

Observatoire de la satisfaction aménageurs

Institut national
de recherches
archéologiques
préventives

Inrap

Rapport d'étude (extraits)

- Décembre 2012 -

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



Contexte de l'étude



Depuis la loi d'août 2003 ayant ouvert les opérations d'archéologie préventives à la concurrence, **l'Inrap (Institut national de recherches archéologiques préventives) opère désormais sur un marché concurrentiel.**

Même si l'institut conserve entre 55% et 60% des parts de marché, environ 70 collectivités territoriales et une trentaine d'opérateurs privés peuvent proposer leurs services d'archéologie préventive aux aménageurs.

Un bouleversement culturel qui a amené l'Inrap à **mettre en œuvre un plan intitulé « Reconquête des aménageurs »**, les trois principaux axes étant la relation client, les délais et les prix.

Ce plan a pour vocation de permettre à l'institut :

- de **développer sa compétitivité** en termes de délais et de coûts d'intervention
- d'améliorer la **qualité des services** offerts aux aménageurs mais aussi d'adopter une politique très réactive
- et **d'améliorer sa connaissance clients.**

Dans ce cadre, et afin de disposer des meilleures informations, l'Inrap a souhaité **se doter d'un Observatoire de la satisfaction des aménageurs.**



Le présent rapport expose les résultats de la première vague de l'Observatoire portant sur les chantiers menés et terminés en 2011.

Méthodologie

Le dispositif

Dans sa volonté de **mettre le client au cœur de sa démarche**,
l'Inrap a souhaité à travers cette étude **suivre au plus près la satisfaction des clients**

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

112 aménageurs ont répondu
35 en ligne et 77 par téléphone
sur la base d'un fichier de 208

Dates du recueil

Du **13 novembre** au **7 décembre 2012**

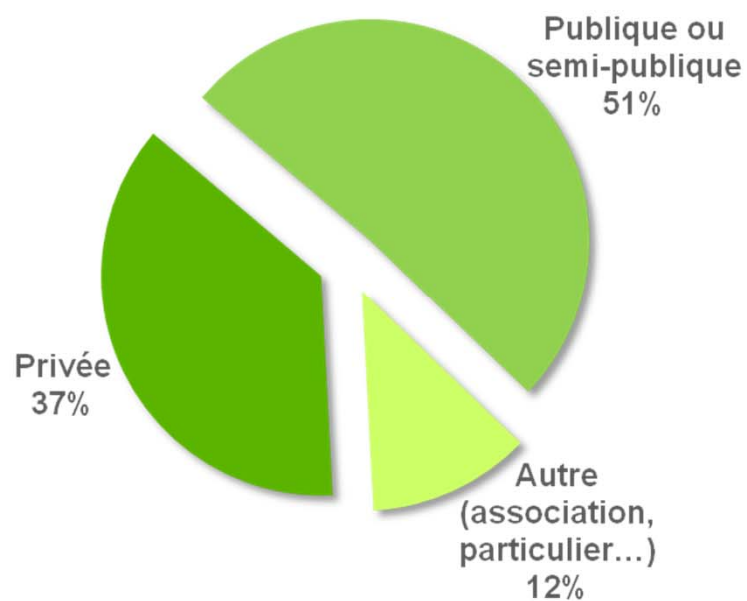
Profil de l'échantillon Aménageurs

Profil de l'échantillon Aménageurs Structure d'appartenance des aménageurs

Appartenez-vous à une structure...

Base: Ensemble de l'échantillon (n=112)

