

Résultats enquête de satisfaction clients 2018

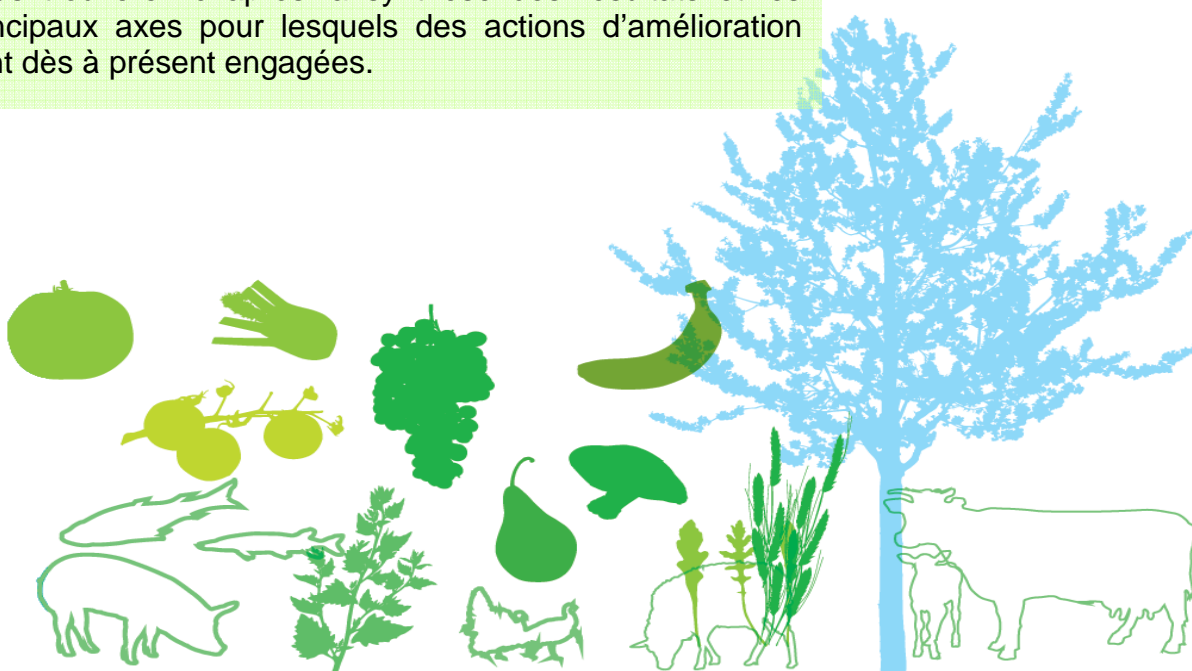
Merci à tous !

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.

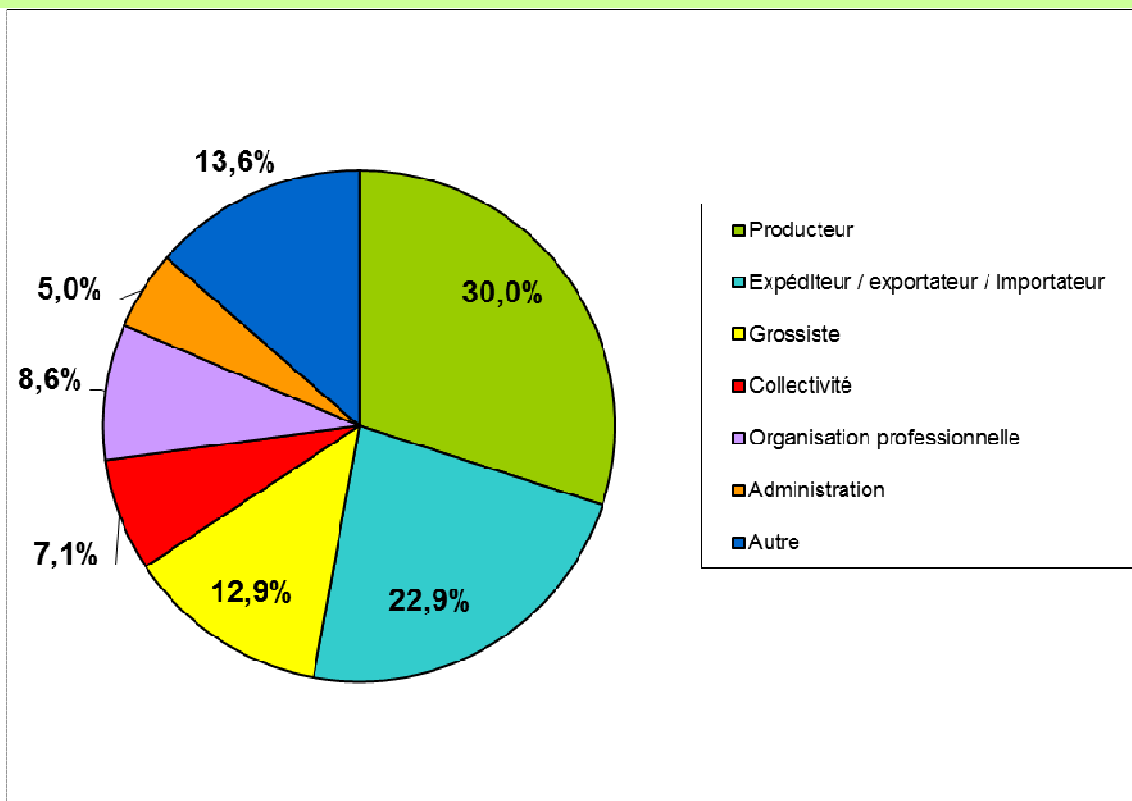
Cette enquête a été menée auprès de 25% de nos clients (producteurs, expéditeurs, grossistes, collectivités, administrations et organisations professionnelles) nous permettant ainsi d'obtenir un taux de réponse de **12%**. A cette occasion, de nombreux commentaires ont été formulés et chacun d'entre 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.

