

**FCI-Immobilier.com**

*Portage salarial immobilier*

# Enquête de satisfaction FCI Immobilier - Juillet 2014

ISO 9001  
BUREAU VERITAS  
Certification



# Périmètre de l'enquête

- **Questionnaire en ligne** : envoi automatique des réponses dans un tableur
- Réalisé par FCI Immobilier
- Envoyé à un échantillon représentatif d'environ **261 négociateurs portés** chez FCI Immobilier
- Mené **sur une période de 1 mois** du 16 juillet au 16 août 2014
- Suivi et synthèse

# Périmètre de l'enquête

L'enquête tourne autour de **6 axes** :

- 1- Le profil des négociateurs en portage salarial
- 2 - L'accueil physique et téléphonique
- 3 - La qualité des échanges
- 4 - La gestion des contrats
- 5 - Les services annexes
- 6 – La satisfaction globale

# Objectifs de l'enquête

- **Évaluer la satisfaction** des négociateurs portés chez FCI Immobilier
- **Recueillir leur suggestions**
- **Améliorer les services** de FCI Immobilier

# Résultats de l'enquête

## Profil

L'accueil physique  
et téléphonique

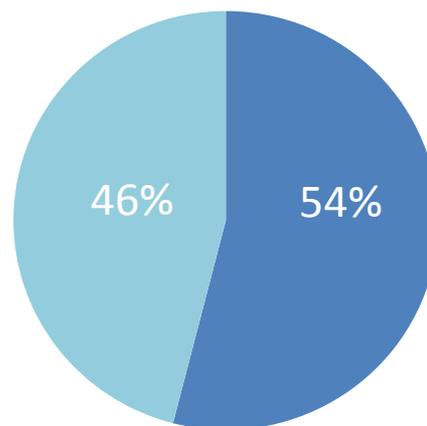
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

**Vous êtes :**



■ Homme

■ Femme

# Résultats de l'enquête

## Profil

L'accueil physique  
et téléphonique

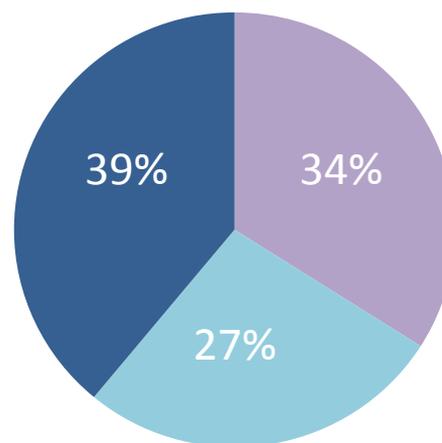
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Quelle est votre fréquence de facturation ?



- 1 à 3 fois/an
- 3 à 6 fois/an
- 6 fois et plus/an

# Résultats de l'enquête

## Profil

L'accueil physique  
et téléphonique

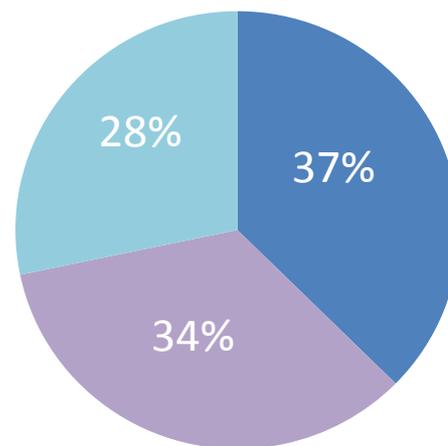
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Quelle est votre ancienneté chez FCI Immobilier ?