Une majorité
d'aménageurs
provenant de
structures publiques

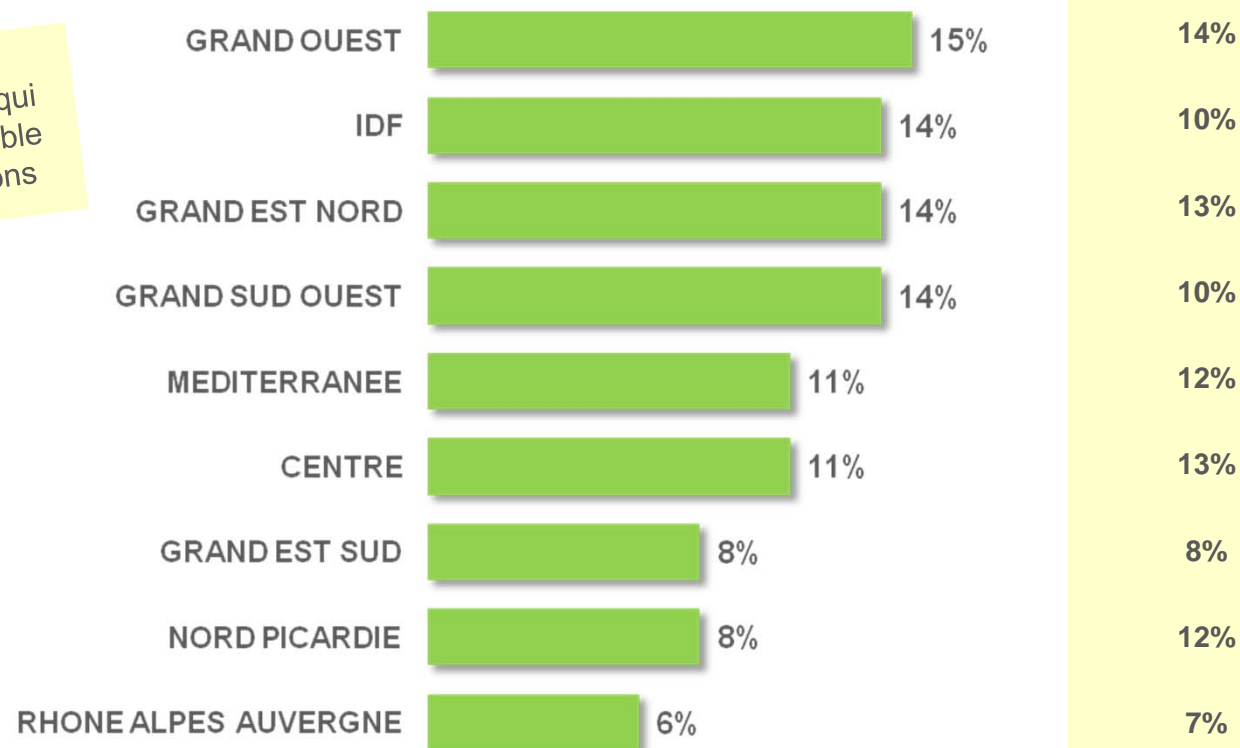


Profil de l'échantillon Aménageurs Répartition géographique des répondants

Répartition géographique des répondants

Base: Ensemble de l'échantillon (n=112)

Un échantillon qui
 couvre l'ensemble
 des inter régions



Données fichier initial:

14%

10%

13%

10%

12%

13%

8%

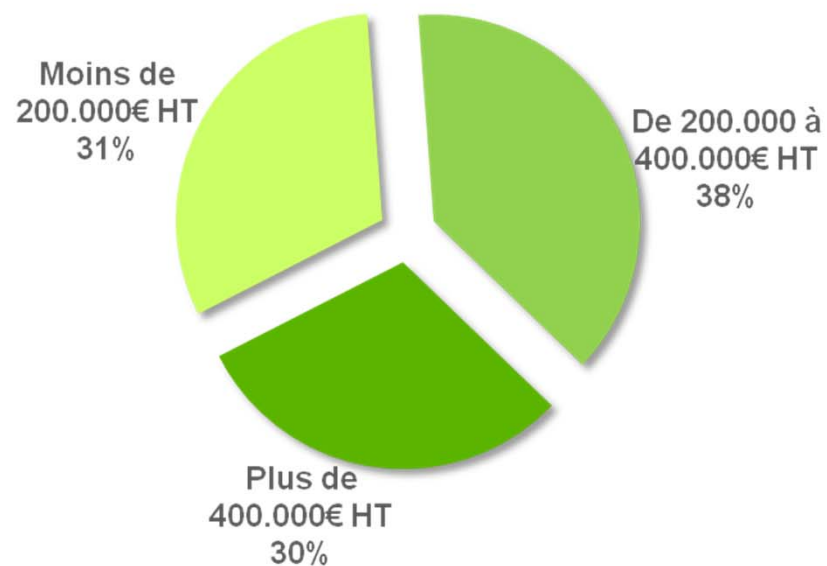
12%

7%

Source : fichier
 contacts fourni par
 les inter régions

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=89)



Montant moyen
445 200 €

Minimum: 38 183€
Maximum : 6 400 000€

Montant moyen
hors 6 400 000€
377 500 €

Minimum: 38 183€
Maximum : 1 800 000€

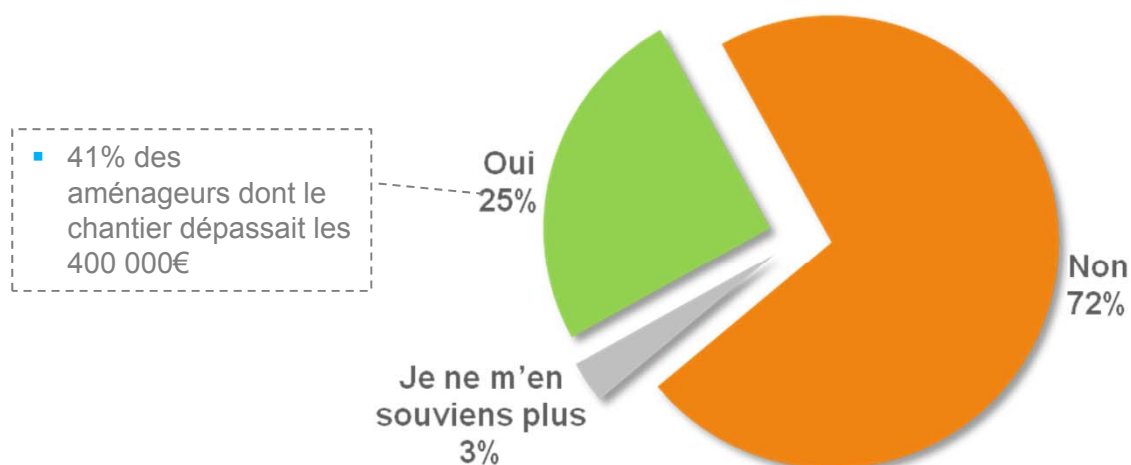
Un large éventail en
termes de taille de
chantier

