

## Résumé Sondage Clients 2016

Le sondage clients de l'année 2016 a été envoyé, contrairement à l'année précédente, uniquement à nos clients abonnés au bulletin grand public. Le questionnaire a été modifié et adapté afin d'obtenir des renseignements supplémentaires quant aux besoins de nos clients et de récolter les impressions suite aux changements du bulletin et de la page web.

Le sondage a été élaboré à l'aide du logiciel LimeSurvey.

5066 invitations ont été envoyées et les 988 réponses réceptionnées (soit 19,5 %) ont fait l'objet d'une évaluation.

### **Vos commentaires, suggestions, propositions:**

MeteoLux vous remercie pour votre collaboration précieuse. Les suggestions ont été nombreuses, cependant pour des raisons diverses le service n'a pas pu retenir toutes les propositions. Une partie de vos suggestions sera reprise ultérieurement.

Des solutions pour ajouter une carte isobarique ainsi que la quantité de précipitations journalières au bulletin sont actuellement étudiées.

Des prévisions polliniques sont disponibles sur le site web de la santé sous le lien [www.pollen.lu](http://www.pollen.lu)

Un bulletin spécifique pour le vol à voile pourra être élaboré. Les prévisions du vent sur différents niveaux et pour des échéances tri-horaires ainsi que des renseignements sur la convection peuvent être consultés dans le bulletin aéronautique et sur notre page web ([meteolux.lu/fr/produits-et-services/produits-aeronautiques](http://meteolux.lu/fr/produits-et-services/produits-aeronautiques)) ou sous la rubrique « prévisions aéronautiques ».

La version allemande du bulletin et de la page web est prévue pour 2017/2018.

Les incohérences entre deux bulletins successifs sont dues aux changements des prévisions en fonction de la situation météorologique et aux informations supplémentaires des modèles de prévisions.

Le nombre d'envoi de bulletins corrigés a été considérablement diminué. Un correctif est seulement diffusé en cas de changement météorologique significatif ou en cas d'alerte.

Dans le bulletin MBR disponible sur notre page web ([meteolux.lu/fr/produits-et-services/previsions-meteorologiques](http://meteolux.lu/fr/produits-et-services/previsions-meteorologiques)), des prévisions sur des paramètres météorologiques tels que l'humidité et l'heure d'ensoleillement peuvent être consultées.

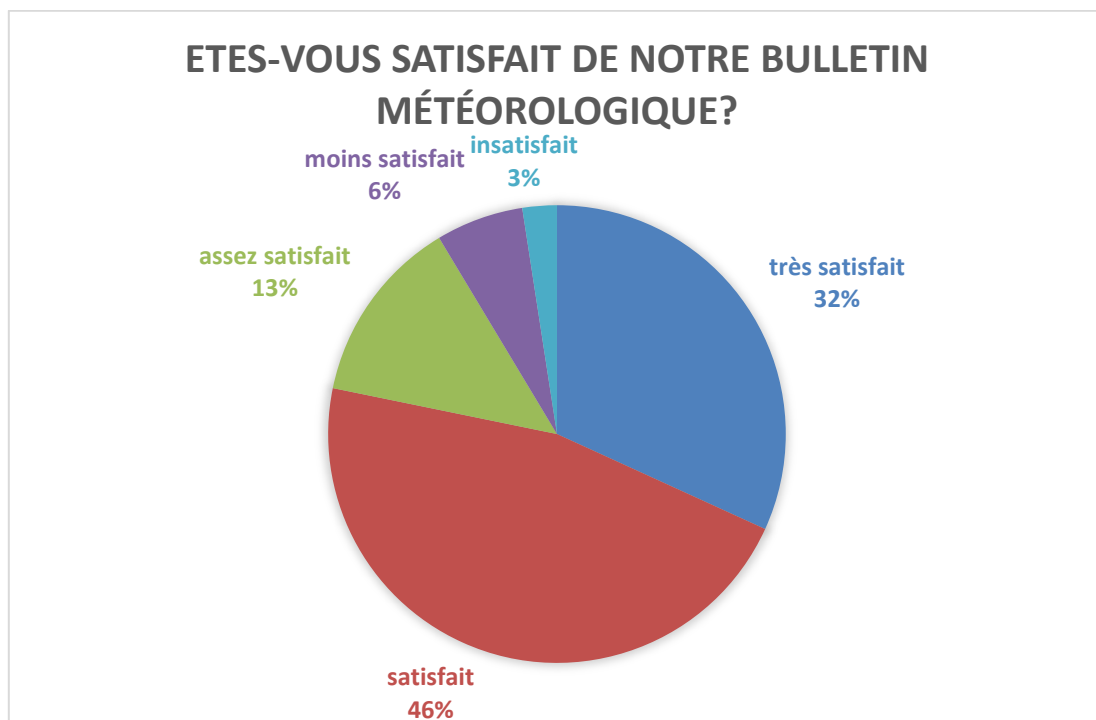
L'historique des valeurs mesurées de la veille ainsi que d'autres données climatologiques sont également disponibles sur notre page web ([meteolux.lu/fr/produits-et-services/rapports-mensuels-du-temps](http://meteolux.lu/fr/produits-et-services/rapports-mensuels-du-temps)). Notre clientèle a également la possibilité d'envoyer ses demandes directement au service climatologie par courrier électronique [climatologie@airport.etat.lu](mailto:climatologie@airport.etat.lu).

Le développement d'une application pour smartphone est prévu dans un futur proche.

## Résumé Sondage Clients 2016

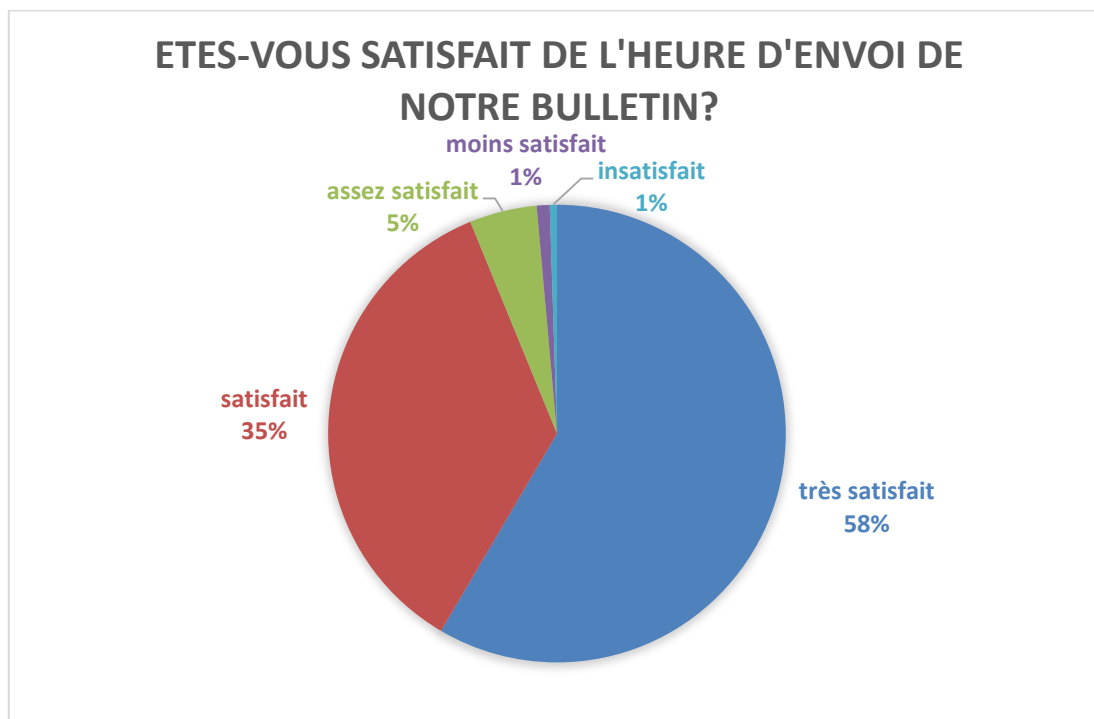
Des cartes aéronautiques sont mises à disposition sur notre page web ([meteolux.lu/fr/produits-et-services/produits-aeronautiques](http://meteolux.lu/fr/produits-et-services/produits-aeronautiques)). Pour avoir accès aux produits aéronautiques, un formulaire d'inscription est disponible sur le site ([meteolux.lu/fr/mes-produits](http://meteolux.lu/fr/mes-produits)). De plus, des briefings personnalisés et d'autres produits aéronautiques sont à disposition au bureau des prévisions sur simple demande.