- Moins d'1 an
- Entre 1 an et 2 ans
- Plus de 2 ans

# Résultats de l'enquête

## Profil

L'accueil physique  
et téléphonique

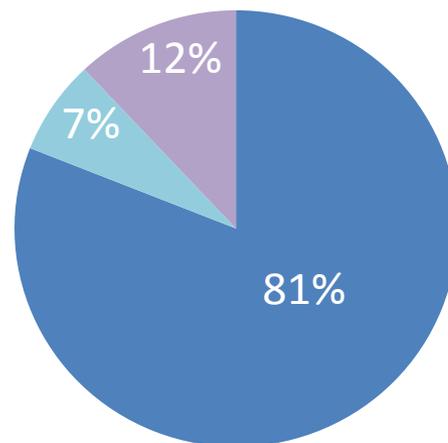
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

## Quel est votre statut ?



■ Négociateur

■ CGP

■ Autre

# Résultats de l'enquête

## Profil

L'accueil physique  
et téléphonique

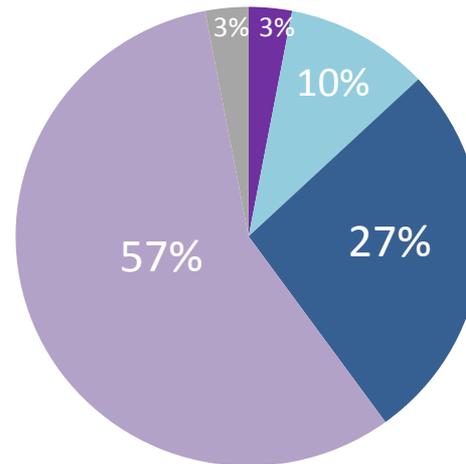
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

**Vous avez :**



- Entre 18 et 25 ans
- Entre 26 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Entre 46 et 65 ans
- Plus de 65 ans

# Résultats de l'enquête

## Profil

L'accueil physique  
et téléphonique

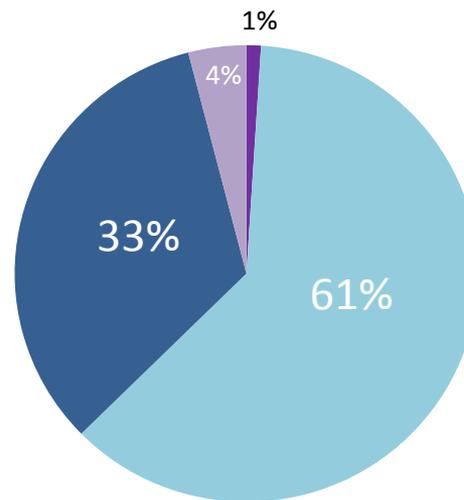
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Pour quelle raison principale avez-vous opté pour le portage salarial ?



- Acquérir une expérience professionnelle
- Bénéficiaire d'un statut de salarié
- Être déchargé des tâches administratives
- Autre

# Résultats de l'enquête

## Profil

L'accueil physique  
et téléphonique

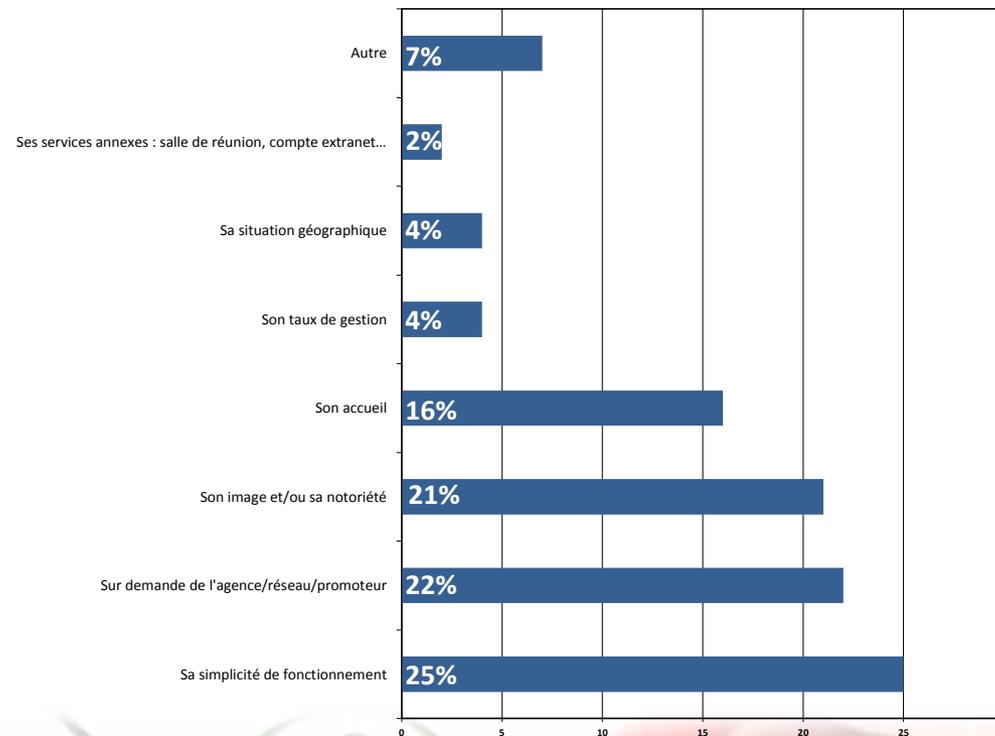
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

