



ministère de la Culture  
et de la Communication  
ministère de  
l'Enseignement supérieur  
et de la Recherche

Institut national  
de recherches  
archéologiques  
préventives



Communiqué de presse  
14 novembre 2013

## L'Inrap mesure la satisfaction des aménageurs pour la deuxième fois

Depuis 2003, la loi autorise de nouveaux prestataires d'archéologie préventive agréés à réaliser des fouilles prescrites par l'État : services archéologiques de collectivité territoriale, laboratoires universitaires et opérateurs privés d'archéologie. Dans ce contexte concurrentiel, l'Institut national de recherches archéologiques préventives – premier acteur d'archéologie préventive en France – a mis en place en 2010 un plan « Reconquête aménageurs » pour améliorer sa qualité de service, tout en demeurant la référence nationale sur le plan scientifique. Dans ce cadre, l'Inrap s'est doté, en 2012, d'un outil de mesure : le *baromètre de satisfaction des aménageurs*. Il a confié à l'institut Kheolia la mise en œuvre de cette enquête annuelle.

À l'occasion de sa participation au Salon des maires et des collectivités locales 2013, l'Inrap dévoile les conclusions de cette deuxième enquête.

### **La deuxième édition du baromètre de satisfaction des aménageurs de l'Inrap**

En 2013, l'enquête a porté sur tous les aménageurs pour lesquels l'Inrap a réalisé des fouilles en 2012.

Ainsi, sur 193 (208 en 2011) aménageurs, 105 (112 en 2011) ont répondu, constituant un bon échantillon statistique et représentant de façon très satisfaisante la géographie des fouilles en métropole et outre-mer, comme la typologie des chantiers : publics et privés, fouilles urbaines et rurales...

### **Une gestion des délais encore mieux perçue**

La gestion des délais est perçue encore mieux qu'en 2011 : 90 % des aménageurs soulignent que leur chantier a débuté en temps voulu et, pour 90% des aménageurs (84 % en 2011), les délais de chantier ont été parfaitement respectés.

### **Le devis : un point en progrès**

Si les opinions sur les devis sont plus nuancées, une amélioration est constatée par rapport à 2011. 89% des aménageurs sont satisfaits ou très satisfaits des devis de l'Inrap, tandis que 12% trouvent insuffisante la lisibilité des devis, en nette baisse par rapport à 2011 (18%).

La fiabilité des prix annoncés est satisfaisante pour 92% des aménageurs.

### **La qualité de la « relation client » plébiscitée**

La qualité de la relation de l'Inrap avec ses clients apparaît comme le point le plus apprécié et constitue un véritable atout pour l'institut (90 % de satisfaction). Le niveau de compétence des interlocuteurs au sein de l'Inrap, leur disponibilité et l'attention portée aux contraintes des aménageurs sont plébiscités.

### **Un savoir-faire opérationnel reconnu**

91% des aménageurs apprécient la tenue des chantiers de fouille : respect des contraintes de l'aménagement, des procédures de sécurité, organisation de la fouille, état du terrain... (87 % en 2011).

### **Valorisation et communication : une mission toujours appréciée**

Les actions de valorisation et de communication mises en place par l’Inrap autour des fouilles satisfont 88 % des aménageurs.

### **Le prix : un critère de choix déterminant**

Enfin, de façon attendue, le coût des fouilles constitue le critère prédominant pour les aménageurs dans le choix de l’opérateur d’archéologie préventive, même si la gestion des délais apparaît plus importante en 2012 (33% contre 24% en 2011). Le rapport qualité/prix engendre 28 % d’insatisfaction chez les aménageurs (41% en 2011) qui, s’ils apprécient la qualité des prestations de l’Inrap, perçoivent néanmoins parfois l’archéologie préventive comme une coûteuse contrainte.

### **Les leçons d’un deuxième baromètre**

Il ressort de cette étude plusieurs conclusions :

- la relation de l’Inrap avec les aménageurs s’est considérablement normalisée au cours des années récentes, passant d’une situation de rejet du principe même de l’archéologie préventive par les intéressés, à une relation constructive entre un prestataire efficace et des clients respectueux de la loi sur l’archéologie préventive, dont ils connaissent et comprennent de mieux en mieux les principes ;
- la compétence de l’institut est unanimement reconnue, notamment dans sa capacité à prendre en compte les contraintes des aménageurs ;
- les actions de diffusion de la connaissance et de communication de l’Inrap sont appréciées, notamment par les aménageurs privés, pour lesquels la valorisation des résultats donne du sens à l’effort financier qu’ils ont consenti ;
- le coût des fouilles reste de façon attendue, un critère fondamental, aux yeux des aménageurs, pour déterminer le choix de l’opérateur. Néanmoins, le critère de la gestion des délais – un point fort reconnu de l’Inrap – progresse de façon significative et passe du 2<sup>e</sup> au 4<sup>e</sup> rang des facteurs du choix ;
- au final, les aménageurs sont 94% à être satisfaits ou très satisfaits de l’Inrap.

L’intégralité de l’étude est consultable sur le site Internet de l’Inrap. Ses résultats font partie des indicateurs du contrat de performance 2011-2013 signé par l’Inrap avec l’État.

### **Contacts**

Vincent Charpentier  
chef du service partenariats et médias  
Inrap, direction du développement culturel et de la communication  
01 40 08 80 16 – [vincent.charpentier@inrap.fr](mailto:vincent.charpentier@inrap.fr)

Mahaut Tyrrell  
chargée de communication médias  
Inrap, service partenariats et relations avec les médias  
01 40 08 80 24 - [mahaut.tyrrell@inrap.fr](mailto:mahaut.tyrrell@inrap.fr)