Profil de l'échantillon Aménageurs

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=104)



Des aménageurs ayant
peu d'expérience avec
la concurrence

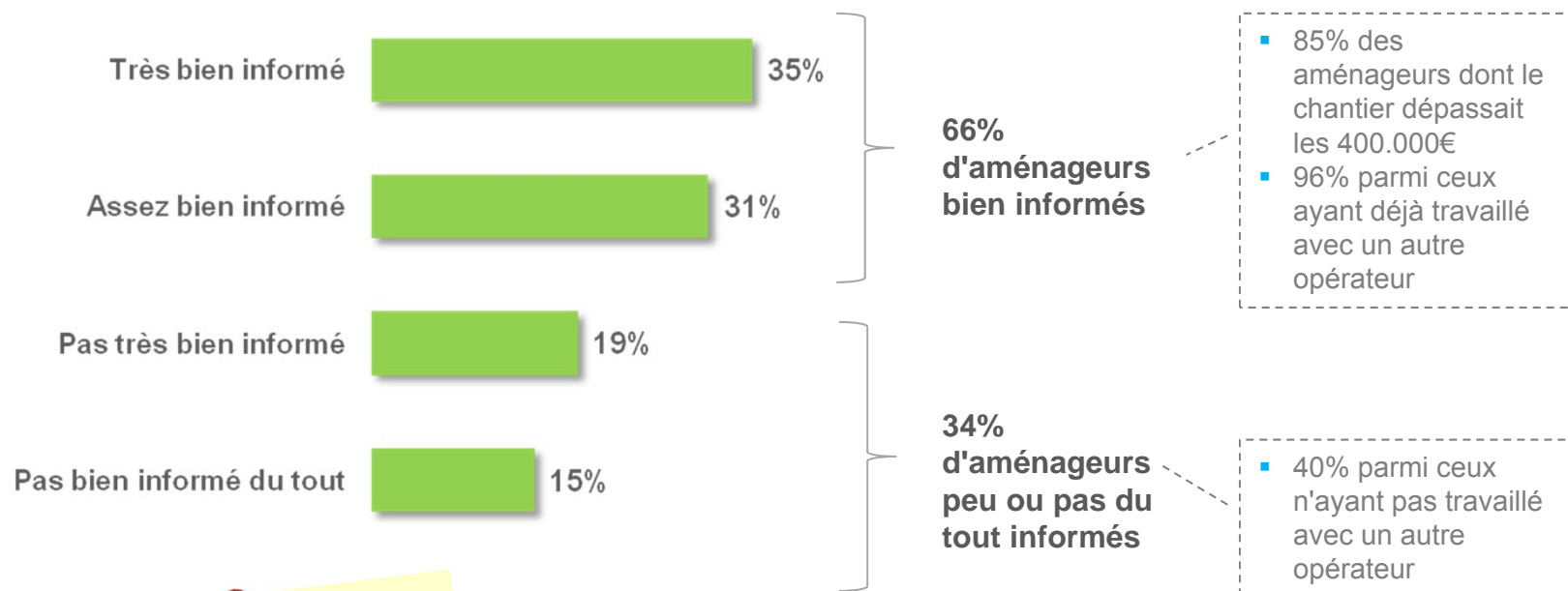
Profil de l'échantillon Aménageurs

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=106)



