

Résultats du sondage de la satisfaction des prêts aux clients

Août 2024



Venture Niagara
Entreprise Niagara
Community Futures Development Corporation
Société d'aide au développement des collectivités

www.ventureniagara.com

Brève description

Processus du sondage:

Entreprise Niagara est un partenaire de confiance dans le milieu des affaires du Niagara depuis tout près de 40 ans. L'entreprise offre des services financiers essentiels qui appuient la croissance et la résilience des entreprises. Pour avoir une meilleure compréhension de l'expérience client et pour garantir que nous répondions adéquatement aux besoins de nos clients, nous avons fait notre premier sondage de satisfaction auprès de notre clientèle de prêts au printemps 2024. Cette initiative marque une étape importante dans notre engagement à progresser et à offrir des services de qualité, et nous permettra de recueillir de précieuses informations des utilisateurs de nos services.

Participants

Total des répondants au sondage	106 anciens clients
---------------------------------	---------------------

Critères	Clients qui ont remboursé leur prêt à l'échéance
----------	--

❖ Catégories de prêts:

- Prêts Express et marges de crédit jusqu'à un montant de 20 000\$
- Prêts à terme réguliers et marges de crédit de 20 000\$ à 250 000\$
- FARR/CUEC-pour répondre aux besoins des entreprises durant la pandémie

Résultats du sondage

Méthode	Sondages reçus par courriels via Mailchimp
---------	--

Nombre de questions	17
---------------------	----

Taux de réponse	21%
-----------------	-----

Les questions et réponses du sondage

01 Quel est votre niveau de satisfaction générale quant au processus de demande de prêt avec Entreprise Niagara?



■ très satisfait

22 sur 22 ou 100% des répondants ont répondu être très satisfait du processus de demande de prêt

02 Comment évalueriez-vous la clarté et la compréhension de l'information fournie durant le processus de demande de prêt?



■ excellent

22 sur 22 ou 100% des répondants ont évalué la clarté et la compréhension de l'information fournie comme étant excellente lors du processus de demande de prêt

03 Avez-vous trouvé le processus d'approbation des prêts efficace et rapide?



■ Oui, très efficace et rapide

22 sur 22 ou 100% des répondants ont évalué le processus d'approbation des prêts comme étant efficace et rapide

04 Est-ce que les modalités du prêt vous ont été clairement expliquées avant la signature de l'entente?



■ Oui, très clair

22 sur 22 ou 100% des répondants ont affirmé que les modalités des prêts étaient très clairement expliquées avant la signature de l'entente

05 Êtes-vous satisfait du niveau de service à la clientèle reçu lors de la demande de prêt et du processus d'approbation?

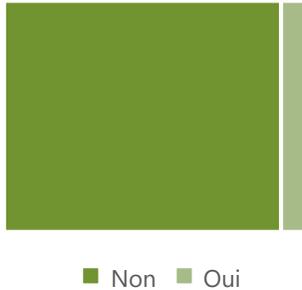


■ très satisfait

22 sur 22 ou 100% des répondants ont affirmé le niveau de service à la clientèle reçu lors de la demande de prêt et du processus d'approbation comme étant très satisfaisant

06

Avez-vous eu des problèmes ou défis durant le processus de remboursement? Si oui, veuillez préciser.

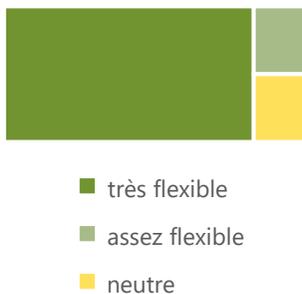


- 20/22 non, aucun problème, c'était simple, tout s'est bien passé
- 1/22 Oui, au début mais avec l'aide de Volker, c'était facile
- 1/22 avait mal compris le montant du remboursement

20/22 ou 91% ont affirmé n'avoir eu aucun problème avec le processus de remboursement

07

Comment évalueriez-vous la flexibilité des options de remboursement offertes par Entreprise Niagara?



- 18/22 très flexible
- 2/22 assez flexible
- 2/22 neutre

82% (18/22) très flexible, 0% ont répondu pas très flexible ou pas du tout flexible

08

Êtes-vous satisfait de la communication avec Entreprise Niagara en ce qui a trait au statut de votre compte de prêt et des paiements à venir?