## Pour quelle raison principale avez-vous choisi FCI Immobilier?



# Résultats de l'enquête

## Profil

L'accueil physique  
et téléphonique

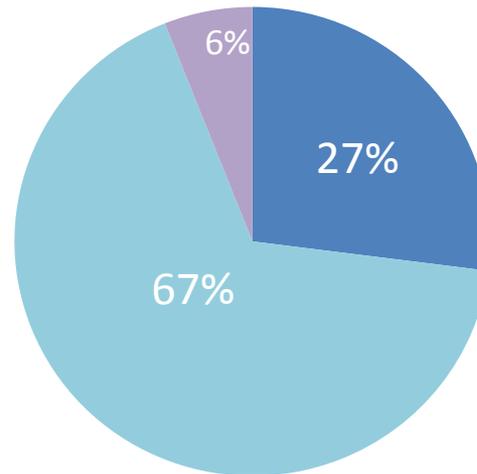
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Que pensez-vous de l'accueil dans nos locaux ?



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Peu satisfaisant
- Pas du tout satisfaisant

# Résultats de l'enquête

## Profil

L'accueil physique  
et téléphonique

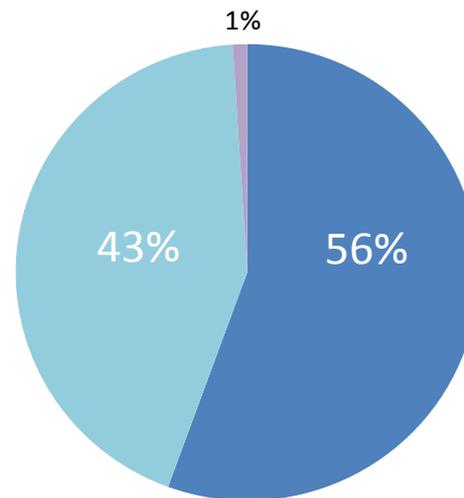
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

## Que pensez-vous de l'accueil téléphonique ?



■ Très satisfaisant

■ Satisfaisant

■ Peu satisfaisant

■ Pas du tout satisfaisant

# Résultats de l'enquête

## Profil

L'accueil physique  
et téléphonique

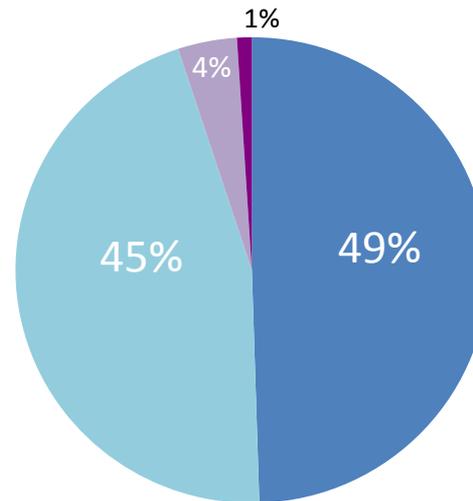
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Que pensez-vous de la capacité d'écoute et la disponibilité de votre interlocuteur ?