Un tiers des aménageurs se dit néophyte en matière d'archéologie préventive

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

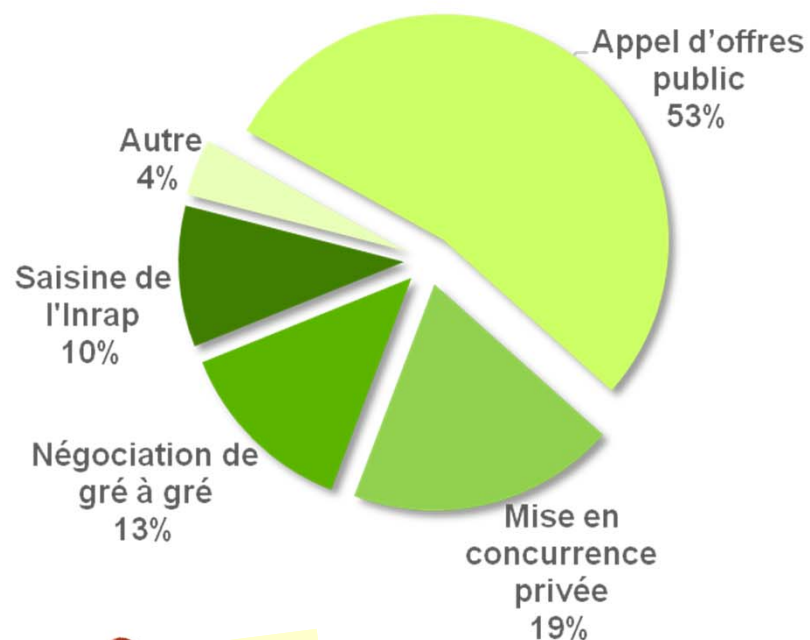
Perception des autres opérateurs



Modalités de choix de l'Inrap Procédure d'attribution du marché

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

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



Compte tenu du profil
des aménageurs, le
recours à l'appel d'offres
public reste majoritaire

Combien d'offres avez-vous reçues ?

Base: Aménageurs ayant eu recours à un appel
d'offre public ou mise en concurrence privée
(n exprimés=57)

Nombre moyen
d'offres reçues:
2,2

Détail des réponses

| | | |
|----------|----|-----|
| 1 offre | 22 | 39% |
| 2 offres | 12 | 21% |
| 3 offres | 15 | 26% |
| 4 offres | 5 | 9% |
| 5 offres | 3 | 5% |

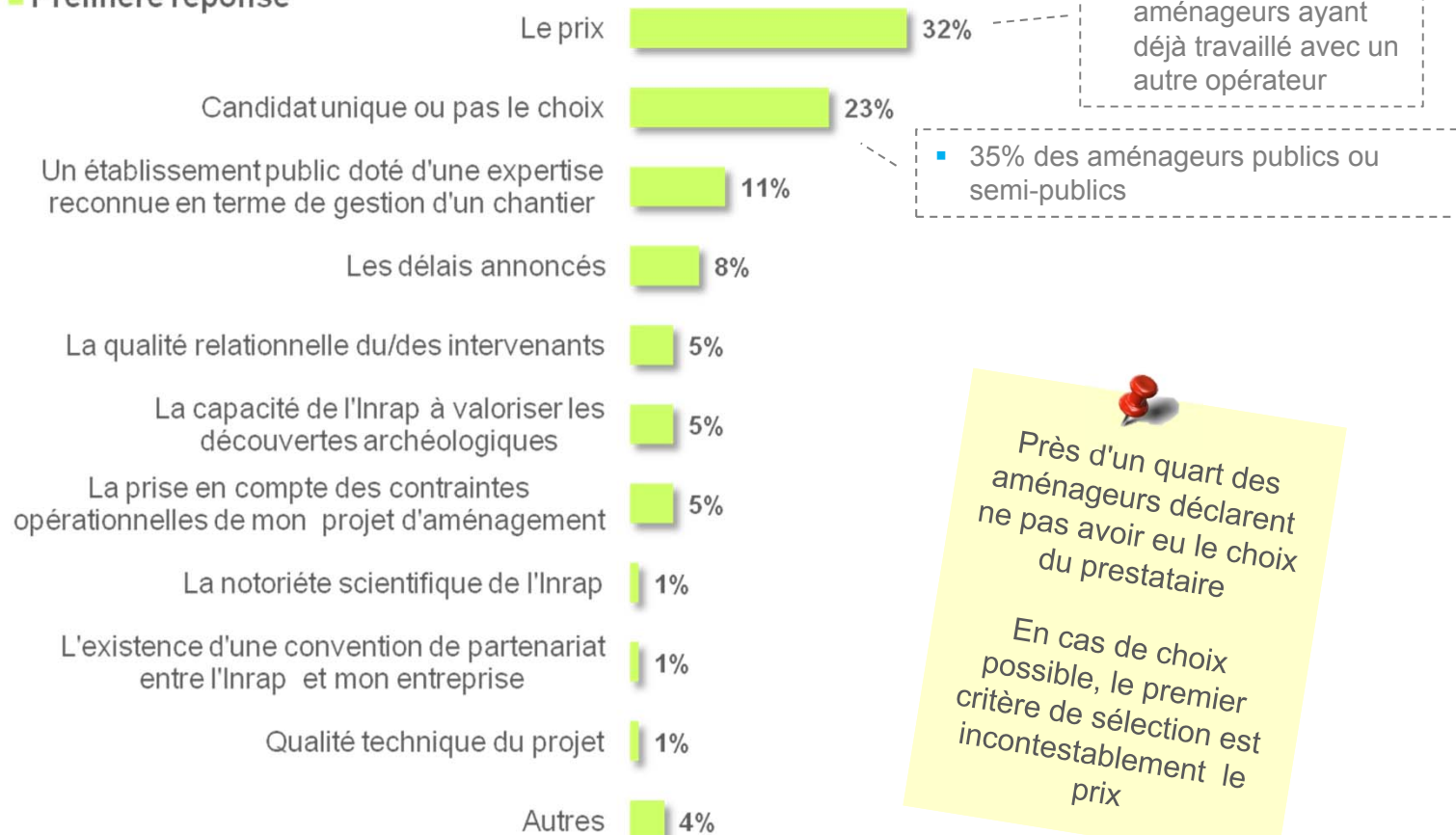
Modalités de choix de l'Inrap

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=99)