### Vos réponses en résumé :

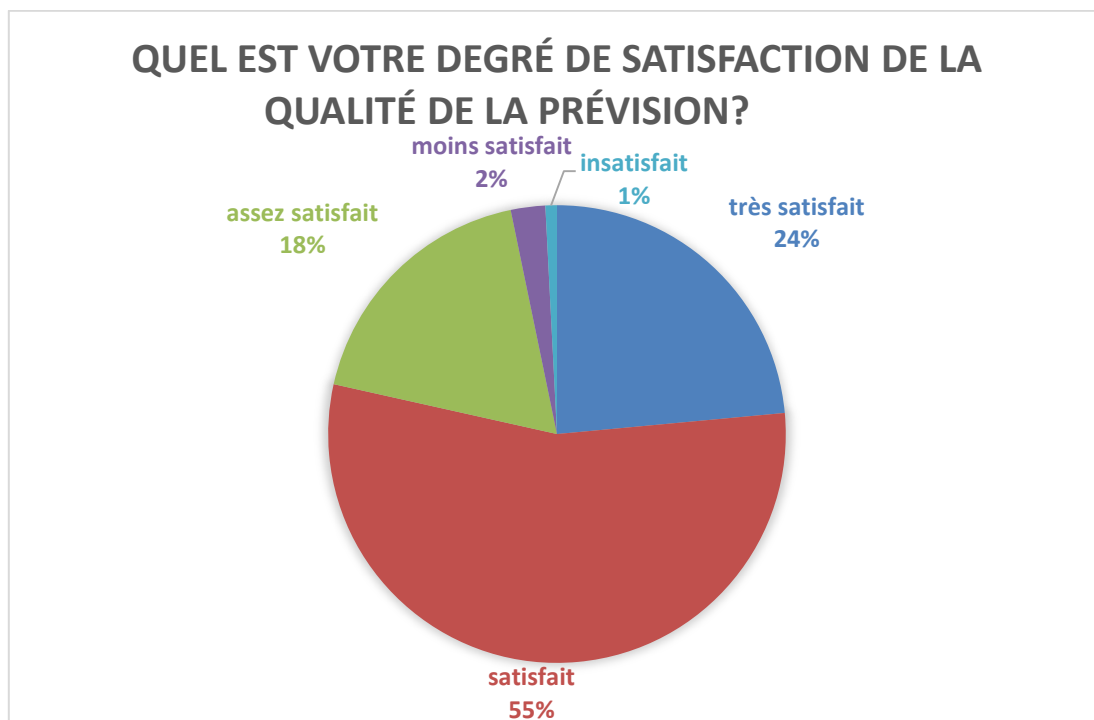


Plus de trois quarts des clients sont satisfaits de notre bulletin météorologique.

## Résumé Sondage Clients 2016

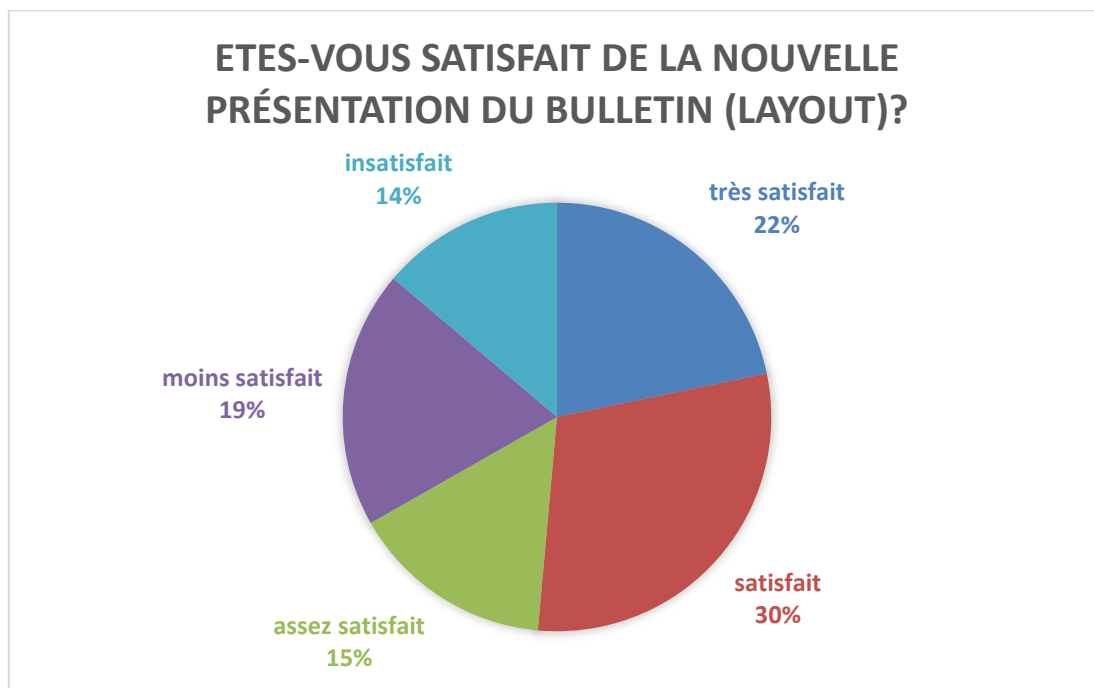


Plus de 90 % de nos clients sont satisfaits de l'heure d'envoi de notre bulletin.



