

# Enquête des parties prenantes auprès des détenteurs de certificats d'actions, des clients et des collaborateurs

# Enquête Ipsos - Parties prenantes – Contexte - novembre 2021



## À propos d'Ipsos

Ipsos Group S.A. est une société multinationale d'études de marché et de conseil dont le siège est à Paris, en France. Leader mondial des études de marché, Ipsos fournit des informations fiables et une véritable compréhension de la société, des marchés et des personnes.

## Objectif de la recherche

### D'une situation..

...où la Banque Triodos explore de nouveaux systèmes pour faciliter le commerce des certificats d'actions. La Banque Triodos compte environ 43 500 détenteurs de certificats d'actions (certificats), représentant une base de capital de 1,2 milliard d'euros. Depuis mars 2020, les échanges de certificats ont été suspendus à deux reprises. La dernière suspension a eu lieu en janvier 2021 et aujourd'hui encore, les échanges ne sont pas possibles. La Banque Triodos étudie actuellement différentes solutions futures pour lever des capitaux et faciliter les échanges. La Banque Triodos veut s'assurer que dans ce processus, toutes les parties prenantes soient entendues.

# Enquête Ipsos - Parties prenantes – Contexte - novembre 2021

## Avec une enquête objective...

...la Banque Triodos sera en mesure d'entendre correctement la voix de toutes les parties prenantes (détenteurs de certificats, clients et collaborateurs) et d'en tenir compte lorsqu'elle décidera de la future stratégie en matière de capital. La Banque Triodos connaîtra non seulement leurs motivations sous-jacentes, mais aussi la manière dont celles-ci affectent leur comportement actuel et leurs considérations pour l'avenir.

## Vers...

...une situation où la Banque Triodos peut prendre une décision mûrement réfléchie sur sa future stratégie en matière de capital. Une décision qui s'appuie sur les opinions des parties prenantes de la Banque Triodos et qui est bien comprise par les détenteurs de certificats, les clients et les collaborateurs.

Triodos  Bank

Pour les  
questions que  
nous posons  
et auxquelles  
nous  
répondons



## Groupe cible de l'enquête

Les détenteurs de certificats de la Banque Triodos aux Pays-Bas, en Espagne, en Allemagne, en Belgique et au Royaume-Uni

Les clients (particuliers et entreprises) de la Banque Triodos sur tous les marchés

Les collaborateurs des conseils d'entreprise de la Banque Triodos dans toutes les entités

# **1. Détenteurs de certificats d'actions**

Mise en place et résultats de la recherche auprès des détenteurs de certificats d'actions

# 1. Détenteurs de certificats d'actions

Mise en place de l'enquête en ligne auprès de tous les détenteurs de certificats

## Méthode

La Banque Triodos a envoyé un e-mail de pré-notification à ses détenteurs de certificats ayant donné leur consentement pour les informer de l'enquête. Ipsos a envoyé un e-mail d'invitation aux détenteurs de certificats ayant une adresse e-mail. L'invitation comprenait un lien unique vers le questionnaire. Les détenteurs de certificats sans adresse e-mail ont reçu une lettre par courrier de la Banque Triodos avec un identifiant de connexion et un mot de passe uniques et un lien vers la page web de la Banque Triodos. Sur cette page, les détenteurs de certificats ont pu cliquer sur le lien de l'enquête et saisir leurs données de connexion uniques.

- Le questionnaire était disponible en anglais, néerlandais, français, allemand et espagnol.
- Temps de réalisation moyen : 13 minutes
- Ce rapport est basé sur les enquêtes complétées mentionnées sur les diapositives suivantes qui ont été collectées dans la période du 17 au 23 novembre 2021 (n=9 066).

## Groupe cible

Les détenteurs de certificats de la Banque Triodos aux Pays-Bas, en Espagne, en Allemagne, en Belgique et au Royaume-Uni.

