

# ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTS

## 489 REpondants

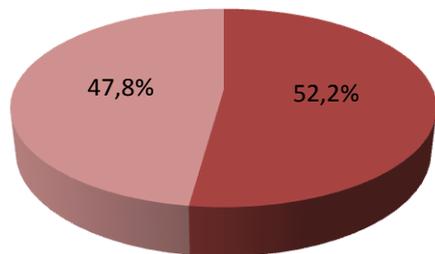
Octobre – Décembre 2013

# EXECUTIVE SUMMARY

**Objectif:** mieux appréhender la satisfaction des occupants du patrimoine de la SFL et de ses interlocuteurs au travers de nombreux critères intrinsèques et extrinsèques aux locaux:

- Envoi de questionnaires de satisfaction adressés à l'ensemble des occupants du patrimoine de la SFL et à ses interlocuteurs.
- 489 questionnaires traités, 53 sociétés et 11 actifs représentés

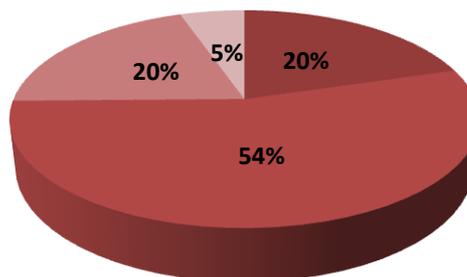
## Sexe



■ Femme ■ Homme

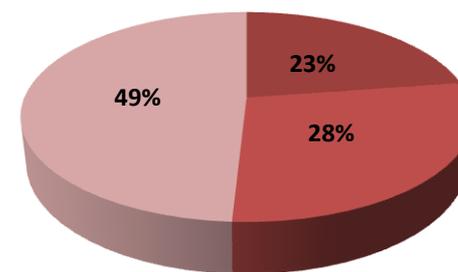
L'échantillon apparaît assez représentatif sur le plan du sexe, avec une forte proportion de cadres.

## Fonction



■ Employé ■ Cadre ■ Cadre supérieur ■ Dirigeant

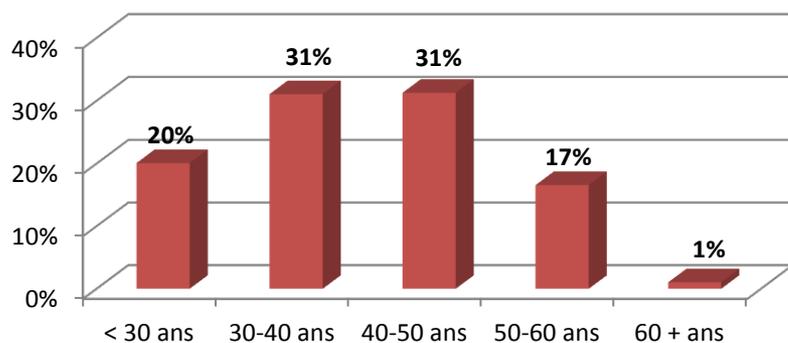
## Mode de travail



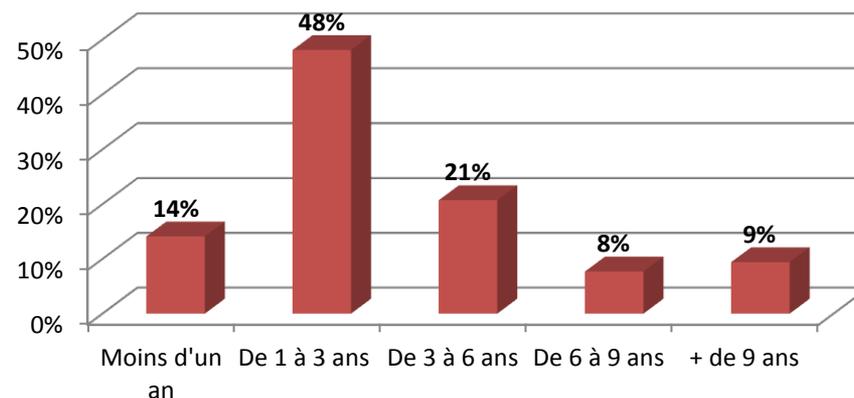
■ Cloisonné ■ Partagé ■ Open-space

Près de la moitié des sondés déclarent travailler en « open space ».

