23	ADIL80	381
ADIL32	0	ADIL81	52
ADIL33	146	ADIL82	0
ADIL34	366	ADIL83	243
ADIL35	4	ADIL84	0
ADIL36	35	ADIL85	354
ADIL38	307	ADIL87	156
ADIL39	438	ADIL89	107
ADIL40	284	ADIL91	224
ADIL41	216	ADIL92	0
ADIL42	360	ADIL93	14
ADIL44	433	ADIL94	312
ADIL45	344	ADIL95	4
ADIL46	80	ADIL971	135
ADIL47	158	ADIL972	24
ADIL48	19	ADIL973	30
ADIL49	12	ADIL974	0
ADIL53	4		