# 1. Détenteurs de certificats d'actions

Mise en place de l'enquête en ligne pour tous les détenteurs de certificats

## Rapports

La Banque Triodos a fourni, conformément au RGPD, des informations anonymes (âge, sexe, nombre de certificats d'actions, durée de la relation) afin qu'Ipsos puisse effectuer les analyses. Les données sont pondérées en fonction de la répartition des détenteurs de certificats par pays. Les résultats de l'enquête sont fournis à la Banque Triodos uniquement à un niveau agrégé.

## Travail sur le terrain et taille de l'échantillon

Ce rapport est basé sur les enquêtes complétées mentionnées sur la diapositive suivante qui ont été collectées entre le 17 et le 23 novembre 2021 (n=9 066).

# 1. Détenteurs de certificats d'actions

## Mise en place de l'enquête en ligne pour tous les détenteurs de certificats

Un taux de réponse de 22,3% a été obtenu, ce qui est considéré comme élevé et représentatif de la population de détenteurs de certificats.

| Pays        | Nombre d'enregistrements avec e-mail | Nombre d'enregistrements sans e-mail (invitation par lettre) | Total échantillon | Nombre d'enquêtes réalisées | Taux de réponse |
|-------------|--------------------------------------|--|-------------------|-----------------------------|-----------------|
| Pays-Bas    | 20 476                               | 2 098  | 22 574            | 5 769                       | 25,6%           |
| Espagne     | 6 519                                | 1 374  | 7 893             | 1 189                       | 15,1%           |
| Allemagne   | 856                                  | 430  | 1 286             | 440                         | 34,2%           |
| Belgique    | 6 673                                | 485  | 7 158             | 1 348                       | 18,8%           |
| Royaume-Uni | 1 373                                | 296  | 1 669             | 320                         | 19,2%           |
|             | <b>35 897</b>                        | <b>4 683</b>   | <b>40 580</b>     | <b>9 066</b>                | <b>22,3%</b>    |



# Domaine de recherche des détenteurs de certificats d'actions

## Aperçu des perceptions et des opinions

Quel est l'impact de la situation actuelle sur l'implication initiale et la motivation des détenteurs de certificats de la Banque Triodos, aujourd'hui et dans un avenir proche ?

Ce que nous devons comprendre pour répondre à cette question :



### 1 Quelles sont les motivations à soutenir la Banque Triodos (financièrement) ?

- Dans quelle mesure les détenteurs sont-ils impliqués dans la Banque Triodos ?
- Pourquoi ont-ils choisi à l'origine de devenir détenteur de certificats de la Banque Triodos ?
- Quel type d'investisseur sont-ils (motivation)? Investir : pour générer un (autres type de) rendement, d'un point de vue idéaliste, d'un point de vue communautaire (désir d'appartenir à un groupe), pour soutenir des projets, etc.



### 2 Quelles sont les perceptions, motivations et intentions actuelles ?

- Familiarité et connaissance de la situation actuelle ?
- Perceptions de la situation actuelle, y compris le sentiment et la compréhension ?
- Impact de la situation actuelle sur les personnes, leurs perceptions, leur confiance et leurs motivations/implications initiales ?
- Intentions de vente ou d'achat ? Ou ne rien faire ? Et combien de certificats souhaitent-ils vendre ou acheter ?
- Dans quelle mesure les détenteurs tiennent-ils compte des autres parties prenantes ?



### 3 Comment les détenteurs envisagent-ils l'avenir (proche) ?

- Comment les détenteurs envisagent-ils leur avenir avec la Banque Triodos ? Quelles sont leurs intentions futures ?
- Dans quelle mesure existe-t-il un sentiment de communauté ? Les détenteurs souhaitent-ils aider les autres (et la Banque Triodos) ?
- Perception d'un « tableau d'affichage » comme une solution temporaire ?
- Et quels sont les aspects importants d'une MTF ou d'une cotation en bourse ?

