

Institut national
de recherches
archéologiques
préventives



Observatoire de la satisfaction aménageurs

Troisième édition – Chantiers 2013

Rapport d'étude

Décembre 2014

Kheolia Ile de France

44 rue René Boulanger – 75010 PARIS

Tél : 01 43 42 21 26

Kheolia Sud-Ouest

27 allée du Roussillon – 31770 COLOMIERS

Tél : 05 61 85 70 04



Dans le cadre du plan « **Reconquête des aménageurs** », l'Inrap a souhaité **se doter d'un Observatoire de la satisfaction des aménageurs**.

Déjà mené en 2012 et 2013 par Kheolia, cette troisième édition reproduit à l'identique le dispositif mis en place afin d'assurer une parfaite **comparaison des résultats**.



Le présent rapport expose par conséquent les résultats de la troisième vague de l'Observatoire portant sur les chantiers menés et terminés en 2013.

Le dispositif

Tout comme lors de la précédente édition le dispositif mis en place comprenait cette année:

Observatoire Aménageurs

Une enquête online adressée à l'ensemble des clients de l'INRAP

+

Des entretiens téléphoniques afin de contacter les aménageurs n'ayant pas répondu en ligne et leur permettre de le faire par téléphone

Taille d'échantillon

100 aménageurs ont répondu

40 en ligne et 61 par téléphone sur la base d'un fichier de 229

Pour mémoire:

105 aménageurs avaient répondu en 2013

(51 en ligne et 54 par téléphone) sur un fichier de 193

112 aménageurs avaient répondu en 2012

(35 en ligne et 77 par téléphone) sur un fichier de 208

Dates du recueil

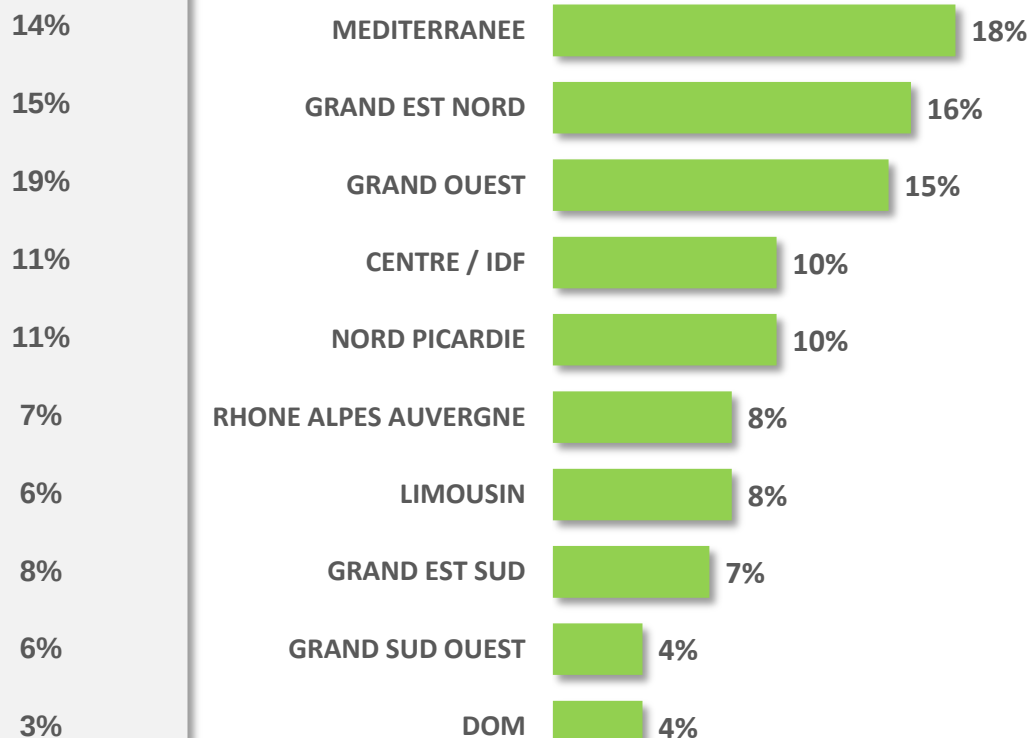
Du 14 octobre au 24 novembre 2014

Profil de l'échantillon Aménageurs

Répartition géographique des répondants

Base: Ensemble de l'échantillon (n=105)

Données fichier initial:



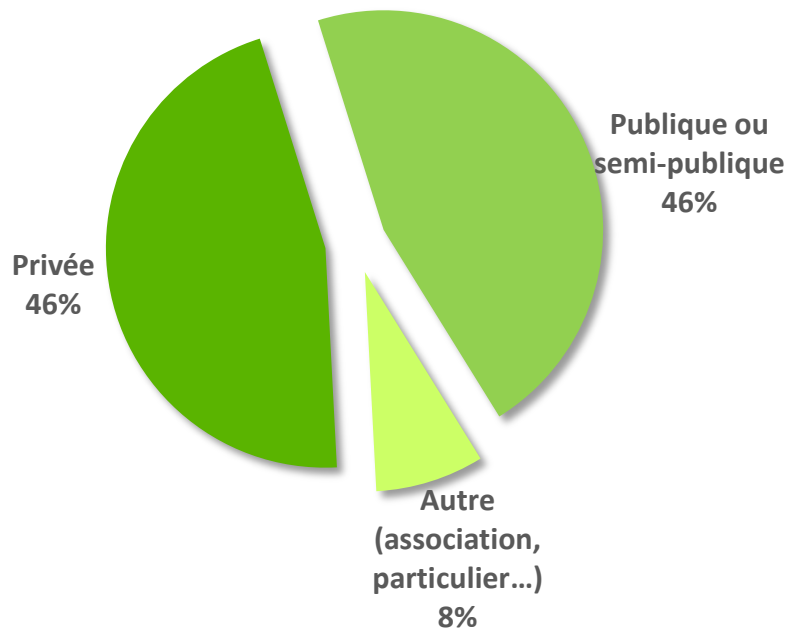
Source : fichier
contacts fourni par
les inter régions

Un échantillon qui
couvre l'ensemble
des inter régions.

Appartenez-vous à une structure...

Base: Ensemble de l'échantillon (n=100)

Même si la différence n'est pas significative (au sens statistique), la part des aménageurs privés est sensiblement supérieure cette année par rapport aux éditions précédentes

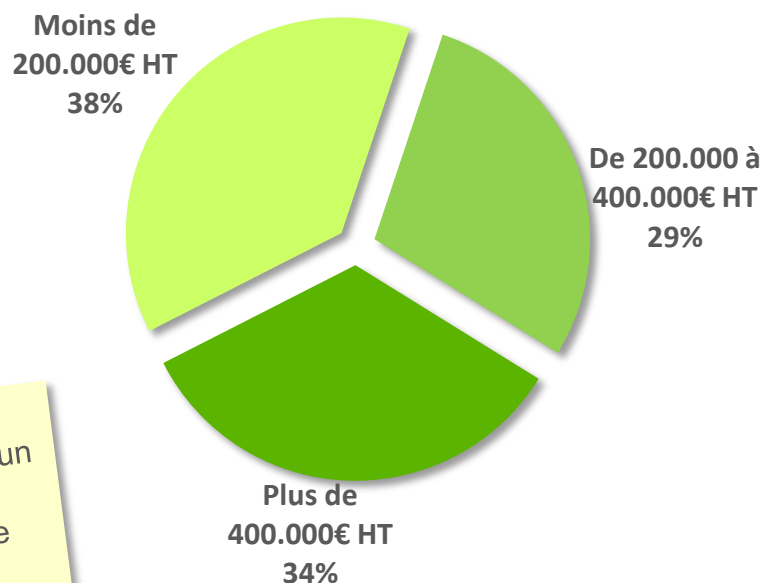


	Rappel 2013	Rappel 2012
Publique	56%	51%
Privée	38%	37%
Autre	7%	12%

Pas de différence significative par rapport à 2013

Quel a été le montant global de l'intervention de l'Inrap dans le cadre de cette opération ?

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=77)



L'échantillon couvre un large éventail en termes de taille de chantier

Montant moyen
514 345€

Minimum: 16 500€
Maximum : 5 000 000€

Montant moyen 2013
488 850€

Minimum: 20 000€
Maximum : 4 000 000€

Montant moyen 2012
445 200 €

Minimum: 38 183€
Maximum : 6 400 000€

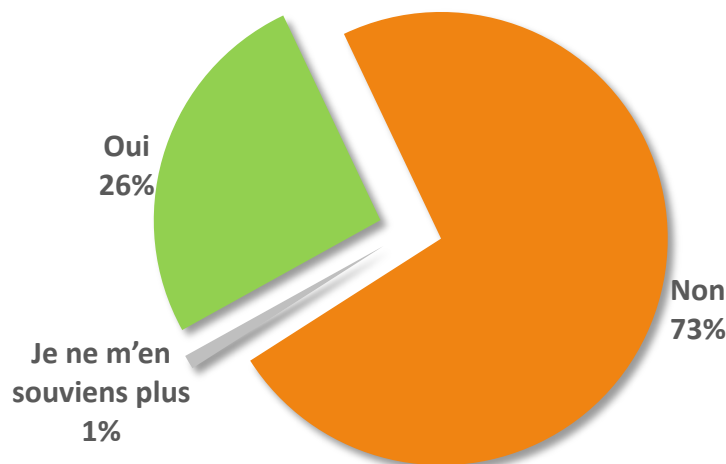
	Rappel 2013	Rappel 2012
Moins de 200.000€ HT	40%	31%
De 200.000 à 400.000€ HT	31%	38%
Plus de 400.000€ HT	29%	30%

Pas de différence significative par rapport à 2013

Expérience avec d'autres opérateurs d'archéologie préventive

Avez-vous déjà travaillé avec d'autres opérateur(s) d'archéologie préventive que l'Inrap (qu'ils soient publics ou privés)?

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=95)



	Rappel 2013	Rappel 2012
Oui	24%	25%
Non	74%	72%
Ne se souvient plus	2%	3%

La proportion d'aménageurs ayant eu une expérience avec la concurrence reste stable.
Une part homogène que les aménageurs soient eux-mêmes privés ou publics.

Pas de différence significative par rapport à 2013

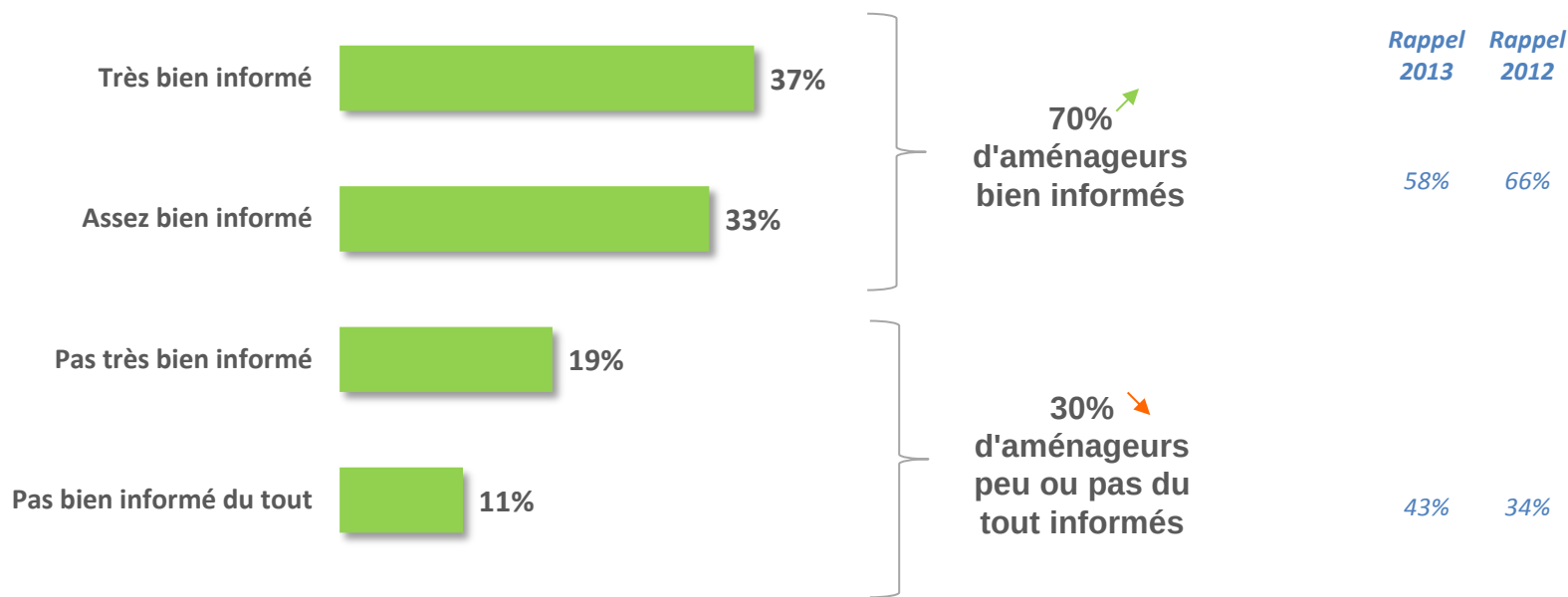
Niveau de connaissance en matière d'archéologie préventive

À la suite du diagnostic archéologique, une fouille a été prescrite par l'Etat dans le cadre de votre projet. À ce moment-là, quel était votre niveau de connaissance des procédures à suivre en matière d'archéologie préventive?

Vous diriez que vous étiez :

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=100)

La majorité des répondants se disent bien informés, un profil d'aménageurs plus proche de celui de 2012 que de 2013.



