



QUESTION 1						
Nombre de Si l'agence répondait à vos demandes sous 24 heures :		Si l'agence répondait à vos demandes sous 72 heures :				
Si l'agence répondait à vos demandes sous 24 heures :	Ça m'est égale	Je trouverais cela normal	J'en serais insatisfait(e)	J'en serais très satisfait(e)	(vide)	Total général
Ça m'est égale		1	1			2
Je trouverais cela normal		2	4	9		15
J'en serais très satisfait(e)		2	21	7	3	33
(vide)						
Total général		5	26	16	3	50

QUESTION 2						
Nombre de Si l'agence vous tenait informé(e) à chaque étape de votre dossier :		Si l'agence vous tenait informé(e) uniquement lorsque cela est nécessaire :				
Si l'agence vous tenait informé(e) à chaque étape de votre dossier :	Ca m'est égale	Je trouverais cela normal	J'en serais insatisfait(e)	J'en serais très satisfait(e)	Total général	
Ca m'est égale		4			4	
Je trouverais cela normal		2	8	4	18	
J'en serais très satisfait(e)		4	16	5	3	28
Total général		6	28	9	7	50

QUESTION 3					
Nombre de Si l'agence assurait un suivi régulier de votre sinistre et vous informait de chaque évolution :		Si l'agence vous contactait uniquement lors des étapes importantes du sinistre :			
Si l'agence assurait un suivi régulier de votre sinistre et vous informait de chaque évolution :	Ca m'est égale	Je trouverais cela normal	J'en serais insatisfait(e)	J'en serais très satisfait(e)	Total général
Ca m'est égale		1			1
Je trouverais cela normal		2	9	4	15
J'en serais très satisfait(e)		6	18	6	4
					34
Total général		9	27	10	4
					50

QUESTION 4

Nombre de Si vous disposiez toujours du même interlocuteur pour le suivi de votre dossier :

Si plusieurs collaborateurs intervenaient dans le suivi de votre dossier :

Si vous disposiez toujours du même interlocuteur pour le suivi de votre dossier :	Ca m'est égale	Je trouverais cela normal	J'en serais insatisfait(e)	J'en serais très satisfait(e)	Total général
Ca m'est égale		9	1		10
Je trouverais cela normal		2	3	3	8
J'en serais très satisfait(e)		7	7	15	3
Total général		18	11	18	3
					50

QUESTION 5					
Nombre de Si l'agence adaptait ses conseils à votre situation personnelle :		Si l'agence proposait un accompagnement standardisé à l'ensemble de ses clients :			
Si l'agence adaptait ses conseils à votre situation personnelle :	Ca m'est égale	Je trouverais cela normal	J'en serais insatisfait(e)	J'en serais très satisfait(e)	Total général
Je trouverais cela normal		1	4	7	12
J'en serais très satisfait(e)		7	8	17	6
Total général		8	12	24	6
					50

QUESTION 6					
Nombre de Si vous pouviez obtenir une première réponse à vos questions en dehors des horaires d'ouverture grâce à un assistant virtuel :		Si les réponses étaient uniquement disponibles pendant les horaires d'ouverture de l'agence :			
Si vous pouviez obtenir une première réponse à vos questions en dehors des horaires d'ouverture grâce à un assistant virtuel :	Ca m'est égale	Je trouverais cela normal	J'en serais insatisfait(e)	Total général	
Ca m'est égale		1	13		14
Je trouverais cela normal		1	4	1	7
J'en serais insatisfait(e)			5		5

Si l'agence répondait à vos demandes sous 72 heures :

Si l'agence répondait à vos demandes sous 24 heures :	J'en serais insatisfait(e)	Cela m'est égal	Je trouverais cela normal	J'en serais très satisfait(e)
J'en serais très satisfait(e)	3	2	21	3
Je trouverais cela normal	9	2	4	0
Cela m'est égal	0	1	1	0
J'en serais insatisfait(e)	0	0	0	0

	Attractivité	Indifférent	Proportionnel	Obligatoire	Double tranchant	Contradictoire	Total
Réactivité (moins de 24h)	23	8	7	9	3	0	50

Si l'agence vous tenait informé(e) uniquement lorsque cela est nécessaire :

Si l'agence vous tenait informé(e) à chaque étape de votre dossier :	J'en serais insatisfait(e)	Cela m'est égal	Je trouverais cela normal	J'en serais très satisfait(e)
J'en serais très satisfait(e)	6	2	18	4
Je trouverais cela normal	4	2	9	0
Cela m'est égal	0	1	0	0
J'en serais insatisfait(e)	0	0	0	0