## Profil des détenteurs de certificats

Les détenteurs possèdent des certificats comme investissement à long terme.

Pour près de trois quarts des détenteurs de certificats, l'investissement consiste à « faire une action positive pour la société et/ou contribuer à un monde meilleur ».

Le désir de flexibilité et de liberté ainsi que la prise de risques pour un meilleur rendement sont à peine mentionnés.

- La plupart des détenteurs de certificats soutiennent la Banque Triodos en raison de sa mission et de sa contribution à la société, bien que l'aspect financier soit également considéré comme pertinent.
- Le niveau de connaissance et de compréhension de la suspension du commerce des certificats est élevé. Presque tous les répondants savent que le commerce des certificats de la Banque Triodos est suspendu. Parmi tous ceux qui sont au courant, les trois quarts en connaissent également la raison.
- La grande majorité des détenteurs de certificats disent qu'il n'y a pas d'effet sur leur motivation et que leur implication n'a pas changé.

## Conclusion

Les détenteurs de certificats sont fidèles à la mission et à la vision de la Banque Triodos. L'implication et la motivation sont sous pression en ces temps de suspension incertaine.

La négociabilité et les possibilités de croissance de la Banque Triodos sont les plus importantes pour les détenteurs de certificats. Les détenteurs de certificats sont confiants quant à l'avenir de leur relation avec la Banque Triodos.

### 1. Les valeurs de la Banque Triodos constituent la motivation la plus importante pour devenir détenteur d'un certificat d'actions

La plupart des détenteurs de certificats est très impliquée et soutient la Banque Triodos en raison de ses valeurs fondamentales.

---

### 2. La suspension actuelle est source d'incertitude et de tension au sein d'un groupe de détenteurs de certificats

Même si la majorité des détenteurs de certificats continuera à soutenir les valeurs de la Banque Triodos et n'en subira que peu ou pas d'effets, la période de suspension n'a pas d'effets positifs.

---

### 3. Les détenteurs de certificats souhaiteraient avoir le « meilleur des deux mondes » - soit une solution qui combine la négociabilité et la stabilité des prix - et se montrent assez confiants dans l'avenir

Bien que les détenteurs de certificats soient incertains quant à la suspension, la plupart d'entre eux se sent (très) confiante quant à sa future relation avec la Banque Triodos.

---

# Aperçu des perceptions, des motivations et des intentions actuelles, ainsi que des perspectives d'avenir (proche) des détenteurs de certificats d'actions

## 1 Perceptions, motivations et intentions actuelles

**Les émotions sont diverses et variées, mais la plupart des personnes interrogées est convaincue que la Banque Triodos résoudra la situation actuelle de manière appropriée.**

- La majorité des détenteurs de certificats continuera à soutenir les valeurs de la Banque Triodos et ne subira que peu ou pas d'effets
- Ce que les détenteurs de certificats feront une fois qu'ils pourront à nouveau commercer varie.

## 2 Point de vue des détenteurs de certificats sur l'avenir (proche)

**La réalisation d'opportunités de croissance pour la Banque Triodos est le facteur futur le plus important pour les détenteurs de certificats.**

- Pour la majorité des détenteurs de certificats, il n'est pas nécessaire d'effectuer des transactions très fréquentes. Les prix variables n'inquiètent pas beaucoup de détenteurs de certificats.
- Jusqu'à ce qu'une solution soit trouvée, la plupart des détenteurs de certificats se contentent d'attendre calmement.
- Lorsqu'on leur demande quelles seront les caractéristiques importantes lorsque la négociabilité sera rétablie, les détenteurs de certificats souhaitent des opportunités de croissance pour la Banque Triodos, un rendement social supérieur au rendement financier et que tout le monde puisse investir.

## **2. Clients**

Mise en place et résultats de la recherche auprès des clients

## 2. Clients (particuliers et entreprises)

Mise en place de la recherche auprès des clients

### Approche des clients

Des discussions de groupe avec des clients de la Banque Triodos sur les cinq marchés.

