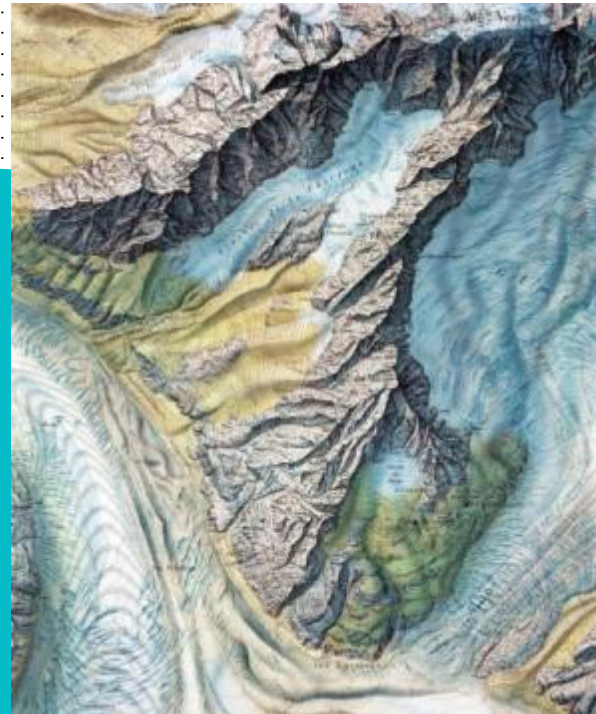




BAROMÈTRE DE SATISFACTION DES CLIENTS DE L'AUC

VAGUE 3

Octobre 2018



© IGN

DPC-SMK/2018.077

CONTEXTE ET OBJECTIFS

- 📍 La première vague de ce baromètre a été lancée le 27 juin 2016, puis en septembre 2017. La troisième vague a été lancée en septembre 2018.
- 📍 L'enquête est ouverte aux agents IGN, SHOM, Météo France et pour la première fois aux agents du Cerema.
- 📍 Les principaux objectifs sont de connaître auprès des clients de l'AUC : la fréquence de déjeuner à la cantine et à la cafétéria, les raisons de non fréquentation, les niveaux de satisfaction, et la connaissance des principes de fonctionnement de l'AUC.
- 📍 Vue la base faible de répondants SHOM et Cerema, ceux-ci ont été additionnés.