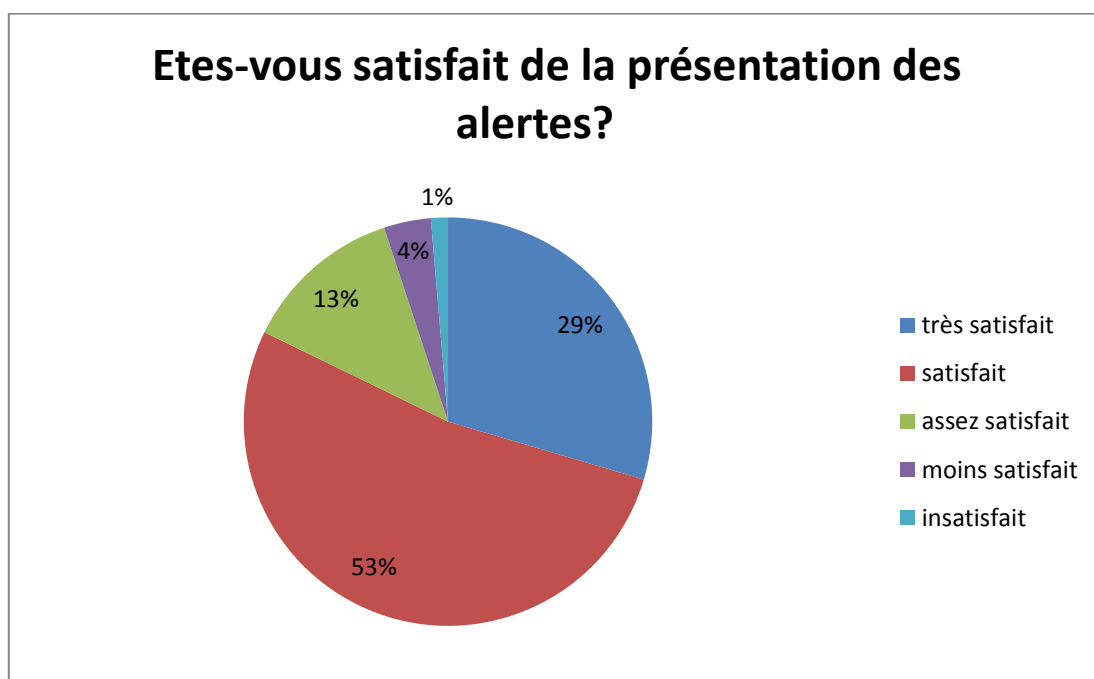
Plus de 75 % de nos clients sont très satisfaits ou satisfaits de la qualité de nos prévisions météorologiques.

## Résumé Sondage Clients 2016



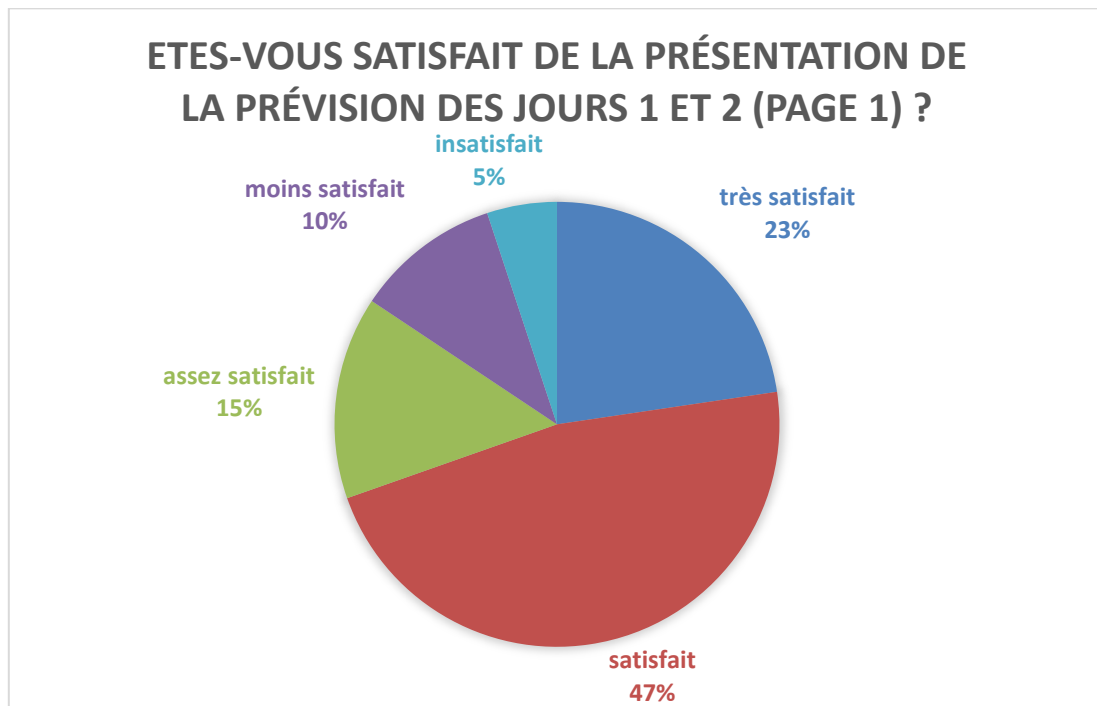
Environ la moitié de nos clients sont très satisfaits ou satisfaits de la nouvelle présentation du bulletin grand-public.

La critique principale de 30% des clients moins satisfaits ou insatisfaits concerne la lisibilité et la structure du bulletin en général et des pictogrammes qui ont changé l'apparence.

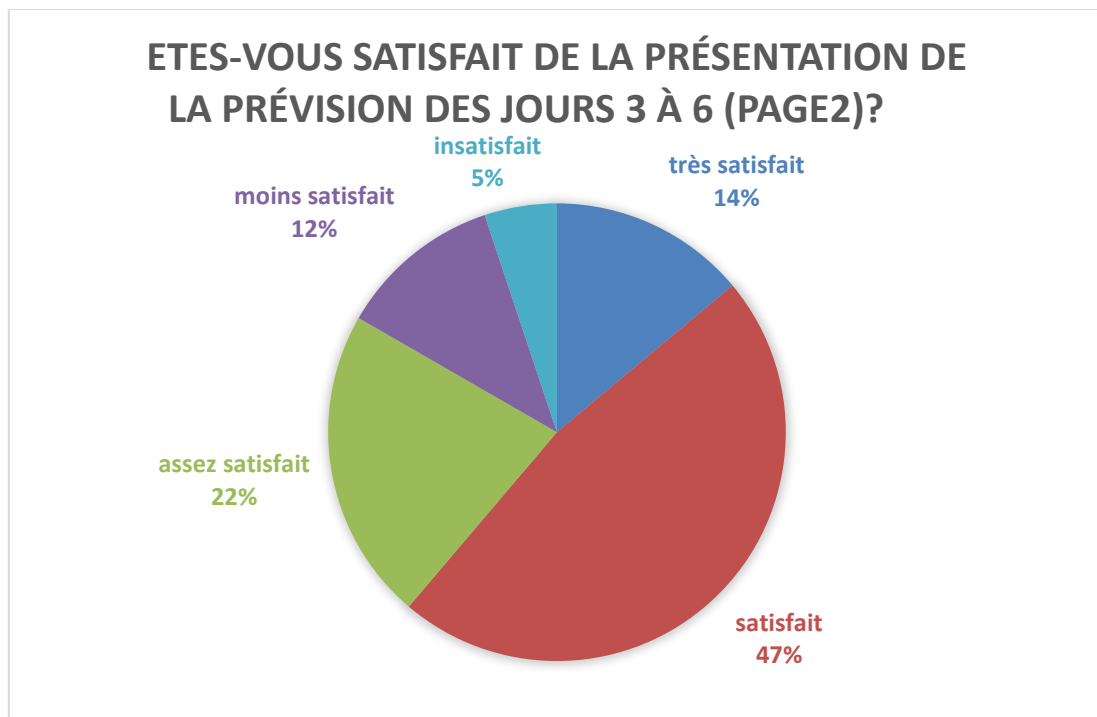


Plus de 80 % de nos clients sont satisfaits de la présentation des alertes.