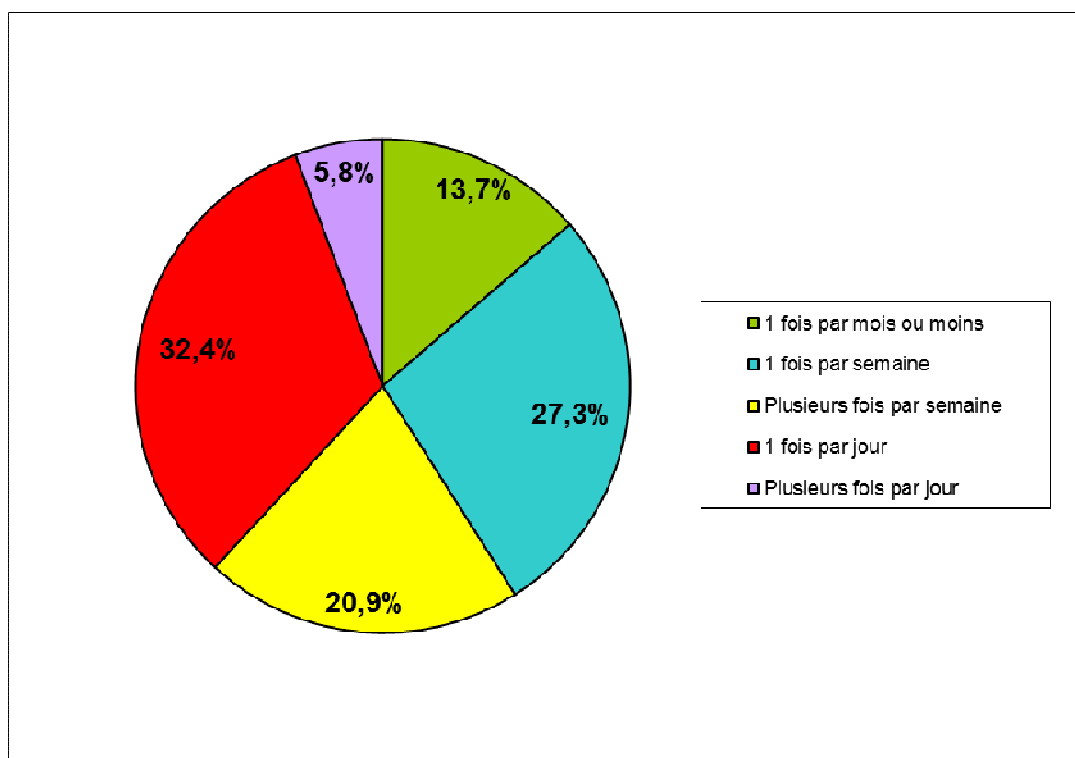
Vous trouverez ci-après la synthèse des résultats et les principaux axes pour lesquels des actions d'amélioration sont dès à présent engagées.