↑ Hausse ou baisse significative par rapport à 2013
↓

Détail des résultats

Modalités de choix de l'Inrap



La phase de devis

Les délais

La phase de chantier

La relation client

La valorisation ou communication

Le rapport qualité/prix

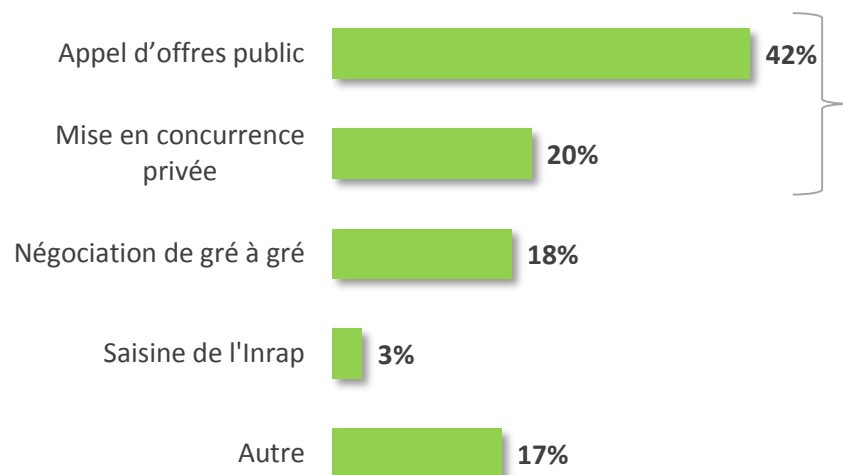
Satisfaction globale

Perception des autres opérateurs

Procédure d'attribution du marché

De quelle façon avez-vous procédé pour attribuer le contrat de fouille ?

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=100)



Compte tenu du profil des aménageurs (provenant davantage du privé), le recours à l'appel d'offres public tend à diminuer sensiblement par rapport à 2013

Combien d'offres avez-vous reçues ?

Base: Aménageurs ayant eu recours à un appel d'offre public ou mise en concurrence privée (n exprimés=54)

Détail des réponses

1 offre	17	31%
2 offres	21	39%
3 offres	10	19%
4 offres	3	6%
5 offres	3	6%

Rappel 2013 Rappel 2012

Appel d'offres public	50%	53%
Mise en concurrence privée	21%	19%
Négociation de gré à gré	12%	13%
Saisine de l'Inrap	4%	10%
Autre	13%	4%

Pas de différence significative par rapport à 2013

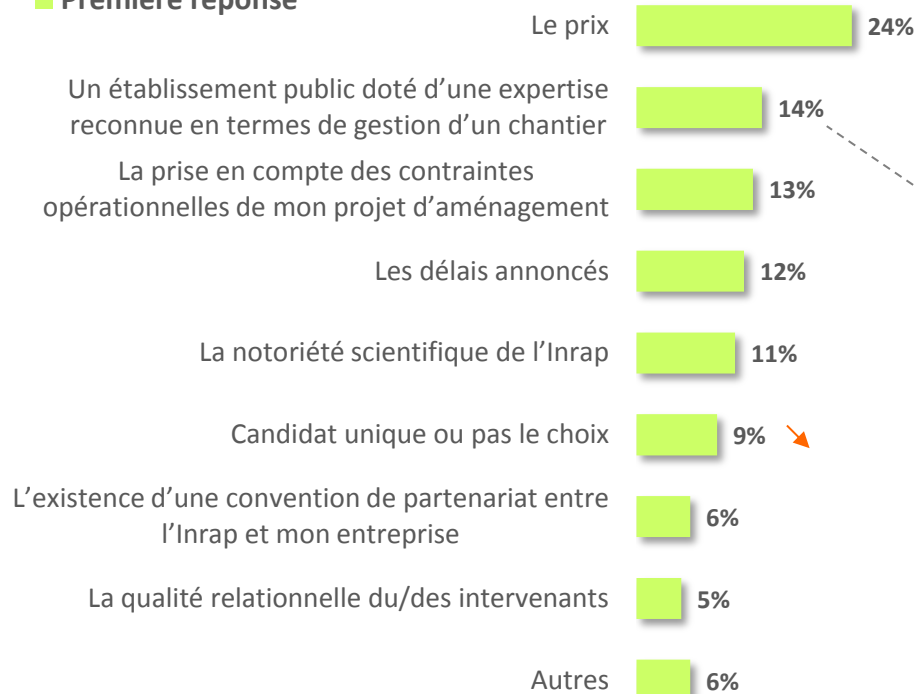
Première raison de choix de l'Inrap

Quelles ont été les raisons principales de votre choix de l'Inrap ?

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=102)

**Rappel
2013** **Rappel
2012**

■ Première réponse



■ 18% des aménageurs n'ayant pas travaillé avec la concurrence

Alors que près d'un quart des aménageurs déclaraient l'année dernière ne pas avoir eu le choix du prestataire, la proportion chute désormais à 9%.

Le premier critère de sélection reste dans tous les cas le prix

24%	32%
11%	11%
8%	5%
11%	8%
6%	1%
21%	23%
5%	1%
1%	5%
6%	4%



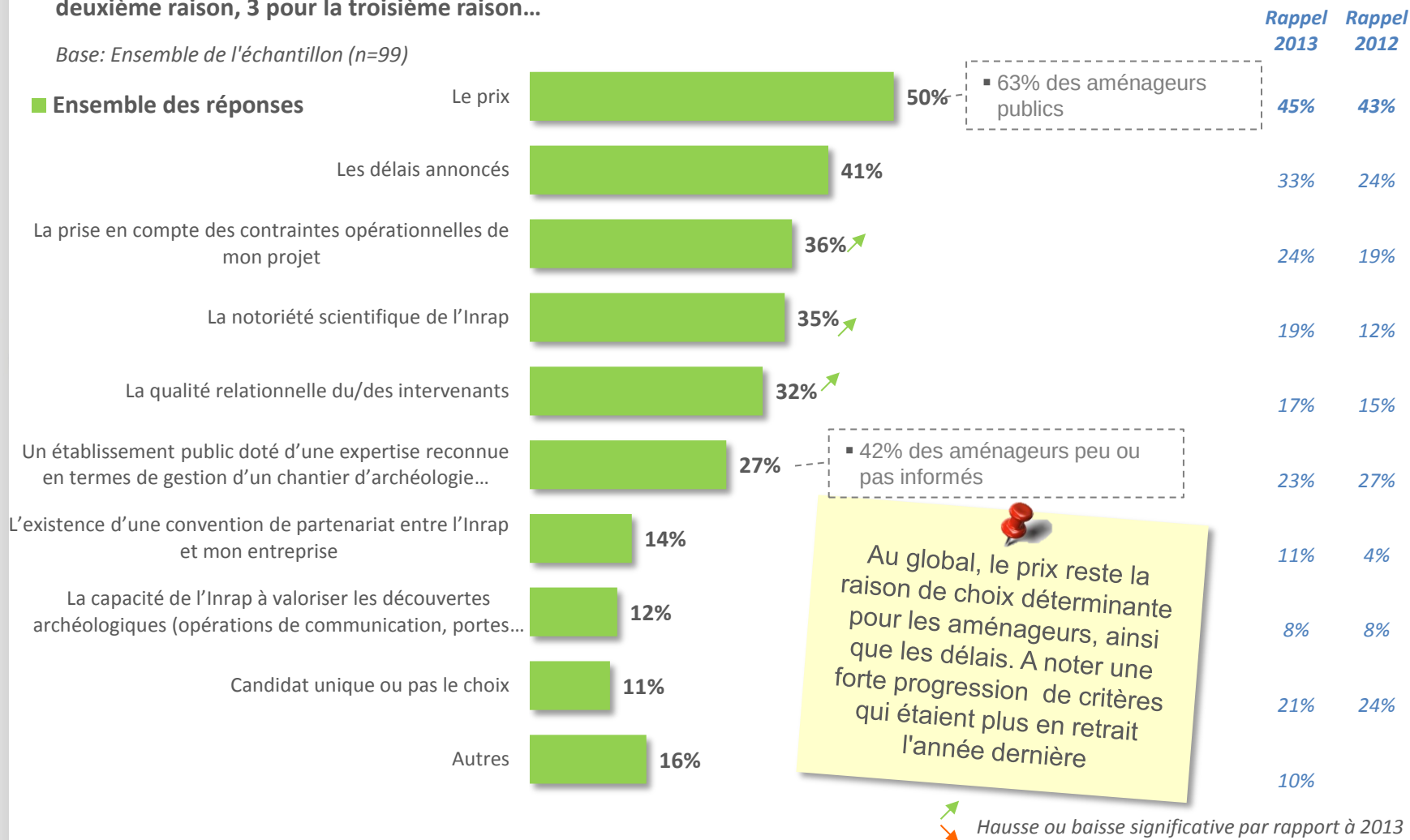
Hausse ou baisse significative par rapport à 2013

Ensemble des raisons de choix évoquées

Quelles ont été les raisons principales de votre choix de l'Inrap ?

Merci de bien vouloir hiérarchiser ces raisons, en indiquant par 1 la raison la plus importante de votre choix, 2 pour la deuxième raison, 3 pour la troisième raison...

Base: Ensemble de l'échantillon (n=99)



Modalités de choix de l'Inrap

La phase de devis

Les délais

La phase de chantier

La relation client

La valorisation ou communication

Le rapport qualité/prix

Satisfaction globale

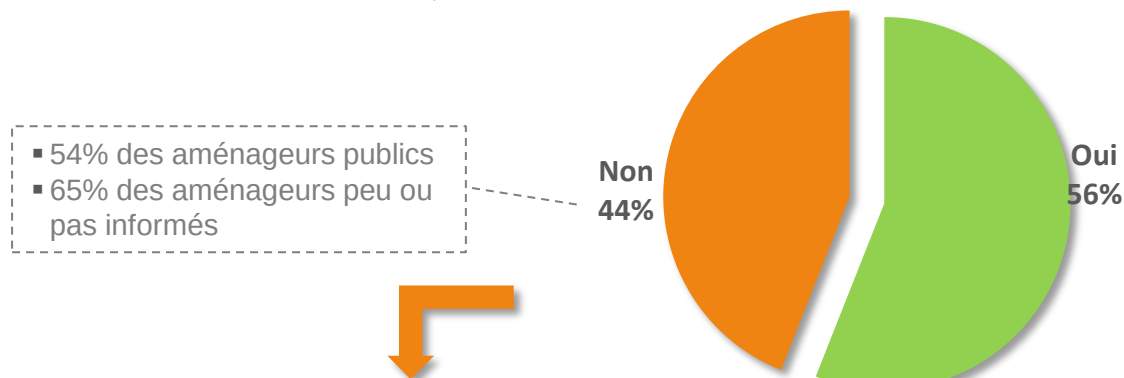
Perception des autres opérateurs



Proportion de visite préalable du terrain

Une visite préalable de terrain vous a-t-elle été proposée par l'Inrap avant l'établissement du devis ?

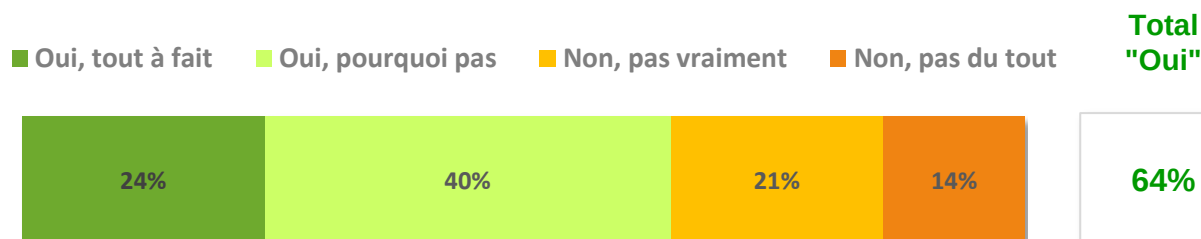
Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=95)



	Rappel 2013	Rappel 2012
Oui	47%	66%
Non	53%	34%

Souhaiteriez-vous qu'une telle visite vous soit proposée ?

Base: Aménageurs n'ayant pas eu une visite préalable (n=42)



Rappel 2013	17%	26%	33%	24%	43%
Rappel 2012	6%	42%	36%	15%	48%

Pas de différence significative par rapport à 2013

Utilité de la visite préalable

Cette visite a-t-elle été utile ?

Base: Aménageurs ayant eu une visite préalable (n=53)

**Total
"Utile"**

■ Très utile ■ Assez utile ■ Pas très utile ■ Pas utile du tout



<i>Rappel 2013</i>	51%	42%	4%	2%	93%
<i>Rappel 2012</i>	30%	65%	5%	0%	95%

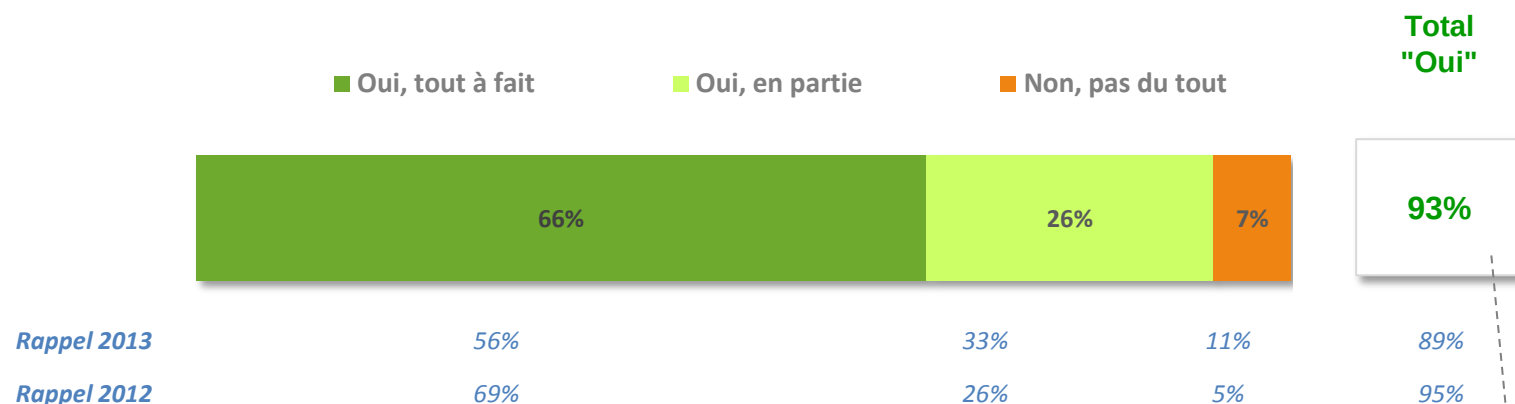
L'utilité de la visite préalable reste reconnue par la majorité des aménageurs, et ce quelque soit leur profil

Pas de différence significative par rapport à 2013

Degré de prise en compte des contraintes du projet

Les contraintes de votre projet d'aménagement ont-elles été prises en compte par l'Inrap dans sa proposition d'intervention ?