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Peu satisfaisant
- Pas du tout satisfaisant

# Résultats de l'enquête

## Profil

L'accueil physique  
et téléphonique

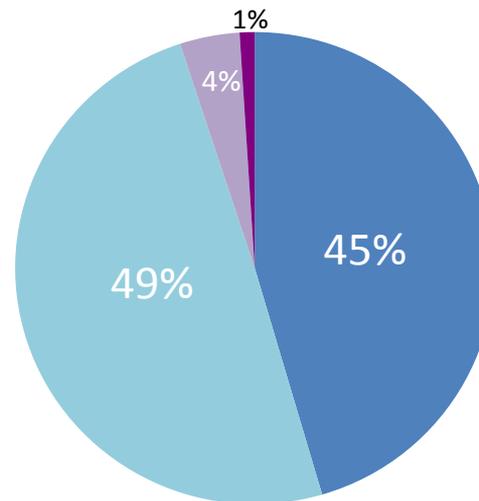
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Que pensez-vous de la réactivité de votre interlocuteur ?



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Peu satisfaisant
- Pas du tout satisfaisant

# Résultats de l'enquête

## Profil

L'accueil physique  
et téléphonique

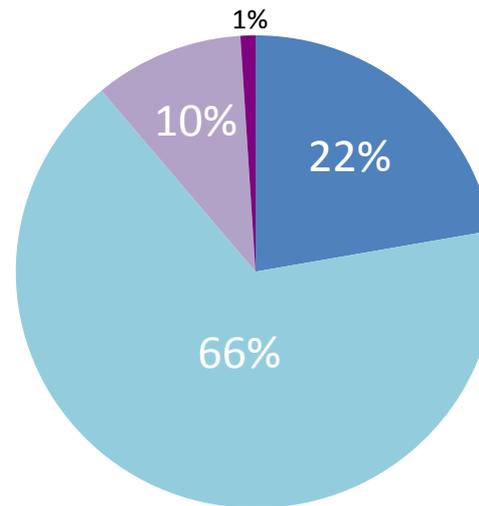
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

**Que pensez-vous de la qualité des informations fournies avant votre adhésion à FCI Immobilier ?** A propos des avantages/inconvénients du portage salarial immobilier, des démarches à suivre, des alternatives...



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Peu satisfaisant
- Pas du tout satisfaisant

# Résultats de l'enquête

Profil

L'accueil physique  
et téléphonique

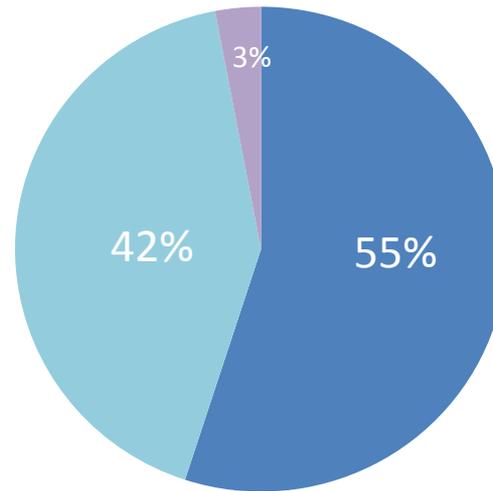
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Avez-vous trouvé les démarches d'adhésion à FCI Immobilier contraignantes ?