## Résumé Sondage Clients 2016



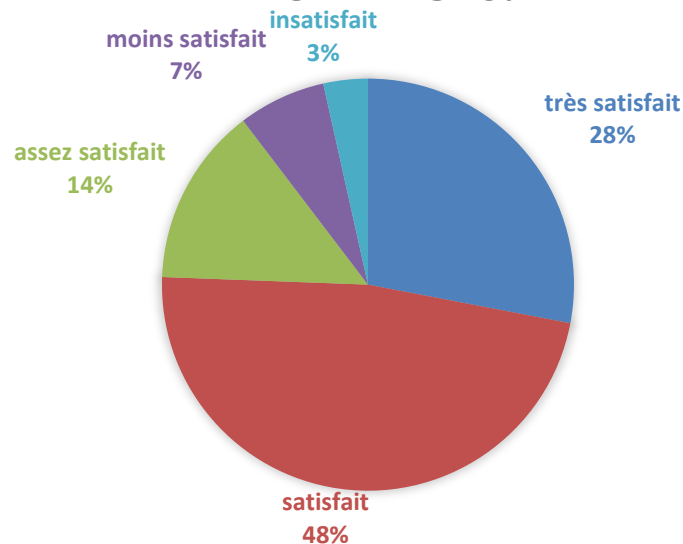
Le taux d'avis positifs (satisfait, très satisfait) est de 70%.



Le taux d'avis positifs dépasse 60%.

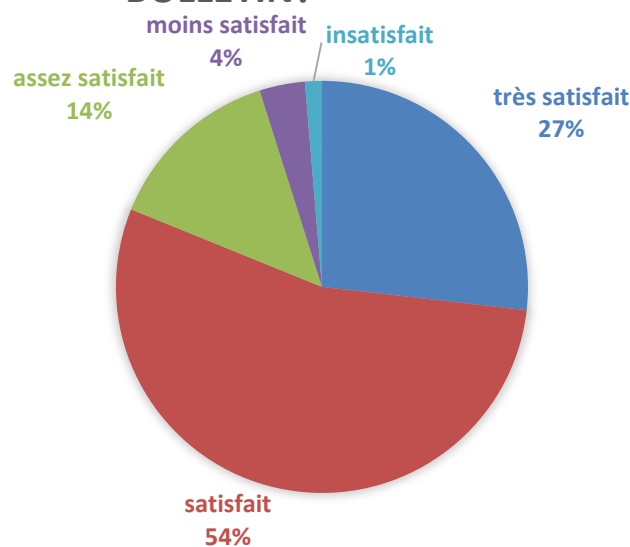
## Résumé Sondage Clients 2016

### ETES-VOUS SATISFAIT DE LA PRÉSENTATION DES DIAGRAMMES DES TEMPÉRATURES ET DES PRÉCIPITATIONS?



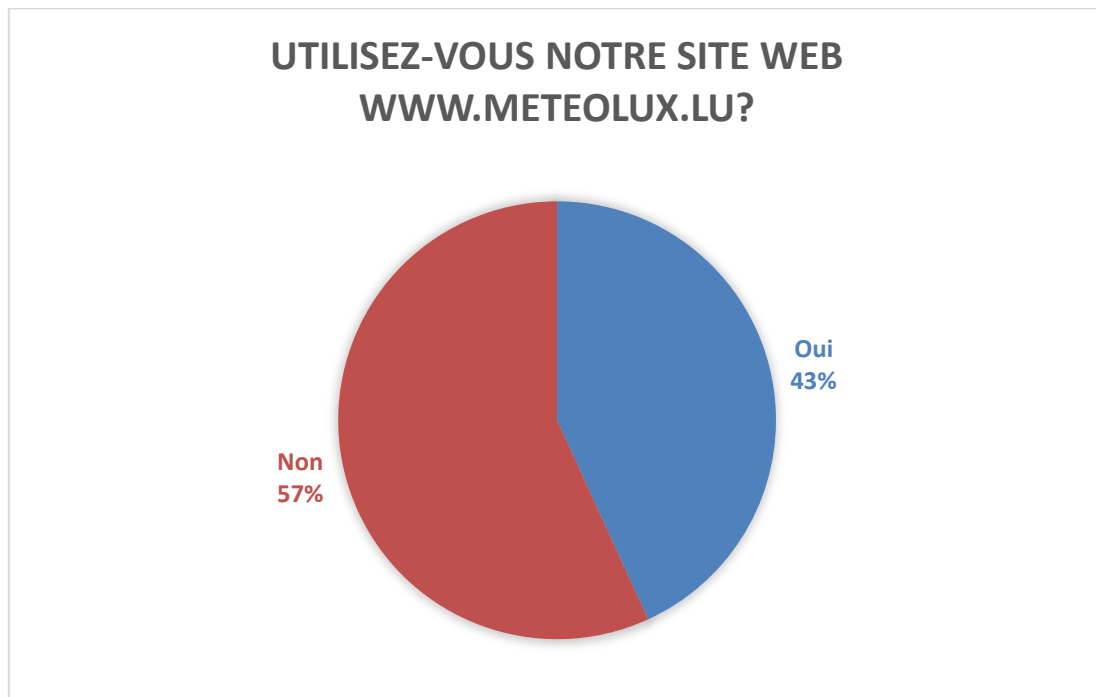
76% des clients se disent très satisfaits voire satisfaits des diagrammes des températures et des précipitations.

### QUEL EST LE DEGRÉ DE SATISFACTION DE L'INFORMATION (CONTENU) DE NOTRE BULLETIN?



Plus de 80% des clients sont satisfaits de l'information du bulletin.

## Résumé Sondage Clients 2016



Moins de la moitié des personnes sondées consultent notre site web. Il est à noter que certains ne connaissaient pas notre site jusqu'à maintenant.



Autres = pas d'indication claire concernant le but de la visite.

Il est à noter que 22% des visiteurs de la page Web consultent cette dernière afin d'obtenir des prévisions pour des raisons professionnelles.

## Résumé Sondage Clients 2016



L'accessibilité aux informations sur la page web a été jugée bonne, seulement 3% des personnes sondées n'ont pas trouvé l'information qu'elles cherchaient.

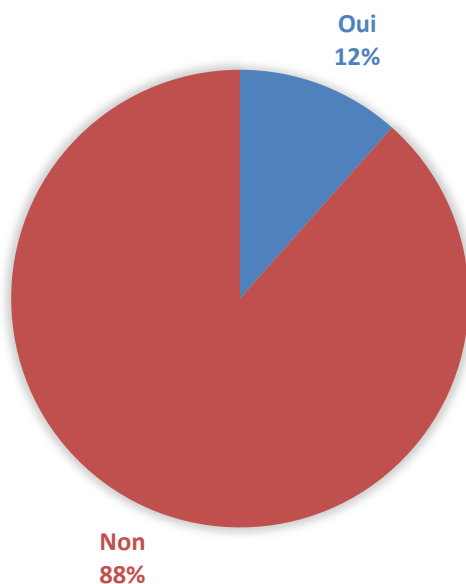


86% des clients sont d'avis que l'information était appropriée.



