

Institut national
de recherches
archéologiques
préventives



Observatoire de la satisfaction aménageurs

Deuxième édition – Chantiers 2012

Rapport d'étude

Juillet 2013

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 par Kheolia, cette deuxième 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 deuxième vague de l'Observatoire portant sur les chantiers menés et terminés en 2012.

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

105 aménageurs ont répondu

51 en ligne et 54 par téléphone sur la base d'un fichier de 193

*Pour mémoire, 112 aménageurs avaient répondu en 2012
(35 en ligne et 77 par téléphone) sur un fichier de 208*

Dates du recueil

Du 28 mai au 19 juin 2013

Profil de l'échantillon Aménageurs

Répartition géographique des répondants

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

Données fichier initial:

17%

GRAND OUEST

21%

15%

17%

GRAND EST NORD

19%

14%

15%

NORD PICARDIE

12%

8%

10%

GRAND EST SUD

10%

8%

9%

MEDITERRANEE

10%

11%

9%

GRAND SUD OUEST

9%

14%

7%

CENTRE

9%

11%

8%

IDF

7%

14%

8%

RHONE ALPES AUVERGNE

4%

6%

Source : fichier
contacts fourni par
les inter régions

Rappel 2012

Un échantillon qui
couvre l'ensemble des
inter régions.

Une répartition proche
de celle de 2012 avec
toutefois:

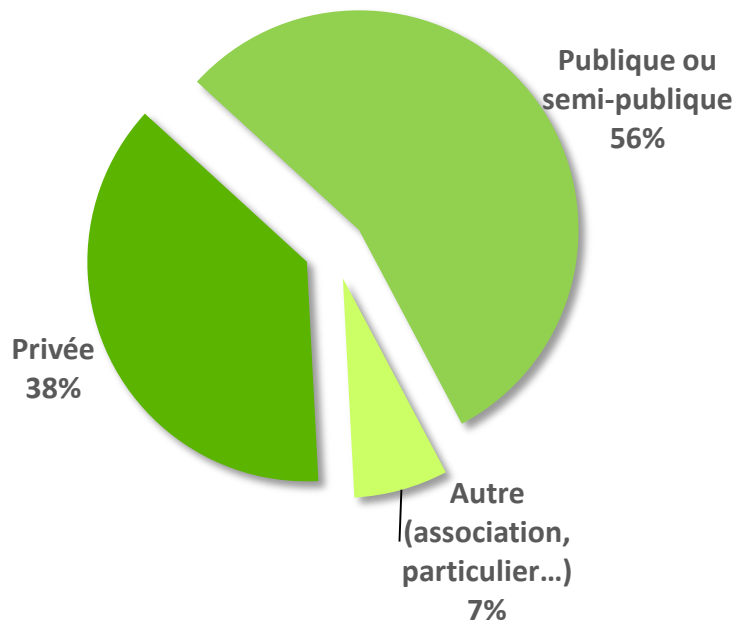
- une proportion
d'aménageurs
Grand Ouest
sensiblement
supérieure
- Et une part des
aménageurs IDF
significativement
inférieure.

➔ Baisse significative par rapport à 2012

Appartenez-vous à une structure...

Base: Ensemble de l'échantillon (n=104)

Tout comme en 2012,
la majorité des
aménageurs
proviennent du public



Rappel 2012

Publique 51%

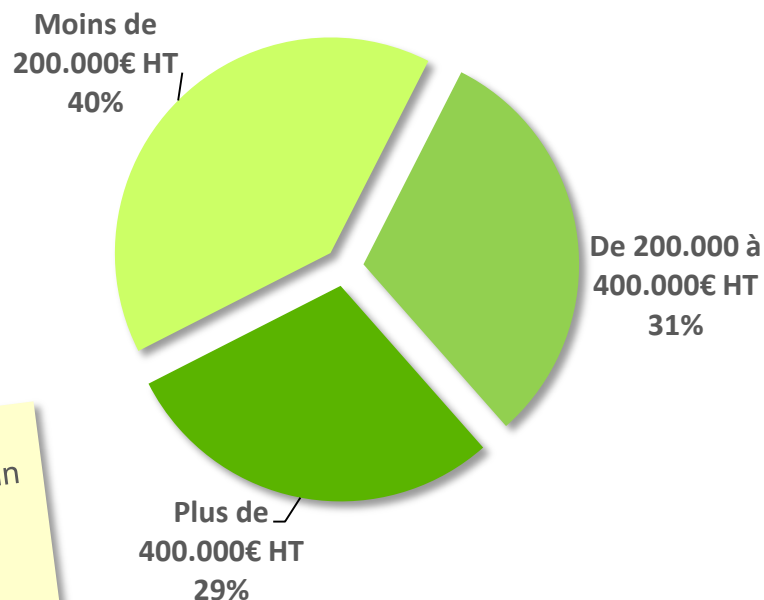
Privée 37%

Autre 12%

Pas de différence significative par rapport à 2012

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=96)



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

Montant moyen
488 850 €

Minimum: 20 000€
Maximum : 4 000 000€

Montant moyen 2012
445 200 €

Minimum: 38 183€
Maximum : 6 400 000€

Rappel 2012

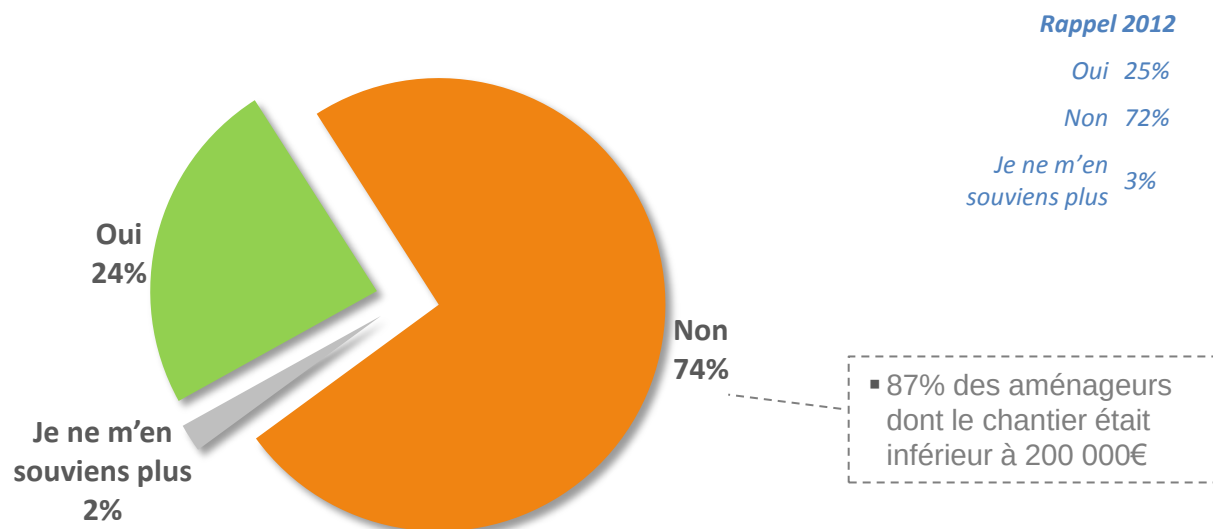
Moins de 200.000€ HT 31%
De 200.000 à 400.000€ HT 38%
Plus de 400.000€ HT 30%

Pas de différence significative par rapport à 2012

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=101)



Tout comme en 2012, la grande majorité des aménageurs n'ont pas d'expérience avec la concurrence. Une proportion homogène que les aménageurs soient eux-mêmes privés ou publics.

Pas de différence significative par rapport à 2012

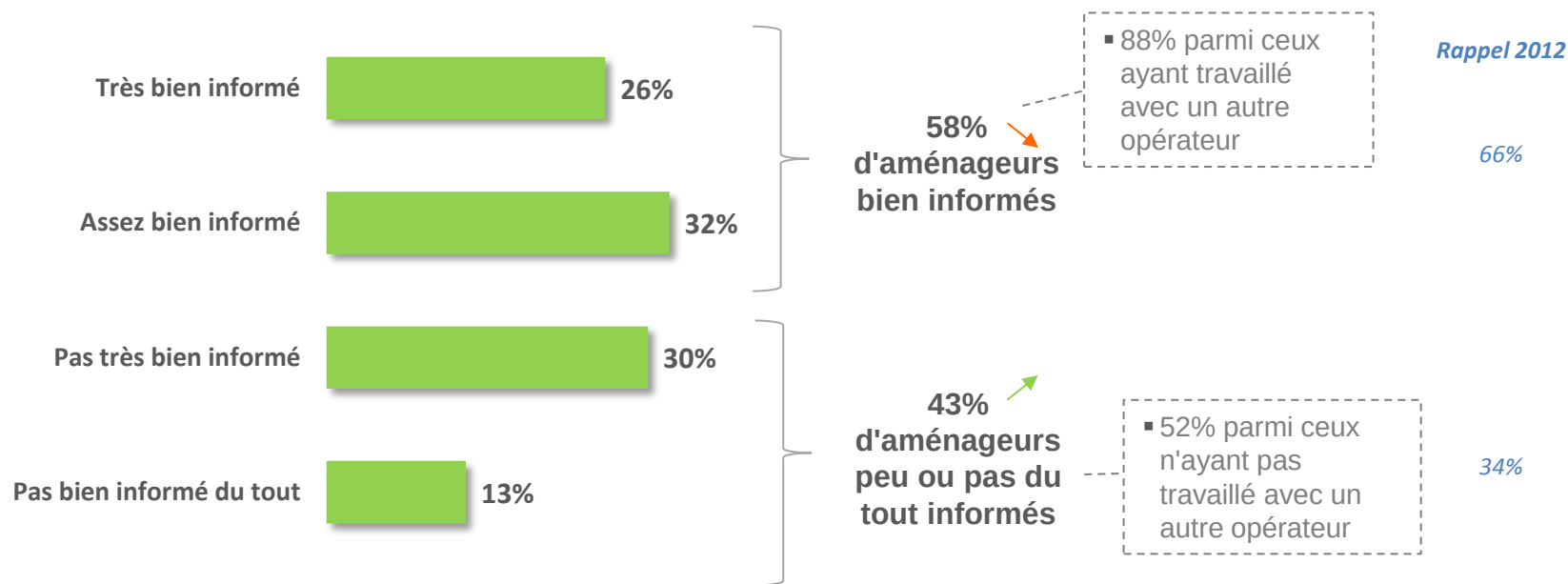
Niveau de connaissance en matière d'archéologie préventive

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=104)

Près de la moitié des aménageurs se disent cette année peu ou pas informés en matière d'archéologie préventive. Une part nettement supérieure par rapport aux interviewés 2012.



↗ ↘ Hausse ou baisse significative par rapport à 2012

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

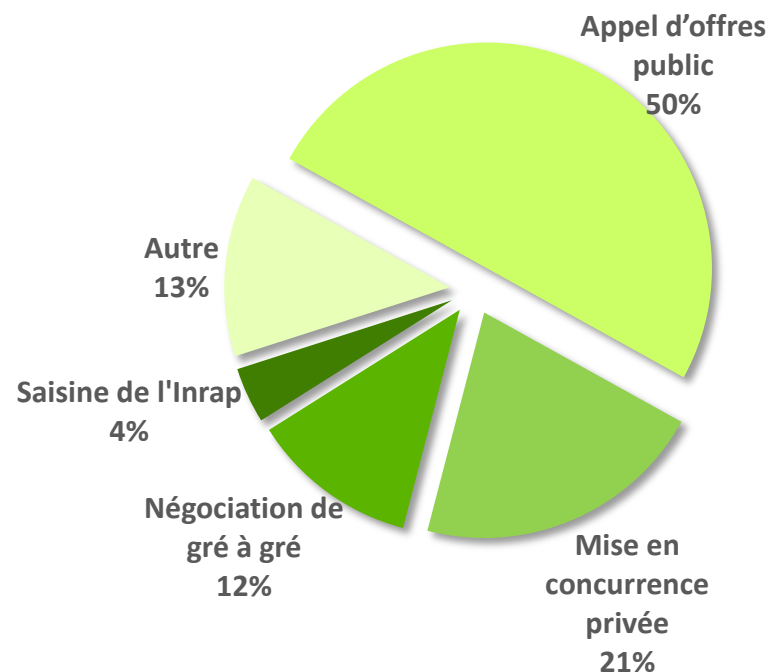
Le rapport qualité/prix

Satisfaction globale

Perception des autres opérateurs

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

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=101)



De même qu'en 2012, compte tenu du profil des aménageurs, le recours à l'appel d'offres public reste majoritaire

Rappel 2012

Appel d'offres public 53%

Mise en concurrence privée 19%

Négociation de gré à gré 13%

Saisine de l'Inrap 10%

Autre 4%



Combien d'offres avez-vous reçues ?