## Âge des répondants

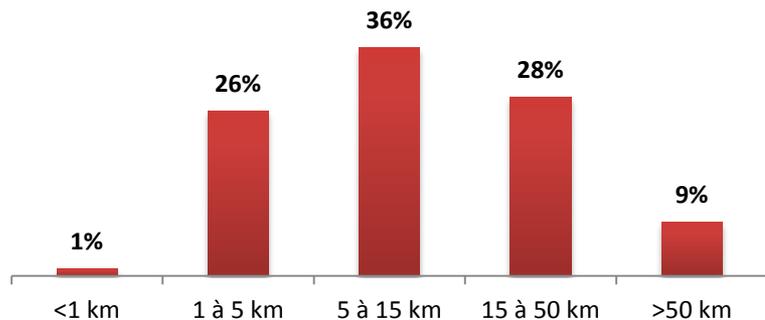


## Ancienneté dans les locaux

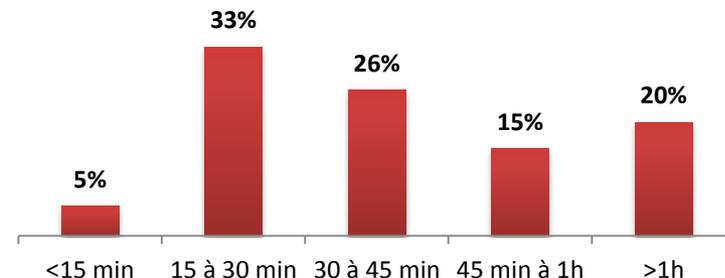


La plupart des sondés travaillent dans ces locaux depuis moins de 3 ans.

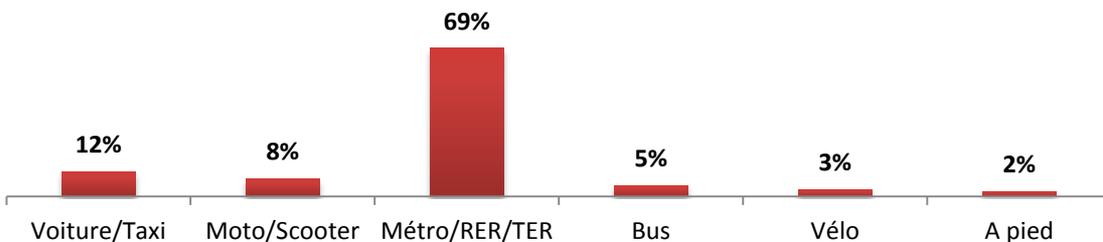
## Distance du lieu de travail/domicile



## Temps de transport moyen du domicile au lieu de travail (aller simple)



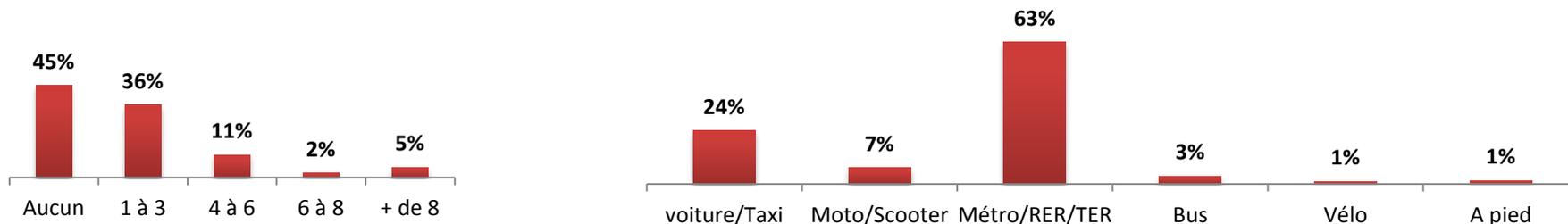
## Moyen de transport le plus fréquent



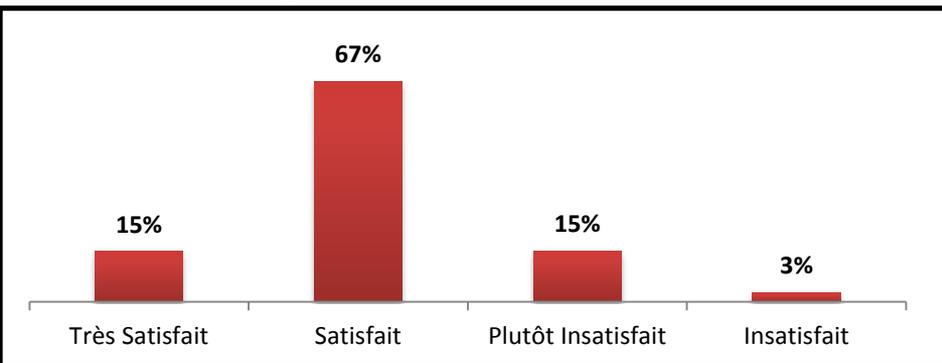
• 63 % des occupants du patrimoine SFL habitent à moins de 15 km de leur lieu de travail et plus d'un tiers à moins de 30 minutes.

• 74 % se rendent au travail en transport en commun, contre seulement 12 % en voiture. Ce moyen est également plébiscité pour les déplacements professionnels.