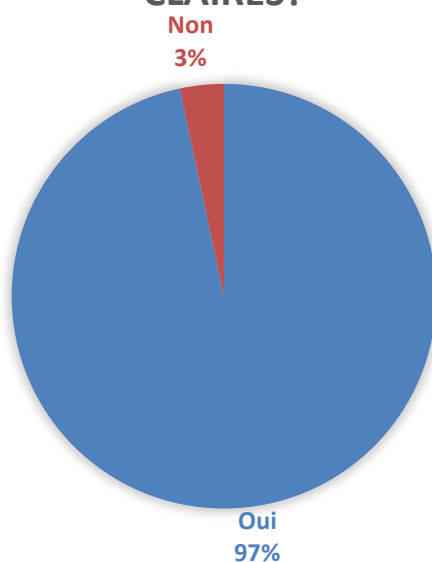
## Résumé Sondage Clients 2016

### AVEZ-VOUS EU DES DIFFICULTÉS POUR TROUVER CES INFORMATIONS



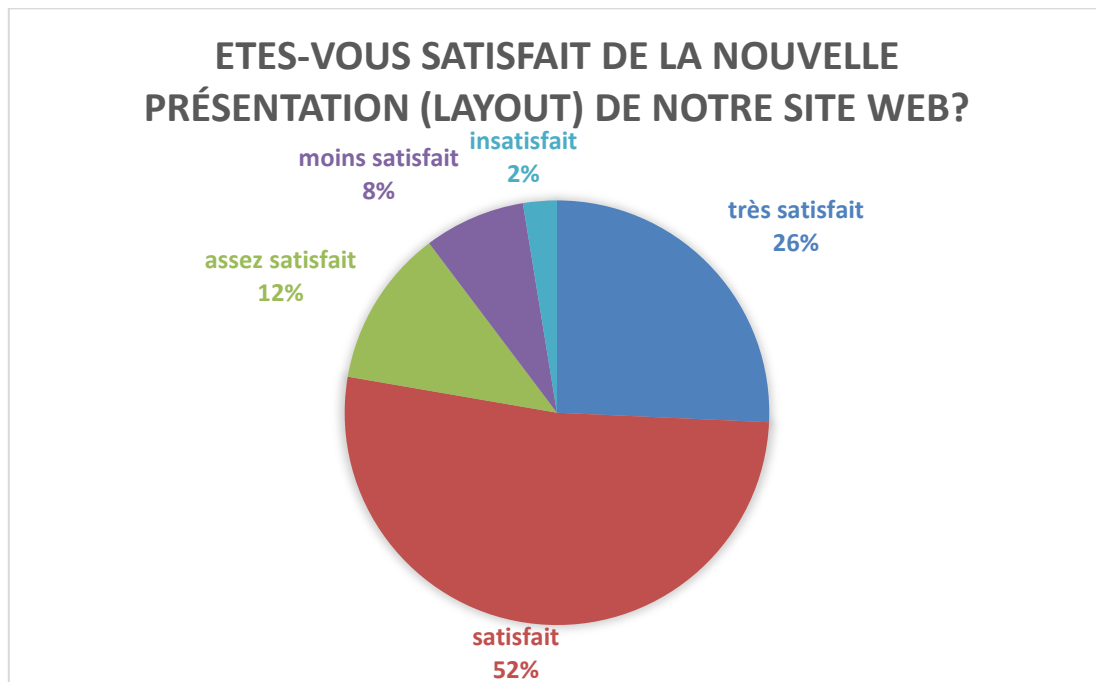
88% des personnes ont bien trouvé l'information qu'elles cherchaient.

### LES INFORMATIONS EN GÉNÉRAL SONT-ELLES CLAIRES?



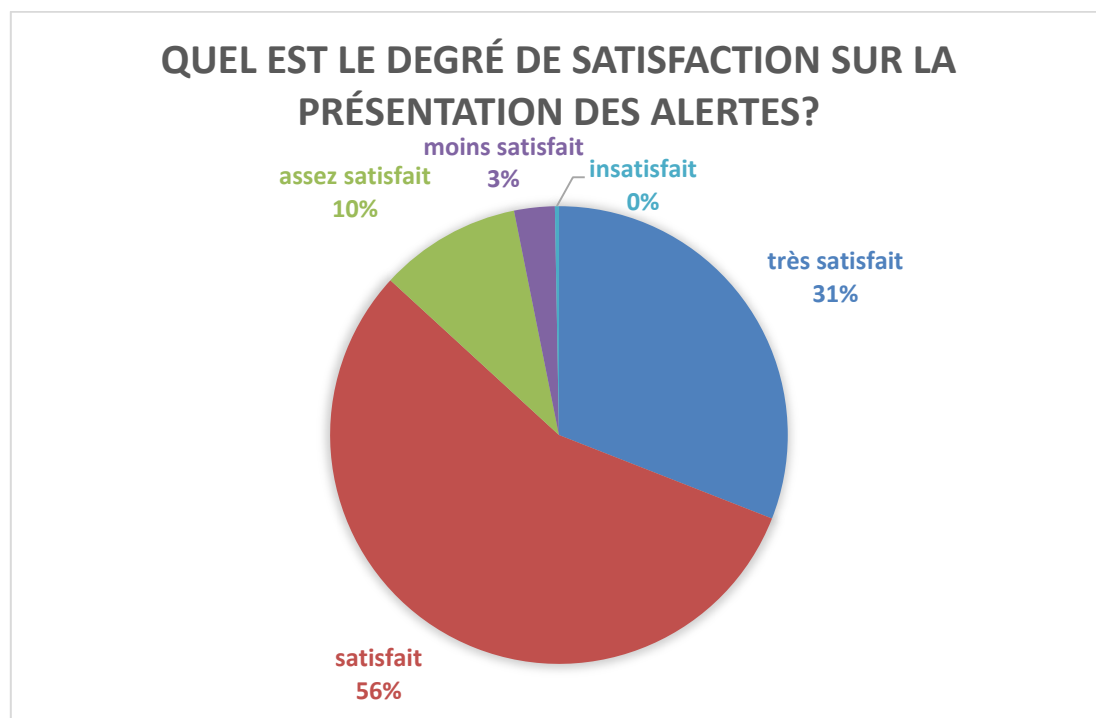
Les informations sont claires et bien compréhensibles pour 97% des personnes sondées.

## Résumé Sondage Clients 2016



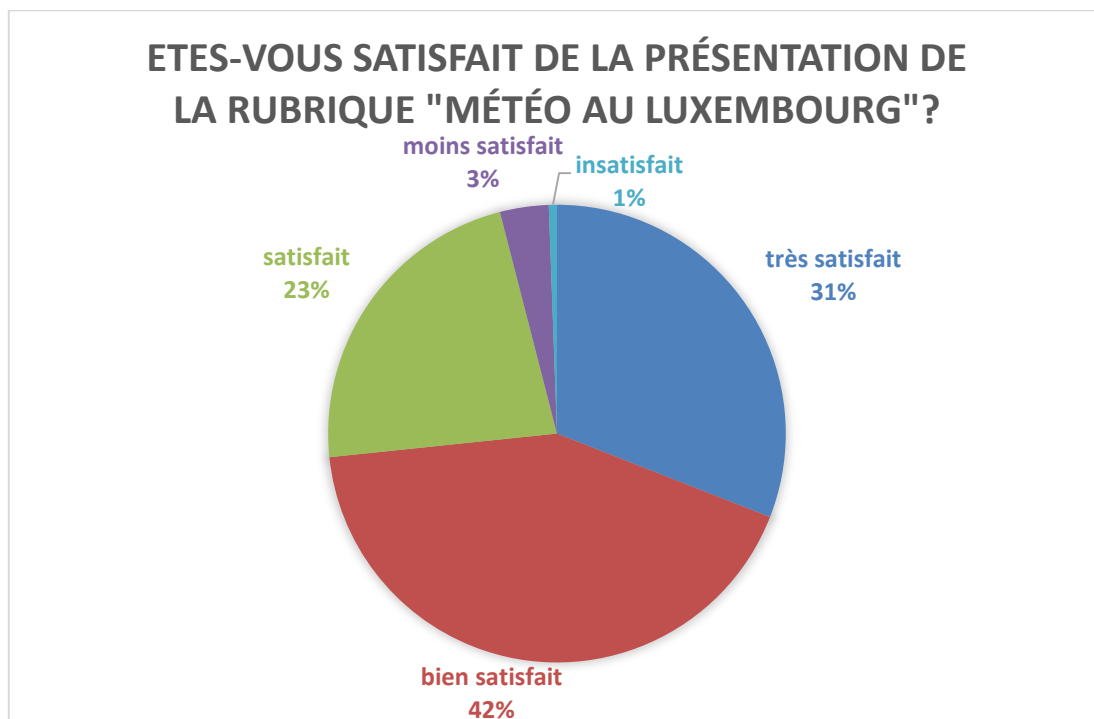
L'avis global est positif (taux de 78%).