CHIFFRES-CLÉS

6,76 / 10

Note de satisfaction
attribuée à l'AUC

88%

des répondants sont
satisfaits de la
cantine

82%

Des répondants sont
satisfaits de la qualité des
produits de la cantine

95%

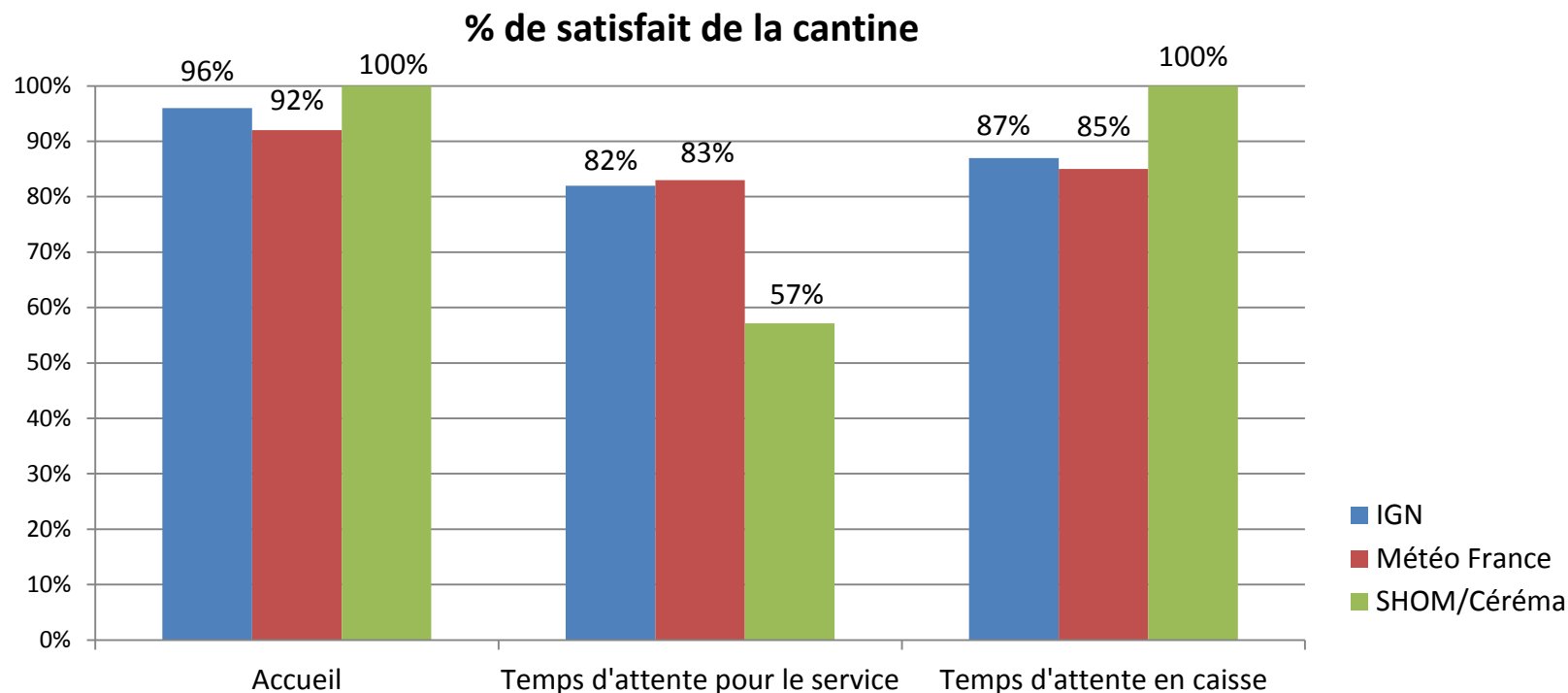
des répondants sont
satisfaits de la
cafétéria

96%

Des répondants sont
satisfaits de la qualité du
café et des autres
produits à la cafétéria

* les chiffres sont calculés sur le total des répondants des 4 organismes.