- Pas du tout
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Tout à fait

# Résultats de l'enquête

## Profil

L'accueil physique  
et téléphonique

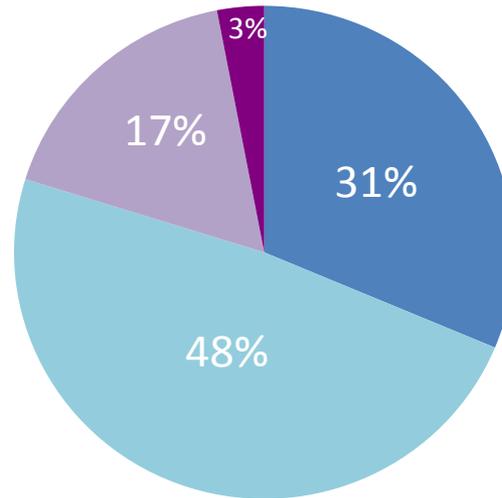
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

**Trouvez-vous les démarches contraignantes ?** Justificatifs de frais à nous transmettre pour les remboursements, informations sur vos missions pour facturation...



- Pas du tout
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Tout à fait

# Résultats de l'enquête

## Profil

L'accueil physique  
et téléphonique

La qualité des échanges

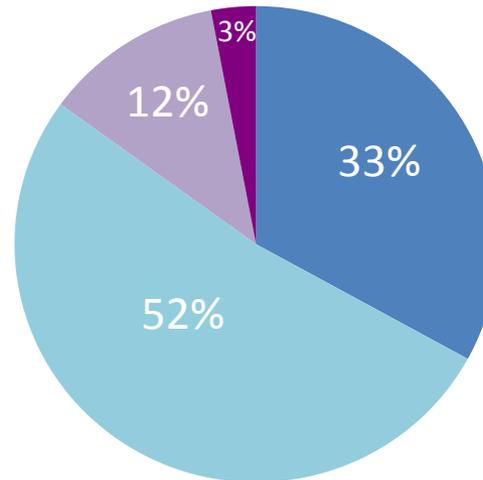
La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

## Que pensez-vous du traitement de vos demandes administratives ?

Versement des salaires, remboursements des frais, suivi de vos facturations...



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Peu satisfaisant
- Pas du tout satisfaisant

# Résultats de l'enquête

## Profil

L'accueil physique  
et téléphonique

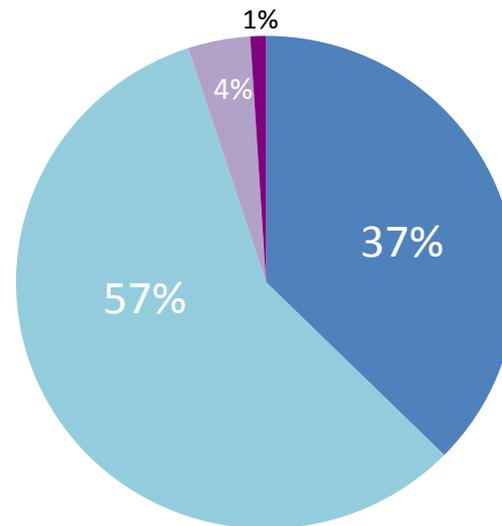
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Que pensez-vous de notre capacité à résoudre les problèmes ?



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Peu satisfaisant
- Pas du tout satisfaisant

# Résultats de l'enquête

## Profil

L'accueil physique  
et téléphonique

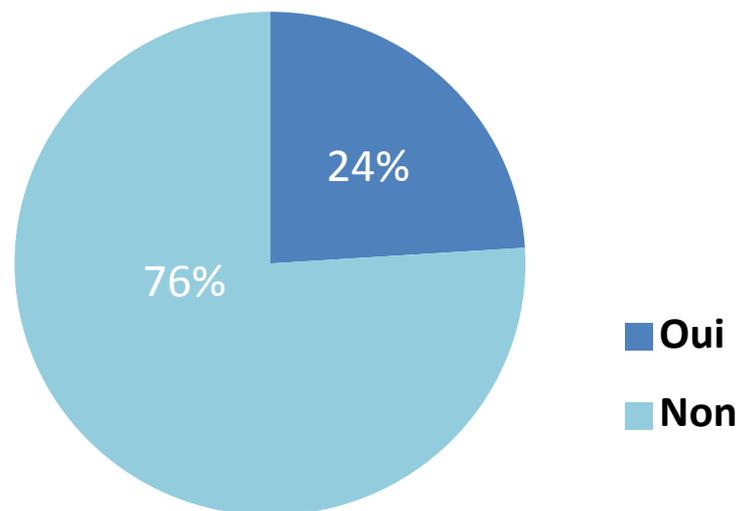
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Consultez-vous votre compte en ligne sur le site internet FCI Immobilier ?