10% des personnes jugent la nouvelle présentation de la page web peu satisfaisante/insatisfaisante. Certaines remarques stipulent une préférence pour le lay-out précédent.

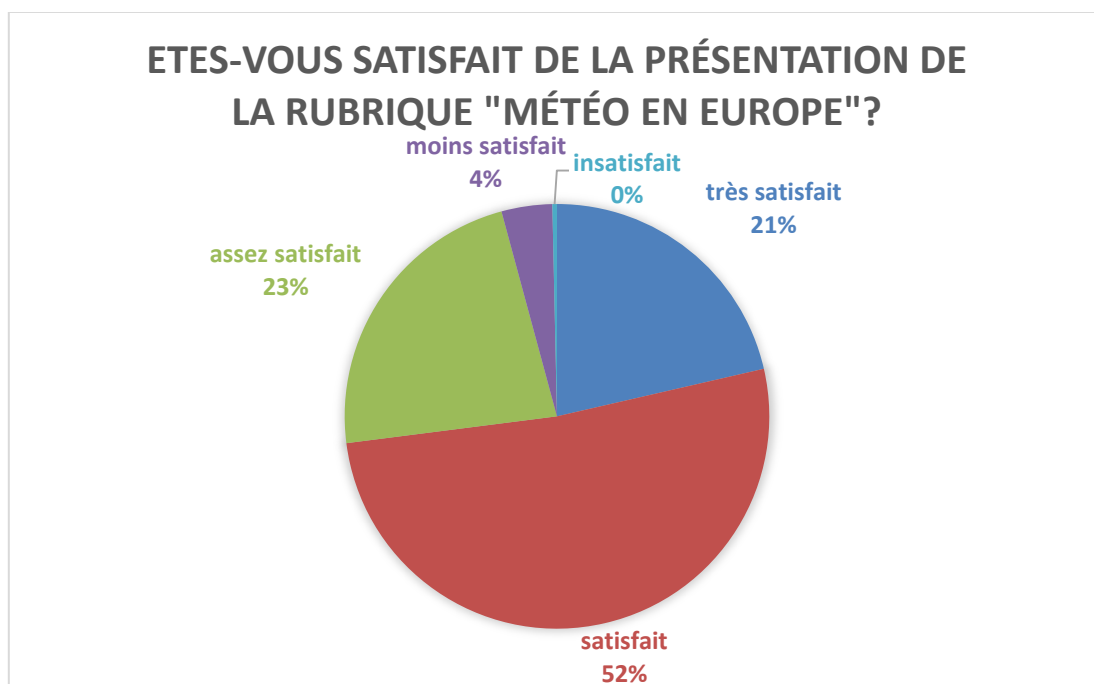


87% des personnes sondées jugent la présentation des alertes très satisfaisante ou satisfaisante.

## Résumé Sondage Clients 2016

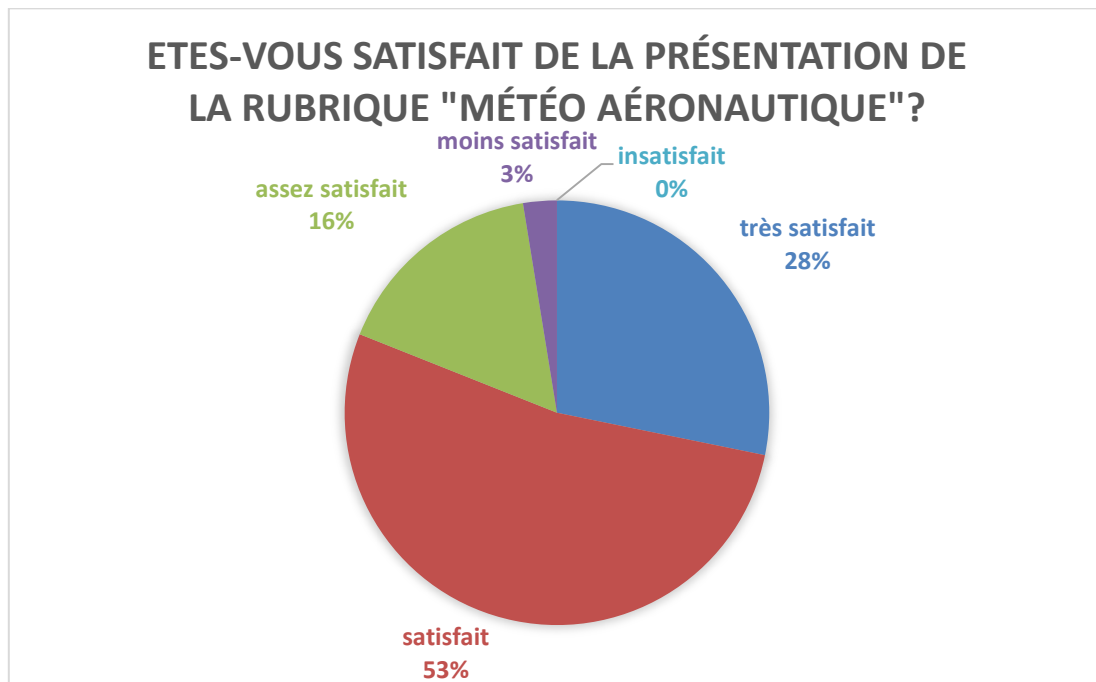


Un avis global positif a été formulé.

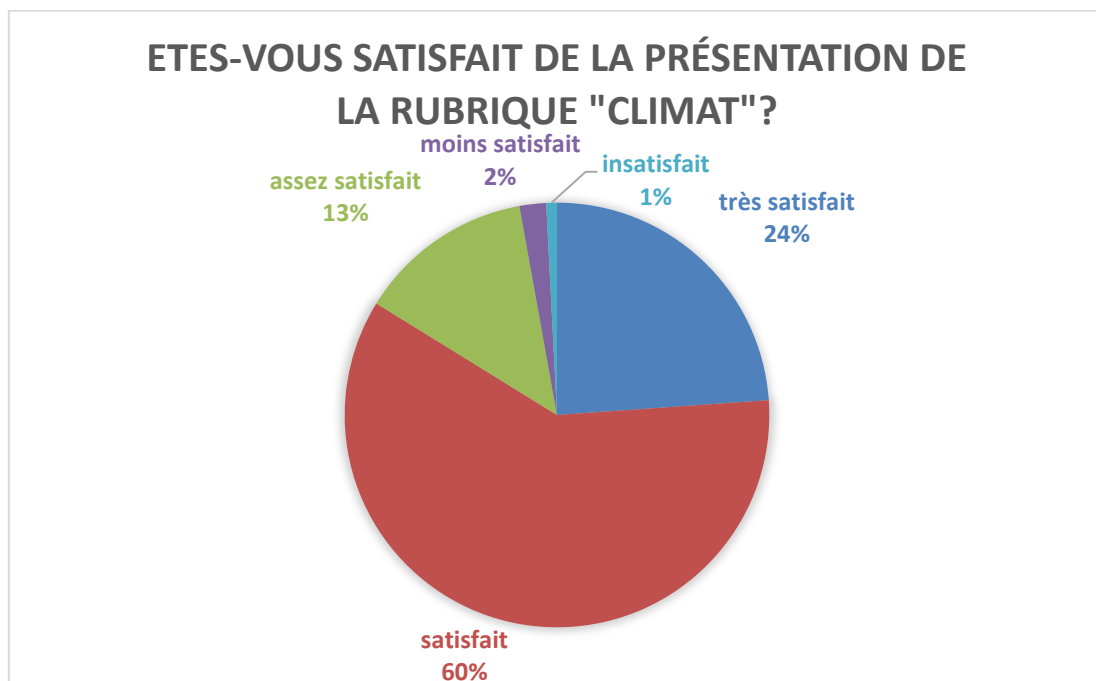


L'avis général est positif. Il est à noter que cette rubrique est moins consultée.