Base: Aménageurs ayant eu recours à un appel d'offre public ou mise en concurrence privée (n exprimés=60)

Détail des réponses

1 offre	19	32%
2 offres	23	38%
3 offres	13	22%
4 offres	3	5%
5 offres	2	3%

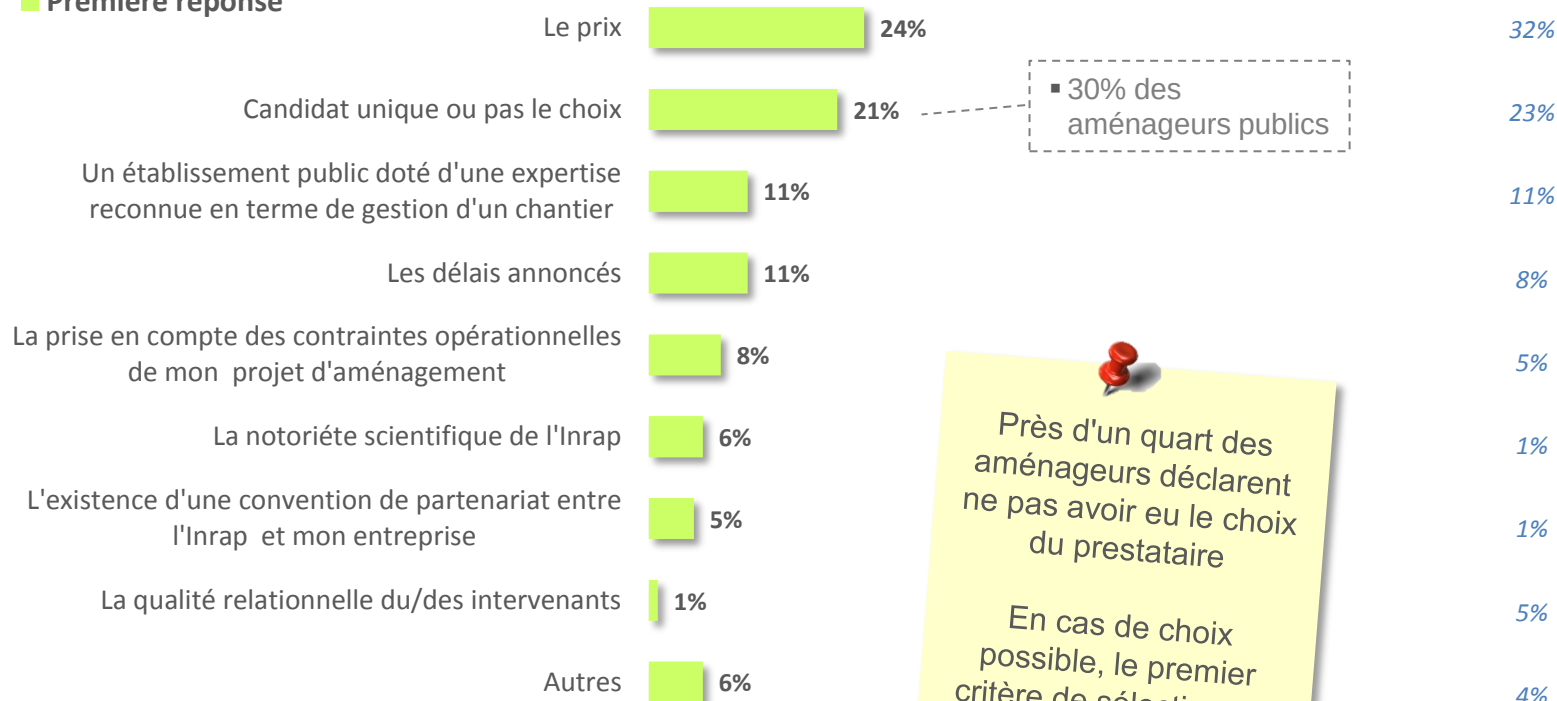
Pas de différence significative par rapport à 2012

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

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

Rappel 2012

■ Première réponse



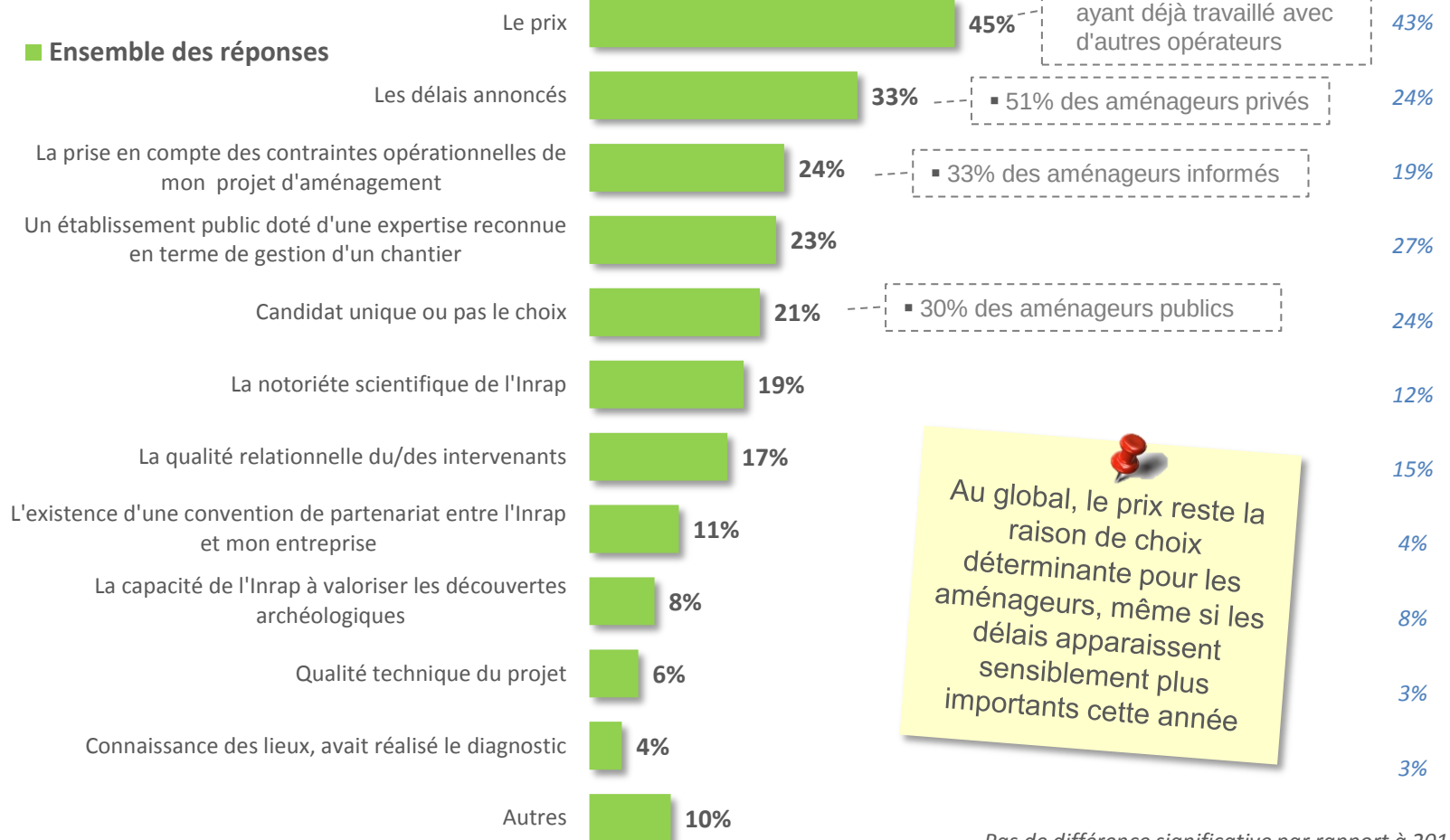
Pas de différence significative par rapport à 2012

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)

■ Ensemble des réponses



Pas de différence significative par rapport à 2012

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

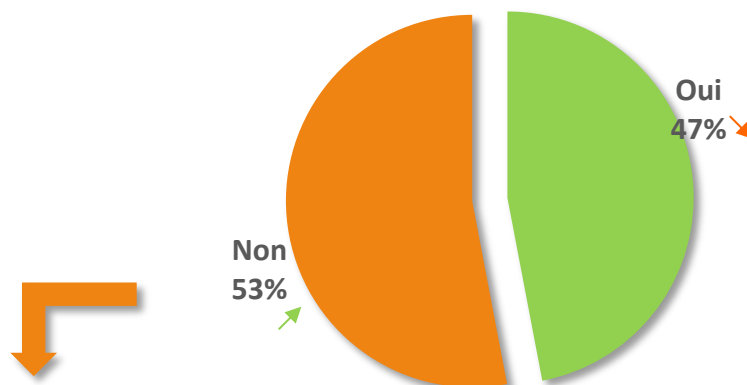
Perception des autres opérateurs



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=101)



Rappel 2012

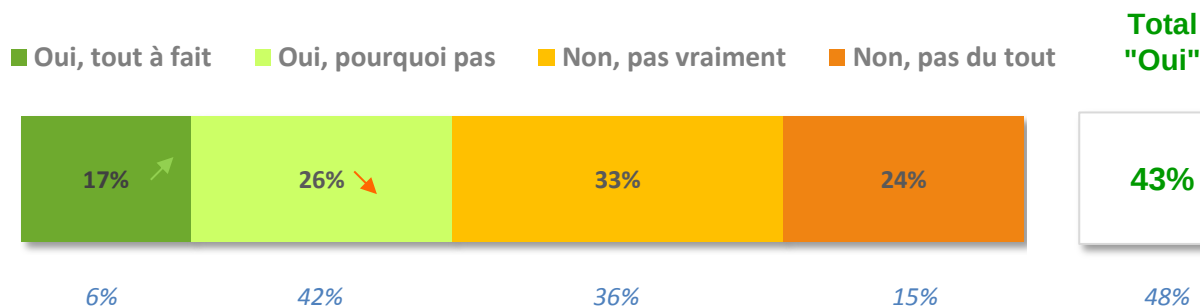
Oui 66%

Non 34%

Une visite préalable
moins systématique
qu'en 2012

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

Base: Aménageurs n'ayant pas eu une visite préalable (n=54)



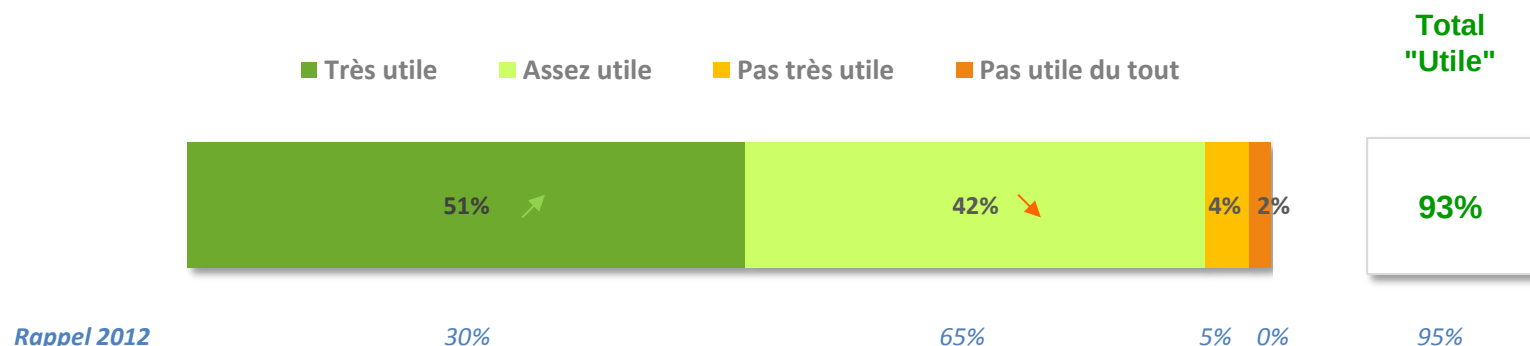
**Rappel
2012**

↗ ↘ Hausse ou baisse significative par rapport à 2012

Utilité de la visite préalable

Cette visite a-t-elle été utile ?

Base: Aménageurs ayant eu une visite préalable (n=45)



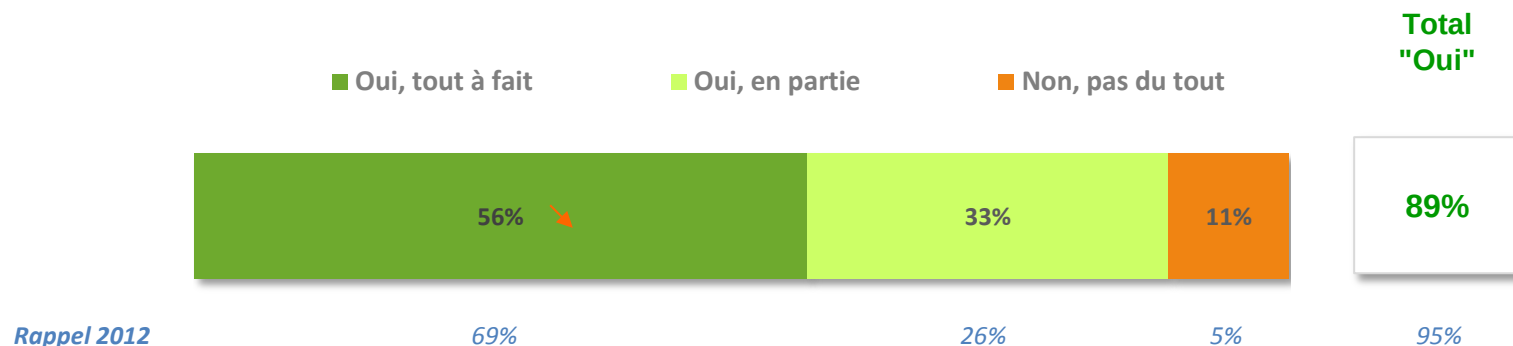
L'utilité d'une telle visite est soulignée de façon encore plus accentuée cette année (plus de la moitié de "très utile") et ce quelque soit le profil des aménageurs

↗ ↘ Hausse ou baisse significative par rapport à 2012

Degré de prise en compte des contraintes du projet d'aménagement

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=101)