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=95)



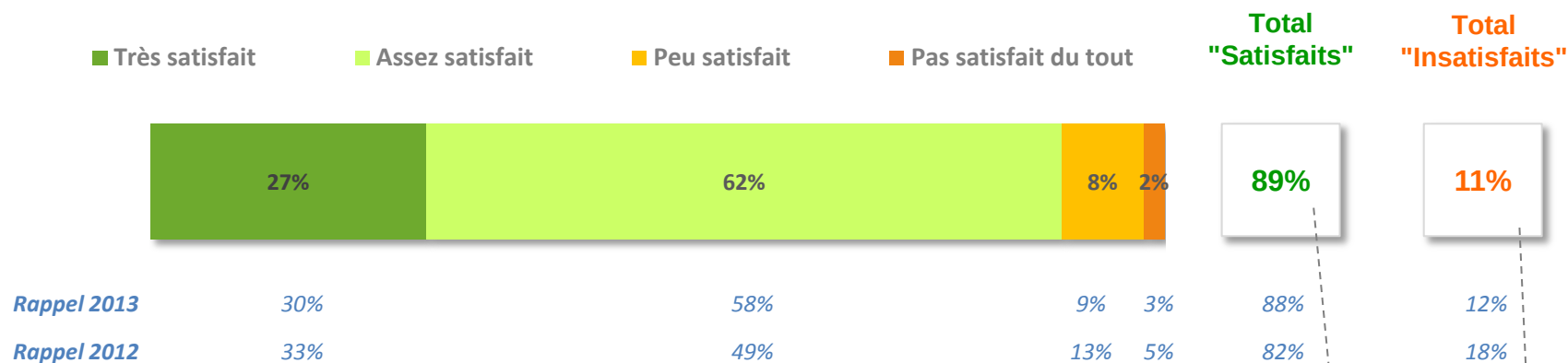
La capacité de l'Inrap à prendre en compte les contraintes reste reconnue

■ 100% des aménageurs ayant une expérience avec la concurrence

Pas de différence significative par rapport à 2013

Concernant la clarté et la lisibilité du devis qui vous a été remis, vous êtes :

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=95)



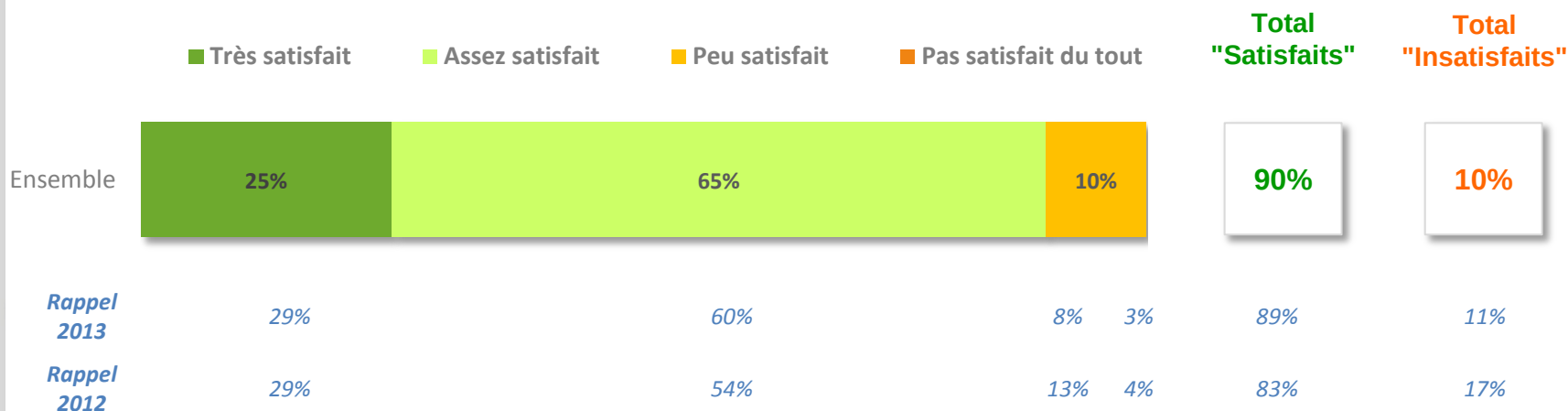
La part d'insatisfaction se stabilise en ce qui concerne la clarté et la lisibilité du devis, mais reste à 10% des aménageurs

Pas de différence significative par rapport à 2013

Satisfaction finale concernant la phase de devis

Finally, in what concerns the bidding phase, how would you rate it ?

Base: Ensemble de l'échantillon (n=92)



Au final, de même que l'année dernière, la phase de devis reste parmi les dimensions les moins bien perçues par les aménageurs, quelque que soit leur profil

Pas de différence significative par rapport à 2013

Modalités de choix de l'Inrap

La phase de devis

Les délais

La phase de chantier

La relation client

La valorisation ou communication

Le rapport qualité/prix

Satisfaction globale

Perception des autres opérateurs

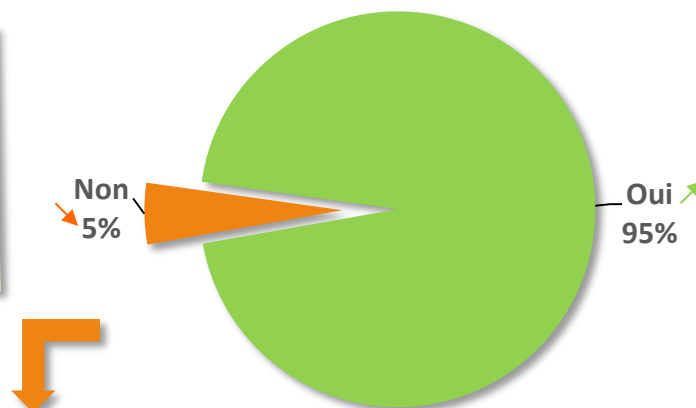


Date de démarrage du chantier

Le chantier a-t-il démarré à la date prévue ?

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=100)

La très large majorité des chantiers a débuté en temps voulu, une évolution positive par rapport à 2013



	Rappel 2013	Rappel 2012
Oui	86%	90%
Non	14%	10%

La cause du retard était-elle imputable à l'Inrap ?

Base: Aménageurs dont le chantier a démarré en retard (n=5)

Oui	3 citations
Non	2 citations

De quel ordre était le retard ?

Base: Aménageurs dont le chantier a démarré en retard (n exprimés=5)

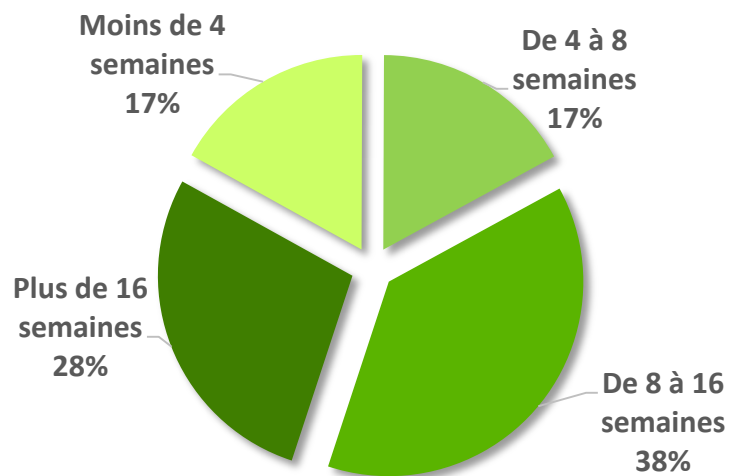
3 semaines	2 citations
5 semaines	1 citation
8 semaines	1 citation
12 semaines	1 citation
52 semaines	1 citation



Hausse ou baisse significative par rapport à 2013

Quelle a été la durée du chantier de fouilles archéologiques à proprement parler ?

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=100)



	Rappel 2013	Rappel 2012
Moins de 4 semaines	20%	21%
De 4 à 8 semaines	19%	18%
De 8 à 16 semaines	34%	31%
Plus de 16 semaines	27%	29%

**Durée moyenne
13,6 semaines**

(12,7 en 2013
12,2 en 2012)

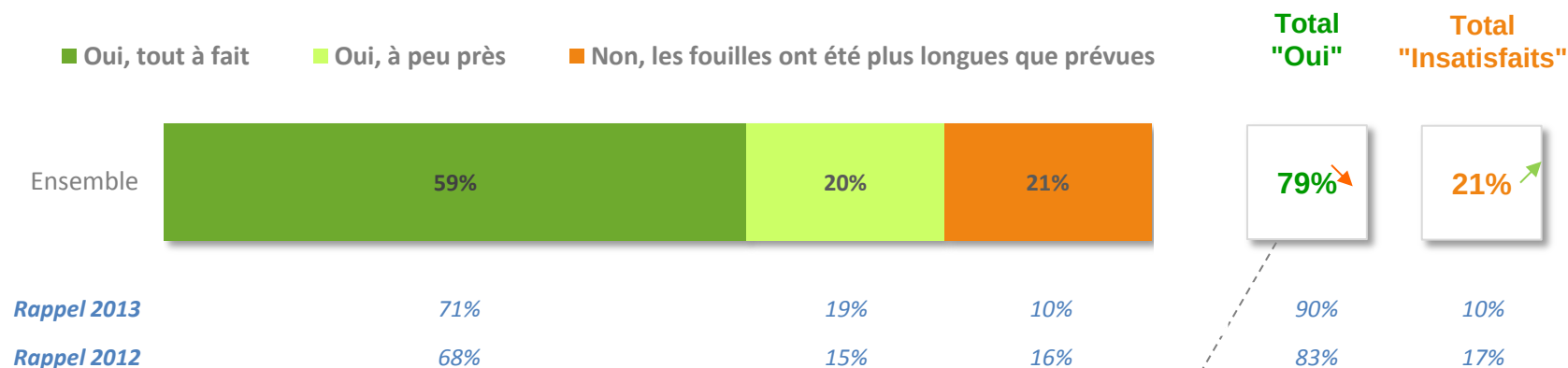
	Moins de 200 000€	De 200 000 à 400 000€	Plus de 400 000€
Base	29	22	26
Durée moyenne	7,9 semaines	12,5 semaines	24,8 semaines

Pas de différence significative par rapport à 2013

Adéquation de la durée du chantier aux délais annoncés

Cette durée correspond-elle aux délais annoncés ?

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=100)



■ 95% des chantiers entre 200 et 400000€

La gestion des délais apparaît avoir été plus problématique selon les aménageurs qu'en 2013, avec 1 chantier sur 5 qui s'est avéré plus long que prévu



Hausse ou baisse significative par rapport à 2013

Durée et raisons de l'allongement du chantier

Quelles ont été les raisons de l'allongement de la durée du chantier ?