# Résultats de l'enquête

## Profil

L'accueil physique  
et téléphonique

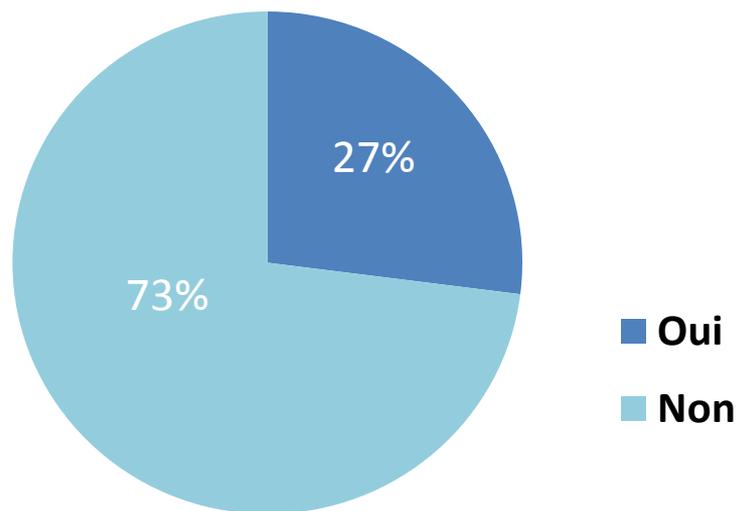
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Aimeriez-vous avoir accès à d'autres services annexes ?



# Résultats de l'enquête

## Profil

L'accueil physique  
et téléphonique

La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Si oui, lesquels ?

**La majorité des négociateurs portés interrogés déclarent ne pas avoir besoin de services annexes.**

Toutefois, ils ont été nombreux à soumettre des idées comme la possibilité de suivre des mini-formations thématiques.

# Résultats de l'enquête

Profil

L'accueil physique  
et téléphonique

La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

**D'après vous, quel est ou quels sont le(s) point(s) à améliorer chez FCI Immobilier ?**

**FCI Immobilier a pris en compte toutes les suggestions et commentaires** concernant la gestion des facturations et des frais, la formation, la communication...

Toutes les autres remarques exprimées concernant le portage salarial en général ont été transmises à la direction de FCI Immobilier.

# Résultats de l'enquête

## Profil

L'accueil physique  
et téléphonique

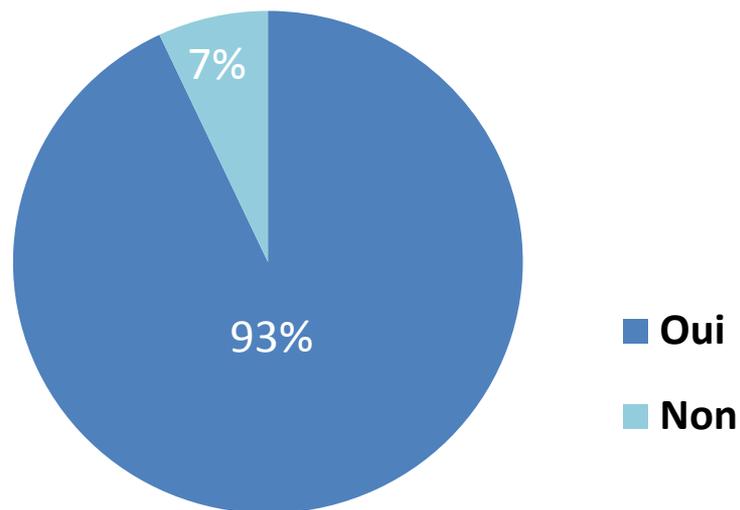
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Recommanderiez-vous FCI Immobilier à votre entourage ?