- 12 groupes de discussion, sur 5 marchés :
  - Organisés en Espagne, en Belgique, au Royaume-Uni, aux Pays-Bas et en Allemagne
  - 2 groupes de discussion de 2 heures par marché
  - 1 groupe avec des clients particuliers, 1 groupe avec des clients professionnels
  - n = 3-6 clients par groupe
  - 4 groupes de discussion en Belgique : 2 francophones et 2 néerlandophones
- Aucun des répondants ne détenait de certificats
- Focus sur l'impact sur l'image, l'engagement et la confiance de la Banque Triodos

# Champ de recherche sur les clients (particuliers et entreprises)

## Connaissance des perceptions et des opinions

Comment la situation actuelle affecte-t-elle l'implication et la motivation originales des clients de la Banque Triodos (particuliers et entreprises), maintenant et dans un avenir proche ?

Ce que nous devons comprendre pour répondre à cette question :



### 1 Quelles sont les motivations pour choisir Triodos ?

- Pourquoi les clients ont-ils choisi à l'origine de devenir un client de la Banque Triodos ?
- Quels sont les motivations et les moteurs primaires et secondaires en jeu ?
- Comment ont-ils perçu la Banque Triodos en tant que banque ? Quel rôle voyaient-ils pour la Banque Triodos ?
- Comment voient-ils la Banque Triodos maintenant ?
- Dans quelle mesure les clients sont-ils impliqués/engagés ?



### 2 Quelles sont les perceptions, motivations et intentions actuelles ?

- Familiarité et connaissance de la situation actuelle ?
- Perceptions de la situation actuelle, y compris le sentiment, la compréhension, les préoccupations et les opportunités ?
- Impact de la situation actuelle sur leurs motivations et leur engagement initiaux ?
- Impact de la situation actuelle sur l'image perçue de la Banque Triodos ?
- Impact de la situation actuelle sur la confiance ?



### 3 Comment les clients envisagent-ils l'avenir (proche) ?

- Comment les clients voient-ils leur avenir avec la Banque Triodos ? Quelles sont leurs intentions ? (En relation avec les scénarios futurs)
- Dans quelle mesure existe-t-il un sentiment d'appartenance, de faire partie d'une communauté ?
- Perceptions des différentes solutions futures ?
- Y compris l'impact attendu sur leur image personnelle de la Banque Triodos, leur confiance et leur implication/engagement ?
- Quel rôle idéal voient-ils pour la Banque Triodos à l'avenir ?

## Conclusion

Les scénarios futurs nécessitent une réassurance sur le maintien des valeurs et principes de la Banque Triodos. Les clients particuliers et professionnels ont une confiance et un engagement élevés envers la Banque Triodos. La situation actuelle des certificats n'en est pas fortement affectée.

### 1.

Les clients sont fortement motivés par l'idée d'une banque durable et saluent la Banque Triodos pour ses valeurs, ses principes, sa fiabilité et sa différenciation par rapport aux autres banques.

---

### 2.

La situation actuelle est difficile à comprendre et soulève certaines questions, mais elle ne nuit pas à l'image de la Banque Triodos ni à la confiance et à l'engagement envers la banque.

---

### 3.

Les futurs scénarios d'échange de certificats soulèvent certaines questions et préoccupations. Il y a des avantages et des inconvénients, ainsi que certaines préférences pour éviter une approche boursière. Quel que soit le scénario choisi, il est surtout nécessaire de confirmer que les valeurs de la Banque Triodos ne sont pas compromises.