## Déplacements professionnels sur Paris / IDF et moyens utilisés

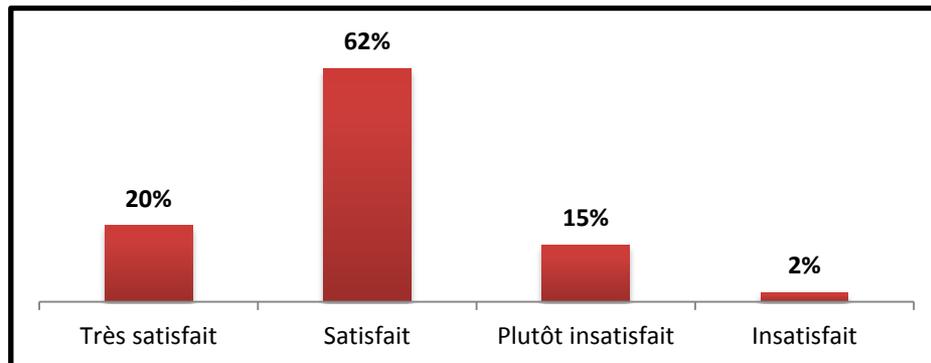


## Satisfaction globale de l'immeuble



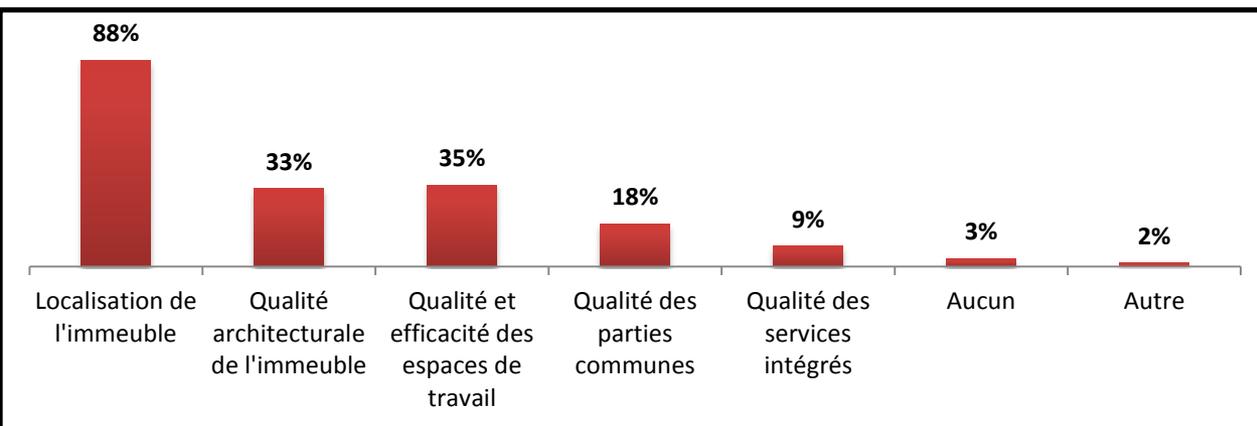
82 % des répondants sont satisfaits voire très satisfaits de l'immeuble dans lequel ils travaillent (contre 80% en 2011). L'appréciation de l'immeuble se mesure surtout par sa localisation et sa qualité architecturale.

## Satisfaction globale des locaux



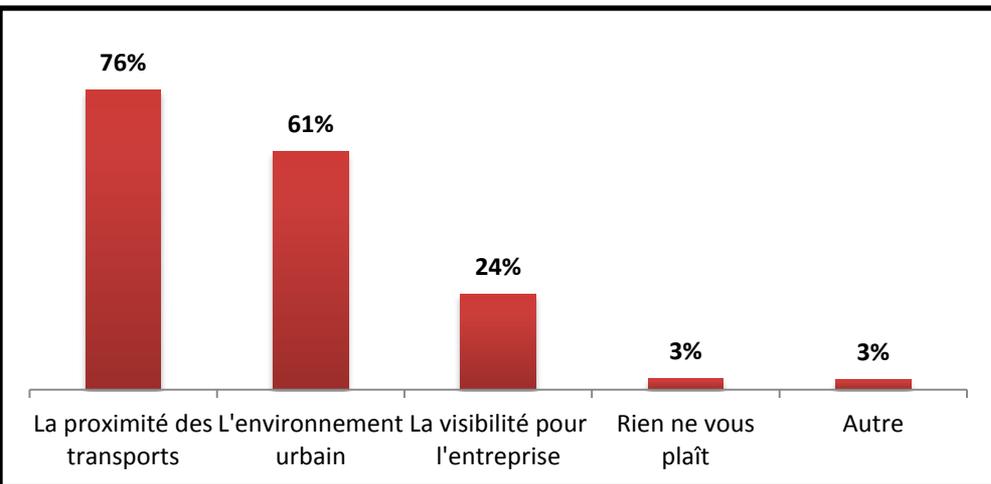
82% des répondants sont également satisfaits voire très satisfaits des locaux dans lesquels ils travaillent (contre 80% en 2011). L'appréciation des locaux se mesure surtout par la qualité des espaces de travail.