22/22 ou 100% des répondants sont très satisfaits des communications avec Entreprise Niagara en ce qui a trait au statut de leur compte de prêt et de leurs paiements

09 Est-ce que vous recommanderiez Entreprise Niagara comme source de financement à un ami?



■ Définitivement oui
■ Probablement oui

- 21/22 ont répondu Définitivement oui
- 1/22 ont répondu Probablement oui

100% des répondants recommanderaient définitivement ou probablement Entreprise Niagara comme source de financement à un ami

10 Avez-vous l'intention de faire demande à nouveau pour un prêt avec Entreprise Niagara ?



■ Définitivement oui
■ Probablement oui
■ Pas certain
■ Probablement pas

- 15/22 ont répondu Définitivement oui
- 3/22 ont répondu Probablement oui
- 3/22 ont répondu Pas certain
- 1/22 a répondu Non

18/22 ou 82% feraient probablement ou définitivement demande à nouveau pour un prêt avec Entreprise Niagara

11

Comment avez-vous été informé d'Entreprise Niagara comme source de financement pour les entreprises?



- Référé à une autre personne
- Pas certain
- Autre
- Aucune réponse

- 19/22 ont été référés par un partenaire communautaire (ex : une PME, BDC, Innovate Niagara, Brock Linc, FedDev Ontario. etc.)
- 1/22 Pas certain
- 1/22 Autre (ami)
- 1/22 Aucune réponse

20/22 ou 91% des répondants ont indiqué avoir été informé des services d'Entreprise Niagara au moyen du bouche-à-oreille ou par des partenaires de l'écosystème ou par un ami.

12

Quel était la nature de votre financement avec Entreprise Niagara?



- Fonds d'aide et de relance régionale/ compte d'urgence pour les entreprises canadiennes
- Prêts à terme de plus de 20 000\$ et de moins de 250 000\$

- 18/22 Fonds d'aide et de relance régionale / compte d'urgence pour les entreprises canadiennes jusqu'à un montant maximum de 60 000\$
- 2/22 Prêts à terme de plus de 20 000\$ et de moins de 250 000\$
- 2/22 prêts express

- Prêts express

13

Quelle était la raison principale de votre prêt commercial?



- Pour survivre à la COVID
- Pour l'achat d'équipement
- Pour démarrer mon entreprise
- Pour la croissance de mon entreprise
- Aucune réponse

- 13/22 pour survivre à la Covid
- 3/22 pour l'achat d'équipement
- 2/22 pour démarrer leur entreprise
- 2/22 pour la croissance de leur entreprise
- 2/22 aucune réponse

14

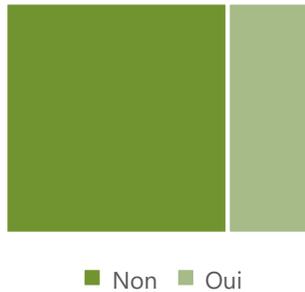
Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions afin d'améliorer notre service de prêts?

Aucun commentaire ou aucune suggestion des 22 répondants afin d'améliorer notre service de prêts. Toutefois, voici certaines constatations des répondants:

- Je suis vraiment reconnaissant. Ce prêt m'a vraiment aidé durant la pandémie.
- Volker a été vraiment utile durant tout le processus.
- C'était excellent du début à la fin
- C'est excellent.
- Non, le service et l'appui était excellent.
- J'ai vécu une belle expérience. Très satisfait des services de Volker et de son équipe

15

Vous bénéficiez d'un prêt commercial d'Entreprise Niagara. Saviez-vous que nous fournissons également d'autres services en plus du financement?

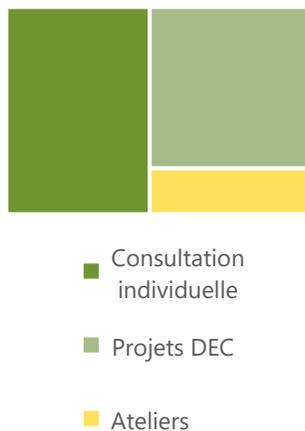


- 16/22 répondants ont répondu non
- 6/22 répondants ont répondu oui, ils connaissaient d'autres services

C'est une occasion pour informer les clients de prêts des autres services d'Entreprise Niagara.

16

Si vous avez répondu oui à la question 15, quels services connaissiez-vous?



- Consultation individuelle mentionnée à 8 reprises
- Mention des projets DEC à sept reprises
- Ateliers mentionnés à deux reprises
- Certains répondants ont donné plusieurs réponses
- Certains répondants n'ont donné aucune réponse

17

Veillez inscrire le nom de votre entreprise. (facultatif)

17/22 répondants ont inscrit le nom de leur entreprise pour le sondage

L'engagement d'Entreprise Niagara face à la croissance des entreprises

Les clients d'Entreprise Niagara donnent constamment une bonne appréciation de leur expérience, de leur satisfaction de l'appui reçu et des services offerts par Entreprise Niagara. Cette rétroaction renforce notre dévouement à nous assurer que les entreprises du Niagara aient accès au capital nécessaire pour le démarrage et la croissance de leur entreprise.

Avec ses prêts, ses marges de crédit et ses investissements en capitaux propres, Entreprise Niagara s'engage à soutenir la croissance des entreprises et à renforcer la résilience dans sa communauté.