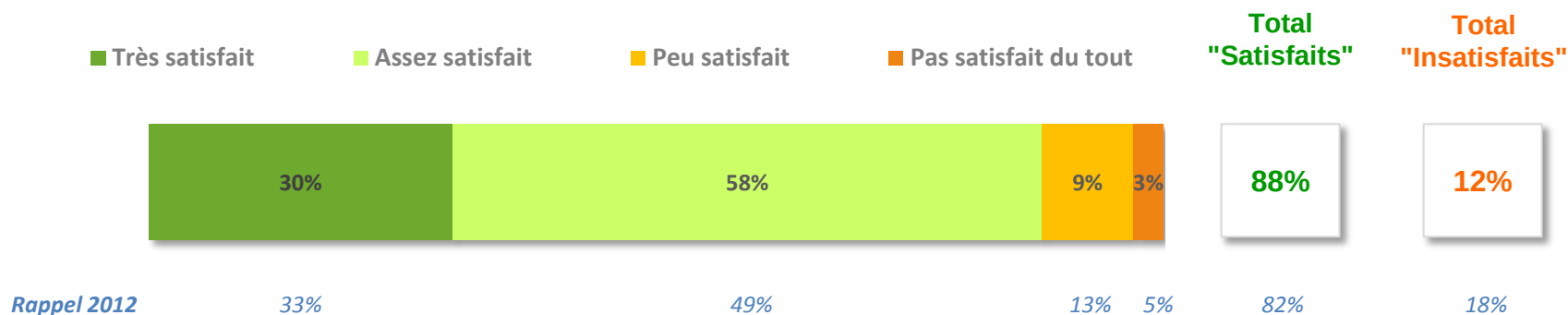


La capacité de l'Inrap à prendre en compte les contraintes reste reconnue même si de façon moins accentuée qu'en 2012

↗ ↘ Hausse ou baisse significative par rapport à 2012

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

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



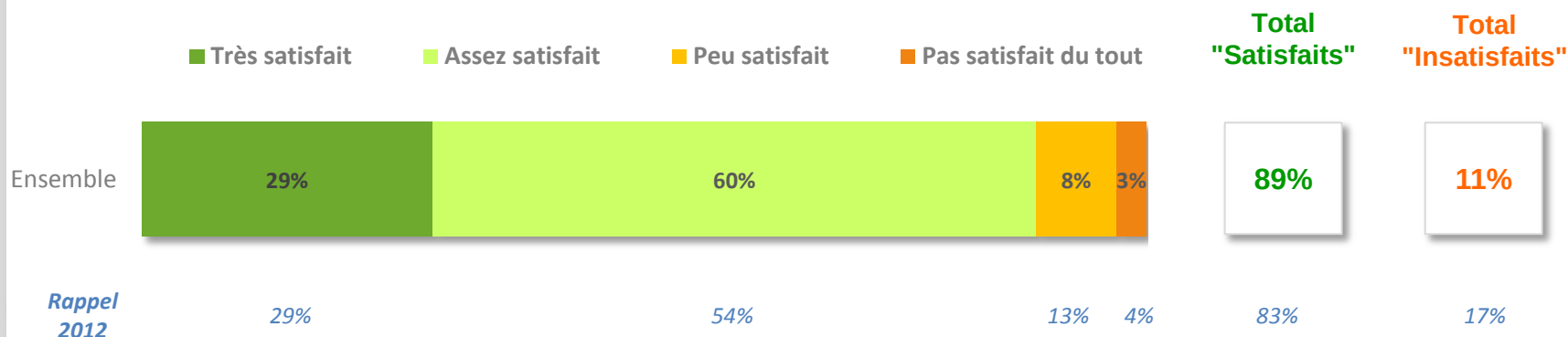
La clarté et la lisibilité du devis reste source d'insatisfaction pour plus de 10% des aménageurs

Pas de différence significative par rapport à 2012

Satisfaction finale concernant la phase de devis

Finally, in what concerns the bidding phase, how do you feel ?

Base: Ensemble de l'échantillon (n=98)



Au final, même si le niveau d'insatisfaction est moins prononcée que l'année dernière, la phase de devis reste parmi les dimensions les moins bien perçues par les aménageurs

Pas de différence significative par rapport à 2012

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

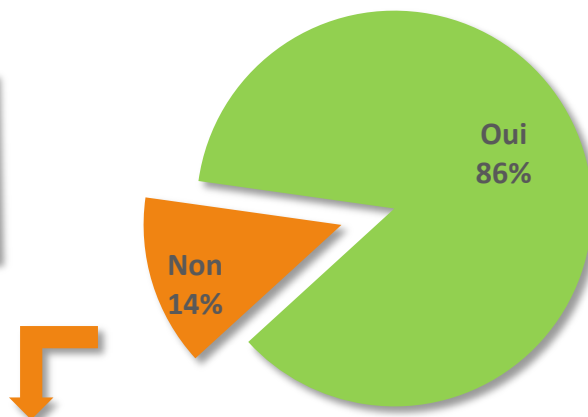


Date de démarrage du chantier

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

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=104)

La très large majorité des chantiers a débuté en temps voulu



Rappel 2012

Oui 90%

Non 10%

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

Base: Aménageurs dont le chantier a démarré en retard (n=12)

Oui	7 citations
Non	5 citations

De quel ordre était le retard ?

Base: Aménageurs dont le chantier a démarré en retard (n exprimés=10)

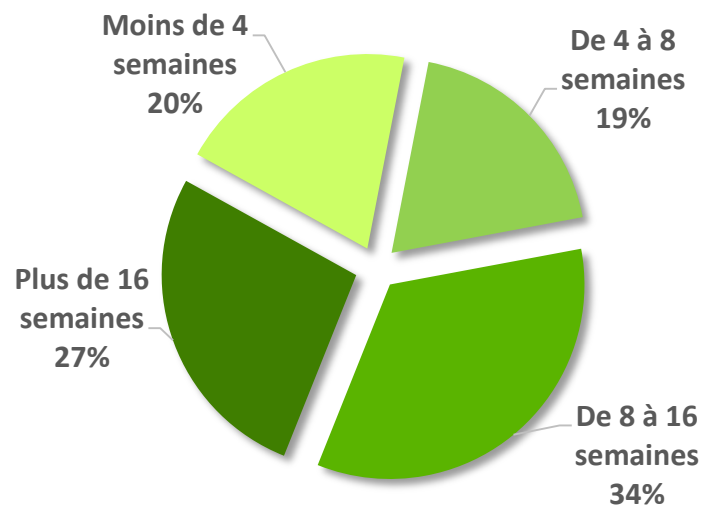
10 jours	1 citation
15 jours	2 citations
1 semaine	2 citations
2 semaines	2 citations
3 semaines	1 citation
4 semaines	2 citations
8 semaines	2 citations
150 semaines	1 citation

Pas de différence significative par rapport à 2012

Durée moyenne des chantiers

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

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



Rappel 2012

Moins de 4 semaines 21%

De 4 à 8 semaines 18%

De 8 à 16 semaines 31%

Plus de 16 semaines 29%

**Durée moyenne
12,7 semaines**

(12,2 en 2012)

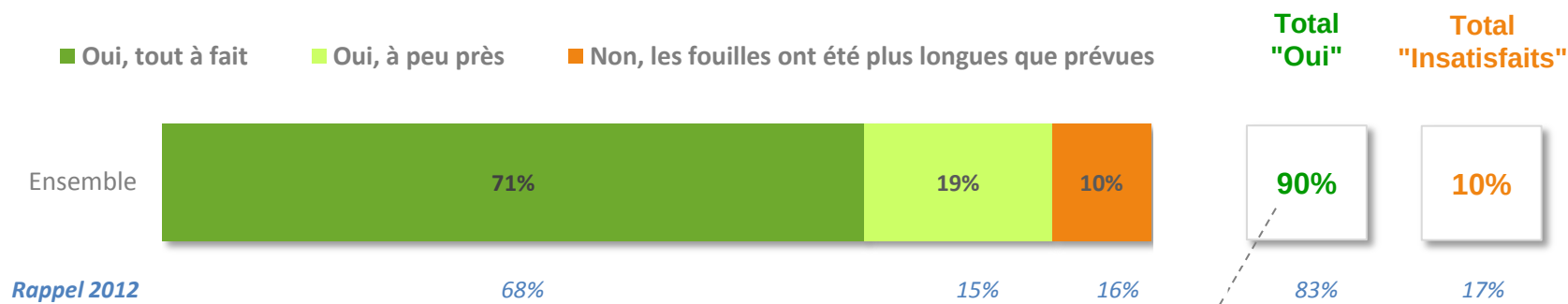
	Moins de 200 000€	De 200 000 à 400 000€	Plus de 400 000€
Base	38	29	25
Durée moyenne	6,5 semaines	10,6 semaines	26,6 semaines

Pas de différence significative par rapport à 2012

Adéquation de la durée du chantier aux délais annoncés

Cette durée correspond-elle aux délais annoncés ?

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=104)



■ 100% parmi ceux ayant choisi l'Inrap pour les délais

La gestion des délais apparaît comme encore mieux perçue par les aménageurs qu'en 2012, d'autant plus parmi ceux ayant choisi l'institut sur la dimension des délais annoncés

Pas de différence significative par rapport à 2012

Durée et raisons de l'allongement du chantier

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

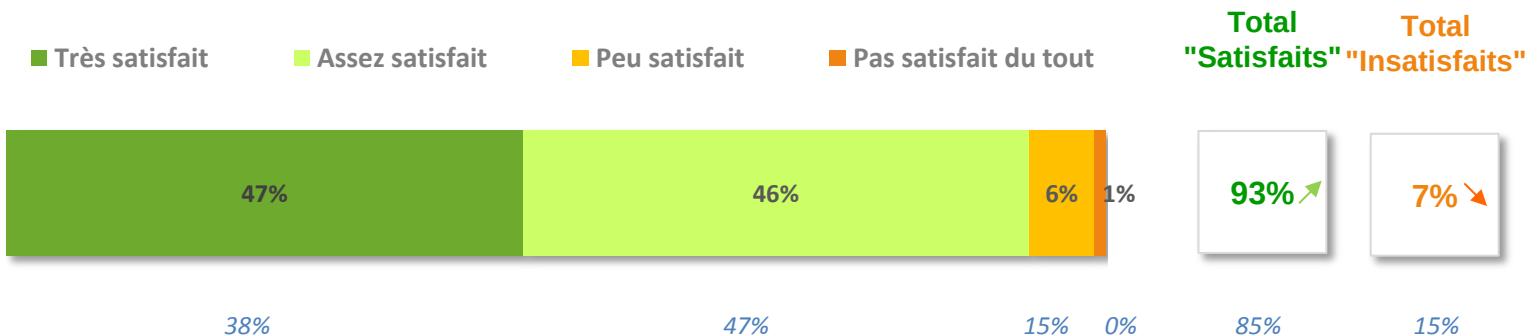
Base: Aménageurs pour qui la durée du chantier ne correspond pas aux délais annoncés (n=11)

	Durée annoncée	Durée réelle	Raisons de l'allongement du chantier
GRAND EST SUD	3 mois	5 mois	Une découverte exceptionnelle a été déclarée
GRAND EST NORD	2,5 mois	11 mois	Une découverte exceptionnelle a été déclarée
MEDITERRANEE	5 mois	7 mois	Une découverte exceptionnelle a été déclarée
GRAND OUEST	2 mois	18 semaines	Une découverte exceptionnelle a été déclarée
GRAND EST NORD	4 mois	7 mois	Des intempéries ou un aléa majeur ont retardé le chantier
MEDITERRANEE	8 mois	14 mois	Des intempéries ou un aléa majeur ont retardé le chantier + Un problème de politique locale
CENTRE		24 mois	Une prescription complémentaire a été effectuée par l'Etat
GRAND SUD OUEST			Souhait de prolonger pour achever les fouilles de manières optimales et dans de bonnes conditions
NORD PICARDIE	1 mois		Car les remblais ont été fait après les congés des employés
NORD PICARDIE	2 mois		Une mauvaise appréciation du site par l'Inrap

Satisfaction finale concernant les délais

Finalement, en ce qui concerne la gestion des délais par l'Inrap, diriez-vous que vous êtes ?

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



Au final, la gestion des délais qui était déjà jugée comme tout à fait satisfaisante l'année dernière, suscite des opinions encore plus positive cette année.

Des appréciations partagées quelque soit le profil des aménageurs.