# Résultats de l'enquête

Profil

L'accueil physique  
et téléphonique

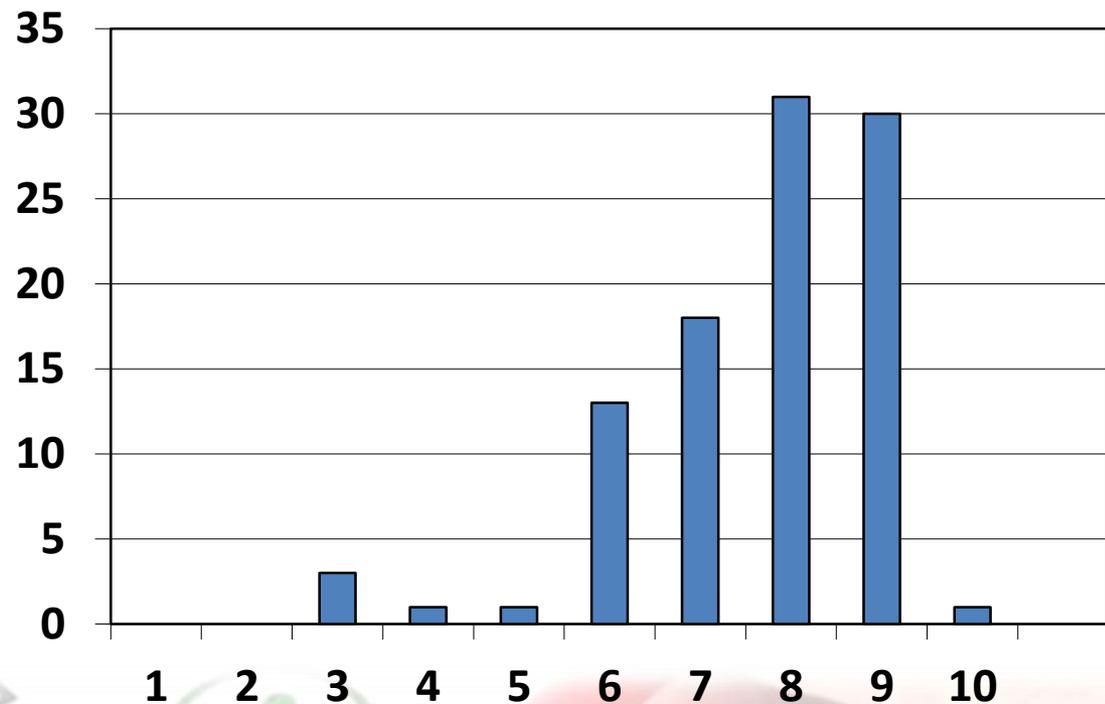
La qualité des échanges

La gestion des contrats

Les services annexes

Satisfaction globale

Enfin, quelle note de 1 à 10, donneriez-vous au service global de FCI Immobilier ?



# Conclusion

**99%** des négociateurs sont satisfaits de la qualité des échanges avec les interlocuteurs FCI Immobilier.

---

**94%** d'entre eux apprécient la capacité d'écoute, disponibilité et réactivité de leur interlocuteur.

---

**97%** ont jugé les démarches d'adhésion peu contraignantes.

---

**94%** estiment la capacité de FCI Immobilier à résoudre les problèmes satisfaisante.

---

**80%** lui ont donné une note égale ou supérieure à 7/10.

---

Enfin, **93%** recommandent les services de FCI Immobilier à leur entourage.

Ces chiffres **attestent le climat de confiance et proximité que FCI Immobilier installe avec ses clients.** Suite à ces résultats positifs, la société poursuit son développement en prenant en compte toutes les remarques et suggestions qui lui ont été faites afin de toujours proposer un service de qualité à ses portés salariés.

*« Merci à tous les participants de cette enquête ».*