	Attractivité	Indifférent	Proportionnel	Obligatoire	Double tranchant	Contradictoire	Total
Suivi du dossier	24	12	6	4	4	0	50

Si l'agence vous contactait uniquement lors des étapes importantes du sinistre :

Si l'agence assurait un suivi régulier de votre sinistre et vous informait de chaque évolution :	J'en serais insatisfait(e)	Cela m'est égal	Je trouverais cela normal	J'en serais très satisfait(e)
J'en serais très satisfait(e)	6	6	18	4
Je trouverais cela normal	4	2	9	0
Cela m'est égal	0	1	0	0
J'en serais insatisfait(e)	0	0	0	0

	Attractivité	Indifférent	Proportionnel	Obligatoire	Double tranchant	Contradictoire	Total
Gestion des sinistres	24	12	6	4	4	0	50

Si plusieurs collaborateurs intervenaient dans le suivi de votre dossier :

Si vous disposiez toujours du même interlocuteur pour le suivi de votre dossier :	J'en serais insatisfait(e)	Cela m'est égal	Je trouverais cela normal	J'en serais très satisfait(e)
J'en serais très satisfait(e)	3	7	7	3
Je trouverais cela normal	3	2	3	0
Cela m'est égal	0	9	1	0
J'en serais insatisfait(e)	0	0	0	0

	Attractivité	Indifférent	Proportionnel	Obligatoire	Double tranchant	Contradictoire	Total
Interlocuteur dédié	14	15	15	3	3	0	50

Si l'agence proposait un accompagnement standardisé à l'ensemble de ses clients :

Si l'agence adaptait ses conseils à votre situation personnelle :	J'en serais insatisfait(e)	Cela m'est égal	Je trouverais cela normal	J'en serais très satisfait(e)
J'en serais très satisfait(e)	3	7	8	6
Je trouverais cela normal	7	1	4	0
Cela m'est égal	0	0	0	0
J'en serais insatisfait(e)	0	0	0	0

	Attractivité	Indifférent	Proportionnel	Obligatoire	Double tranchant	Contradictoire	Total
Accompagnement personnalisé	15	5	17	7	6	0	50

Si les réponses étaient uniquement disponibles pendant les horaires d'ouverture de l'agence :

Si vous pouviez obtenir une première réponse à vos questions en dehors des horaires d'ouverture grâce à un assistant virtuel :	J'en serais insatisfait(e)	Cela m'est égal	Je trouverais cela normal	J'en serais très satisfait(e)
J'en serais très satisfait(e)	7	3	14	6
Je trouverais cela normal	1	1	13	0
Cela m'est égal	0	0	0	0

J'en serais très satisfait(e)	3	14	7	24
Total général	4	38	8	50

QUESTION 7

Nombre de Si vous pouviez suivre en temps réel l'avancement de votre sinistre sur une plateforme en ligne :

Si vous receviez uniquement des informations lors des principales étapes du traitement du sinistre :

Si vous pouviez suivre en temps réel l'avancement de votre sinistre sur une plateforme en ligne :	Ca m'est égale	Je trouverais cela normal	J'en serais insatisfait(e)	J'en serais très satisfait(e)	Total général
Je trouverais cela normal	3	3	2	1	7
J'en serais très satisfait(e)	4	21	13	5	43
Total général	7	24	13	6	50

QUESTION 8

Nombre de Si vous aviez accès à un espace client regroupant l'ensemble de vos Si vous deviez demander les informations ou documents à Si vous aviez accès à un espace client regroupant l'ensemble de vos documents :

Ca m'est égale

Je trouverais cela normal	1	3	11	1	16
J'en serais très satisfait(e)	2	6	23	3	34
Total général	3	9	34	4	50

QUESTION 9

Nombre de Si seuls les photographies et descriptifs étaient disponibles :

Si seuls les photographies et descriptifs étaient disponibles :

Si les biens immobiliers étaient présentés avec une visite virtuelle :	Ca m'est égale	Je trouverais cela normal	J'en serais insatisfait(e)	J'en serais très satisfait(e)	Total général
Ca m'est égale	3	2	2	1	8
Je trouverais cela normal	1	2	1	4	4
J'en serais insatisfait(e)			3	3	3
J'en serais très satisfait(e)	5	18	6	6	35
Total général	9	22	12	7	50