Base: Aménageurs pour qui la durée du chantier ne correspond pas aux délais annoncés (n=21)

Raisons de l'allongement du chantier	Durée annoncée	Durée réelle	Région
Des intempéries ou un aléa majeur ont retardé le chantier	2 semaines	4 semaines	GRAND EST SUD
Des intempéries ou un aléa majeur ont retardé le chantier	5 mois	16 mois	GRAND SUD OUEST
Des intempéries ou un aléa majeur ont retardé le chantier	4 semaines	6 semaines	RHONE ALPES AUVERGNE
Des intempéries ou un aléa majeur ont retardé le chantier	2 mois	3 mois	GRAND OUEST
Des intempéries ou un aléa majeur ont retardé le chantier & Une découverte exceptionnelle a été déclarée	6 semaines	3 mois	GRAND EST NORD
Des intempéries ou un aléa majeur ont retardé le chantier & Une découverte exceptionnelle a été déclarée	3 mois	4 mois	LIMOUSIN
Des intempéries ou un aléa majeur ont retardé le chantier & Une prescription complémentaire a été effectuée par l'Etat & Autre (Evacuation des terres)	4 mois	8 mois	CENTRE / IDF
Une découverte exceptionnelle a été déclarée	2 mois	4 mois	LIMOUSIN
Une découverte exceptionnelle a été déclarée	1 mois	4 mois	CENTRE / IDF
Une découverte exceptionnelle a été déclarée	22 semaines	10 mois	MEDITERRANEE
Une découverte exceptionnelle a été déclarée & Une prescription complémentaire a été effectuée par l'Etat	18 mois	24 mois	CENTRE / IDF
Une prescription complémentaire a été effectuée par l'Etat	6 mois	10 mois	RHONE ALPES AUVERGNE
Une prescription complémentaire a été effectuée par l'Etat	4 semaines	5 semaines	LIMOUSIN
Une prescription complémentaire a été effectuée par l'Etat	2 mois	3 mois	GRAND EST NORD
Une prescription complémentaire a été effectuée par l'Etat & Des intempéries ou un aléa majeur ont retardé le chantier	5 mois	6 mois	LIMOUSIN

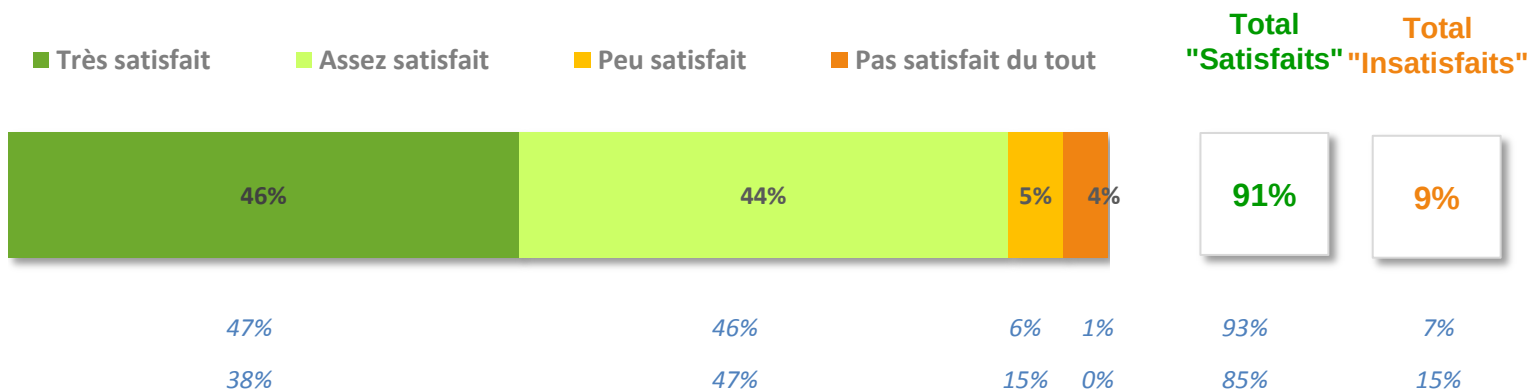
Durée et raisons de l'allongement du chantier

Raisons de l'allongement du chantier	Durée annoncée	Durée réelle	Région
L'Inrap n'a pas respecté ses engagements	8 semaines	10 semaines	GRAND SUD OUEST
L'Inrap n'a pas respecté ses engagements	9 semaines	3 mois	GRAND EST SUD
Autre : "Fouille inutile : durée du chantier de 2 jours. inrap a détruit le résultat des fouilles pdt le diagnostic"	1 mois	-	GRAND EST NORD
Autre : "Inrap n'a pas bien géré les délais (diagnostic)"	9 mois	15 mois	GRAND EST NORD
Autre : "Pollution (métaux lourds) découverte sur le chantier : raccourcissement de la durée et non rallongement !!! annulation des fouilles ! simplification !"	6 mois	1 semaine	NORD PICARDIE
Autre : "Phase de diagnostic très longue et en plusieurs étapes. (retard d'un sur le chantier) !!!" & Une découverte exceptionnelle a été déclarée & L'Inrap n'a pas respecté ses engagements	2 mois	2 mois	NORD PICARDIE

Satisfaction finale concernant les délais

Finally, in what concerns the management of delays by l'Inrap, would you say you are ?

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=99)



Au final, et malgré les retards mentionnés, le niveau de satisfaction concernant les délais reste stable par rapport à l'année dernière.

Des appréciations partagées quelque soit le profil des aménageurs.

Pas de différence significative par rapport à 2013

Modalités de choix de l'Inrap

La phase de devis

Les délais

La phase de chantier

La relation client

La valorisation ou communication

Le rapport qualité/prix

Satisfaction globale

Perception des autres opérateurs



Perception du respect des règles d'hygiène et sécurité

Que diriez-vous du respect des règles d'hygiène et de sécurité par les équipes de l'Inrap sur le chantier ? Ces règles ont été:

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=94)



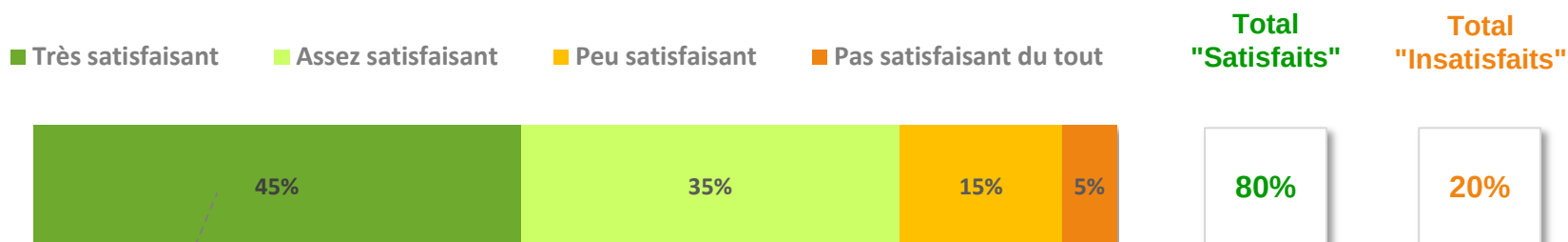
La très bonne opinion des aménageurs concernant le respect de ces règles sur le chantier se renforce par rapport à 2013 (augmentation significative des "Très bien respectées")

↑ Hausse ou baisse significative par rapport à 2013

Satisfaction des aménageurs concernant l'état du terrain rendu

Concernant l'état du terrain rendu après la fouille, diriez-vous qu'il était ?

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=100)



**Rappel
2013**

34%

49%

12%

6%

82%

18%

**Rappel
2012**

36%

45%

13%

5%

82%

18%

- 52% des aménageurs ayant déjà travaillé avec la concurrence

La question de l'état du terrain rendu segmente les opinions:

- d'une part la part de répondants "Très satisfaits" augmente
- mais en même temps il reste source d'insatisfaction pour 20% de l'échantillon.

Sur l'ensemble des critères testés, il s'agit de l'aspect le moins bien perçu par les interviewés.

Pas de différence significative par rapport à 2013

Adéquation de l'état du terrain rendu par rapport aux engagements

L'état du terrain rendu correspondait-il aux engagements pris dans le marché ou le contrat ?

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=100)

■ Oui, tout à fait ■ Oui, à peu près ■ Non, le terrain n'a pas été rendu dans l'état attendu **Total "Oui"**



<i>Rappel 2013</i>	70%	22%	9%	91%
<i>Rappel 2012</i>	61%	30%	9%	91%

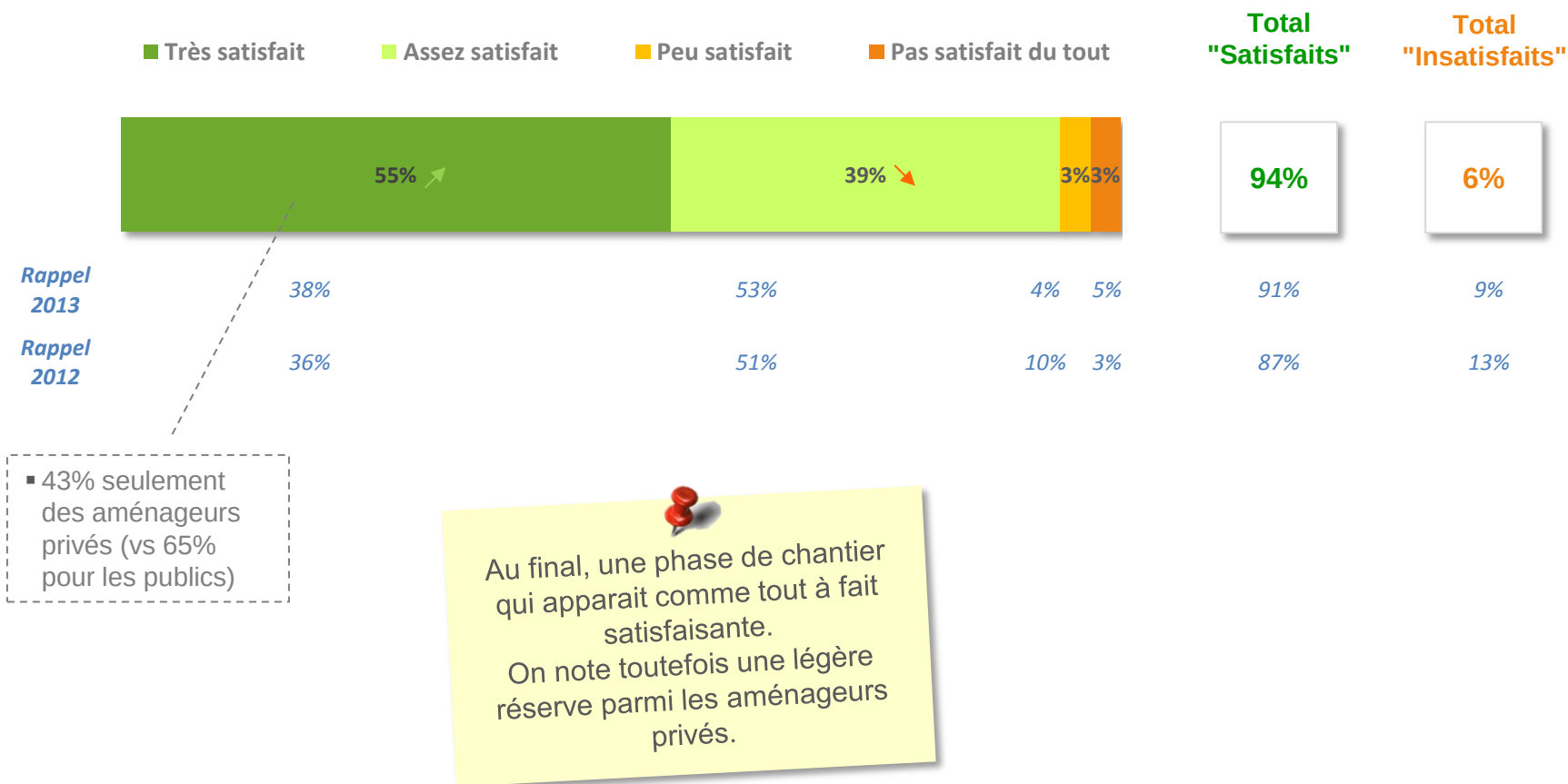
Une très large majorité des aménageurs jugent l'état du terrain tout à fait conforme aux engagements

Pas de différence significative par rapport à 2013

Satisfaction finale concernant la phase chantier

Finally, in what concerns the excavation work carried out by Inrap, would you say that you are ?

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=100)



↑ Hausse ou baisse significative par rapport à 2013
↓

Modalités de choix de l'Inrap

La phase de devis

Les délais

La phase de chantier

La relation client

La valorisation ou communication

Le rapport qualité/prix

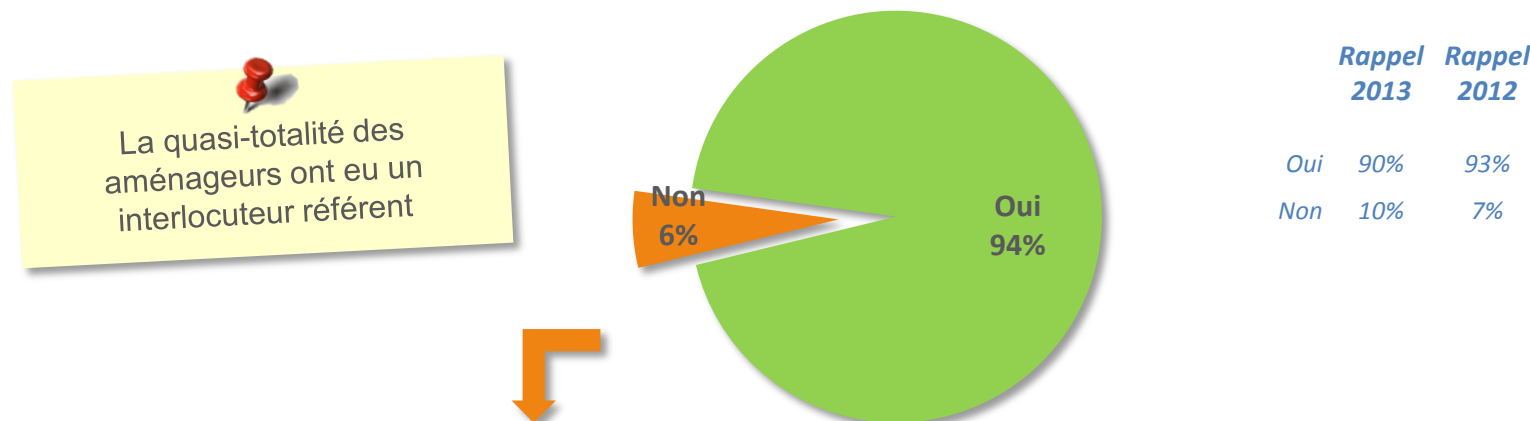
Satisfaction globale

Perception des autres opérateurs



Avez-vous eu un interlocuteur référent au sein de l'Inrap, c'est-à-dire un contact dédié tout au long du projet ?

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=100)



**Quels ont été vos différents interlocuteurs?
(plusieurs réponses possibles)**

Base: Aménageurs n'ayant pas eu un interlocuteur référent (n exprimés=6)

Responsable d'opération	5
Assistant technique	4
Directeur interrégional	3
Gestionnaire de convention	3
Adjoint scientifique et technique	2
Assistant opérationnel	1
Autre	3

En cas de besoin ou de question précise, était-il facile de trouver le bon interlocuteur?

