

# Résultats enquête de satisfaction clients 2019

Merci à tous !

Notre système de management de la qualité, certifié ISO 9001, nous conduit chaque année à mesurer la satisfaction de nos clients concernant nos prestations de l'année précédente afin de recueillir leur perception ainsi que leurs nouvelles attentes.

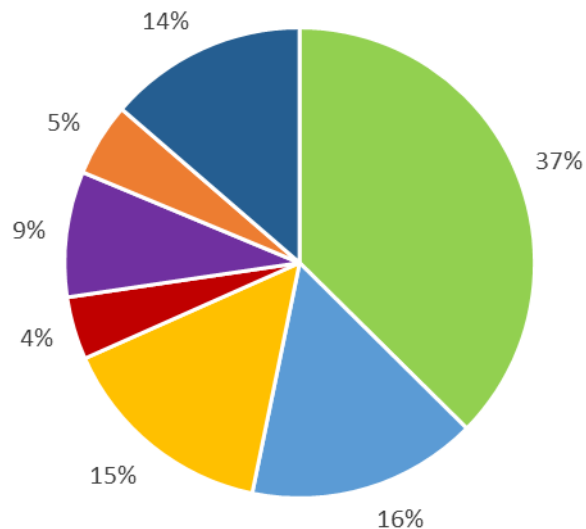
Cette enquête a été menée auprès de 25% de nos clients (producteurs, expéditeurs, grossistes, collectivités, administrations et organisations professionnelles) nous permettant ainsi d'obtenir un taux de réponse de **14%**. A cette occasion, de nombreux commentaires ont été formulés et chacun d'entre eux a été lu et analysé.

Nous tenons à remercier l'ensemble de nos clients ayant participé à cette enquête pour leur disponibilité et la sincérité dans les réponses apportées.

Vous trouverez ci-après la synthèse des résultats et les principaux axes pour lesquels des actions d'amélioration sont dès à présent engagées.

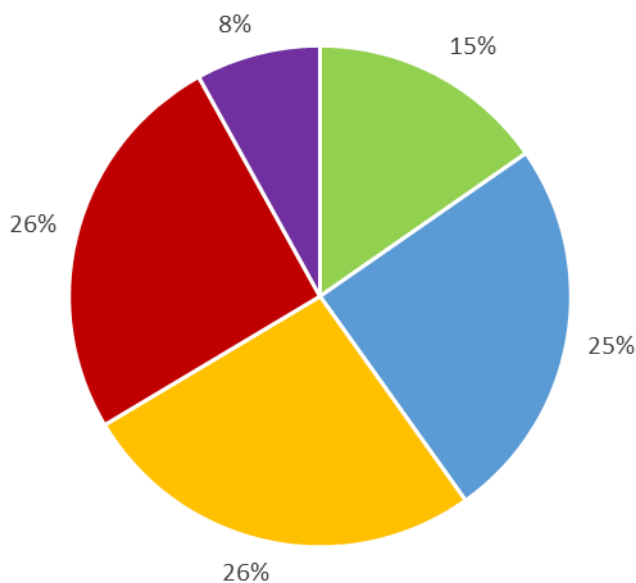


## Quelle est votre activité professionnelle principale ?



- Producteur
- Expéditeur / exportateur / importateur
- Grossiste
- Collectivité
- Organisation professionnelle
- Administration

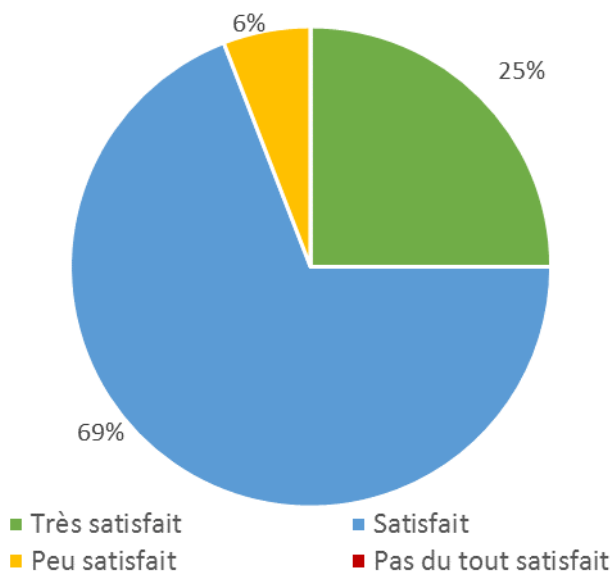
## A quelle fréquence utilisez-vous nos données ?