## Résumé Sondage Clients 2016

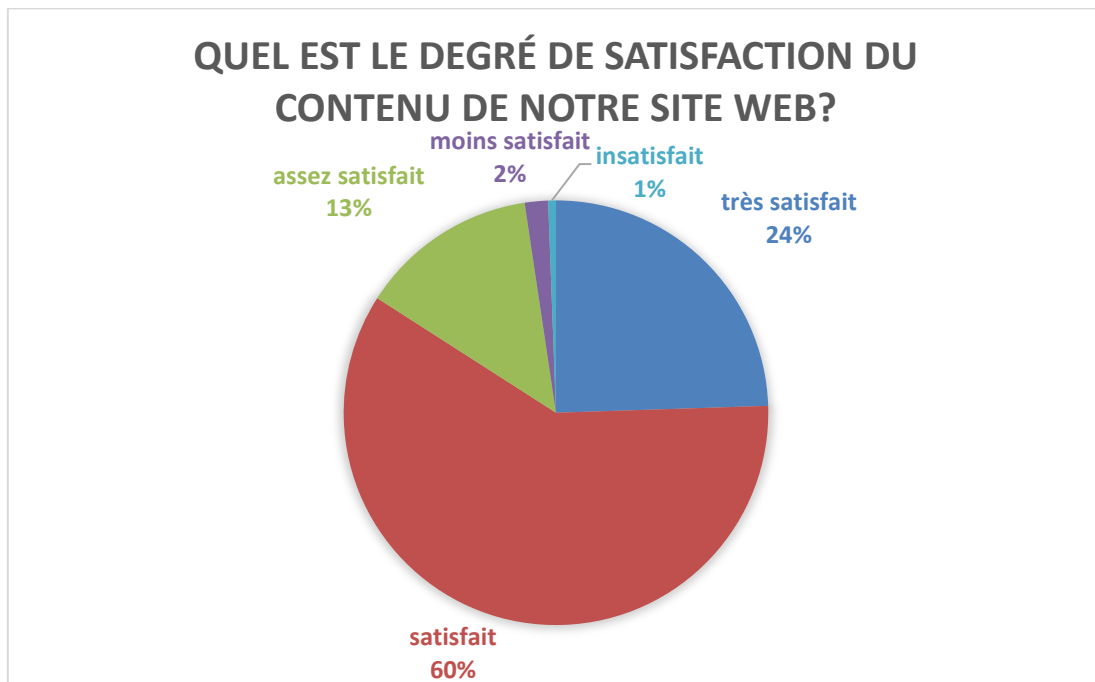


Plus de 80% de nos clients estiment la présentation positive. Parmi les personnes sondées il y a eu peu de réponses à cette question.

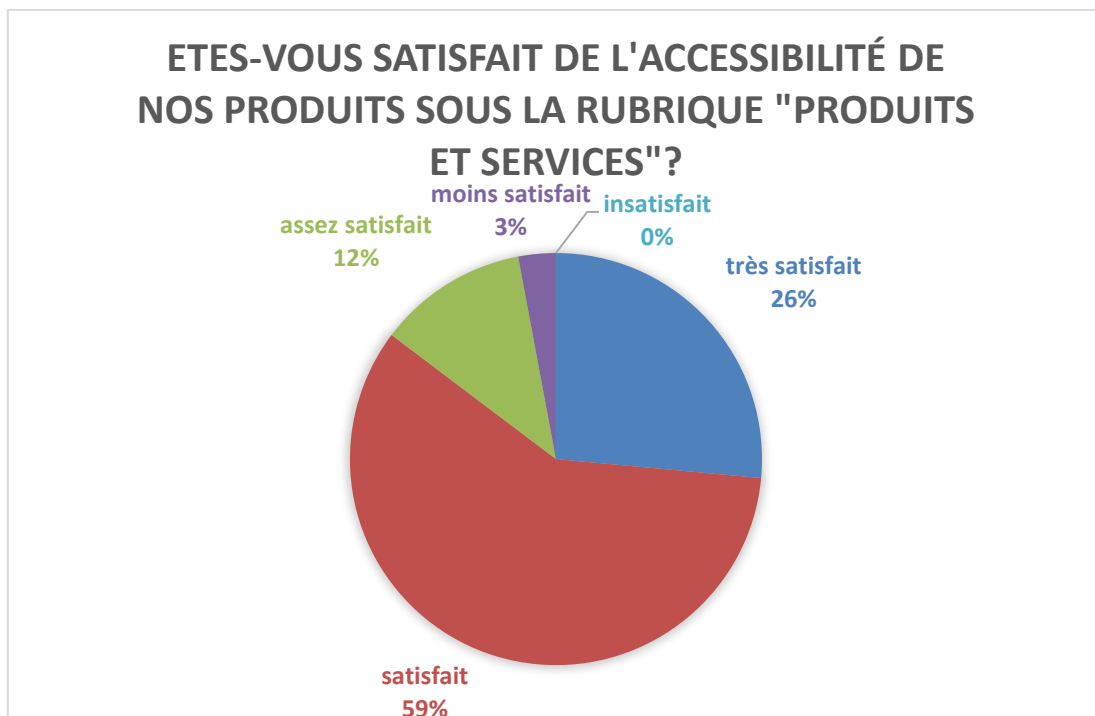


L'avis général est positif, cependant la rubrique « Climat » est elle aussi moins visitée.