## Points forts du lieu de travail

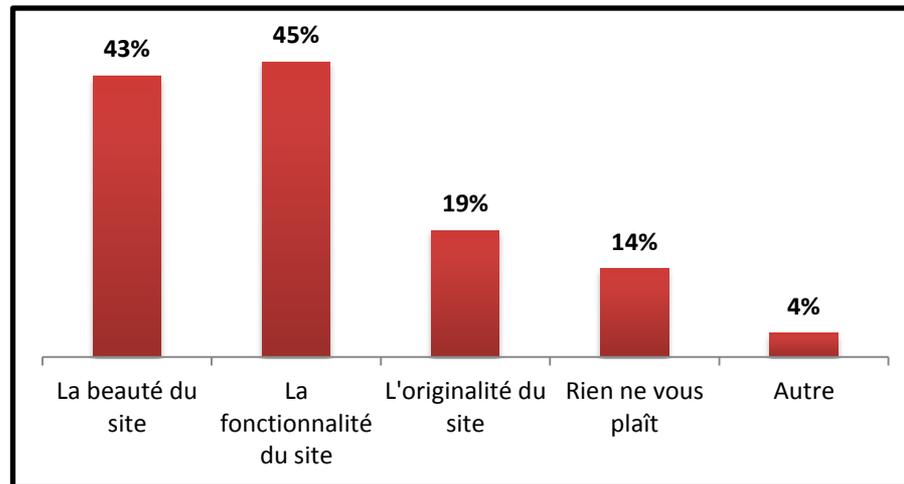


• Les trois points fort du patrimoine SFL sont la localisation (88%), la qualité des espaces de travail (35%) et la qualité architecturale (33%).

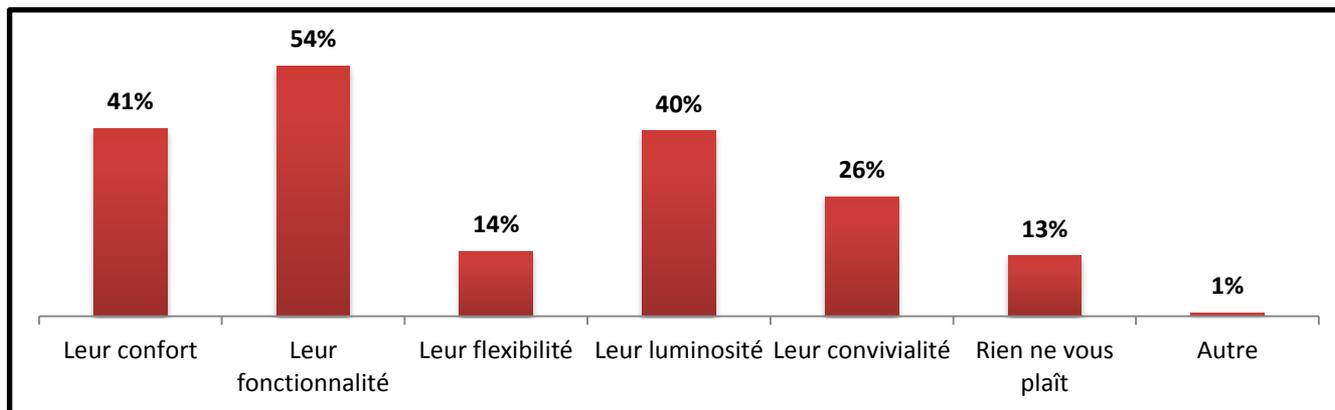
## Qu'appréciez-vous dans la localisation de l'immeuble ?



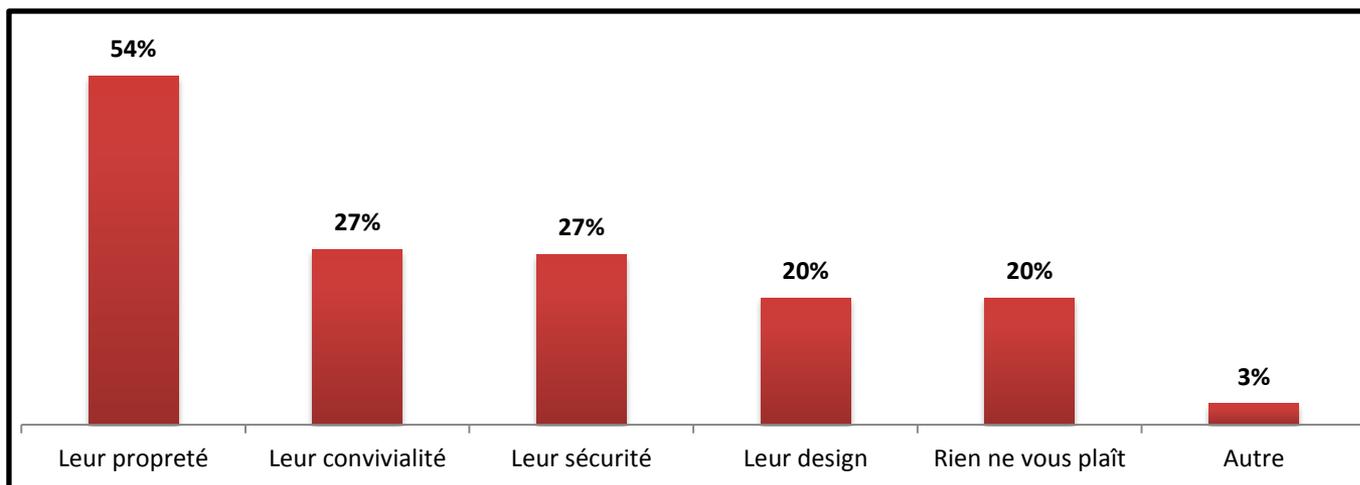
## Dans son architecture ?



