RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS DE 215 ORGANISMES DE LOGEMENT SOCIAUX

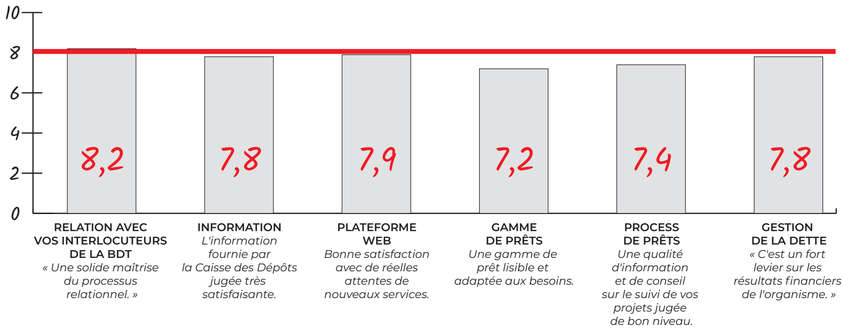
(Enquête menée par GMV Conseil pour la Banque des Territoires auprès de toutes les catégories de bailleurs sociaux du 18 mai au 15 septembre 2018)

Une enquête qualitative
25 entretiens individuels

et quantitative
101 réponses au questionnaire en ligne

SATISFACTION GLOBALE 8/10

UNE POSTURE DE RECOMMANDATION (NET PROMOTEUR SCORE) VIS-À-VIS DES CONFRÈRES
DÉTRACTEURS (1 À 6) : 4 % PASSIFS (7 À 8) : 52 % **PROMOTEURS (9 À 10) :** 38 %



PERCEPTION DE LA BANQUE DES TERRITOIRES PAR LES CLIENTS

PARTENAIRE DE RÉFÉRENCE	CLIMAT DE CONFIANCE
INTERLOCUTEUR BIEN IDENTIFIÉ	OFFRES LISIBLES ET ADAPTÉES
TRANSPARENCE	MAILLAGE TERRITORIAL
EXPERTISE RECONNUE	SOUTIEN CONSTANT

OFFRES NON SUR MESURE	PROCESSUS RALENTIS
LOURDEURS ADMINISTRATIVES	RÉACTIVE MAIS PAS PROACTIVE

ATTENTES DES CLIENTS

58 % des OLS attendent de nouvelles offres de financement, de services ou d'accompagnement

ATTENTES AUTOUR DES FINANCEMENTS

UNE CARTOGRAPHIE DES BESOINS QUI S'ÉTEND VERS DAVANTAGE DE PROBLÉMATIQUES D'ENTREPRISE

FINANCEMENT DES OPÉRATIONS

- 83% Offres à taux fixe pour la construction
- 66% Offres à taux fixe pour la réhabilitation
- 30% Appui au processus de prise de garantie
- 27% Diversification d'activité (accession sociale, syndicats de copropriété...)

FINANCEMENT DE L'ORGANISME

- 81% Réaménagement à taux fixe
- 51% Préfinancement sur index Euribor
- 35% Crédit d'ingénierie
- 32% Dispositifs de démembrement
- 25% Accompagnement transfert de patrimoine

84 % des clients estiment que la mise en ligne des services a amélioré le traitement de leurs demandes de prêts et la gestion de leur dossier

ATTENTES AUTOUR DES SERVICES EN LIGNES

OUTILS ET SERVICES

- ★★★ Plateforme d'échanges avec les garants pour la prise de garantie
- ★★☆ Forum de partage d'expertise
- ★★★ Mise à disposition des collectivités locales garantes d'informations sur la vie du prêt
- ★★☆ Vision consolidée de l'activité de financement pour les groupes et futures sociétés de coopération

ILS SE SONT EXPRIMÉS

> *Un climat de confiance avec des échanges réguliers.*

> *Nous aimerions mutualiser nos expériences entre bailleurs.*

> *Des réponses rapides adaptées à la complexité de notre besoin.*