QUESTION 10

Nombre de Si l'agence proposait un accompagnement dans la recherche de financement ou de crédit immobilier :

Si l'agence vous orientait simplement vers des organismes de financement :

Si l'agence proposait un accompagnement dans la recherche de financement ou de crédit immobilier :	Ca m'est égale	Je trouverais cela normal	J'en serais insatisfait(e)	J'en serais très satisfait(e)	Total général
Ca m'est égale	8	2	1	1	12
Je trouverais cela normal	1	2	1	4	4
J'en serais insatisfait(e)			1	1	1
J'en serais très satisfait(e)	4	17	3	9	33
Total général	13	21	6	10	50

QUESTION 11

Nombre de Si une seule agence pouvait vous accompagner pour l'achat, la location, la gestion locative, le syndic et le financement :

Si vous deviez faire appel à plusieurs professionnels différents pour chacune de ces démarches :

Si une seule agence pouvait vous accompagner pour l'achat, la location, la gestion locative, le syndic et le financement :	Ca m'est égale	Je trouverais cela normal	J'en serais insatisfait(e)	J'en serais très satisfait(e)	Total général
Ca m'est égale	2	1	3	6	6
Je trouverais cela normal	1	3	5	1	10
J'en serais insatisfait(e)	1			1	2
J'en serais très satisfait(e)	6	8	17	1	32
Total général	10	12	25	3	50

J'en serais insatisfait(e)	5
----------------------------	---

	Attractivité	Indifférent	Proportionnel	Obligatoire	Double tranchant	Contradictoire	Total
Assistant virtuel IA	17	25	7	1	0	0	50

Si vous pouviez suivre en temps réel l'avancement de votre sinistre sur une plateforme en ligne :

Si vous receviez uniquement des informations lors des principales étapes du traitement du sinistre :

J'en serais insatisfait(e)	13	Cela m'est égal	4	21	5
Je trouverais cela normal	3	3	1		
Cela m'est égal					
J'en serais insatisfait(e)					

	Attractivité	Indifférent	Proportionnel	Obligatoire	Double tranchant	Contradictoire	Total
Plateforme de suivi des sinistres	25	6	13	0	5	1	50

Si vous aviez accès à un espace client Si vous deviez demander les informations ou documents à chaque besoin (Appels de fonds, Régularisation des charges, Paiement des loyers etc)

J'en serais insatisfait(e)	23	Cela m'est égal	2	6	3
Je trouverais cela normal	11	1	13	1	
Cela m'est égal					
J'en serais insatisfait(e)					

	Attractivité	Indifférent	Proportionnel	Obligatoire	Double tranchant	Contradictoire	Total
Espace client	8	4	23	11	3	1	50

Si les biens immobiliers étaient présentés avec une visite virtuelle :

Si seuls les photographies et descriptifs étaient disponibles :

J'en serais insatisfait(e)	1	Cela m'est égal	5	18	6
Je trouverais cela normal	1	1	2	1	
Cela m'est égal	1	3	2	2	
J'en serais insatisfait(e)				3	

	Attractivité	Indifférent	Proportionnel	Obligatoire	Double tranchant	Contradictoire	Total
Visite Virtuelle	23	8	6	1	6	6	50

Si l'agence vous orientait simplement vers des organismes de financement :

Si l'agence proposait un accompagnement dans la recherche de financement ou de crédit immobilier :

J'en serais insatisfait(e)	1	Cela m'est égal	4	17	9
Je trouverais cela normal	1	1	2	2	
Cela m'est égal	1	8	2	1	
J'en serais insatisfait(e)	1				

	Attractivité	Indifférent	Proportionnel	Obligatoire	Double tranchant	Contradictoire	Total
Courtage	21	13	3	3	9	1	50

Si vous deviez faire appel à plusieurs professionnels différents pour chacune de ces démarches :

Si une seule agence pouvait vous accompagner pour l'achat, la location, la gestion locative, le syndic et le financement :

J'en serais insatisfait(e)	13	Cela m'est égal	6	8	1
Je trouverais cela normal	5	1	3	1	
Cela m'est égal	3	2	1		
J'en serais insatisfait(e)		1		1	

	Attractivité	Indifférent	Proportionnel	Obligatoire	Double tranchant	Contradictoire	Total
Accompagnement global	14	8	17	6	1	2	50