Base: Aménageurs n'ayant pas eu un interlocuteur référent (n exprimés=6)

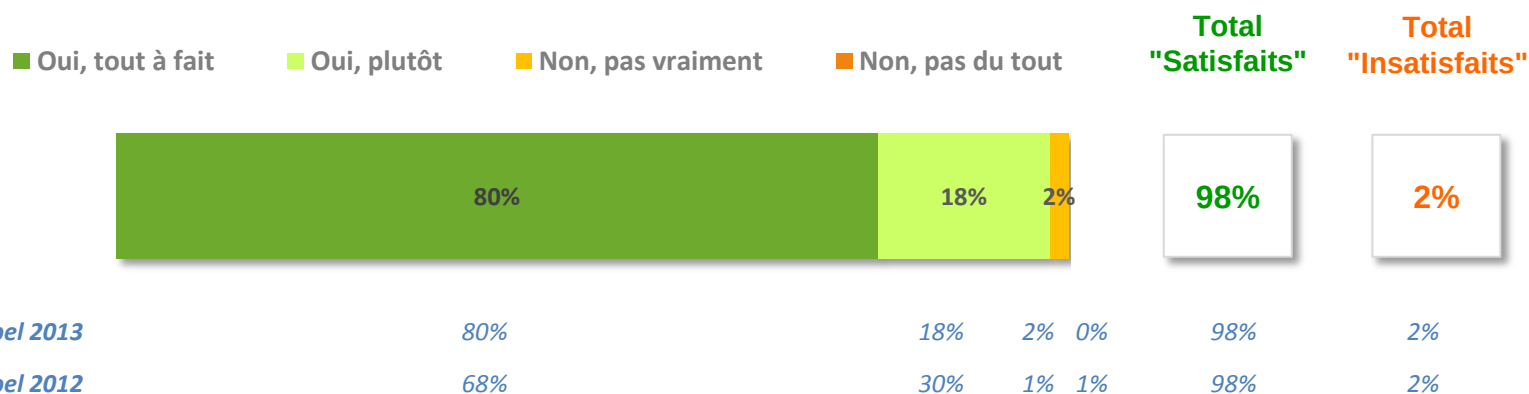
Oui, tout à fait	2
Oui, plutôt	1
Non, pas du tout	3

Pas de différence significative par rapport à 2013

Satisfaction concernant la relation de travail

Avez-vous été satisfait de votre relation de travail avec cet interlocuteur ?

Base: Aménageurs ayant eu un interlocuteur référent (n exprimés=91)



Des opinions qui restent au même niveau qu'en 2013, extrêmement positives.

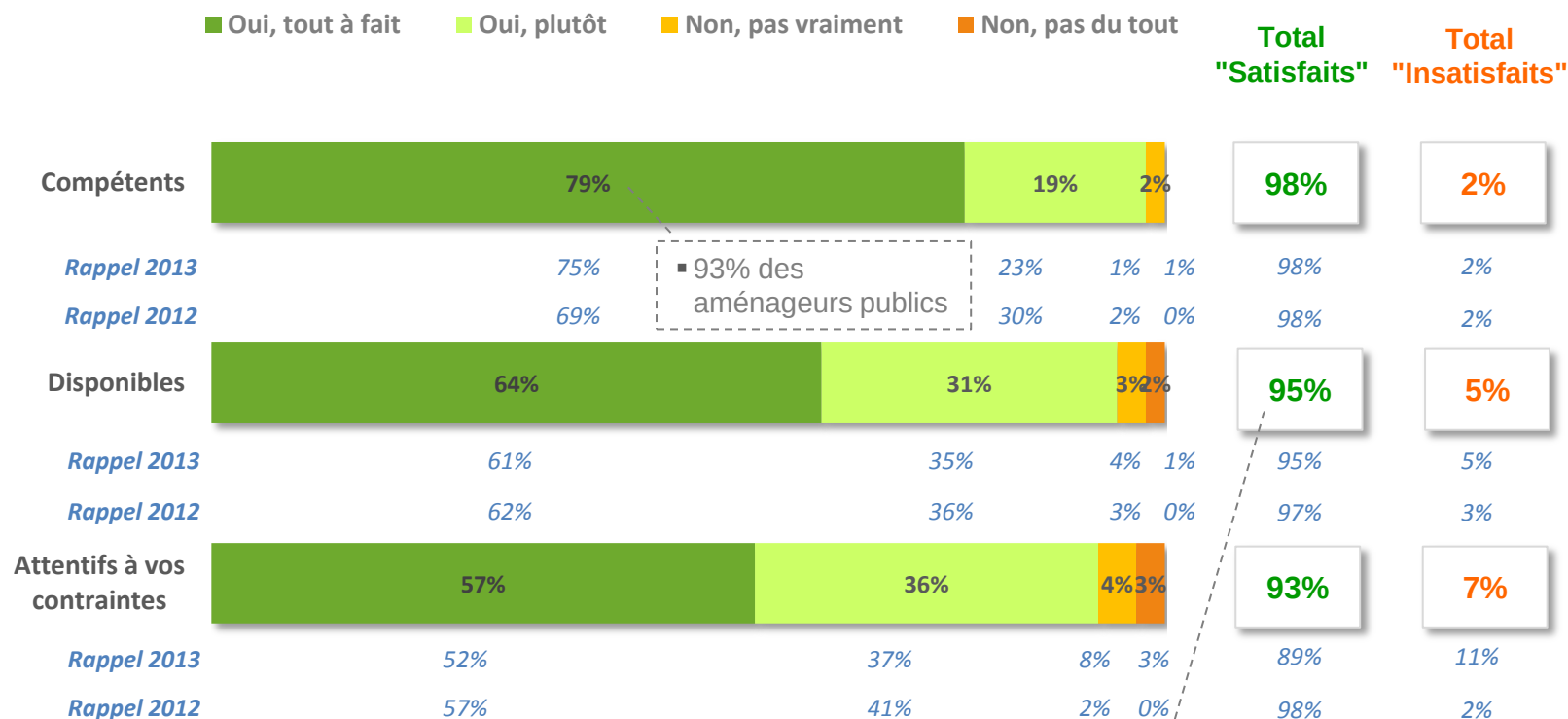
Une opinion partagée tous profils confondus

Pas de différence significative par rapport à 2013

Perception des aménageurs concernant leurs interlocuteurs

D'une manière générale, diriez-vous de votre ou de vos interlocuteur(s) à l'Inrap qu'ils se sont montrés ...

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=100)



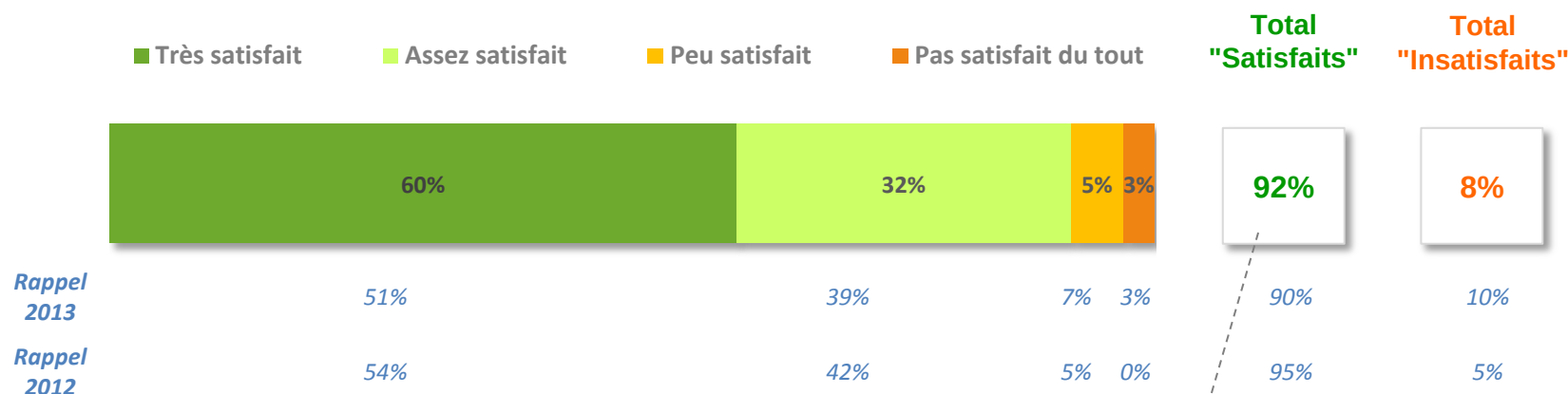
Des qualificatifs qui restent très élogieux, mais une attention aux contraintes toujours sensiblement en retrait.

Pas de différence significative par rapport à 2013

Satisfaction finale concernant la qualité de la relation client

Finally, in what concerns the quality of the client relationship of l'Inrap, would you say that you are :

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=100)



Au final, la relation client reste un point de satisfaction incontestable, les aménageurs publics se montrant les plus enthousiastes à cet égard

■ 98% des aménageurs publics

Pas de différence significative par rapport à 2013

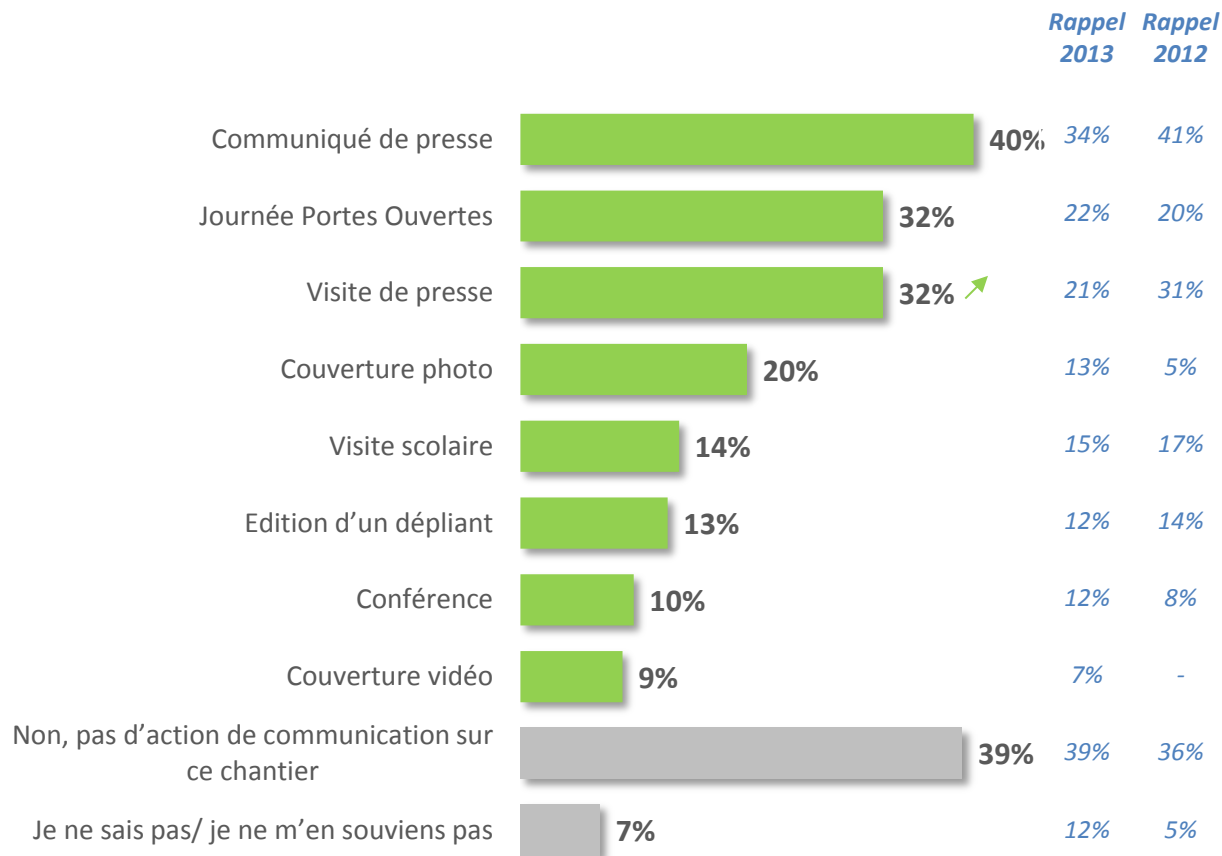
Modalités de choix de l'Inrap
La phase de devis
Les délais
La phase de chantier
La relation client
La valorisation ou communication
Le rapport qualité/prix
Satisfaction globale
Perception des autres opérateurs



Les actions de valorisation sur les chantiers 2013

Le chantier a-t-il fait l'objet d'une ou de plusieurs actions de valorisation ou de communication suivantes ?

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=100)



La proportion des chantiers ayant bénéficié d'au moins une action augmente légèrement

Au moins une action de valorisation ou de communication
54%

49% en 2013

59% en 2012

■ 77% des chantiers +400 000€



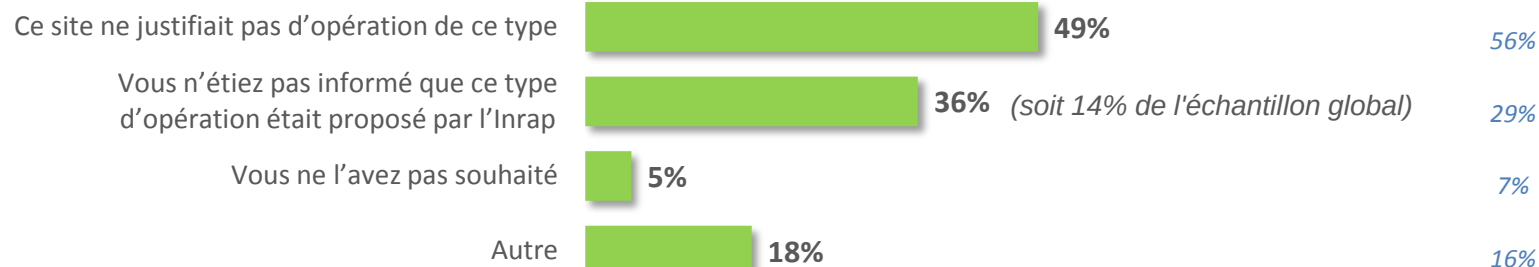
Hausse ou baisse significative par rapport à 2013

Raisons de l'absence d'actions et intérêt à l'avenir

Pour quelle(s) raison(s) n'y a-t-il pas eu d'actions de valorisation ou de communication sur ce chantier ?