---



### **3. Collaborateurs**

Mise en place et résultats de la  
recherche auprès des  
collaborateurs

## 3. Collaborateurs

### Mise en place de la recherche auprès des collaborateurs

#### Approche des collaborateurs

Discussions de groupe avec les membres des conseils d'entreprise sur tous les marchés

- 6 groupes de discussion, sur 5 marchés :
  - Organisés en Espagne, au Royaume-Uni, aux Pays-Bas, en Allemagne et en Belgique
  - 1 groupes de discussion de 1,5 à 2 heures par marché
  - n = 4-8 par marché
  - 2 groupes en Belgique : francophone et néerlandophone
  - Siège social du groupe et Triodos Investment Management: inclus dans le groupe Pays-Bas
- Focus sur l'impact sur la culture et l'identité de la Banque Triodos, l'engagement et la Banque Triodos en tant qu'employeur

# Domaine de recherche des collaborateurs

## Aperçu des perceptions et des opinions

Quel est l'impact de la situation actuelle sur l'implication initiale et la motivation des collaborateurs de la Banque Triodos, maintenant et dans un avenir proche ?

Ce que nous devons comprendre pour répondre à cette question :



### 1 Quelles sont les motivations pour travailler à la Banque Triodos ?

- Pourquoi les collaborateurs ont-ils choisi de travailler à la Banque Triodos ?
- Quels sont les motivations et les moteurs primaires et secondaires en jeu ?
- Comment ont-ils perçu la Banque Triodos en tant qu'employeur ?
- Comment perçoivent-ils la Banque Triodos en tant qu'employeur aujourd'hui ?
- Dans quelle mesure les collaborateurs sont-ils impliqués ?



### 2 Quelles sont les perceptions, motivations et intentions actuelles ?

- Familiarité et connaissance de la situation actuelle ?
- Perceptions de la situation actuelle, y compris le sentiment, les émotions, la compréhension, les préoccupations et les opportunités ?
- Impact de la situation actuelle sur leurs motivations et leur engagement initiaux ?
- Impact de la situation actuelle sur la culture et l'identité perçues de la Banque Triodos ?
- Impact de la situation actuelle sur la façon dont la Banque Triodos est perçue en tant qu'employeur ?



### 3 Comment les collaborateurs envisagent-ils l'avenir (proche) ?

- Comment les collaborateurs voient-ils leur avenir à la Banque Triodos ? Quelles sont leurs intentions ? (lié aux scénarios futurs)
- Dans quelle mesure existe-t-il un sentiment de communauté ?
- Perceptions des différentes solutions futures ? Y compris l'impact attendu sur la culture et l'identité de la Banque Triodos et l'engagement envers Triodos ?
- Quel rôle idéal voient-ils pour la Banque Triodos à l'avenir ?
- Comment la situation actuelle va-t-elle affecter la marque employeur ?

## Conclusion

Pour chaque scénario futur, l'accent doit être mis sur la sauvegarde de la mission de la Banque Triodos et sur son positionnement. Les collaborateurs ont généralement un lien, une motivation et un engagement élevés envers la Banque Triodos et sa mission. Bien qu'elle soit complexe, la situation actuelle n'a pas eu d'incidence sur ce point, même si elle suscite des inquiétudes.

### 1.

Il existe une forte motivation parmi les collaborateurs pour apporter des changements positifs et mettre l'accent sur l'humain. L'engagement dans les valeurs et la mission de la Banque Triodos est très fort.

---

### 2.

La situation actuelle est complexe et les niveaux de sensibilisation diffèrent. L'impact sur la Banque Triodos en tant qu'employeur et sur l'engagement des collaborateurs est actuellement limité. Bien qu'il existe certaines tensions, la solution (et l'exécution) déterminera l'impact qu'elle aura sur les collaborateurs.

---

### 3.

Les scénarios d'avenir offrent des opportunités mais représentent également des menaces et pourraient avoir un impact sur la culture et l'identité. Chaque scénario a ses avantages et ses inconvénients, mais les collaborateurs espèrent que l'indépendance et la mission de la Banque Triodos seront préservées.

---

Triodos  Bank

**Thank you**