↗ ↘ Hausse ou baisse significative par rapport à 2012

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

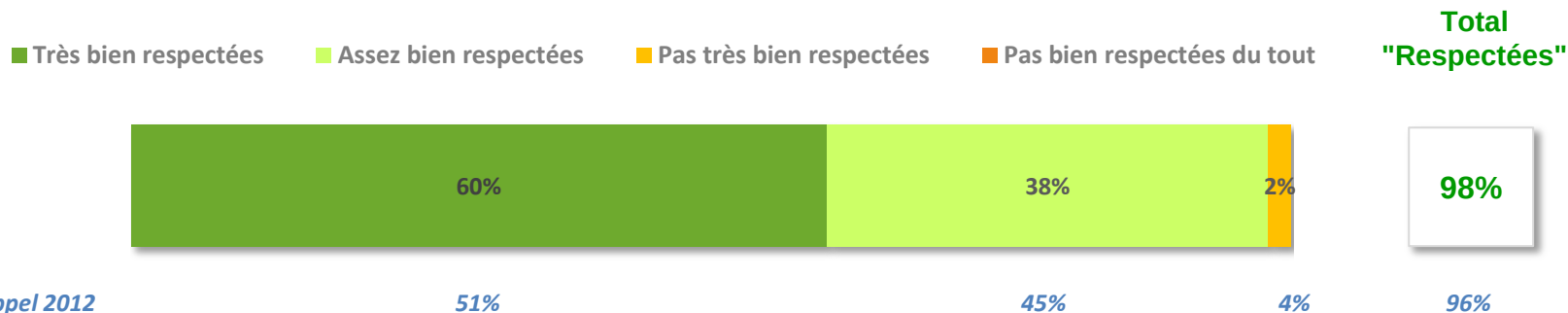
Perception des autres opérateurs



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=101)



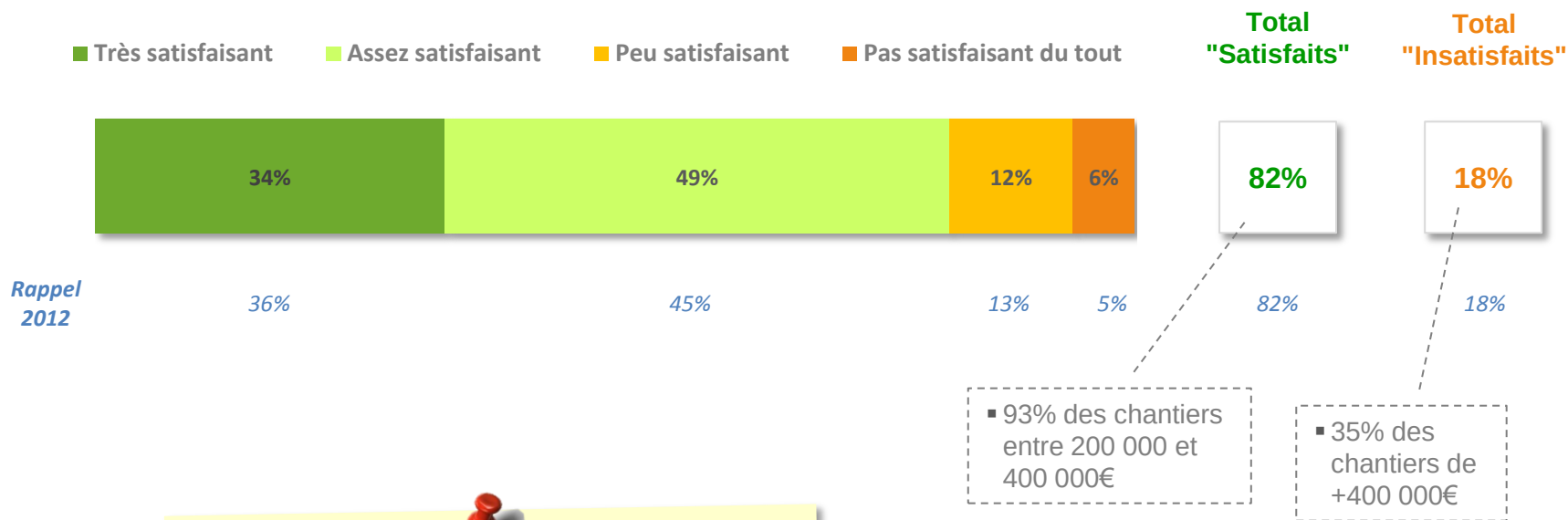
Une très bonne opinion des aménageurs concernant le respect de ces règles sur le chantier, qui fait quasiment l'unanimité

Pas de différence significative par rapport à 2012

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=101)



Une bonne appréciation en ce qui concerne l'état du terrain rendu, même si l'on peut déplorer, tout comme en 2012, près de 20% d'aménageurs insatisfaits

Pas de différence significative par rapport à 2012

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=102)

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

Total
"Oui"



91%

Rappel 2012

61%

30%

9%

91%

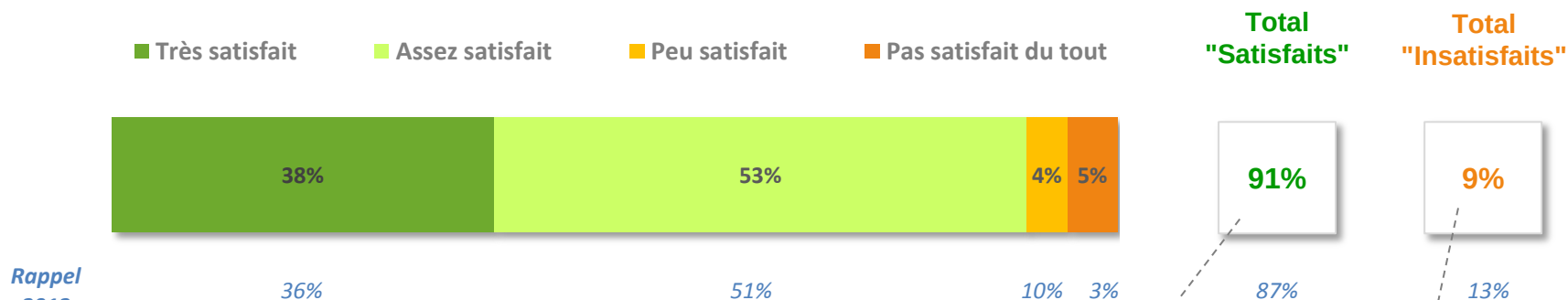
Une grande majorité des aménageurs jugent l'état du terrain tout à fait conforme aux engagements

Pas de différence significative par rapport à 2012

Satisfaction finale concernant la phase chantier

Finally, in what concerns the excavation work realized by l'Inrap, would you say that you are ?

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=103)



■ 95% des chantiers de moins de 400 000€

■ 21% des chantiers de +400 000€

Au final, une phase de chantier qui apparait comme tout à fait satisfaisante.

On note toutefois une réserve parmi les aménageurs des plus gros chantiers.

Pas de différence significative par rapport à 2012

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

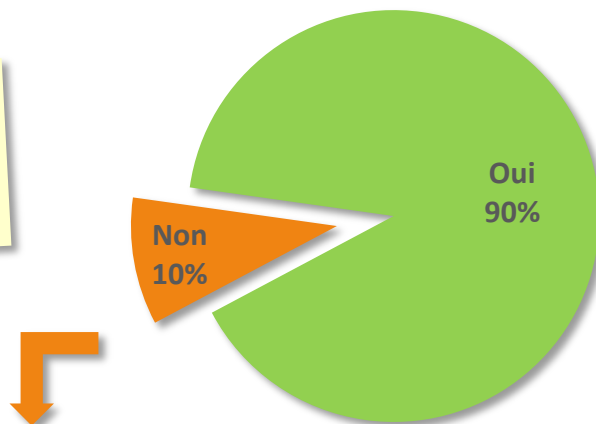
Perception des autres opérateurs



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=104)

La quasi-totalité des aménageurs ont eu, comme en 2012, un interlocuteur référent



Rappel 2012

Oui 93%

Non 7%

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

Base: Aménageurs n'ayant pas eu un interlocuteur référent (n exprimés=8)

Responsable d'opération	5
Adjoint scientifique et technique	3
Directeur interrégional	2
Gestionnaire de convention	2
Adjoint administrateur	1
Assistant technique	1
Chargé Développement Culturel et Communication	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=10)

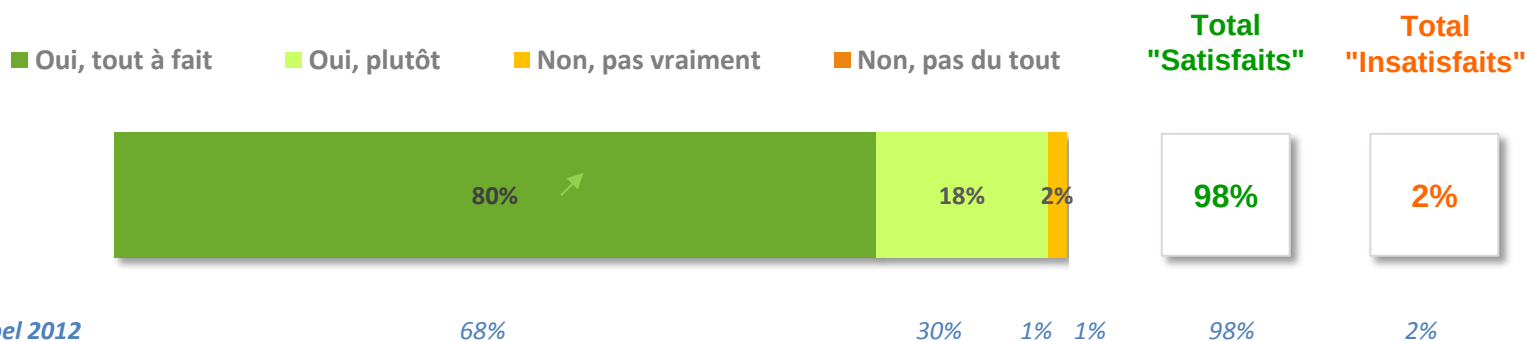
Oui, tout à fait	4
Oui, plutôt	3
Non, pas vraiment	1
Non, pas du tout	2

Pas de différence significative par rapport à 2012

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=93)



Si au global la proportion d'aménageurs satisfaits ne varie pas, on note que les plus enthousiastes sont significativement plus nombreux cette année.

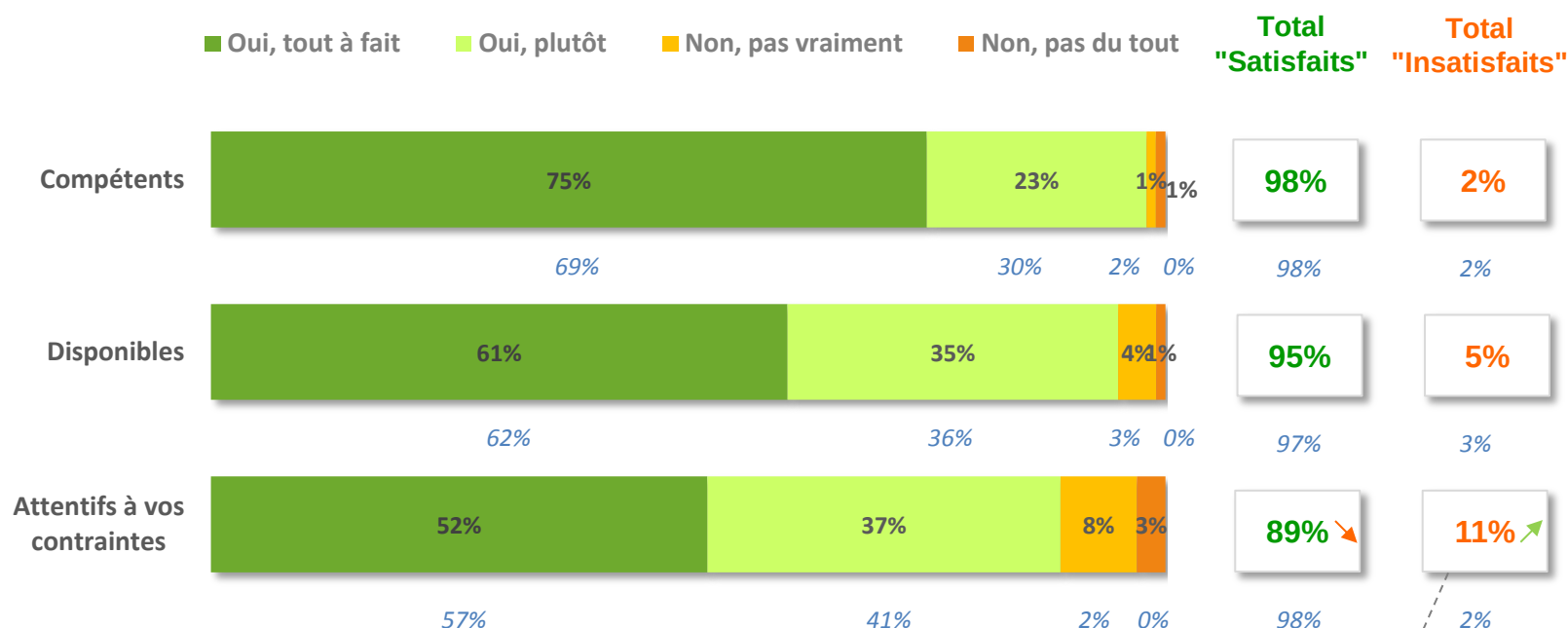
Une opinion partagée tous profils confondus

↗ ↘ Hausse ou baisse significative par rapport à 2012

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=104)



Des qualificatifs qui restent très élogieux, mais une attention aux contraintes qui apparaît moins consensuelle cette année

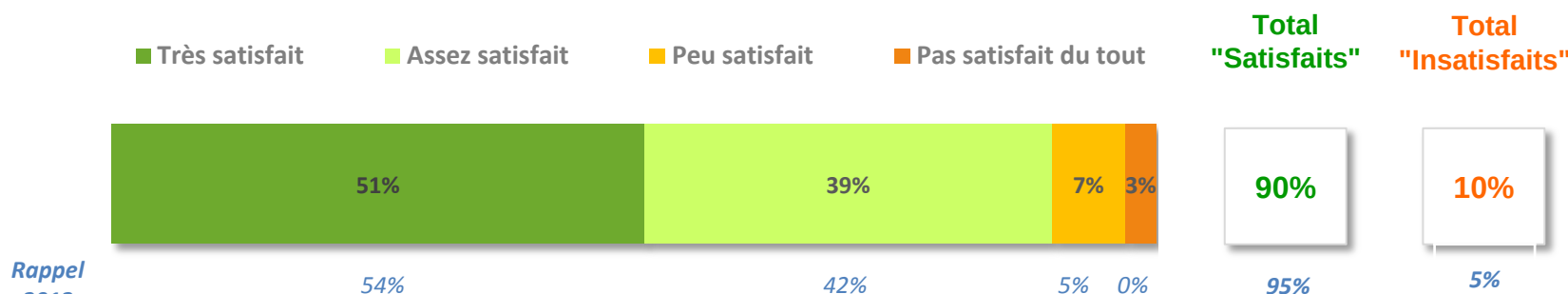
■ 21% des aménageurs privés

↗ ↘ Hausse ou baisse significative par rapport à 2012

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=102)