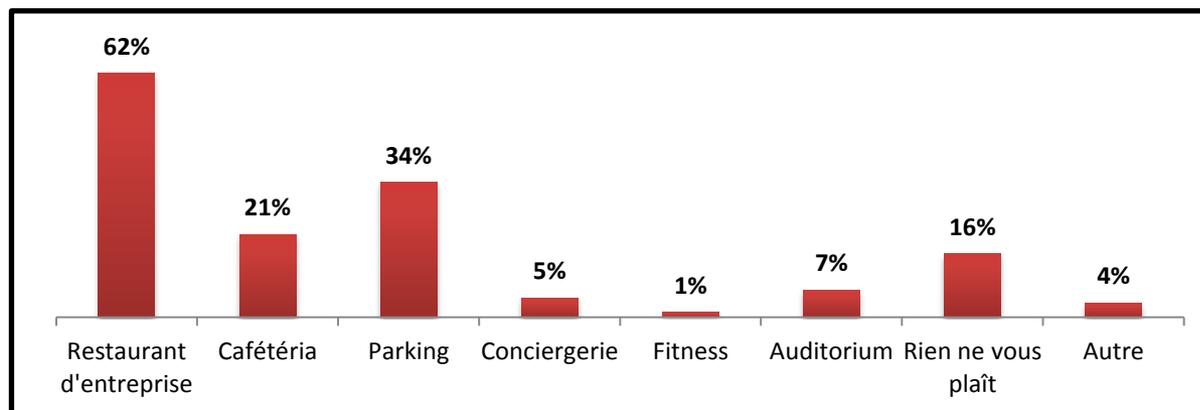
## Dans les espaces de travail ?



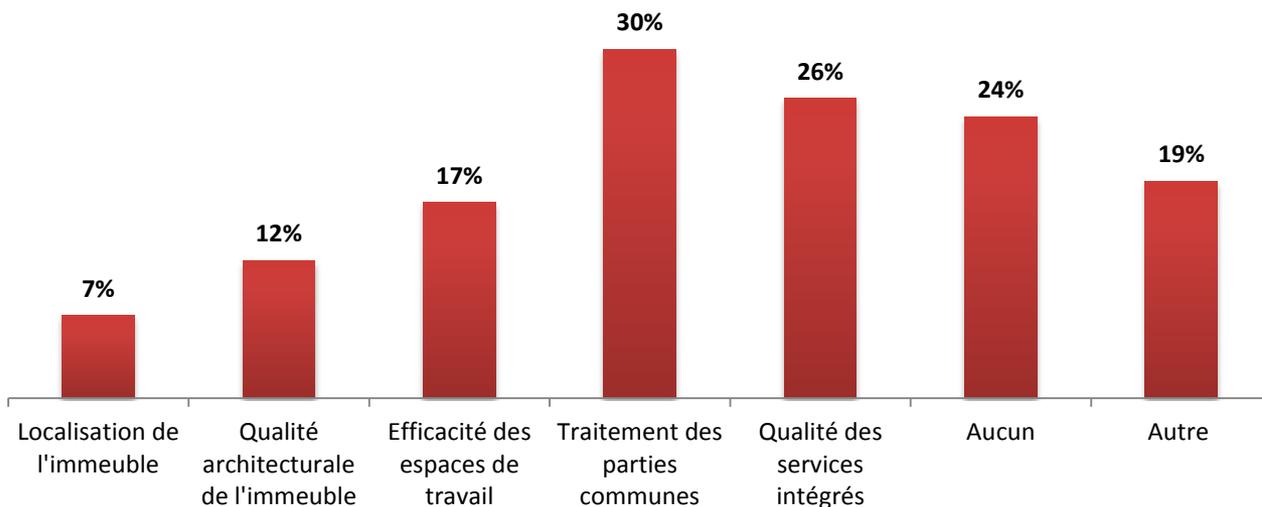
### Qu'appréciez-vous dans les parties communes ?



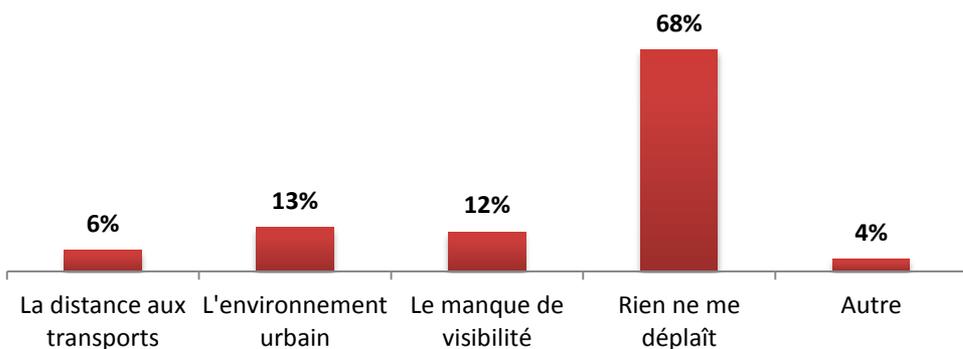
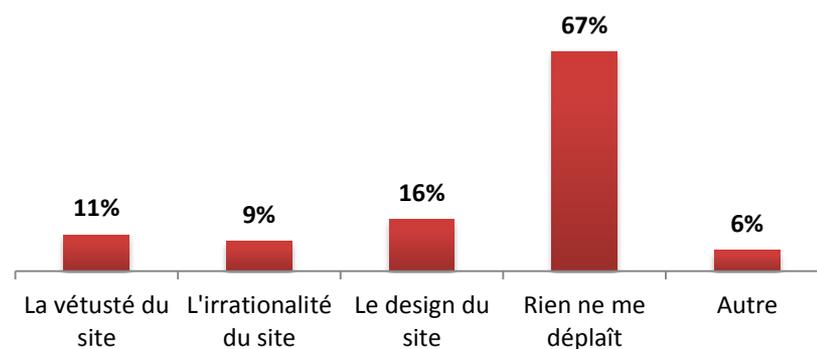
### Dans les services intégrés ?