■ Première réponse



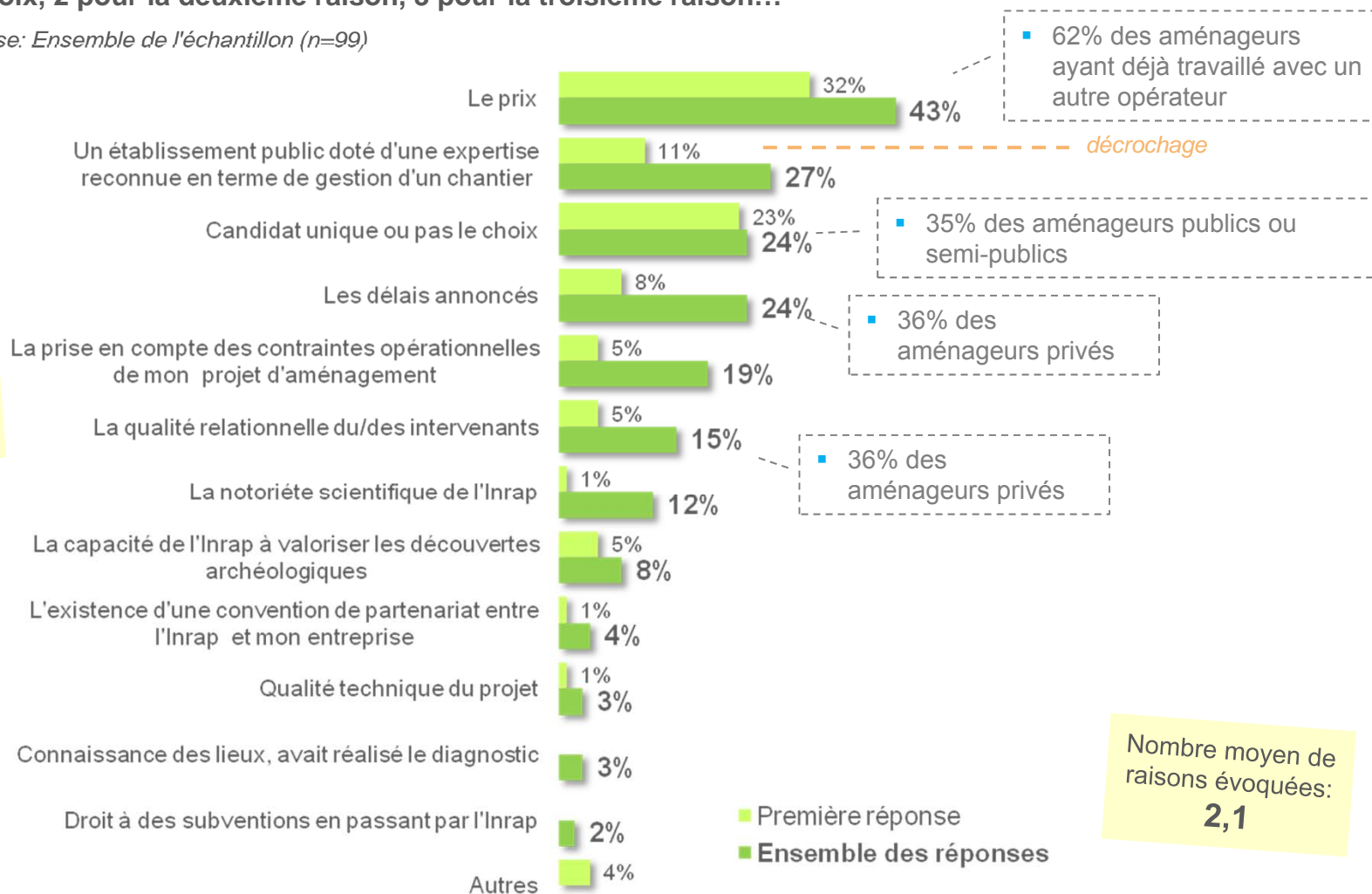
Modalités de choix de l'Inrap Ensemble des raisons de choix évoquées

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)

Au global, le prix
reste LA raison
de choix
déterminante
pour les
aménageurs,
loin devant toute
autre
considération