## Résumé Sondage Clients 2016

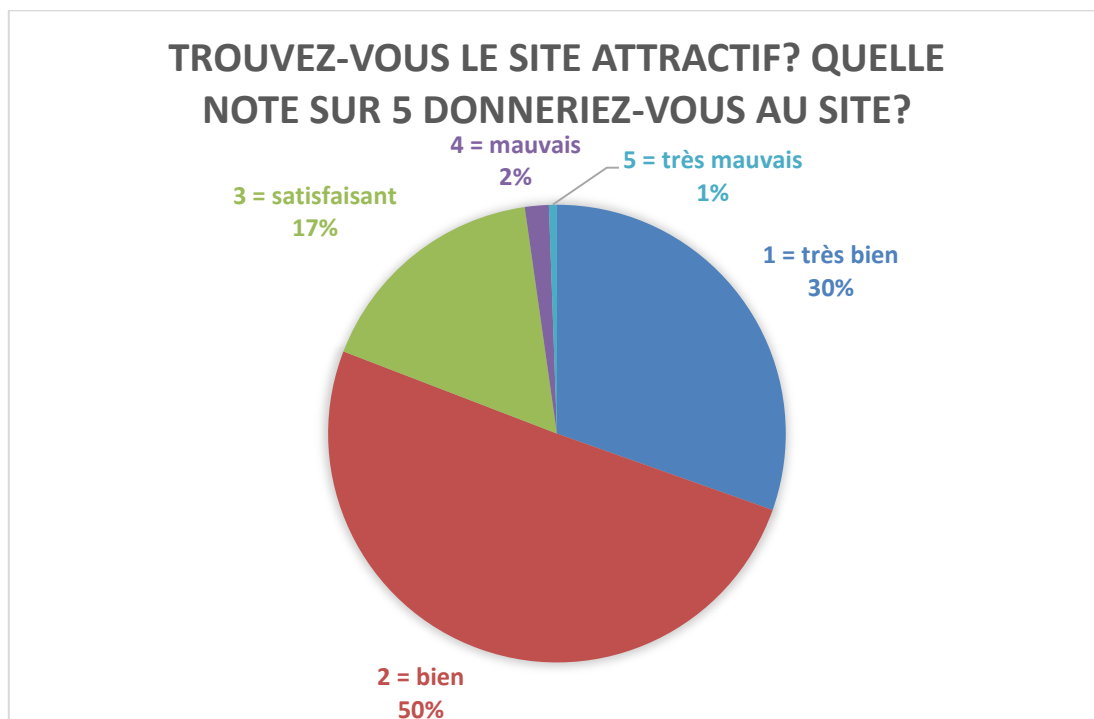


L'avis sur le contenu est positif.



L'accessibilité des produits et services satisfait 85% des utilisateurs.

## Résumé Sondage Clients 2016

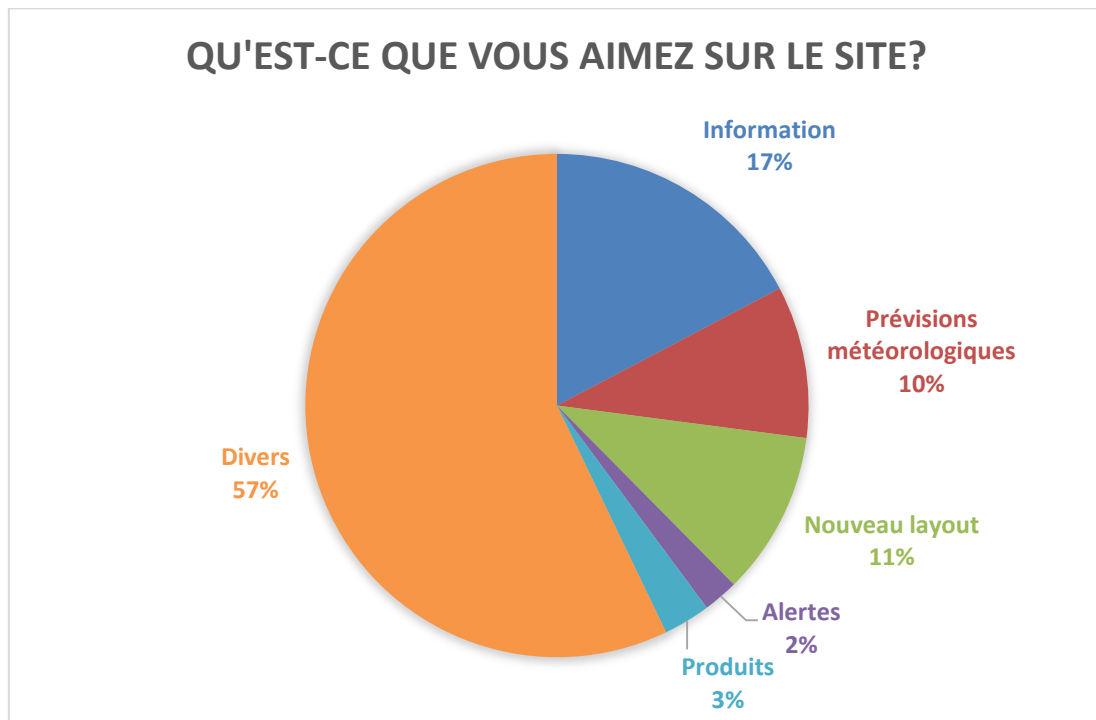


Globalement, l'attractivité du site est jugée très bonne, 97% lui accordent une note « très bien » à « satisfaisant ».



91% des personnes signalent avoir beaucoup de confiance en notre site.

## Résumé Sondage Clients 2016

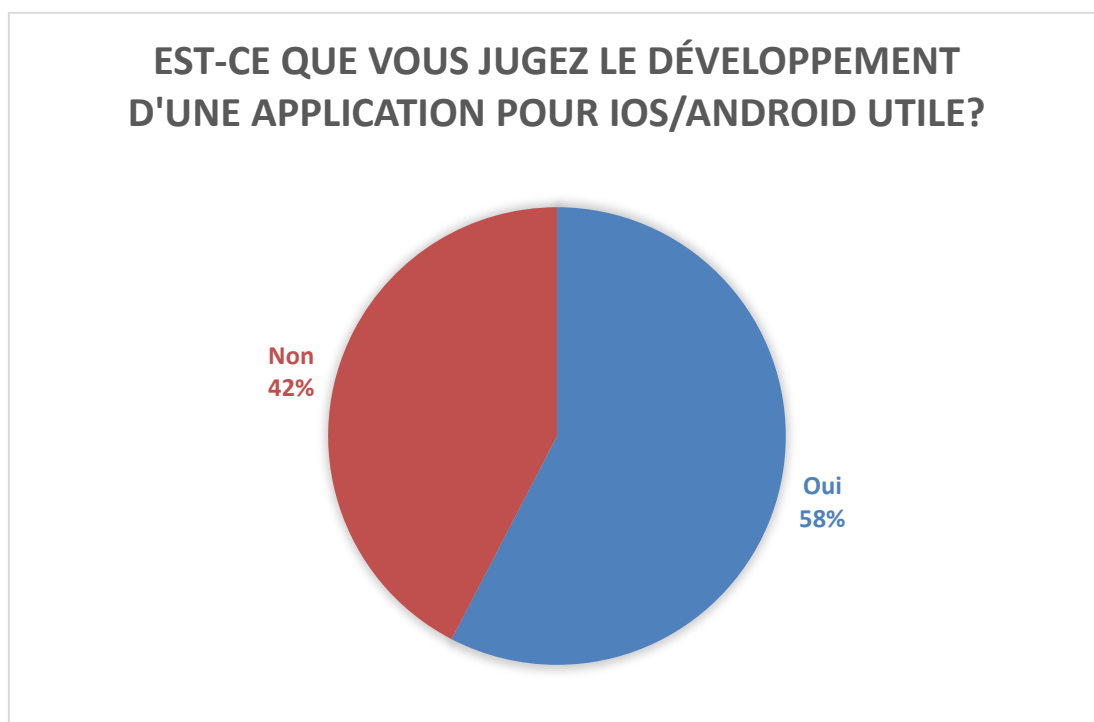


Les clients choisissant l'option « Divers » ont majoritairement formulé des remarques positives (précision et qualité des informations, facilité, clarté, fiabilité, adaptation au smartphone, ...). Quelques suggestions d'amélioration ont été formulées par rapport au lay-out et les diagrammes.

## Résumé Sondage Clients 2016



La majeure partie des personnes sondées recommanderait le site à des amis.



58% des clients estiment le développement d'une application pour smartphone utile.