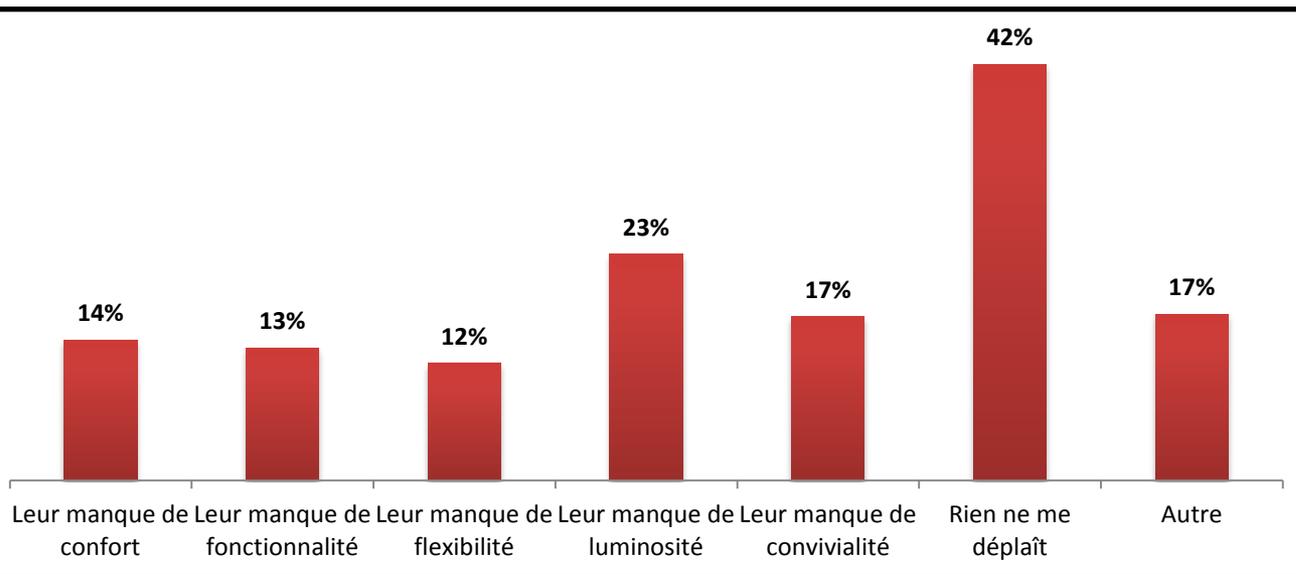
•Le restaurant/ la cafétéria et le parking sont les services intégrés les plus appréciés par les locataires, en net progrès depuis 2011 (respectivement 45%, 14% et 32%).

Points faibles du lieu de travail

Le quart des sondés ne trouve aucun point faible à leur lieu de travail (contre 15% en 2011, là aussi en net progrès).

Points faibles de la localisationPoints faibles de l'architecture du site

### Points faibles des espaces de travail

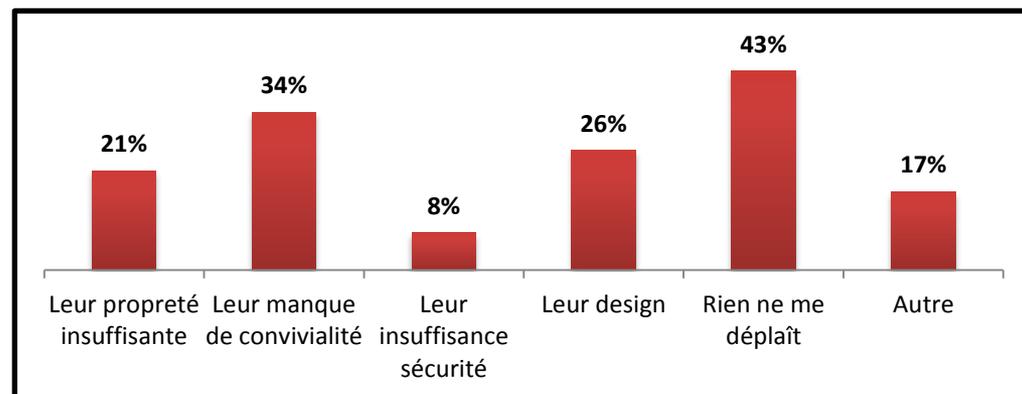


La perception des points faibles est beaucoup plus diffuse que celle des points forts.