Nombre moyen de
raisons évoquées:
2,1

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

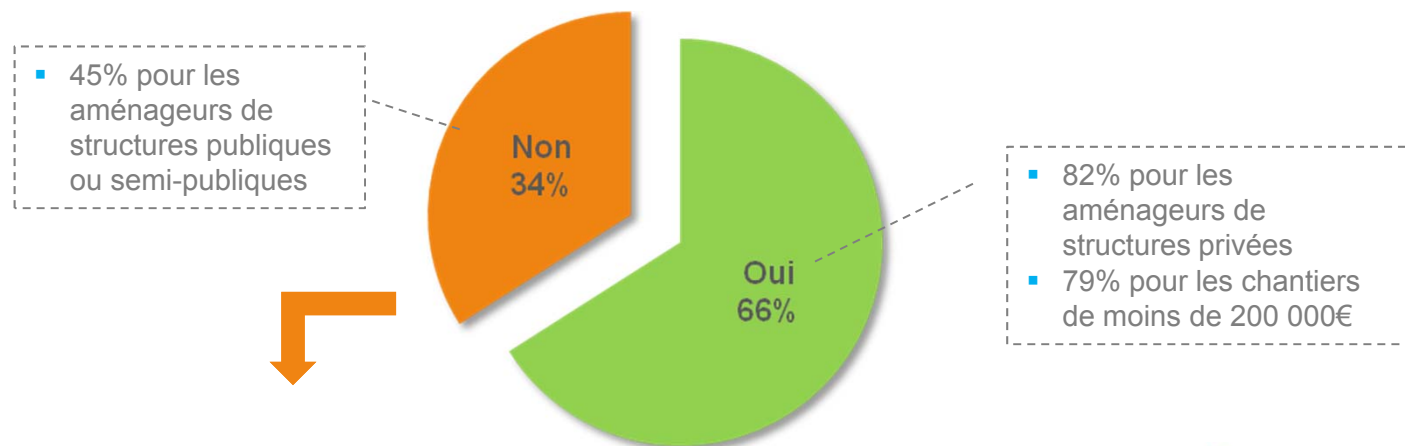
Perception des autres opérateurs



La phase de devis 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=104)



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

Base: Aménageurs n'ayant pas eu une visite préalable (n=33)

■ Oui, tout à fait ■ Oui, pourquoi pas ■ Non, pas vraiment ■ Non, pas du tout



Total "Oui"
48%

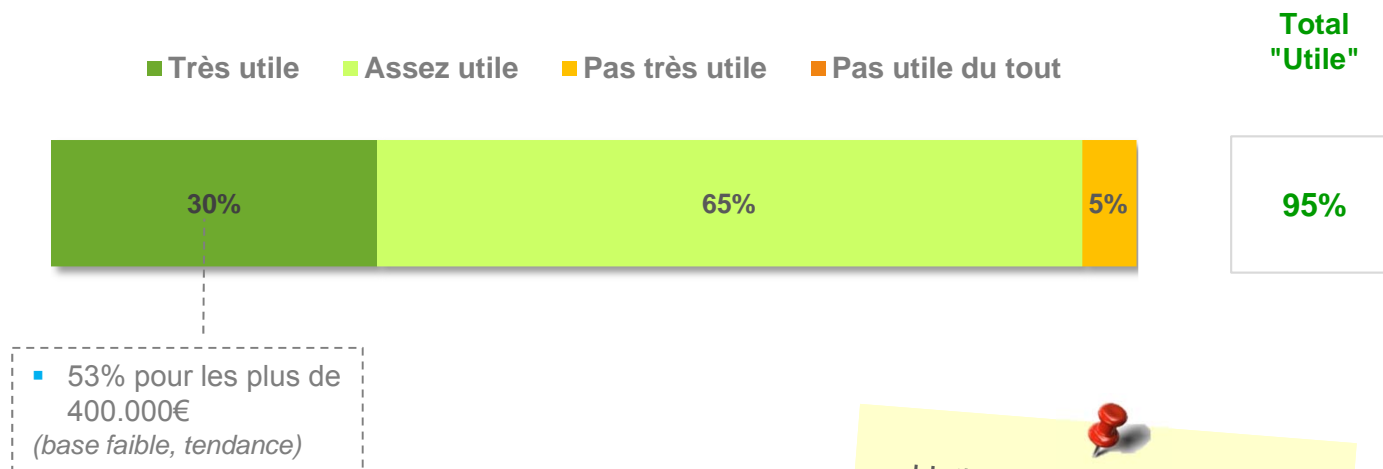
Bases trop faibles pour indiquer des %, mais en tendance, il s'agit plutôt d'aménageurs privés, plutôt informés et plutôt des gros chantiers

Une visite préalable relativement systématique, notamment pour les chantiers privés, qui sont également les plus demandeurs de ce type de prestation

La phase de devis Utilité de la visite préalable

Cette visite a-t-elle été utile ?