Au final, la relation client reste un point de satisfaction incontestable du point de vue des aménageurs, sans distinction de profil

Pas de différence significative par rapport à 2012

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

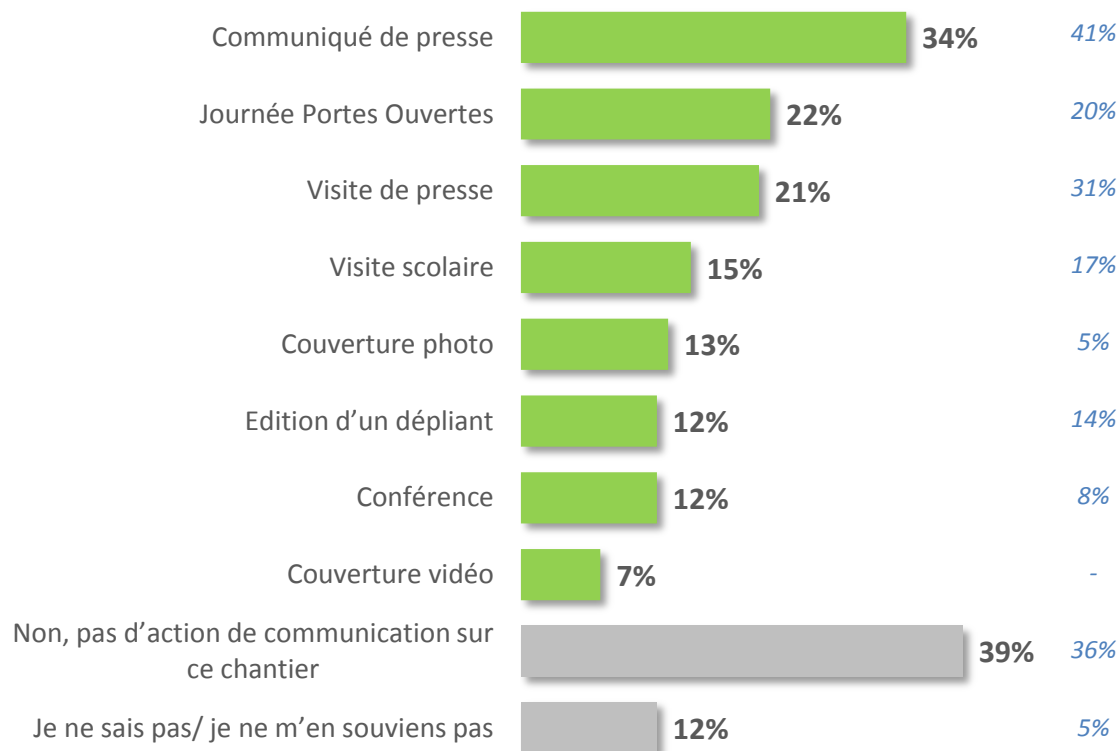


Les actions de valorisation sur les chantiers 2011

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=104)

**Rappel
2012**



La proportion des chantiers ayant bénéficié d'au moins une action apparaît légèrement en baisse par rapport à 2012

Au moins une action de valorisation ou de communication
49%

59% en 2012

- 59% pour les chantiers publics
- 79% des chantiers +400 000€

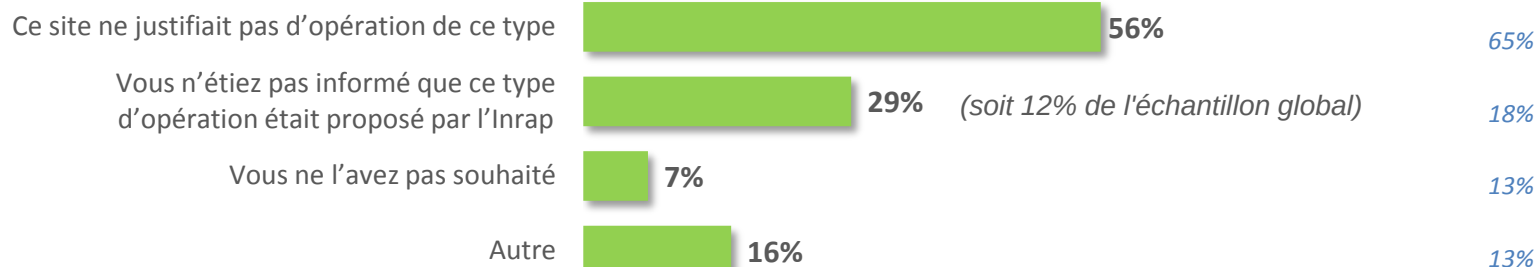
Pas de différence significative par rapport à 2012

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=41)

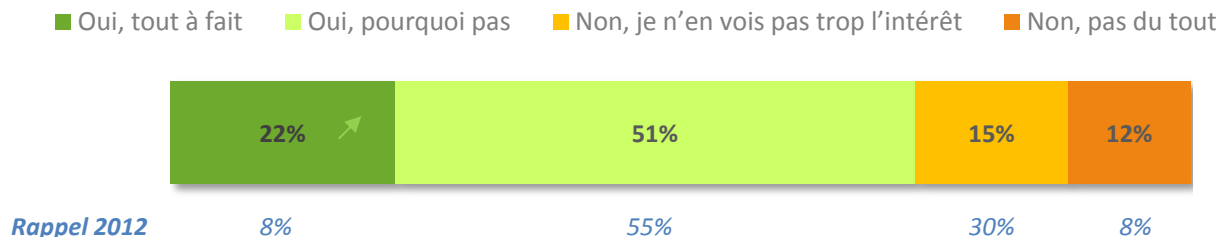
Rappel 2012



- A cause des intempéries
- Ai appris cette action durant le chantier soit bien trop tard pour prévoir quelque chose
- En projet
- On a pas encore eu le rapport de fouilles
- On a pas eu le rapport de fouilles car d'autres fouilles sur une autre partie du terrain doivent être réalisés
- Pas d'intérêt
- pas le temps

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=41)

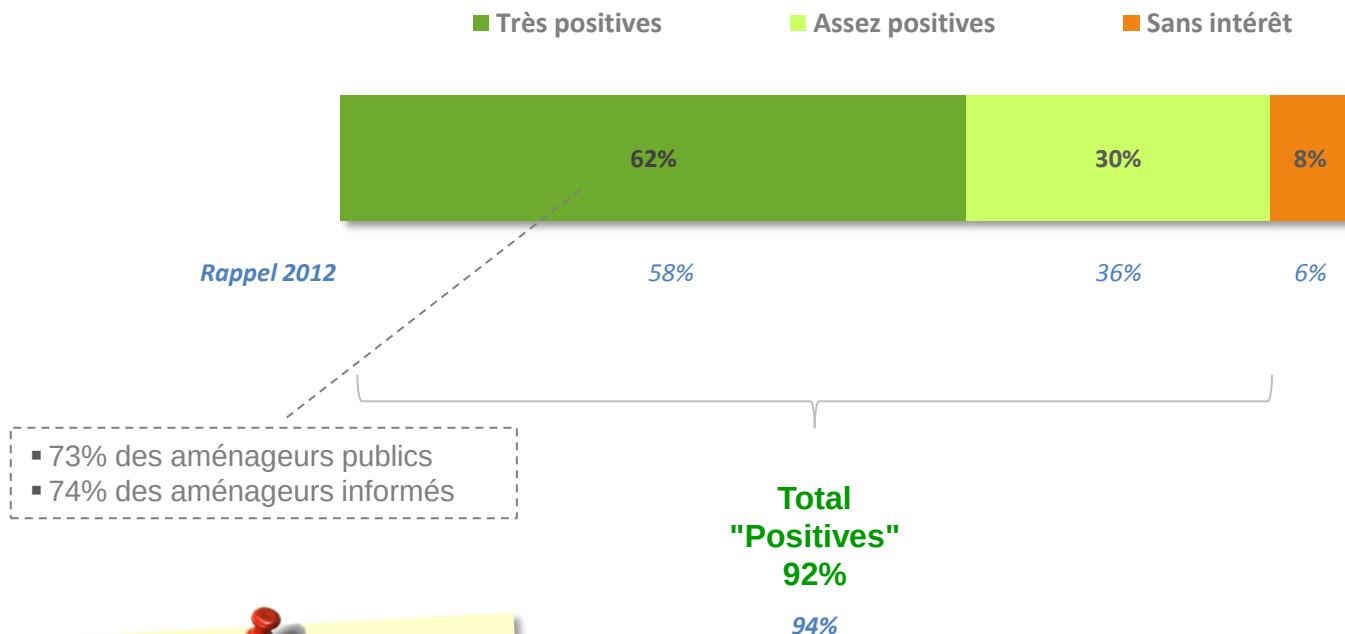


↗ ↘ Hausse ou baisse significative par rapport à 2012

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=50)

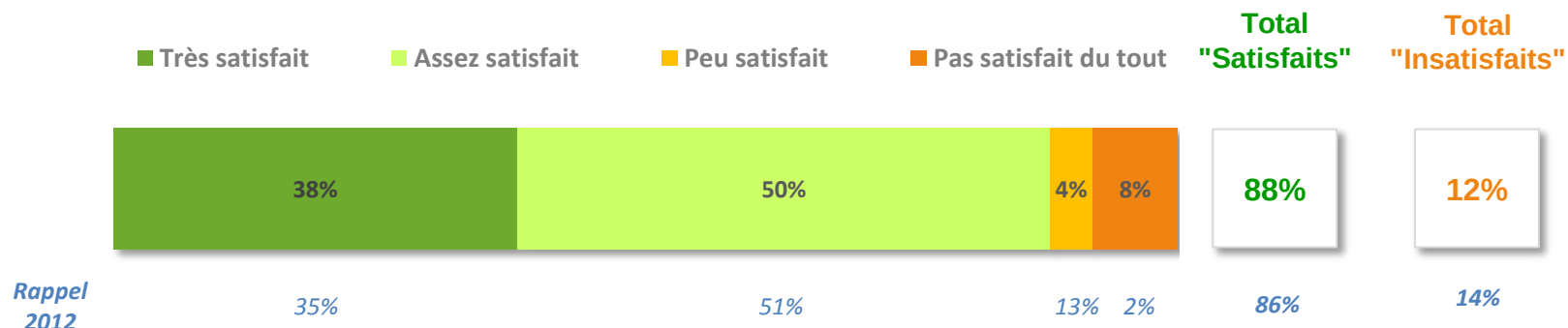


Pas de différence significative par rapport à 2012

Satisfaction finale concernant les actions de valorisation

Finalement, en ce qui concerne les actions de valorisation ou de communication du chantier menées par l'Inrap, diriez-vous que vous êtes ?

Base: Aménageurs ayant eu au moins une action de valorisation ou de communication (n exprimés=50)



Au final, ces actions restent, tout comme en 2012, un élément de satisfaction certain

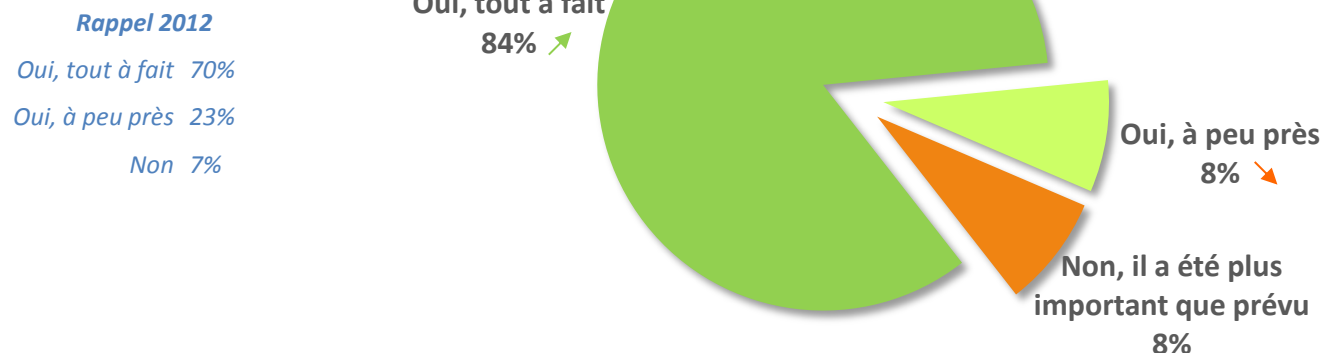
Pas de différence significative par rapport à 2012

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=98)



Quelque soit la taille du chantier, seulement 8% des aménageurs soulignent un dépassement budgétaire.