- 1 fois par mois ou moins
- 1 fois par semaine
- Plusieurs fois par semaine
- 1 fois par jour
- Plusieurs fois par jour

## Nos prestations telles que vous les percevez...

**94 % d'entre vous êtes globalement satisfaits du RNM**



Vous êtes satisfaits à :

**92 %** de la qualité et/ou la quantité des informations économiques contenues dans nos prestations (bilans, mercuriales, synthèses, flash...)

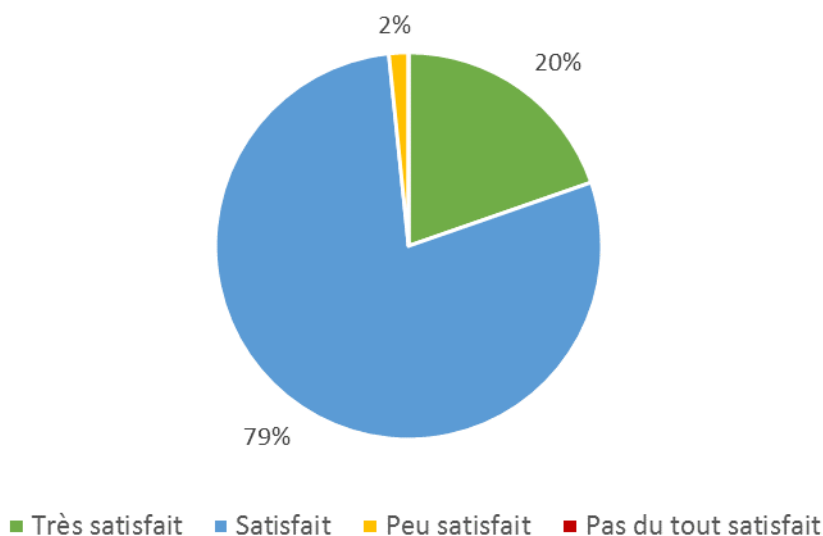
**98 %** de la diffusion des nos données (via mail, fax, internet)

**96 %** de la relation avec vos interlocuteurs RNM

Par ailleurs, **80 %** des clients enquêtés constatent que la qualité des prestations est restée stable depuis les 12 derniers mois, et **17 %** pensent qu'elle s'est améliorée.

## Quel est votre niveau de satisfaction de notre site internet ?

**99 % des utilisateurs du site internet en sont satisfaits à très satisfaits.**



## Nos axes d'amélioration

Une réflexion et des actions sont d'ores et déjà engagées sur les axes suivants :

- Une communication plus ciblée sur les bénéfices apportés au RNM par la mise en place d'un système de management de la qualité (méthodes homogènes, procédures documentées, fonctionnement en réseau...).
- Une analyse des causes de non satisfaction pour comprendre le mécontentement de certains clients et leur apporter une réponse la plus satisfaisante possible.

Le RNM s'engage à améliorer la satisfaction de ses clients :

- en produisant des informations représentatives des marchés et des transactions sur lesquelles sont basées les enquêtes et cotations afin qu'elles soient :
  - précises dans la caractérisation des produits et dans les estimations en valeur,
  - pérennes et homogènes dans les informations produites,
  - comparables entre les données de même nature produites dans les différents centres.
- en répondant aux besoins d'informations sur la conjoncture exprimés par les professionnels et les pouvoirs publics.
- en confortant la mise à disposition des informations à nos clients sous forme de messages et de publications.

**Le RNM s'engage à poursuivre ses actions pour satisfaire toujours mieux ses clients**

Claire Poisson  
Responsable Qualité

FranceAgriMer  
Direction Marchés, Etudes et Prospectives  
L'Arborial - 12, rue Henri Rol-Tanguy  
93555 Montreuil sous bois cedex  
[claire.poisson@franceagrimer.fr](mailto:claire.poisson@franceagrimer.fr)  
01 73 30 23 32

<http://RNM.franceagrimer.fr>