Base: Aménageurs ayant eu une visite préalable (n=69)

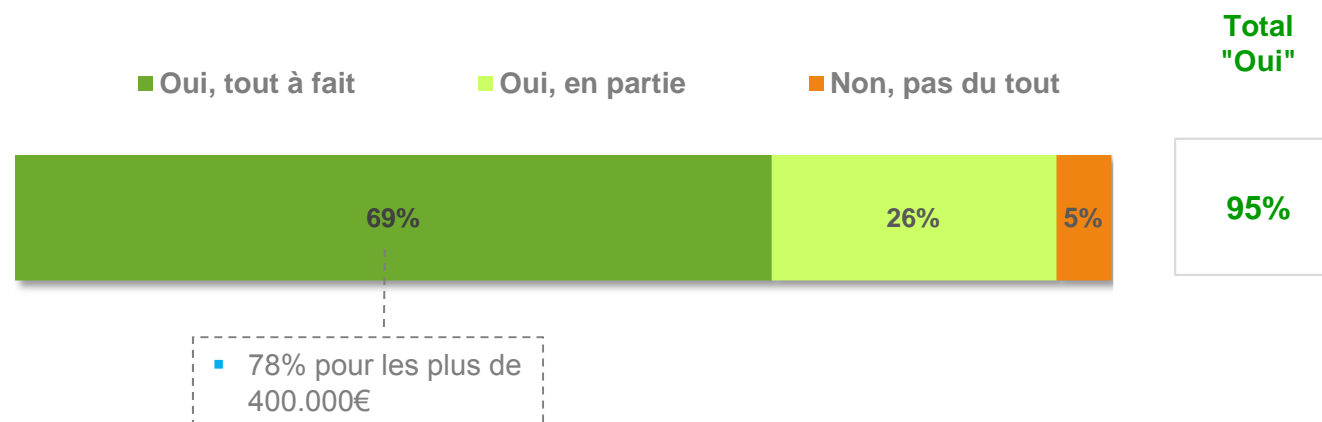


L'utilité d'une telle visite est indéniable aux yeux des aménageurs, notamment en ce qui concerne les chantiers les plus importants

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 ?

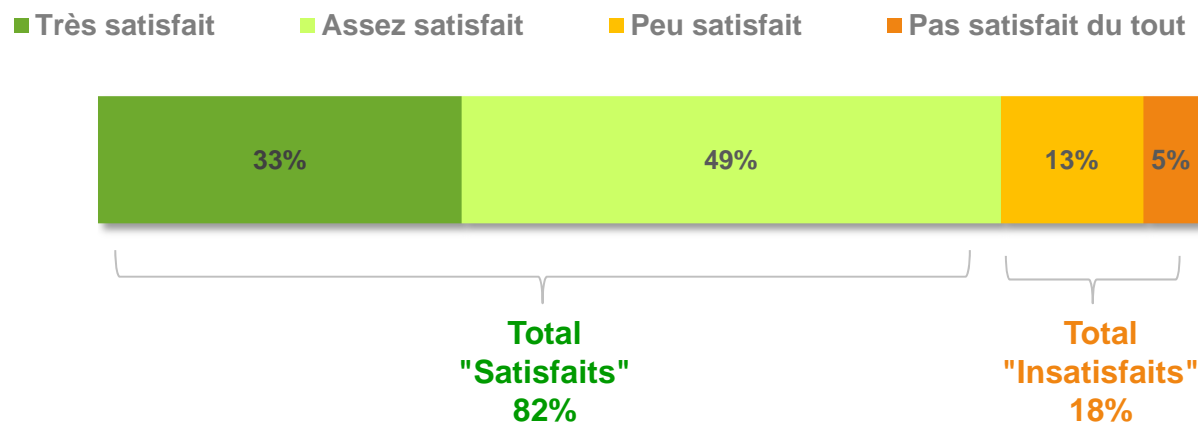
Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=103)



Un jugement très positif des
aménageurs concernant la
capacité de l'Inrap à prendre en
compte leurs contraintes