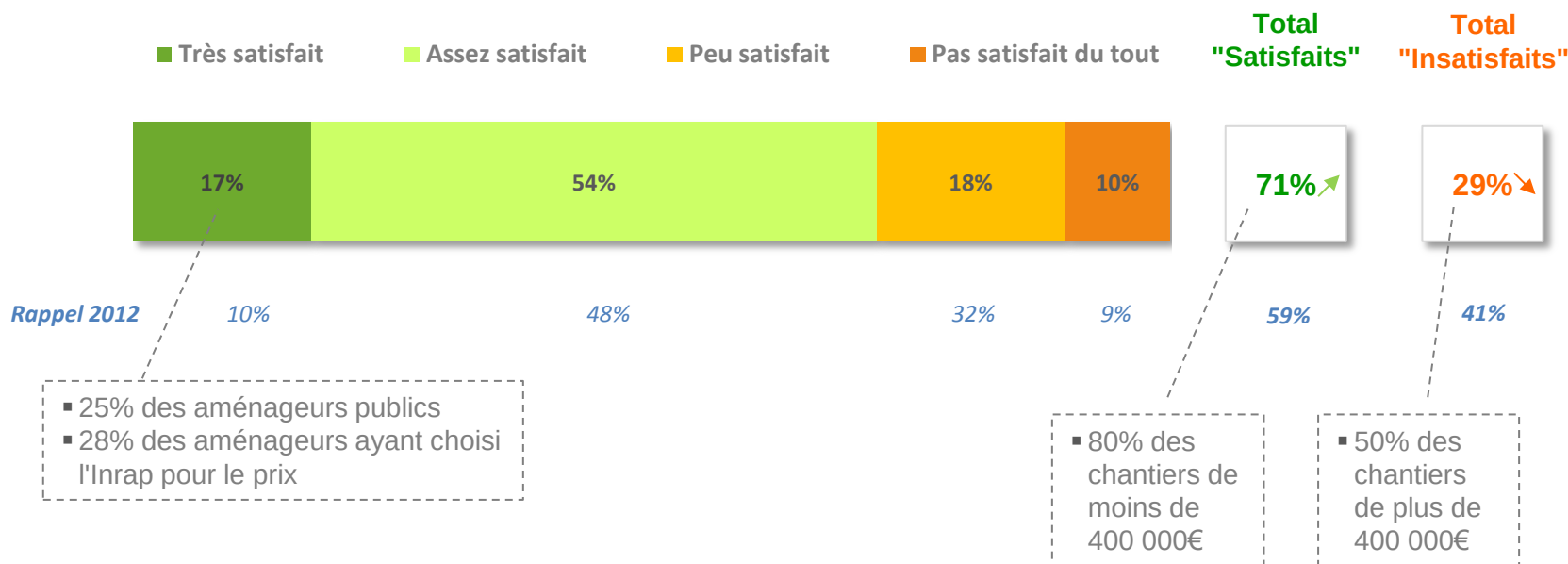
Le respect des prix annoncés ayant été cette année d'autant mieux assuré.

↗ ↘ Hausse ou baisse significative par rapport à 2012

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=87)



Le rapport qualité/prix est source de moins d'insatisfaction qu'en 2012.
Ce sont les plus gros chantiers qui se montrent les plus critiques à cet égard.

↗ ↘ Hausse ou baisse significative par rapport à 2012

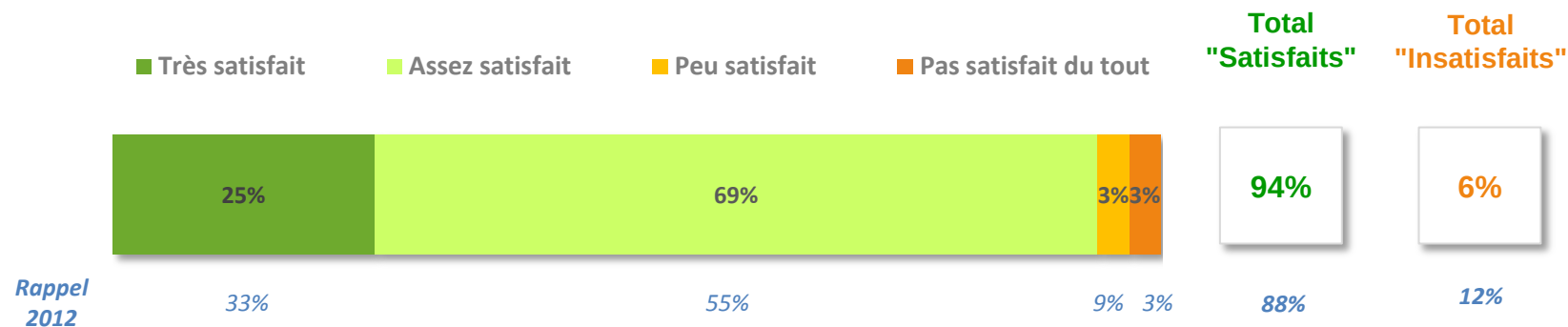
Modalités de choix de l'Inrap
La phase de devis
Les délais
La phase de chantier
La relation client
La valorisation ou communication
Le rapport qualité/prix
Satisfaction globale
Perception des autres opérateurs



Satisfaction globale des aménageurs

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=103)



	Ensemble	Aménageurs privés	Publics ou semi-publics	Informés	Pas informés	Moins de 200 000€	De 200 000 à 400 000€	Plus de 400 000€
Base	103	39	58			38	29	28
Satisfaits	94%	87%	98%	95%	93%	95%	100%	86%
Insatisfaits	6%	13%	2%	5%	7%	5%		14%

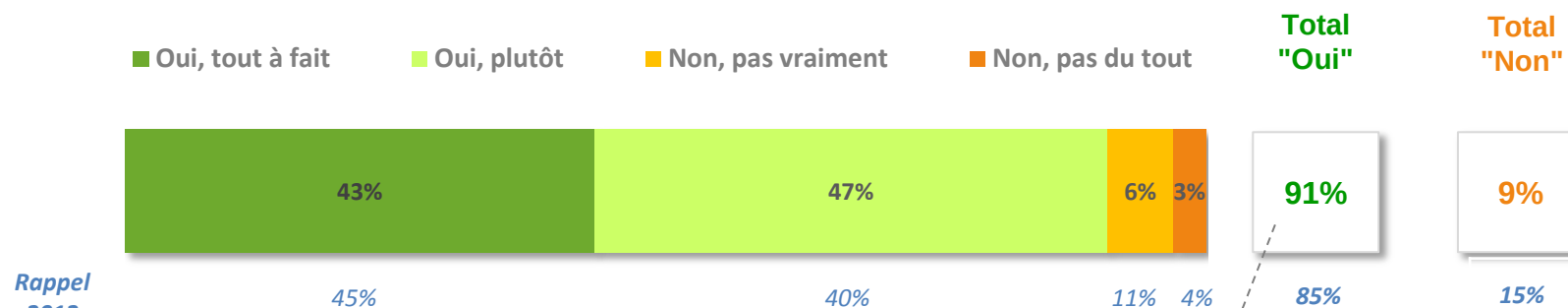
	Ensemble	Expérience autre opérateur	Pas d'autres expériences	Choix Inrap pour prix	Pour les délais	Etablissement public expertise gestion chantier	Candidat unique ou pas le choix	Au moins une action valorisation	Pas d'action valorisation
Base	108	24	74	45	33	23	20	50	53
Satisfaits	94%	92%	95%	98%	94%	91%	100%	94%	94%
Insatisfaits	6%	8%	5%	2%	6%	9%		6%	6%

Au final, une satisfaction globale qui augmente et dépasse cette année les 90%, avec peu de variation selon les profils

Pas de différence significative par rapport à 2012

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=99)



Le taux de recommandation augmente également pour dépasser lui aussi les 90%.

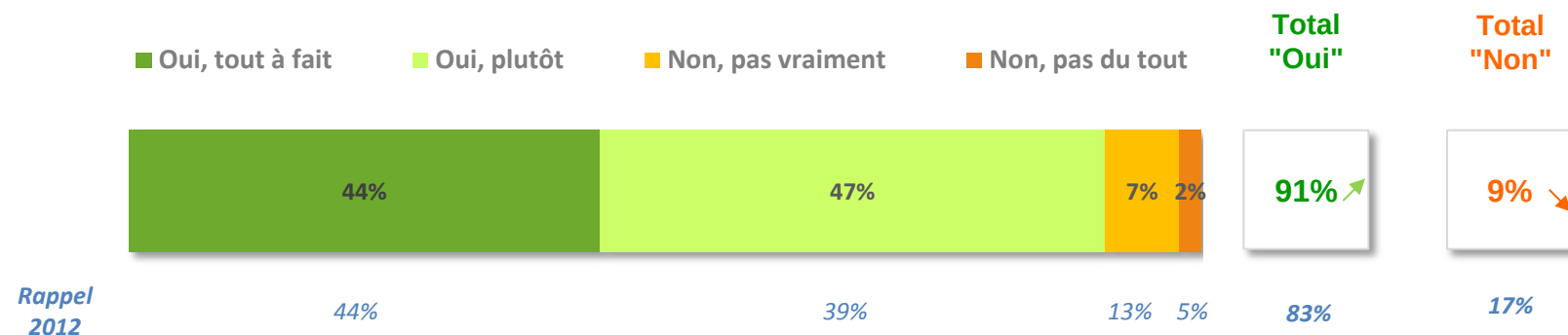
■ 96% des aménageurs publics

Pas de différence significative par rapport à 2012

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=104)



Enfin, des taux d'intention en hausse significative par rapport à l'année dernière, les aménageurs réaffirment ainsi leur niveau de satisfaction

↗ ↘ Hausse ou baisse significative par rapport à 2012

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=8)

Détail des 8 citations

"Aucune maitrise du chantier, intervenants beaucoup trop jeunes et vite dépassés par les événements, aucune prise en compte des aspects financiers et technique du promoteur"

"Je n'ai même plus envie d'acheter de terrain car je trouve cela vraiment abusé, on ne peut plus construire dessus, on est en colère car on nous a fait subir des fouilles, ils nous ont rendu un terrain inexploitable car ils ont trop creusé. Et ils ont inondé les voisins"

"Trop de papiers à faire"

"Le prix de l'intervention de l'INRAP est toujours plus élevé que celui de la concurrence pour une qualité qui s'avère à l'expérience équivalente entre les différents opérateurs"

"Ce sont des dépenses exorbitantes qui plombent nos projets et qui ne servent à rien"

"l'INRAP, ce sont des escrocs surtout le sous-directeur il voulait que je lui signe son devis mais en tant que particulier c'était à l'état de le signer et de le payer. Ils m'ont envoyé une facture alors que c'était pas à moi de payer"

"je ne suis pas aménageur, je suis un propriétaire privé"

"j'ai pas d'autres projets en tant que particulier"

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

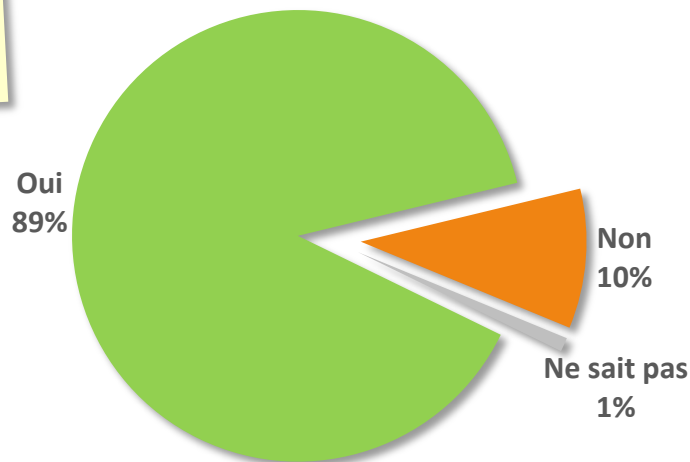


Proportion de diagnostics assurés par l'Inrap

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=104)

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

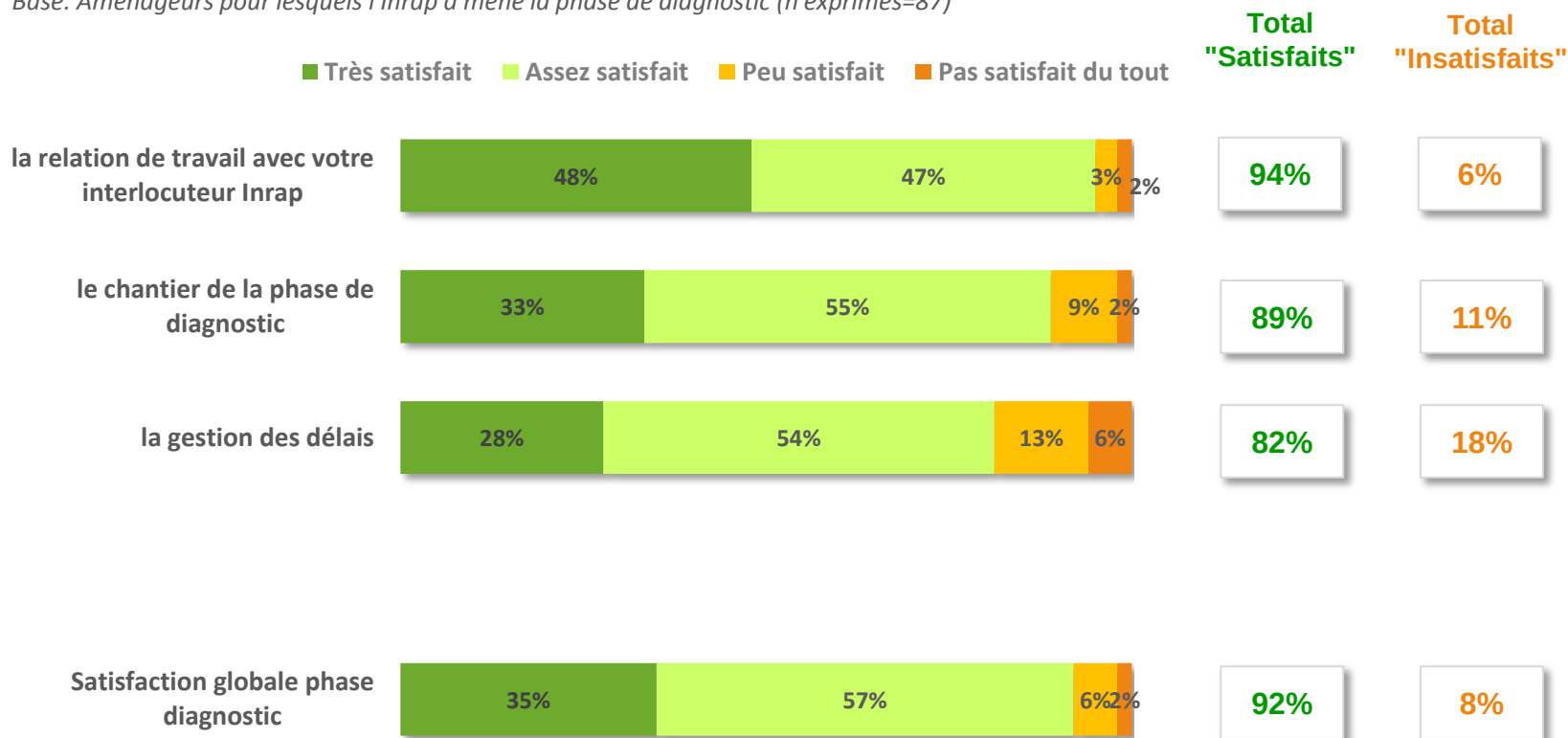


Satisfaction concernant la phase de diagnostic

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 ...