Base: Aménageurs dont le chantier n'a pas fait l'objet d'actions de valorisation ou de communication (n=39)

Rappel 2013

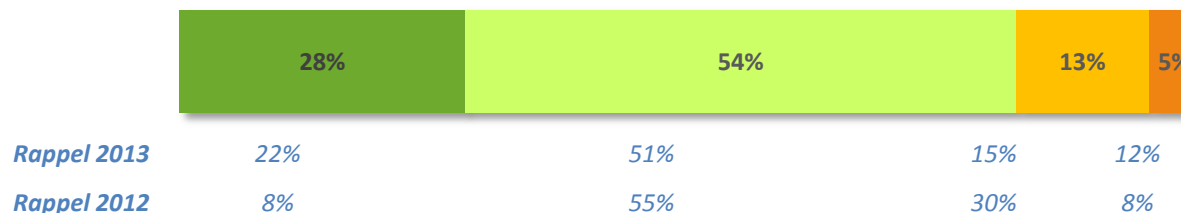


- pas proposé par l'INRAP
- pas d'interlocuteur dédié pour les mettre en place
- en attente conférence
- Subissant plusieurs chantiers par an, impossible de répondre globalement
- Problème de délais : pas le temps
- Opération trop courte
- simple visite des élus

À l'avenir, souhaiteriez-vous que de telles opérations de valorisation ou de communication du chantier vous soient proposées?

Base: Aménageurs dont le chantier n'a pas fait l'objet d'actions de valorisation ou de communication (n=39)

■ Oui, tout à fait ■ Oui, pourquoi pas ■ Non, je n'en vois pas trop l'intérêt ■ Non, pas du tout

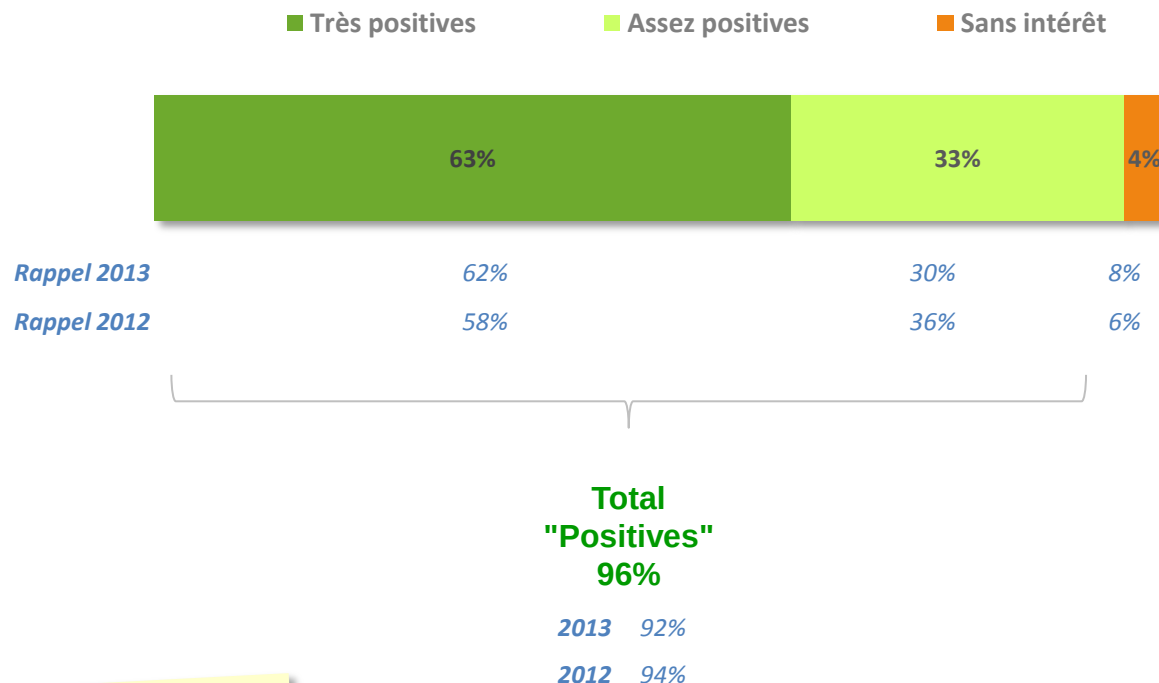


Pas de différence significative par rapport à 2013

Perception des aménageurs pour ce type d'opérations

Que diriez-vous de ce type d'opération de valorisation ou de communication du chantier ? Elles sont :

Base: Aménageurs ayant eu au moins une action de valorisation ou de communication (n exprimés=54)



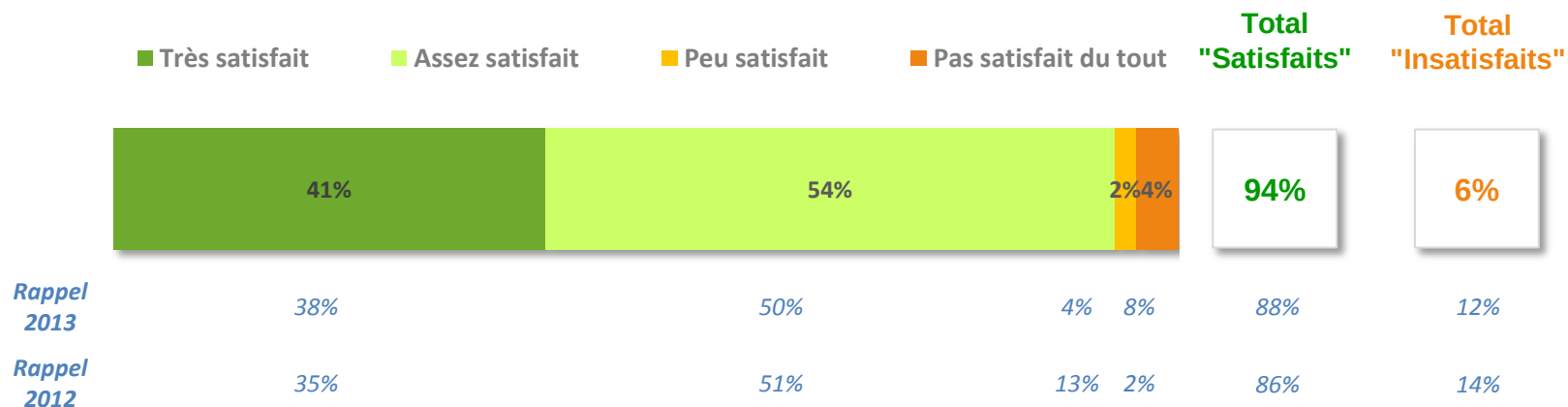
Des actions toujours très appréciées des aménageurs, quelque soit leur profil

Pas de différence significative par rapport à 2013

Satisfaction finale concernant les actions de valorisation

Finally, in what concerns the valorisation or communication actions of the site led by l'Inrap, would you say you are ?

Base: Aménageurs ayant eu au moins une action de valorisation ou de communication (n exprimés=54)



Au final, la satisfaction liée à ces actions augmente sensiblement

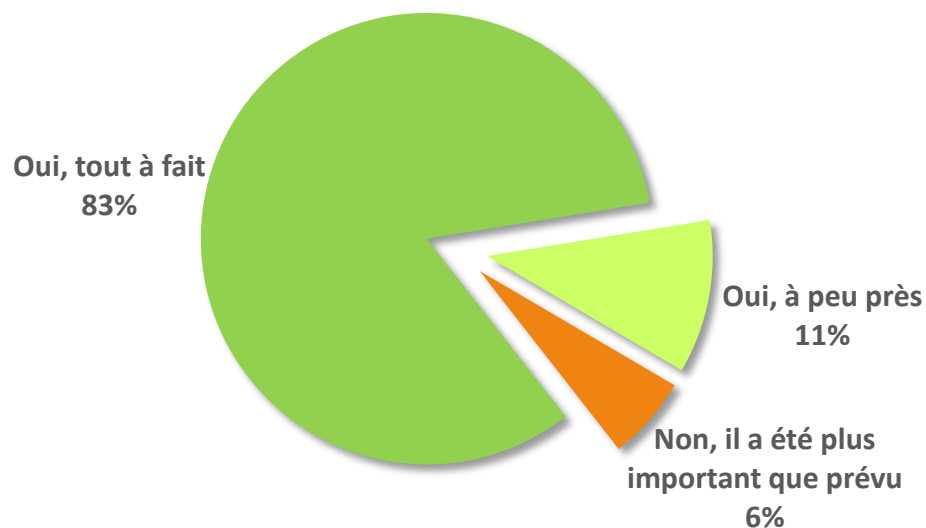
Pas de différence significative par rapport à 2013

Modalités de choix de l'Inrap
La phase de devis
Les délais
La phase de chantier
La relation client
La valorisation ou communication
Le rapport qualité/prix
Satisfaction globale
Perception des autres opérateurs



Le montant global de l'intervention de l'Inrap dans le cadre de cette opération correspondait-il aux prix annoncés dans le contrat ?

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=89)



**Total
"Satisfaits"**

94%

■ 100% des chantiers entre 200 et 400 000€

Seulement 6% des aménageurs soulignent un dépassement budgétaire.

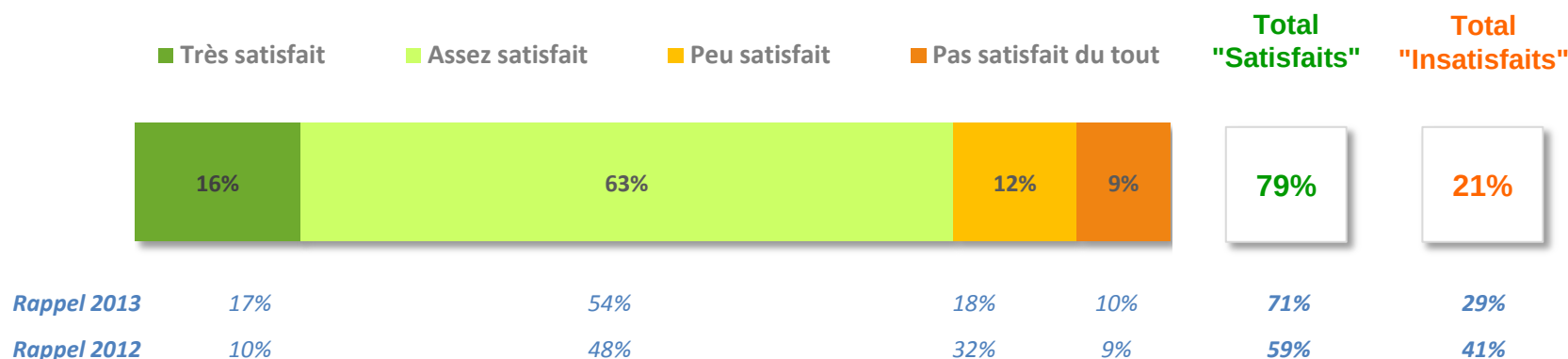
	Rappel 2013	Rappel 2012
Oui, tout à fait	84%	70%
Oui, à peu près	8%	23%
Non	8%	7%

Pas de différence significative par rapport à 2013

Satisfaction finale concernant le rapport qualité/prix

Concernant le rapport qualité/prix de la prestation de l'Inrap, diriez-vous que vous êtes :

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=90)



L'insatisfaction générée par le rapport qualité/prix (qui était très importante lors du premier baromètre en 2012) poursuit son déclin. On ne note pas de différence selon les profils.

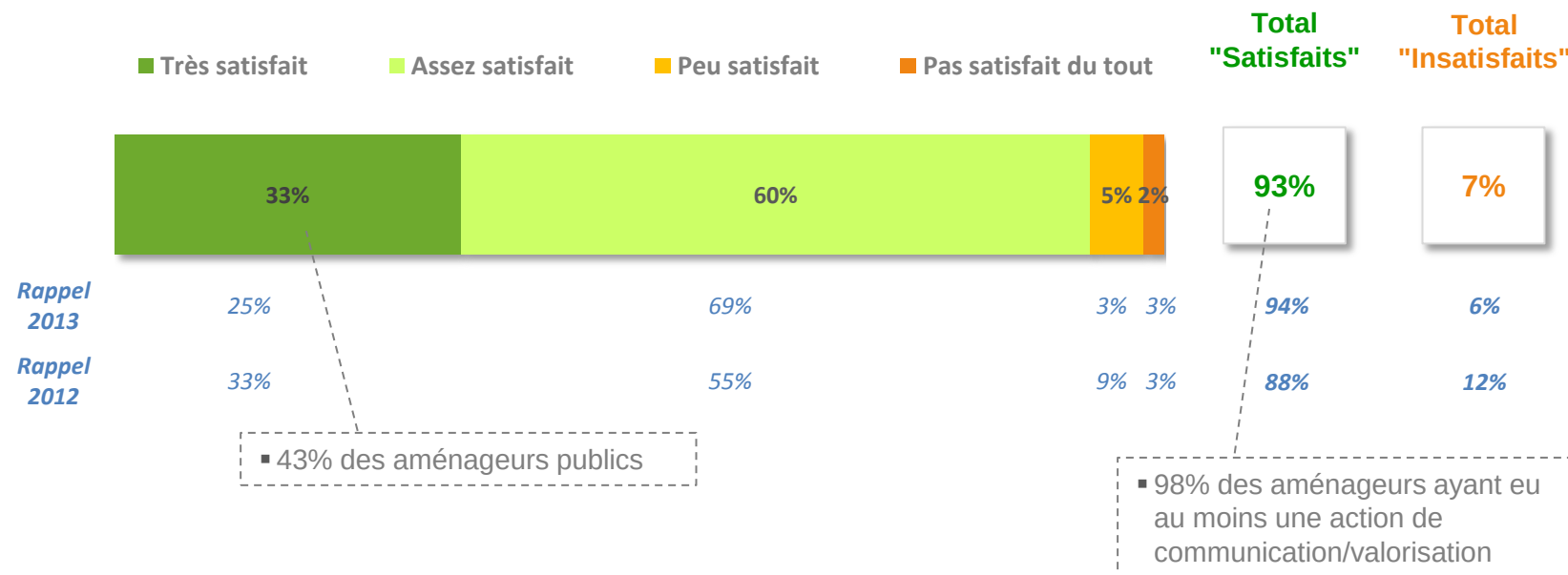
Pas de différence significative par rapport à 2013

Modalités de choix de l'Inrap
La phase de devis
Les délais
La phase de chantier
La relation client
La valorisation ou communication
Le rapport qualité/prix
Satisfaction globale
Perception des autres opérateurs



Au global, en prenant en compte l'ensemble des aspects de l'intervention de l'Inrap liée à la fouille archéologique sur votre projet, diriez-vous que vous êtes ?