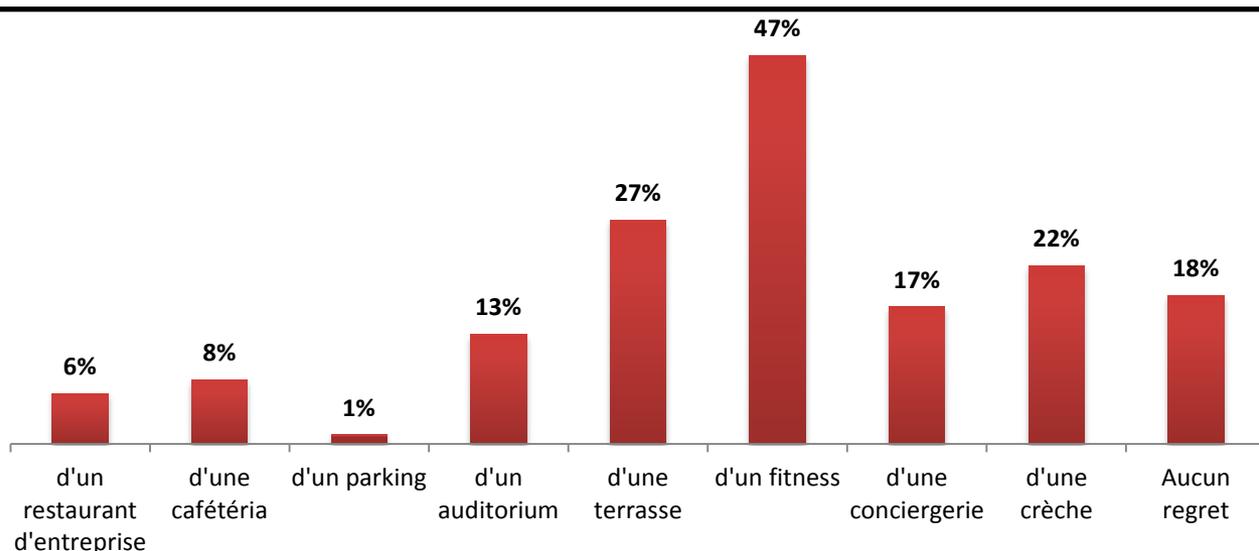
Il est à noter que 42% des sondés ne trouvent pas de points faibles dans les espaces de travail (contre 15% en 2011, près de 3 fois plus).

### Points faibles des parties communes

43% des sondés ne trouve pas de point faible aux parties communes (contre 37% en 2011).

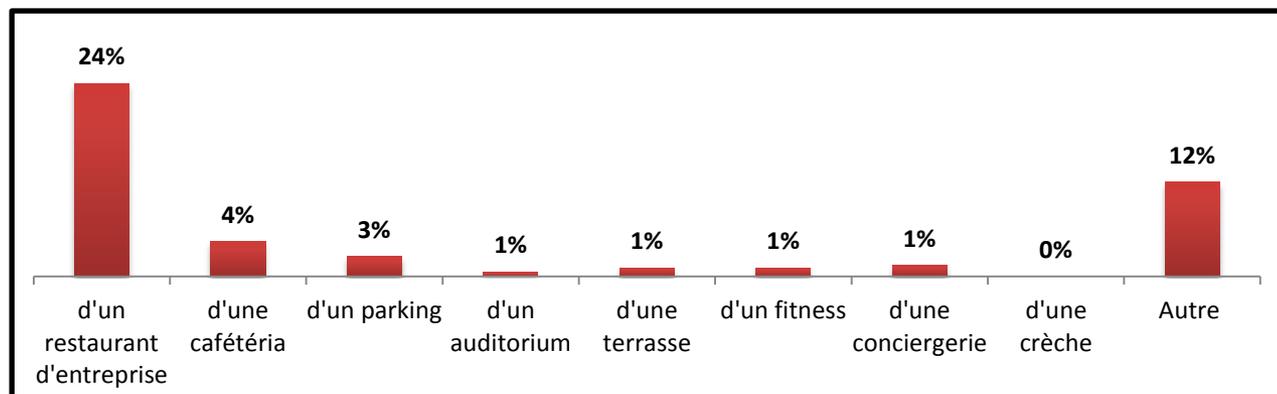


### Les locataires regrettent l'absence :

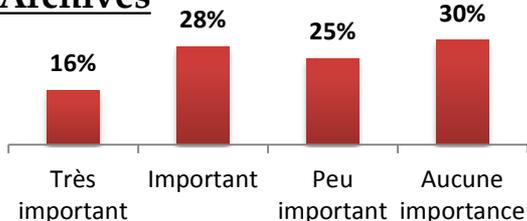


Les locataires regrettent principalement l'absence de salles de sport ou de fitness. 45% des sondés trouvaient « important » ou « très important » la présence d'un fitness en 2011, contre 55% en 2013. C'est une des principales pistes d'amélioration des services fournis par SFL. L'absence d'une terrasse, d'une crèche et d'une conciergerie est également souvent regrettée.