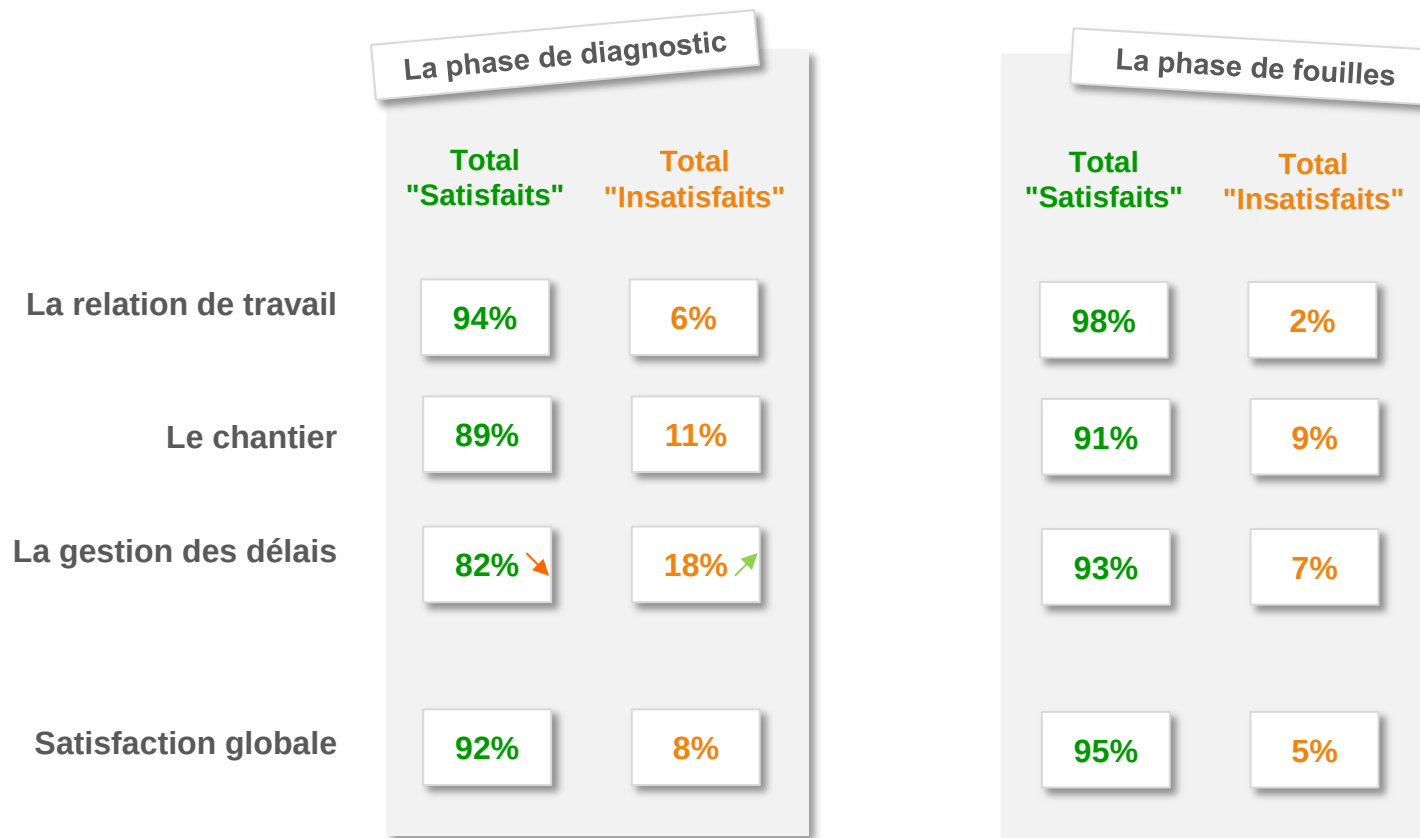
Base: Aménageurs pour lesquels l'Inrap a mené la phase de diagnostic (n exprimés=87)



La phase de diagnostic recueille également des opinions très favorables, mais on note toutefois un recul en matière de gestion des délais

Mise en perspective par rapport à la phase de fouille

Base: Base: Aménageurs pour lesquels l'Inrap a mené la phase de diagnostic (n exprimés=83)



En comparaison avec la phase de fouille, la gestion des délais du diagnostic perd plus de 10 points

↘ ↗ Hausse ou baisse significative par rapport à 2012

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=24)

Service(s) archéologique(s) de collectivité(s) territoriale(s)	15
Eveha	6
Archéosphère	2
Acter	2
Hades	2
Archéodunum	2
Archéopole	1
Paléotime	1
Autre(s) opérateur(s)	2



Détail des autres cités:

Mosaïque Archéologie

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

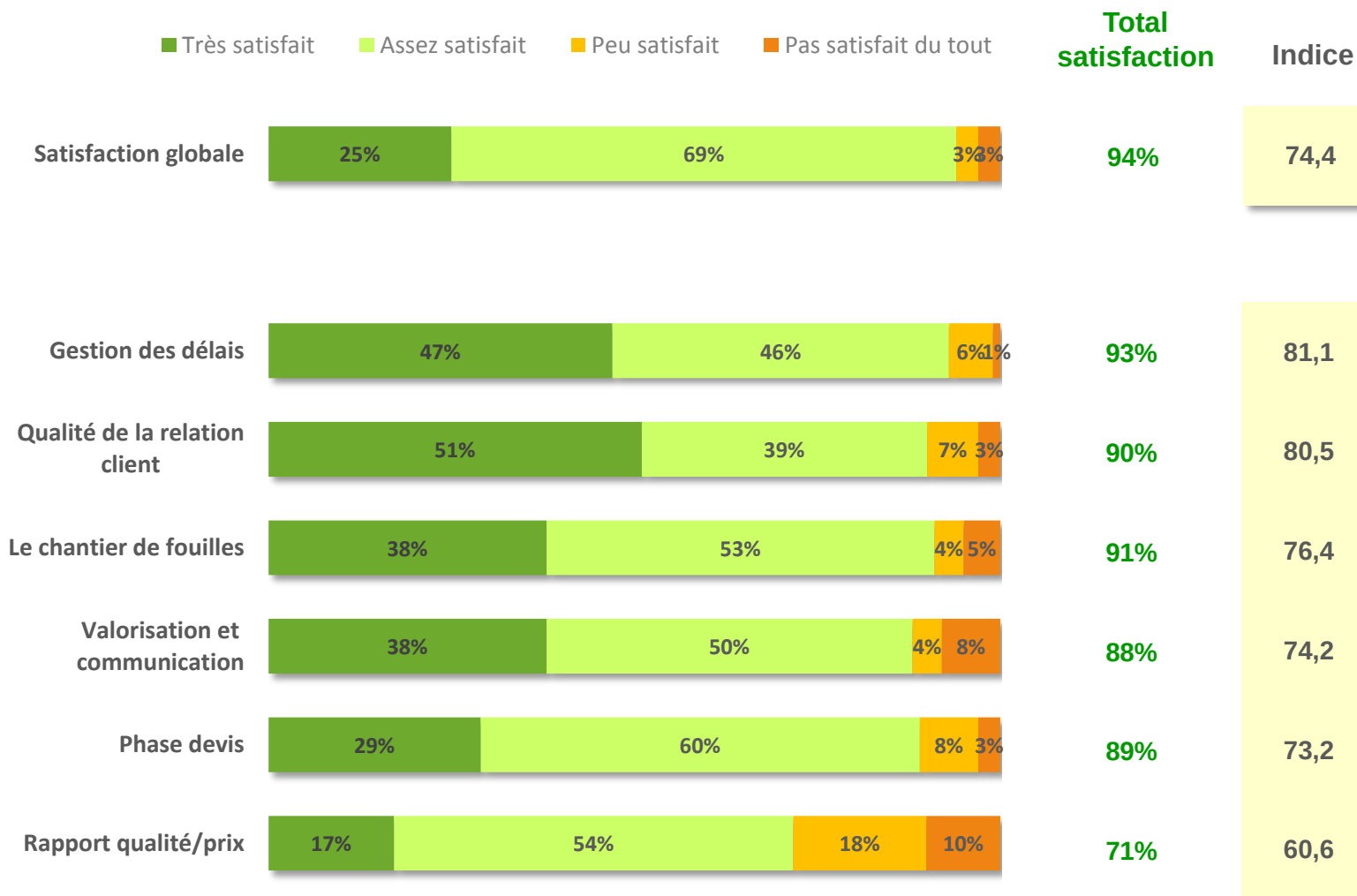
	Base exprimés	Inrap mieux placé que les autres opérateurs	Sensiblement équivalent	Inrap moins bien placé que les autres opérateurs
La communication ou la valorisation	18	5	10	3
La relation client	19	2	13	4
La clarté du devis	19	2	12	5
Le respect des délais	19	1	13	5
la tenue du chantier	19	-	17	2
Le rapport qualité/prix	19	1	11	7

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

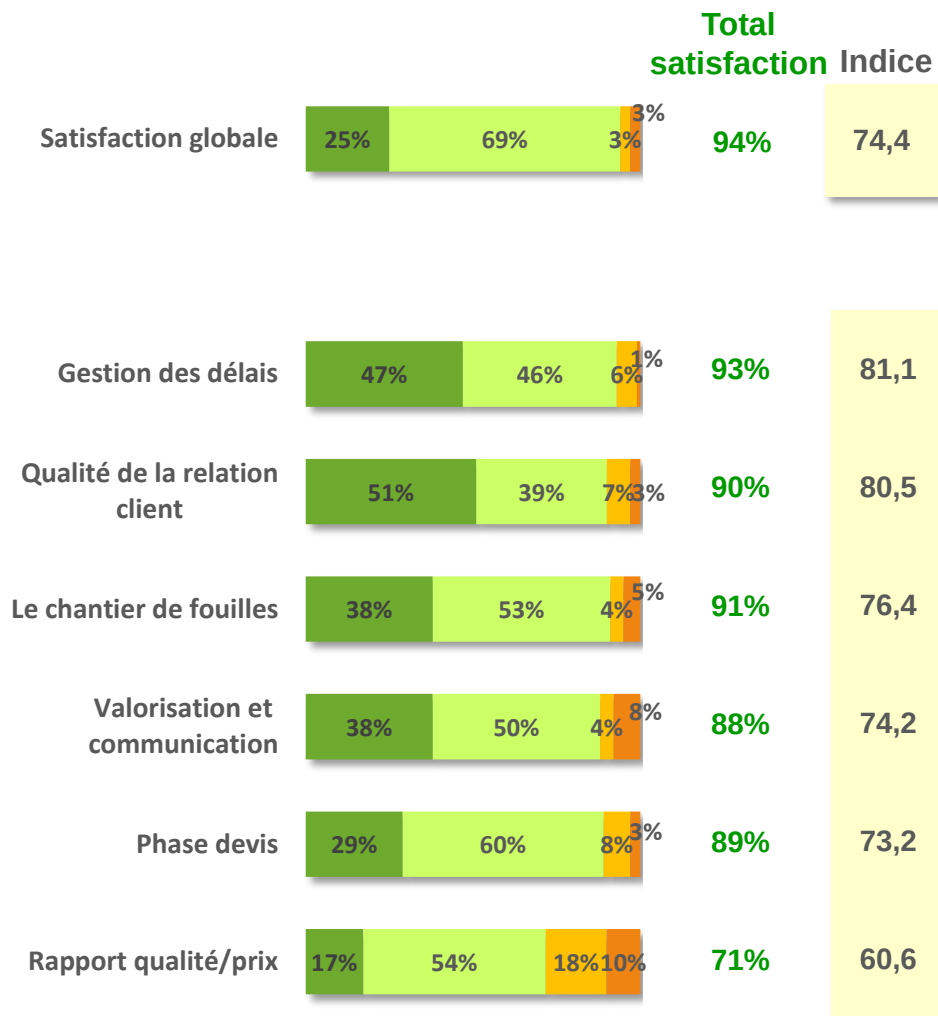
Rappel 2012

	Base exprimés	Inrap mieux placé que les autres opérateurs	Sensiblement équivalent	Inrap moins bien placé que les autres opérateurs
Le respect des délais	12	3	8	1
La relation client	10	2	6	2
La communication ou la valorisation	10	2	5	3
La clarté du devis	11	-	9	2
la tenue du chantier	10	-	9	1
Le rapport qualité/prix	12	-	4	8