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=100)

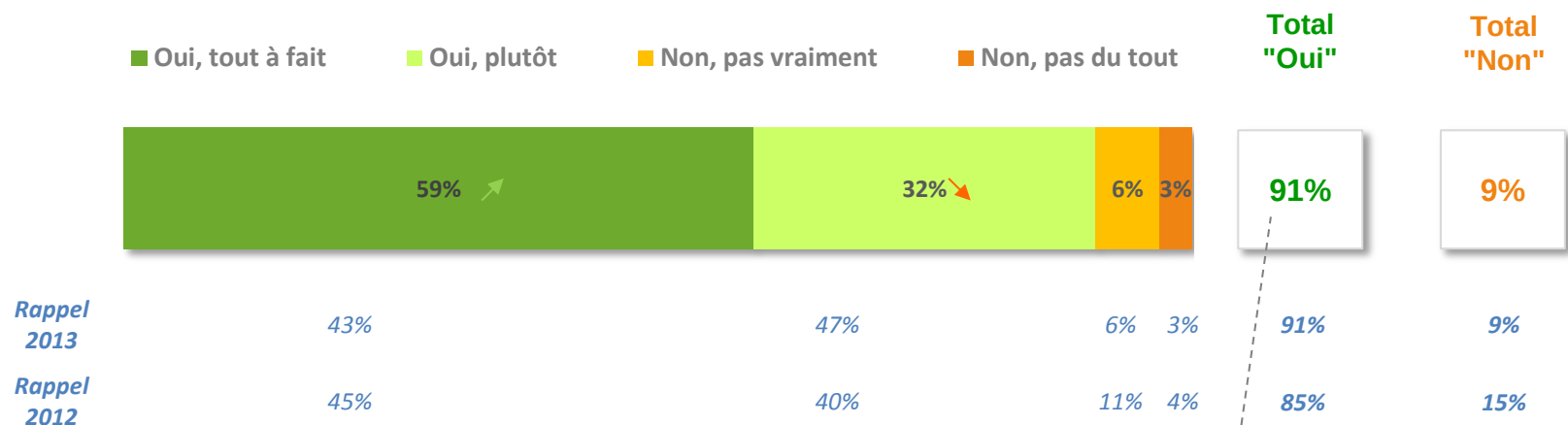


Au final, une satisfaction globale qui reste cette année encore au-delà des 90%, avec une part d'aménageurs se disant "Très satisfaits" qui augmente sensiblement, notamment parmi les aménageurs publics.

Pas de différence significative par rapport à 2013

Recommanderiez-vous l'Inrap à une connaissance ou un collègue devant réaliser des fouilles dans le cadre d'un projet d'aménagement ?

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=97)



Le taux de recommandation est en phase avec la satisfaction et la part de recommandation affirmée ("Oui tout à fait") progresse de façon significative.

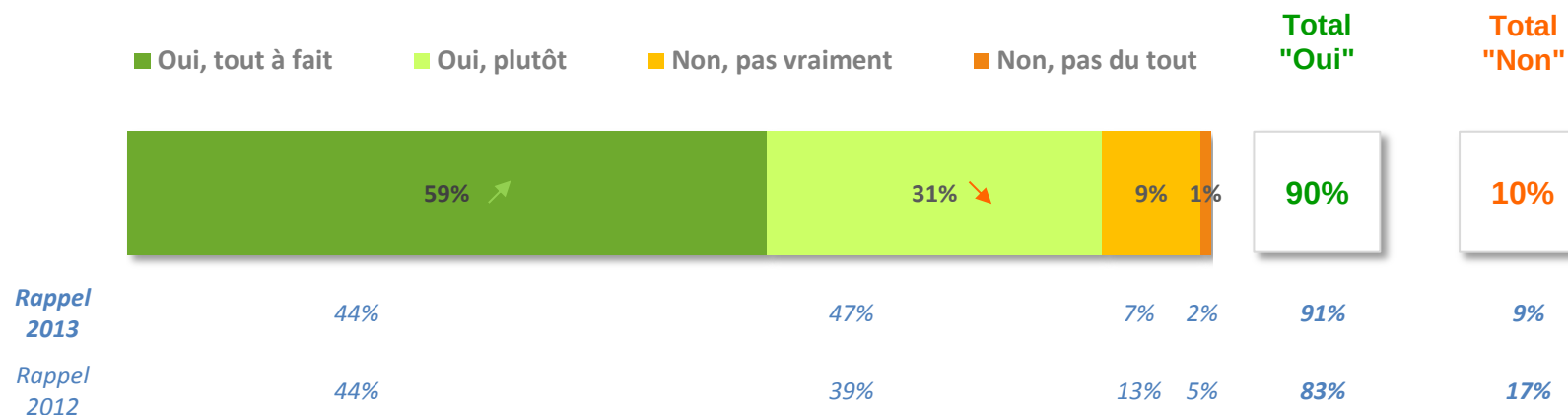
■ 98% des aménageurs ayant eu au moins une action de communication/valorisation

↗ Hausse ou baisse significative par rapport à 2013

Taux d'intentions à refaire appel à l'Inrap

Vous-même, envisageriez-vous de refaire appel à l'Inrap dans le cadre d'un prochain projet d'aménagement nécessitant des fouilles archéologiques ?

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=100)



Enfin, des taux d'intention stables par rapport à 2013 avec, une fois encore, des opinions affirmées ("Oui tout à fait") en progression.

↘ ↗ Hausse ou baisse significative par rapport à 2013

Pour quelle(s) raison(s)? Qu'est-ce qui vous ferait changer d'avis ?

Base: Aménageurs qui ne pensent pas refaire appel à l'Inrap (n exprimés=10)

Détail des 10 citations

"Le non-respect des délais a lourdement pénalisé notre structure (pénalité de retard dues à notre client) d'un montant d'environ 200 000 euros. Depuis juillet 2014, notre structure est dans l'attente du rapport de fouilles (retard de 3 mois) "

"Coût économique pas en phase avec les réalités. Aucune communication spontanée sur l'avancement du chantier. Aucun souci de l'INRAP des contraintes de l'entreprise. Pas de conscience que c'est l'entreprise qui finance la globalité (achat terrain, travaux de fouille etc..). Comme cela nous a été dit plusieurs fois, la loi est avec l'INRAP... Une meilleure communication et respect de l'entreprise ainsi que des coûts plus adaptés aux réalités économiques iraient dans le sens du progrès !!!"

"Le prix des prestations est très élevé."

"la concurrence est moins chère"

"le prix (trop cher)"

"Opération trop complexe et trop longue."

"incompétence et manque de considération et de communication "(particulier)

"non prise en compte des contraintes. fouille de tout un lotissement pour une simple zone. destruction des trouvailles et nouvelles fouilles. doit diminuer le délai entre le moment du diagnostic et le début des fouilles.«

"le prix (trop cher) par rapport aux autres offres du marché"

"garantie d'être remboursé en temps et en heure."

Modalités de choix de l'Inrap
La phase de devis
Les délais
La phase de chantier
La relation client
La valorisation ou communication
Le rapport qualité/prix
Satisfaction globale
La phase de diagnostic
Perception des autres opérateurs



Proportion de diagnostics assurés par l'Inrap

Dans le cadre de ce projet, est-ce l'Inrap qui a assuré également la phase précédant celle des fouilles, c'est-à-dire la phase de diagnostic ?

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=99)

Dans la majeure partie des cas, l'intervention de l'Inrap pour les fouilles faisait suite à un diagnostic également réalisé par les services de l'institut

Oui
89%



Non
11%

Rappel 2013	
Oui	89%
Non	10%
Ne sait pas	1%

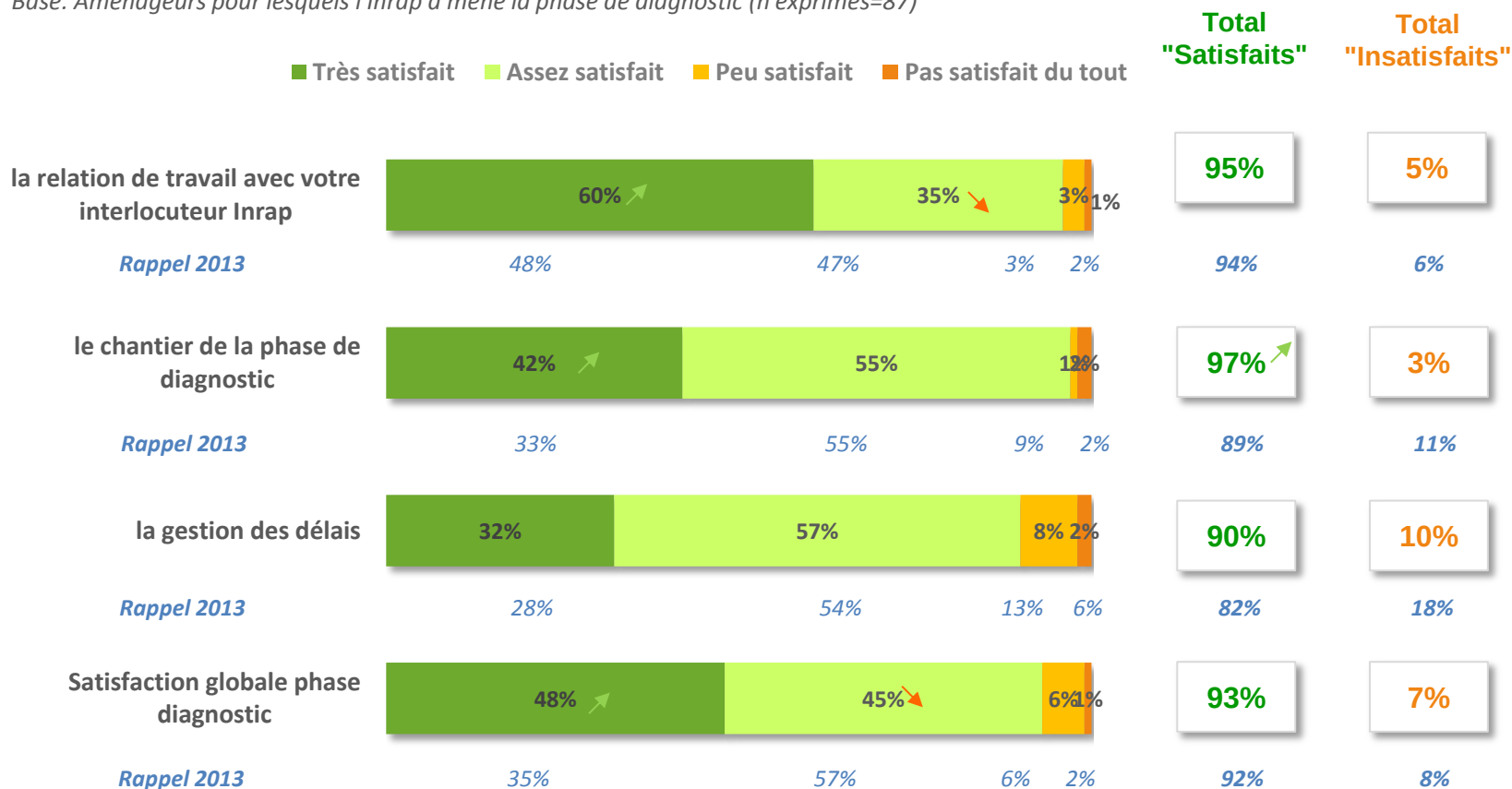
Pas de différence significative par rapport à 2013

Satisfaction concernant la phase de diagnostic

En ce qui concerne cette phase de diagnostic, que diriez-vous concernant...?

Au global, en prenant en compte l'ensemble des aspects de la phase de diagnostic menée par l'Inrap, diriez-vous que vous êtes ...

Base: Aménageurs pour lesquels l'Inrap a mené la phase de diagnostic (n exprimés=87)



La phase de diagnostic recueille de meilleurs scores que l'année dernière, notamment en ce qui concerne le chantier et la gestion des délais

↑ ↓ Hausse ou baisse significative par rapport à 2013

Modalités de choix de l'Inrap
La phase de devis
Les délais
La phase de chantier
La relation client
La valorisation ou communication
Le rapport qualité/prix
Satisfaction globale
La phase de diagnostic
Perception des autres opérateurs



Quels sont les autres opérateurs avec lesquels vous avez déjà travaillé pour une opération d'archéologie préventive (qu'ils soient publics ou privés) ?