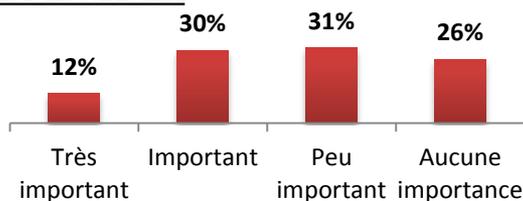
### Les locataires regrettent la qualité :



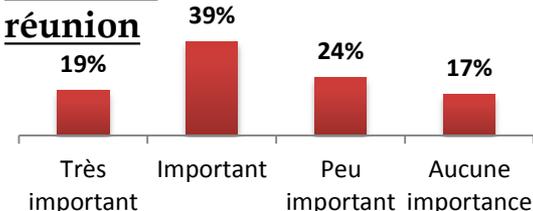
## Archives



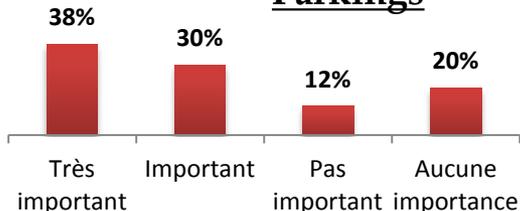
## Auditorium



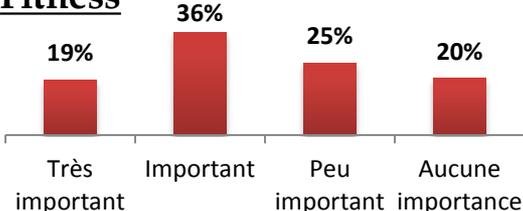
## Salles de réunion



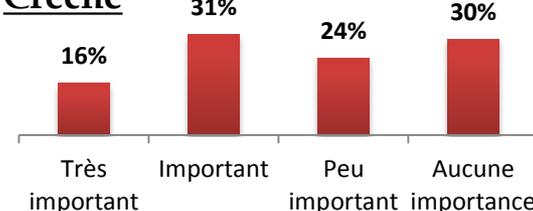
## Parkings



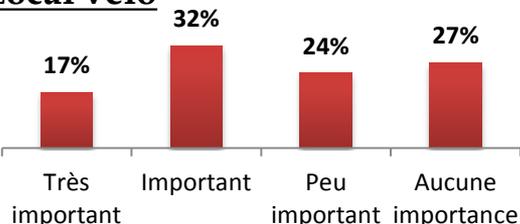
## Fitness



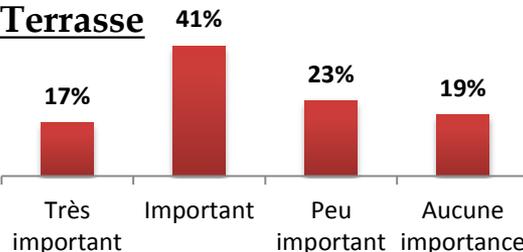
## Crèche



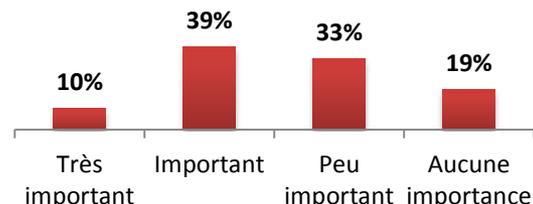
## Local vélo



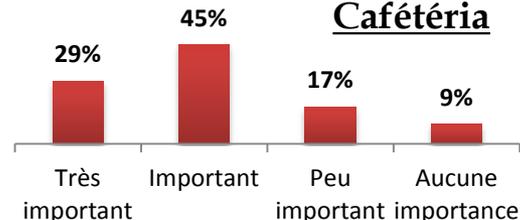
## Terrasse



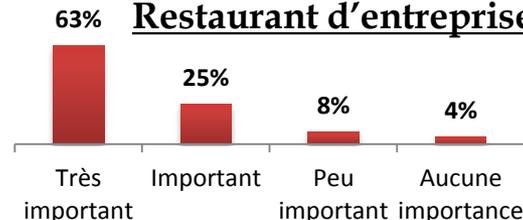
## Conciergerie



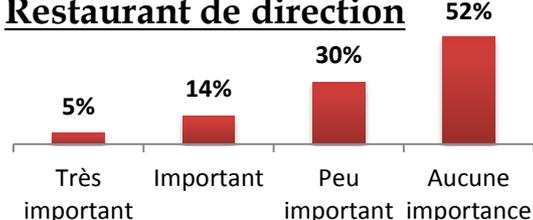
## Cafétéria



## Restaurant d'entreprise



## Restaurant de direction



De manière générale, les occupants du patrimoine de SFL considèrent que leurs bureaux contribuent de manière positive voire très positive à:

- l'image de leur entreprise (88%), contre 81% en 2011.
- l'attractivité des talents (82%) contre 72% en 2011
- la motivation des équipes (78%) contre 68% en 2011
- la vitrine culturelle et les relations clients (78%) contre 70% précédemment
- la qualité des relations entre collaborateurs (77%) contre 74% en 2011
- la communication entre collaborateurs (67%) contre 70% en 2011
- favoriser l'innovation (58%) contre 56% en 2011