



ministère de la Culture
et de la Communication
ministère de
l'Éducation nationale, de
l'Enseignement supérieur
et de la Recherche

Inrap
Institut national
de recherches
archéologiques
préventives



Communiqué de presse
18 février 2015

L'Inrap mesure la satisfaction des aménageurs pour la troisième fois

L'Institut national de recherches archéologiques préventives – premier acteur d'archéologie préventive en France – a mis en place depuis 2010 un plan « Reconquête aménageurs » pour améliorer sa qualité de service. Dans ce cadre, l'Inrap s'est doté, depuis trois ans, d'un outil de mesure : le *baromètre de satisfaction des aménageurs*. L'institut Kheolia met en œuvre cette enquête annuelle.

La troisième édition du baromètre de satisfaction des aménageurs de l'Inrap

En 2014, l'enquête a porté sur l'ensemble des aménageurs pour lesquels l'Inrap a réalisé des fouilles en 2013.

Les 100 aménageurs ayant répondu (105 dans l'enquête de 2013) constituent un bon échantillon statistique et représentent de façon très satisfaisante à la fois la géographie des fouilles en métropole et outre-mer, et la typologie des chantiers : publics et privés, fouilles urbaines et rurales...

93 % des aménageurs sondés sont satisfaits des chantiers réalisés par l'Inrap et le taux de recommandation est de 91 %.

La fiabilité des prix annoncés est satisfaisante pour 94% des aménageurs (92 % en 2013).

La prise en compte des contraintes d'aménagement : une priorité pour l'Inrap

La capacité de l'Inrap à prendre en compte les contraintes de l'aménagement contente 93 % des sondés.

La gestion des délais par l'Inrap est toujours bien perçue : 91 % des aménageurs s'en déclarent satisfaits.

La qualité de la « relation client » plébiscitée

Avec 92% de satisfaction, la qualité de la relation de l'Inrap avec ses clients constitue un véritable atout pour l'institut. 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

94% des aménageurs apprécient la tenue des chantiers de fouille : respect des contraintes de l'aménagement, organisation de la fouille, état du terrain... (91 % en 2013). Le respect des règles de sécurité est particulièrement apprécié (97 %).

Valorisation et communication : une mission très appréciée

Les actions de valorisation et de communication mises en place par l'Inrap autour des fouilles satisfont 94 % des aménageurs (88 % en 2013).

Le prix de la fouille : un critère de choix déterminant

Pour les aménageurs, le prix des fouilles constitue sans surprise le critère prédominant dans le choix de l'opérateur d'archéologie préventive (24 %). Mais on note une progression importante de critères moins prégnants auparavant : la prise en compte des contraintes du projet, la notoriété scientifique de l'Inrap et la qualité relationnelle des intervenants.

Les leçons d'un troisième baromètre

Il ressort de cette étude plusieurs conclusions :

- en quelques années, la relation de l'Inrap avec les aménageurs s'est considérablement normalisée, passant d'une situation de rejet du principe même de l'archéologie préventive à une relation constructive entre un prestataire efficace et des aménageurs qui connaissent et comprennent de mieux en mieux la loi sur l'archéologie préventive ;
- la compétence de l'institut est très largement 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 leur effort financier ;
- le coût des fouilles reste, de façon attendue, un critère fondamental, aux yeux des aménageurs, pour déterminer le choix de l'opérateur. Néanmoins, l'expertise scientifique reconnue de l'institut devient le deuxième critère de choix, juste devant la prise en compte des contraintes du projet d'aménagement et les délais annoncés ;
- au final, les aménageurs sont 93 % à être satisfaits ou très satisfaits de l'Inrap.

L'intégralité de l'étude est consultable sur le site Internet de l'Inrap.

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

Mahaut Tyrrell
chargée de communication médias
Inrap, service partenariats et relations médias
01 40 08 80 24 – mahaut.tyrrell@inrap.fr