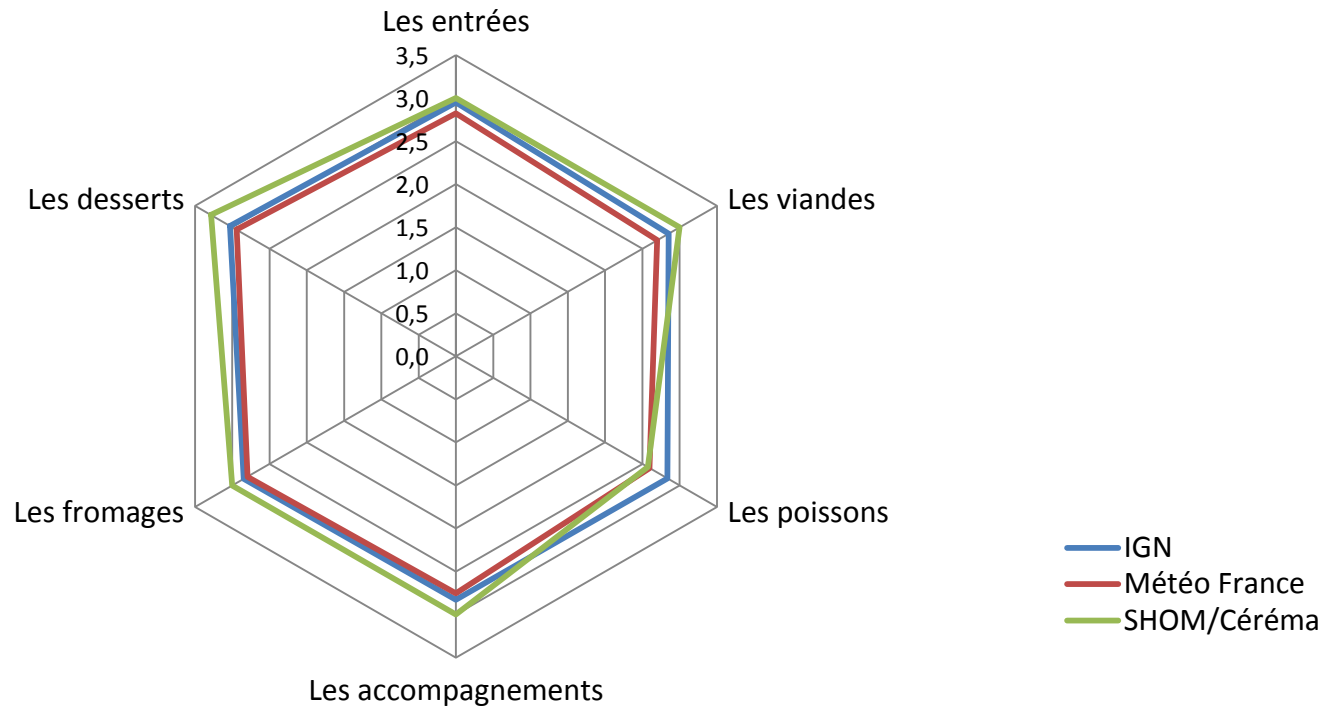
TAUX DE SATISFACTION DE LA CANTINE



Au total 88% des répondants sont satisfaits de la cantine.

Par rapport à 2017, on note une augmentation de 25 pts pour les répondants SHOM/Cerema (attention base faible), et de 6 pts pour les répondants IGN sur l'accueil. On note une baisse de 18 pts pour les répondants SHOM/Cerema, de 5 pts pour les répondants IGN sur les temps d'attente pour le service.

APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES ALIMENTS



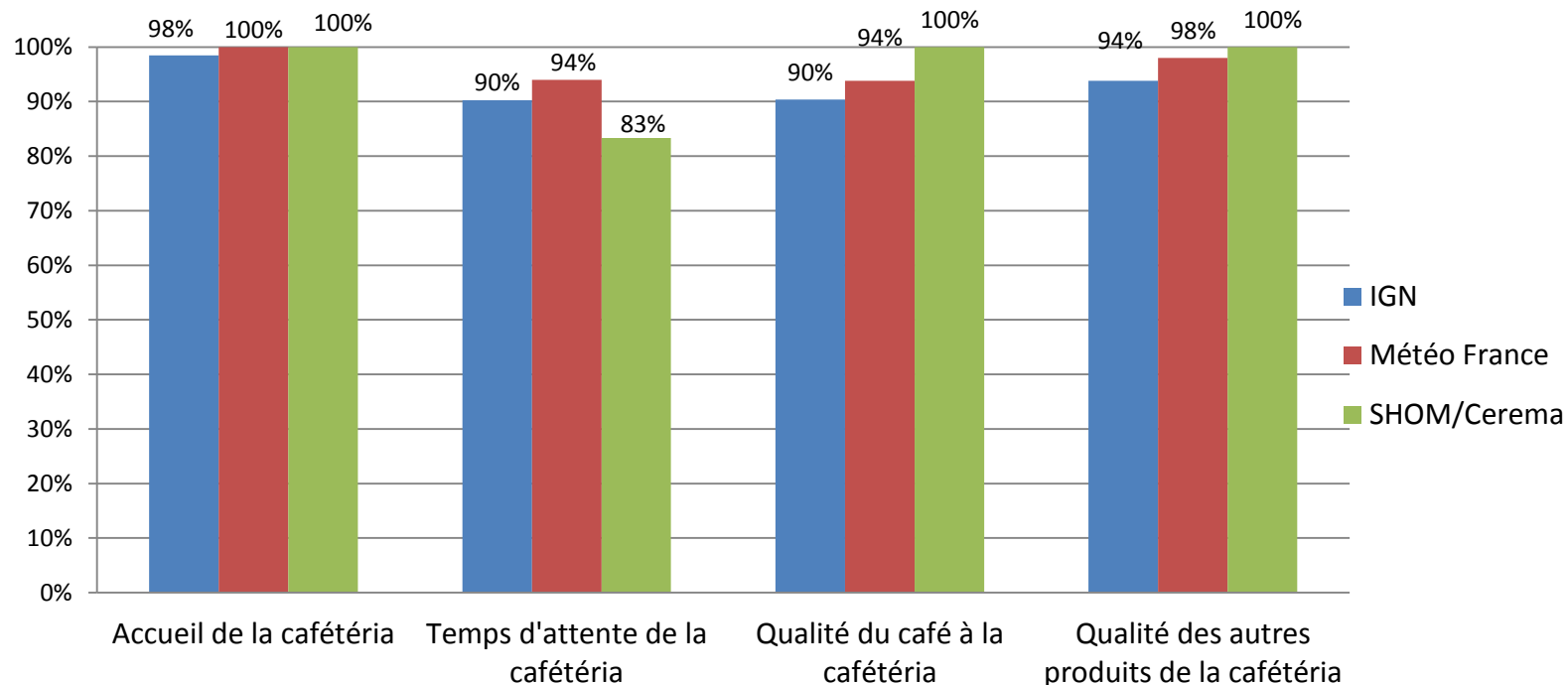
Au total 82% des répondants sont satisfaits de la qualité des produits de la cantine.

Par rapport à 2017, on note une baisse de 33 pts pour les répondants SHOM/ Cerema, et de 15 pts des répondants Météo France sur les fromages.

On note également une baisse de 17 pts pour les répondants SHOM/ Cerema et de 13 pts pour Météo France sur les viandes.

TAUX DE SATISFACTION DE LA CAFÉTÉRIA

% satisfait de la cafétéria



Au total 95% des répondants sont satisfaits de la cafétéria.

Par rapport à 2017, on note une augmentation de 50 pts pour les répondants SHOM/Cerema sur la qualité du café et de 8 pts sur le temps d'attente.

Et une baisse de 4 pts pour les répondants Météo France et de 2 pts pour les répondants IGN sur la qualité du café.

NOTE DE SATISFACTION

Note 2018	IGN		Météo France		SHOM & Cerema		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
0	1	0%	3	2%	0	0%	4	1%
1	3	1%	3	2%	0	0%	6	1%
2	13	3%	3	2%	0	0%	16	3%
3	10	2%	7	5%	0	0%	17	3%
4	26	5%	12	9%	0	0%	38	6%
5	51	11%	12	9%	0	0%	63	10%
6	64	14%	14	11%	1	14%	79	13%
0 à 6 Insatisfaits	168	36%	54	42%	1	14%	223	37%
7	101	21%	28	22%	2	29%	131	22%
8	110	23%	31	24%	2	29%	143	23%
9	75	16%	16	12%	1	14%	92	15%
10	19	4%	0	0%	1	14%	20	3%
8 à 10 Très satisfaits	204	43%	47	36%	4	57%	255	41%
Moyenne	6,88 ↘		6,28 ↘		7,86 ↗		6,76 ↘	
Base calcul %	473		129		7		609	
Moyenne 2017	7,57		6,92		7,75		7,44	

La note de satisfaction baisse pour les répondants de l'IGN et de Météo France, et elle augmente légèrement pour le SHOM/Cerema.