Quelle est votre activité professionnelle principale ?



A quelle fréquence utilisez-vous nos données ?



Nos prestations telles que vous les percevez...

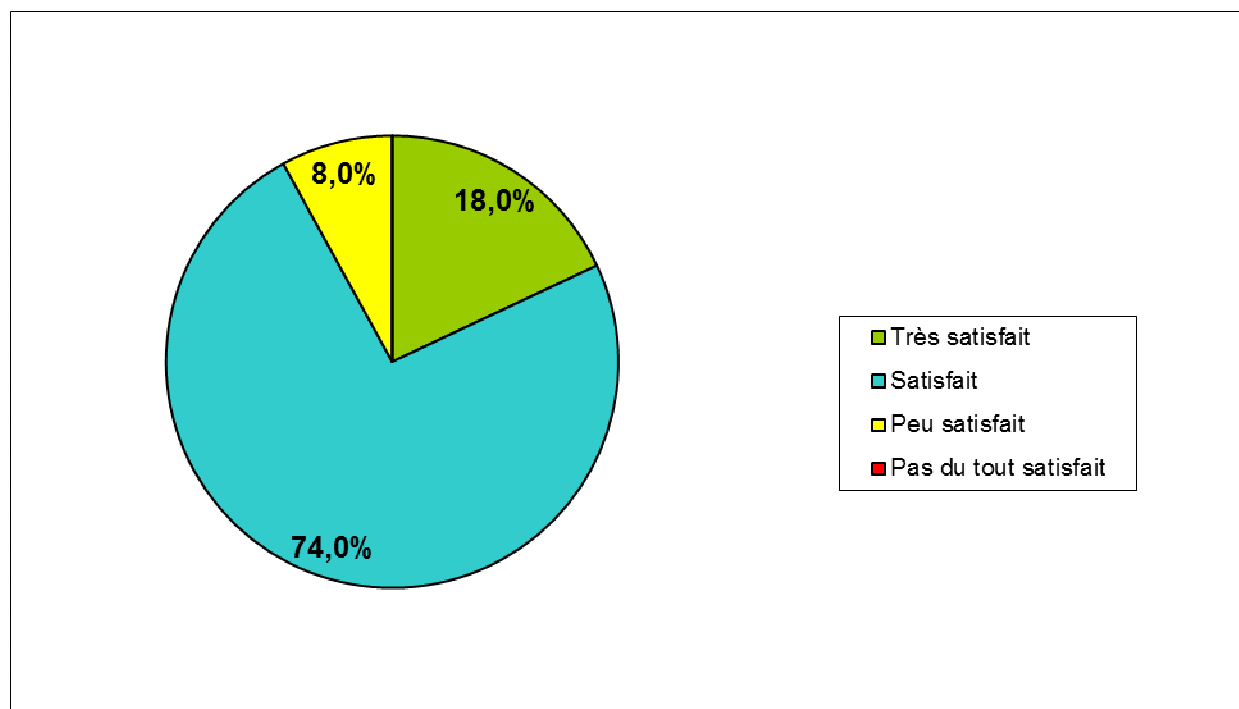
94% d'entre vous êtes globalement satisfaits du RNM

Vous êtes satisfaits à :

- **92 %** de la qualité et/ou la quantité des informations économiques contenues dans nos prestations (bilans, mercuriales, synthèses, flash...)
- **96 %** de la diffusion des nos données (via mail, fax, internet)
- **96 %** de la relation avec vos interlocuteurs RNM

Par ailleurs, **79 %** des clients enquêtés constatent que la qualité des prestations est restée stable depuis les 12 derniers mois, et **16 %** pensent qu'elle s'est améliorée.

Quel est votre niveau de satisfaction de notre site internet ?



92% des utilisateurs de notre site internet en sont satisfaits voir très satisfaits.

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

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.

Catherine CHAPRON
Responsable Qualité RNM
FranceAgriMer
Unité Prix et consommation
Direction Marchés, Etudes et Prospectives
L'Arborial - 12, rue Henri Rol-Tanguy
93555 Montreuil sous bois cedex
catherine.chapron@franceagrimer.fr
01 73 30 23 32

Site internet:

<https://rnm.franceagrimer.fr>