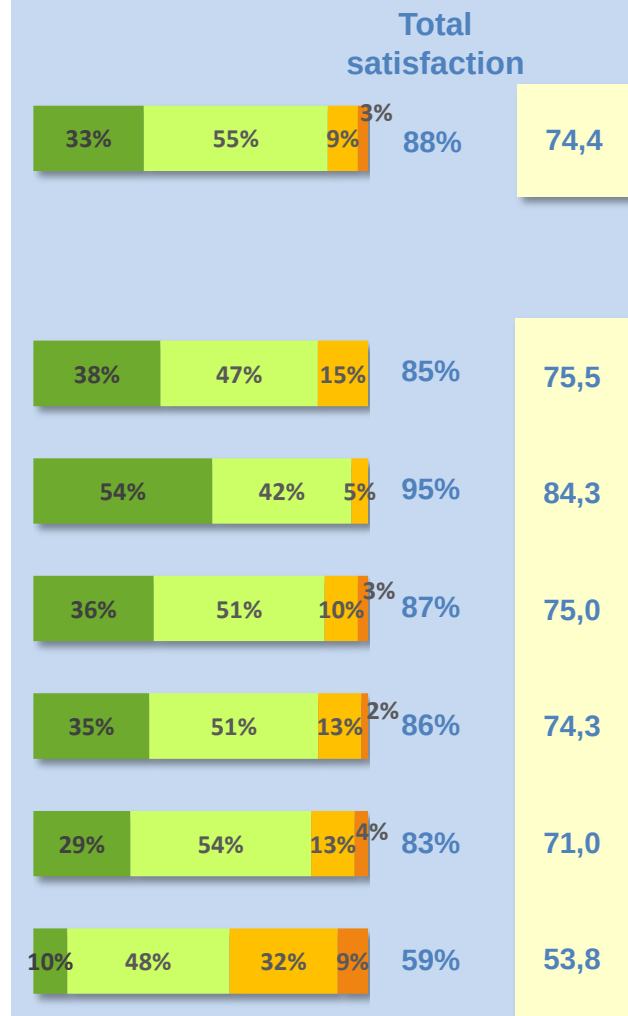
Vue d'ensemble, indices de satisfaction et mapping des contributions



2013

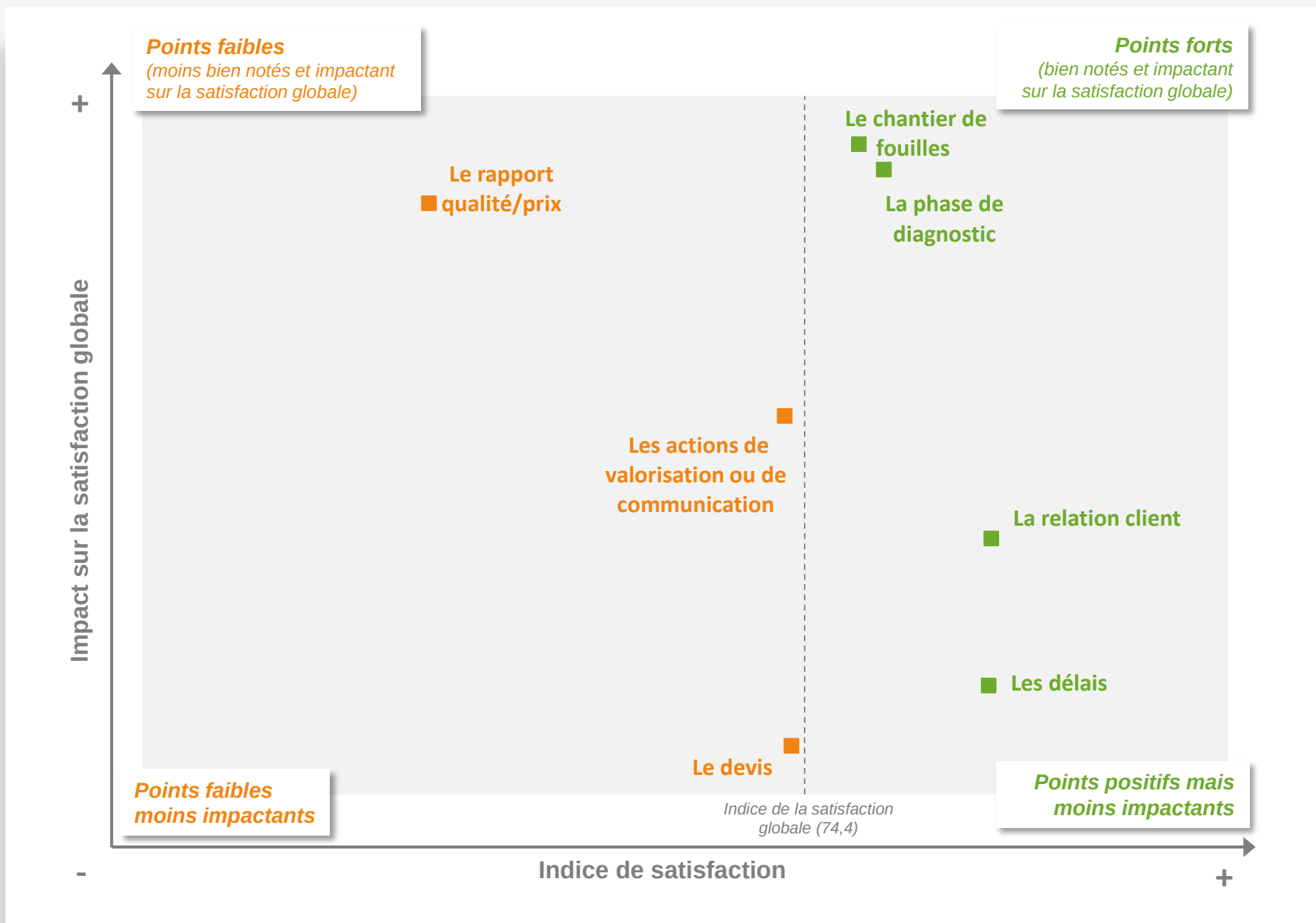


2012

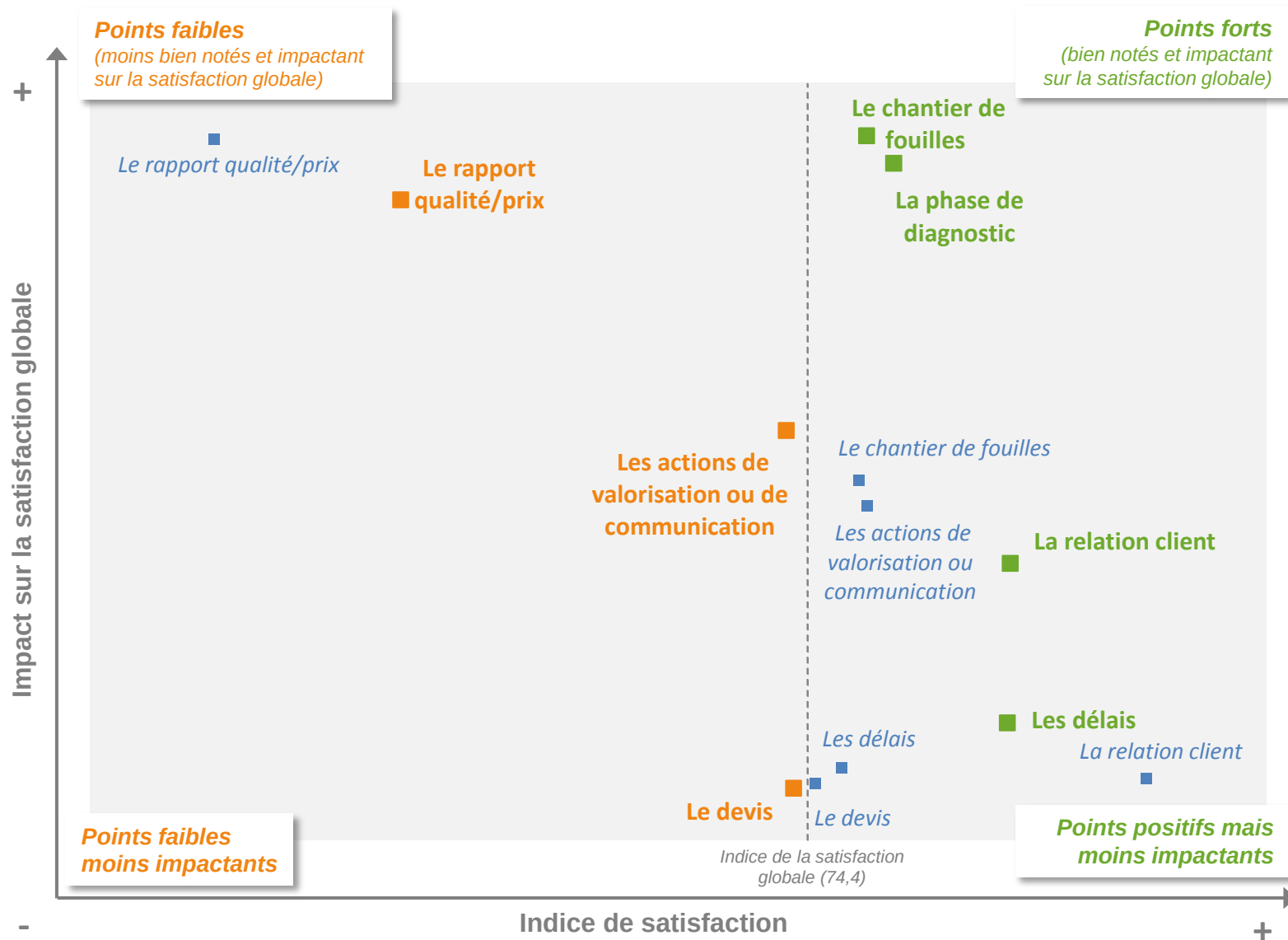


↗ ↘ Hausse ou baisse significative par rapport à 2012

Mapping des contributions à la satisfaction globale



Mapping des contributions à la satisfaction globale



Synthèse des résultats

Modalités de choix de l'Inrap

- Plus de 20% des aménageurs déclarent **ne pas avoir eu le choix du prestataire**
- En cas de choix possible, sur l'ensemble des critères, **le prix reste la première raison** de choix mais **les délais annoncés** jouent également un rôle prépondérant

La phase de devis

- **La visite préalable a été moins systématique** que sur les chantiers 2011 or **l'utilité de cette dernière** est soulignée de façon encore plus accentuée cette année (plus de la moitié de "très utile") et ce quelque soit le profil des aménageurs
- 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 baisse sensiblement
- Au final, même si le niveau d'insatisfaction est moins prononcée que l'année dernière, **la phase de devis reste parmi les dimensions les moins bien perçues** par les aménageurs

Les délais

- Tout comme lors de la précédente édition, **la très large majorité des chantiers a débuté en temps voulu**
- **Une gestion des délais qui apparaît comme encore mieux perçue** par les aménageurs qu'en 2012, d'autant plus parmi ceux ayant choisi l'institut sur la dimension des délais annoncés
- Au final, la gestion des délais qui était déjà jugée comme tout à fait satisfaisante l'année dernière, suscite **des opinions encore plus positive cette année.**

La phase de chantier

- Une très bonne opinion des aménageurs concernant **le respect des règles sur le chantier, faisant quasiment l'unanimité**
- **Une bonne appréciation en ce qui concerne l'état du terrain rendu**, même si l'on peut déplorer, tout comme en 2012, près de 20% d'aménageurs insatisfaits
- Au final, **une phase de chantier qui apparaît comme tout à fait satisfaisante** même si on note toutefois une certaine réserve parmi les aménageurs des plus gros chantiers.

La relation client

- La quasi-totalité des aménageurs ont eu, comme en 2012, **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 apparaît moins consensuelle cette année**
- Au final, la relation client reste **un point de satisfaction incontestable** du point de vue des aménageurs, sans distinction de profil

Les actions de valorisation et communication

- La proportion de chantiers ayant bénéficié d'au moins une action est **légèrement en baisse par rapport à 2012**
- Des actions de valorisation et communication **toujours très appréciées des aménageurs** et qui restent, tout comme en 2012, **un élément de satisfaction certain**

Le rapport qualité / prix

- Quelque soit la taille du chantier, **seulement 8% des aménageurs soulignent un dépassement budgétaire**. Le respect des prix annoncés ayant été cette année d'autant mieux assuré.
- Le rapport qualité/prix est **source de moins d'insatisfaction qu'en 2012**. Ce sont **les plus gros chantiers** qui se montrent les plus critiques à cet égard.

Satisfaction globale

- Au final, une satisfaction globale qui **augmente et atteint cette année 94%**, avec peu de variation selon les profils
- Dans le même élan, **le taux de recommandation et le taux d'intention augmentent également pour dépasser tous deux les 90%**, réaffirmant ainsi le niveau de satisfaction des aménageurs

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 également **des opinions très favorables, mais on note toutefois un recul en matière de gestion des délais**, qui perd plus de 10 points en comparaison avec la phase de fouille

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 enseignements du mapping :

- **Le poids de la dimension prix reste important** dans la satisfaction globale mais se montre moins écrasante face aux autres dimensions évoquées
- **Un point fort apparaît nettement cette année : la phase de chantier des fouilles**, qui est à la fois très bien perçue et qui contribue fortement à la satisfaction globale
- **La relation client et les délais sont également jugés positivement mais restent moins impactants**
- Enfin, on note que **la phase de diagnostic joue un rôle important dans la satisfaction globale** en contribuant à la bonne perception générale de l'Inrap lorsque cette dernière est jugée favorablement.



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

www.kheolia.fr

Merci de votre attention