Base: Aménageurs ayant déjà travaillé avec d'autres opérateurs (n exprimés=22)

Service(s) archéologique(s) de collectivité(s) territoriale(s)	10
Eveha	5
Archéosphère	0
Acter	1
Hades	1
Archéodunum	2
Archéopole	1
Paléotime	2
Autre(s) opérateur(s)	10



Détail des autres cités:

*Capra
Conseil général du Morbihan
Plusieurs dont ne se souvient pas
Oxford
Conseil général d'Eure et Loir
Centre archéologique du Var
Chronoterre*

Perception comparée des autres opérateurs par rapport à l'Inrap

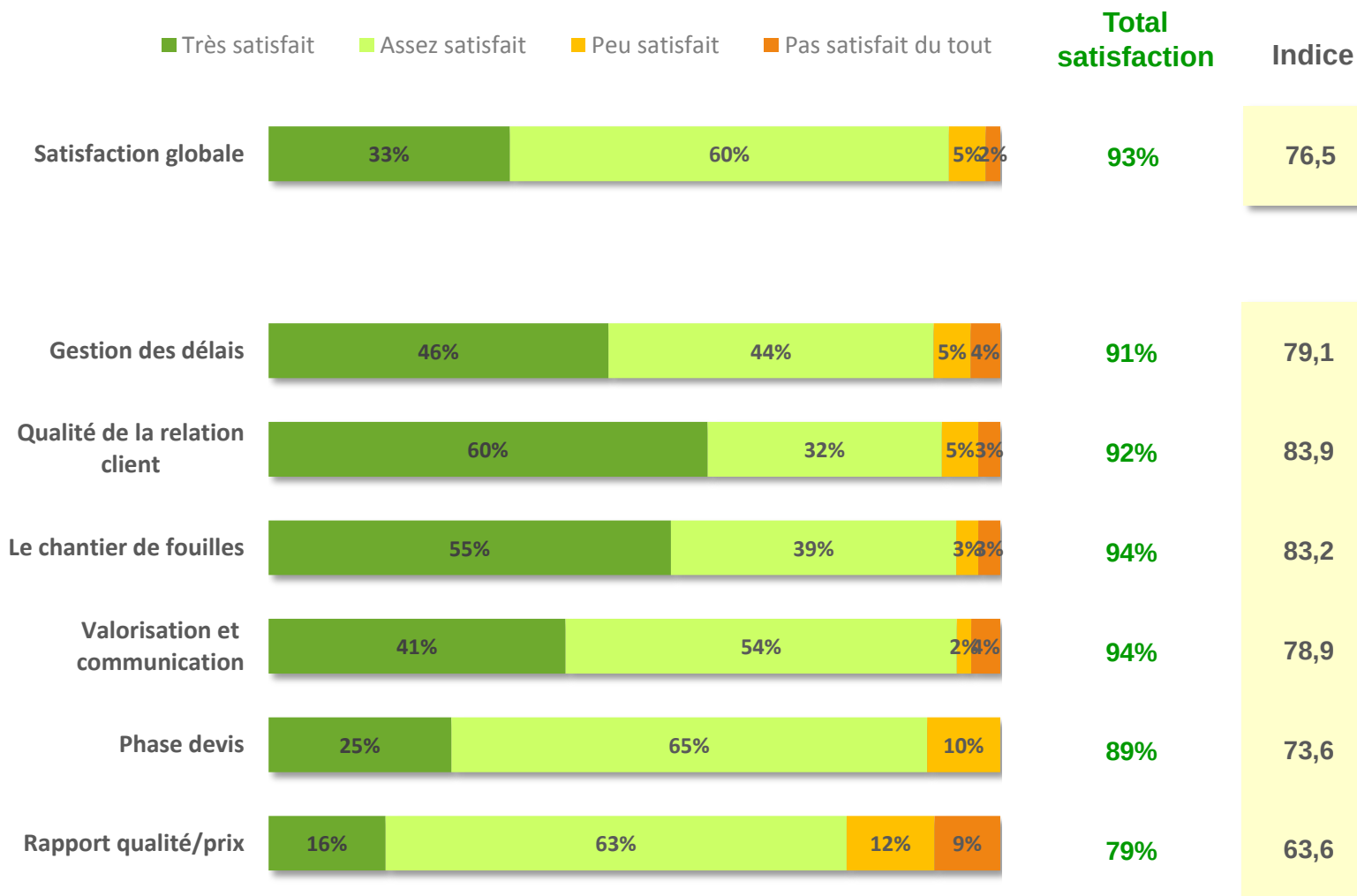
Comment jugeriez-vous [autre opérateur cité] par rapport à l'Inrap sur chacune des dimensions suivantes ?

Base: Aménageurs ayant travaillé avec d'autres opérateurs

	Base exprimés	Inrap mieux placé que les autres opérateurs	Sensiblement équivalent	Inrap moins bien placé que les autres opérateurs
La communication ou la valorisation	18	3	9	6
La relation client	18	3	12	3
La clarté du devis	18	2	13	3
Le respect des délais	18	3	11	4
la tenue du chantier	17	1	13	3
Le rapport qualité/prix	18	9	7	2

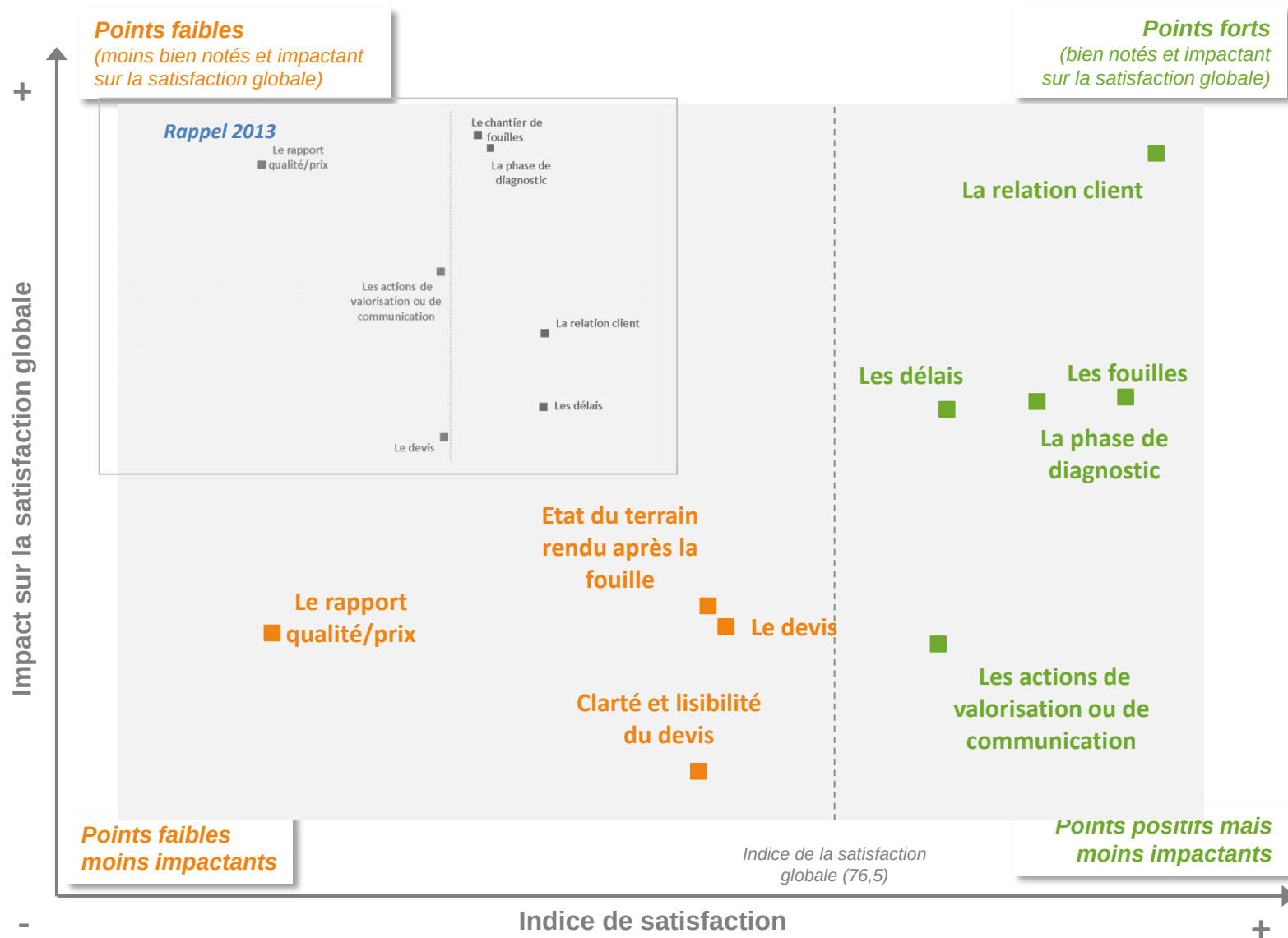
La majorité des aménageurs ayant travaillé avec d'autres opérateurs considèrent que la prestation de l'Inrap est sensiblement équivalente à ses concurrents

Vue d'ensemble, indices de satisfaction et mapping des contributions





Mapping des contributions à la satisfaction globale



Synthèse des résultats

Modalités de choix de l'Inrap

- **Le prix reste la première raison** de choix du prestataire (d'autant plus pour les aménageurs publics) mais **les délais annoncés** jouent également un rôle prépondérant
- Des **critères qui étaient plus en retrait l'année** dernière marque une progression importante :
 - La prise en compte des contraintes du projet
 - La notoriété scientifique de l'Inrap
 - La qualité relationnelle du/des intervenants

La phase de devis

- Tout comme en 2013, **l'utilité de la visite préalable** au devis reste reconnue par la majorité des aménageurs, et ce quelque soit leur profil
- Un jugement très positif concernant la capacité de l'Inrap à prendre en compte leurs contraintes mais **la clarté et la lisibilité du devis reste optimisable**, même si le niveau d'insatisfaction se stabilise
- Au final, de même que l'année dernière, **la phase de devis reste parmi les dimensions les moins bien perçues** par les aménageurs, quelque que soit leur profil

Les délais

- La très large majorité des chantiers **a débuté en temps voulu**, avec une forte progression par rapport à 2013
- La gestion des délais apparaît avoir été **plus problématique** selon les aménageurs qu'en 2013, avec 1 chantier sur 5 qui s'est avéré plus long que prévu
- Au final, et malgré les retards mentionnés, le niveau de satisfaction concernant les délais reste **stable par rapport à l'année dernière**. Des appréciations partagées quelque soit le profil des aménageurs.

La phase de chantier

- La **très bonne opinion des aménageurs concernant le respect des règles hygiène et sécurité** sur le chantier se renforce par rapport à 2013 (augmentation significative des "Très bien respectées")
- La question de l'état du terrain rendu **segmente les opinions**:
 - d'une part la part de répondants "Très satisfaits" augmente
 - mais en même temps il reste source d'insatisfaction pour 20% de l'échantillon.

Sur l'ensemble des critères testés, il s'agit de l'aspect le moins bien perçu par les interviewés.
- Au final, une phase de chantier qui apparait comme **tout à fait satisfaisante**. On note toutefois une légère réserve parmi les aménageurs privés.

La relation client

- La quasi-totalité des aménageurs ont eu, comme en 2013, **un interlocuteur référent**
- **Une relation de travail jugée extrêmement positivement** par les aménageurs avec des qualificatifs qui restent très élogieux, **mais une attention aux contraintes qui reste moins consensuelle**
- Au final, la relation client reste un **point de satisfaction incontestable**, les aménageurs publics se montrant les plus enthousiastes à cet égard

Les actions de valorisation et communication

- La proportion des chantiers ayant bénéficié d'au moins une action augmente légèrement
- Des actions de valorisation et communication **toujours très appréciées des aménageurs** et qui restent, tout comme en 2013, **un élément de satisfaction certain**

Le rapport qualité / prix

- Quelque soit la taille du chantier, **seulement 6% des aménageurs soulignent un dépassement budgétaire.**
- L'insatisfaction générée par le **rapport qualité/prix** (qui était très importante lors du premier baromètre en 2012) poursuit son déclin. On ne note pas de différence selon les profils.

Satisfaction globale

- Au final, une **satisfaction globale qui reste cette année encore au-delà des 90%**, avec une part d'aménageurs se disant "Très satisfaits" qui augmente sensiblement, notamment parmi les aménageurs publics.
- Reflets de ce niveau de satisfaction, **le taux de recommandation et le taux d'intention augmentent dépassent également les 90%**, avec une part d'opinions affirmées ("Oui tout à fait") qui progresse de façon significative.

La phase de diagnostic

- Pour la majeure partie des aménageurs interviewés, l'intervention de l'Inrap pour les fouilles faisait suite à un **diagnostic également réalisé par les services de l'institut**
- La phase de diagnostic recueille **de meilleurs scores que l'année dernière**, notamment en ce qui concerne le chantier et la gestion des délais

Perception comparée de l'Inrap face à ses concurrents

- La majorité des aménageurs ayant travaillé avec d'autres opérateurs considèrent que **la prestation de l'Inrap est sensiblement équivalente à ses concurrents**

Mapping des contributions

Les principaux enseignements :

- **La relation client apparaît cette année comme la dimension la plus impactante** dans la satisfaction globale et est extrêmement bien notée → **il s'agit du point fort de la prestation Inrap aux yeux des interviewés de ce baromètre**
- **Les délais, la phase de chantier des fouilles et la phase de diagnostic** qui sont tous trois très bien perçus contribuent également à la satisfaction globale
- **Le poids de la dimension prix est nettement en retrait cette année dans la satisfaction globale** (sans doute car jugée moins insatisfaisante que les années passées).



Bien plus qu'un institut d'études marketing,
une organisation à taille humaine réactive
et engagée

www.kheolia.fr

Etudes quantitatives • Etudes qualitatives • Géomarketing • Datamining