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

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



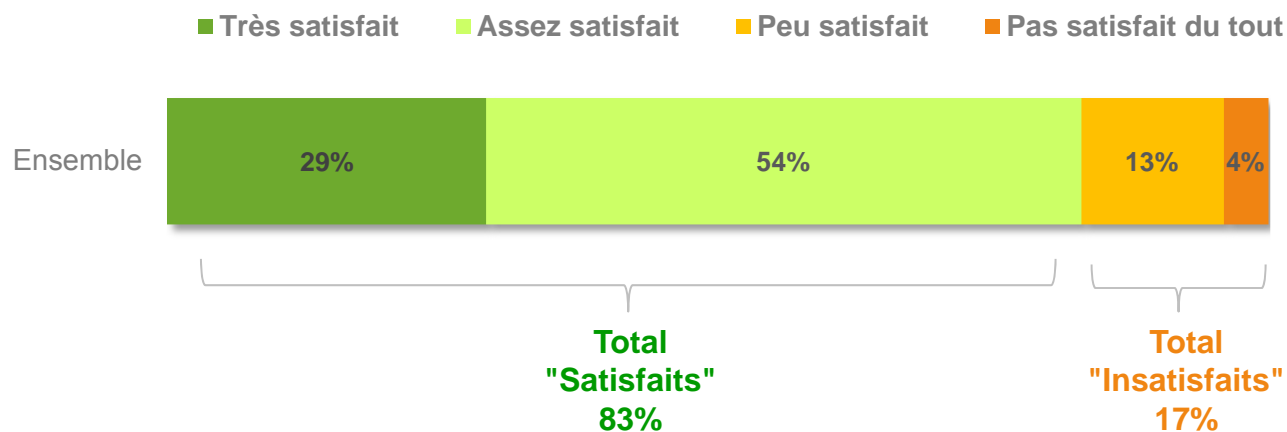
Des opinions segmentées en ce qui concerne le devis:
→ à la fois très positives (33% de très satisfaits)
→ mais en même temps près de 20% d'aménageurs insatisfaits

La phase de devis

Satisfaction finale concernant la phase de devis

Finalement, en ce qui concerne la phase de devis, diriez-vous que vous êtes ?

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



Au final, une perception de la phase de devis qui reste segmentante et fait partie des dimensions les moins bien notées par les aménageurs

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

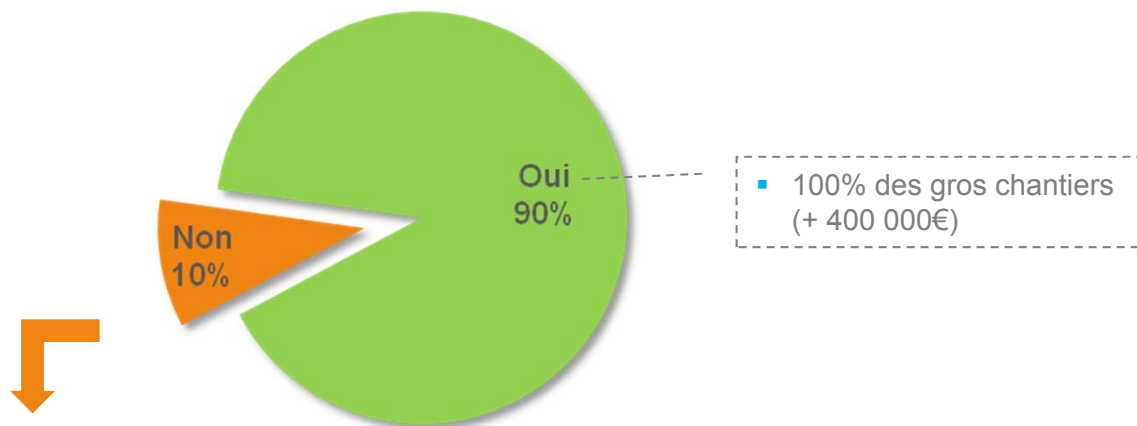


Les délais Date de démarrage du chantier

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

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=111)

La très large majorité
des chantiers a
débuté en temps
voulu



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

Base: Aménageurs dont le chantier a démarré
en retard (n=11)

| | |
|-----|-------------|
| Oui | 8 citations |
| Non | 3 citations |

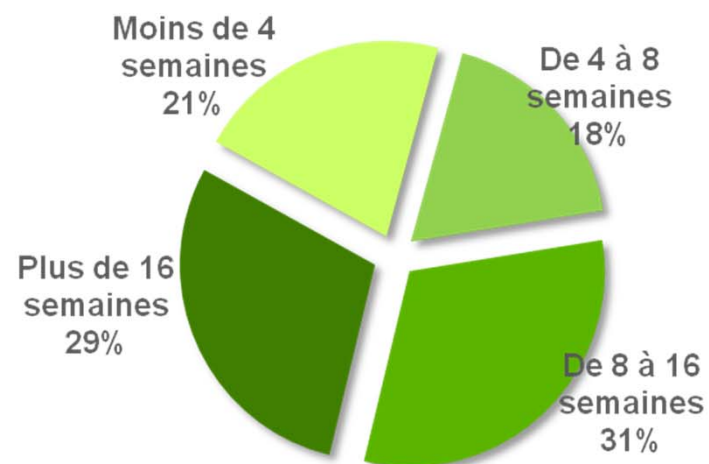
De quel ordre était le retard ?

Base: Aménageurs dont le chantier a démarré
en retard (n exprimés=9)

| | |
|-------------|-------------|
| 3 jours | 1 citation |
| 1 semaine | 3 citations |
| 2 semaines | 1 citation |
| 4 semaines | 1 citation |
| 10 semaines | 2 citations |
| 30 semaines | 1 citation |

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

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=112)



**Durée moyenne
 12,2 semaines**

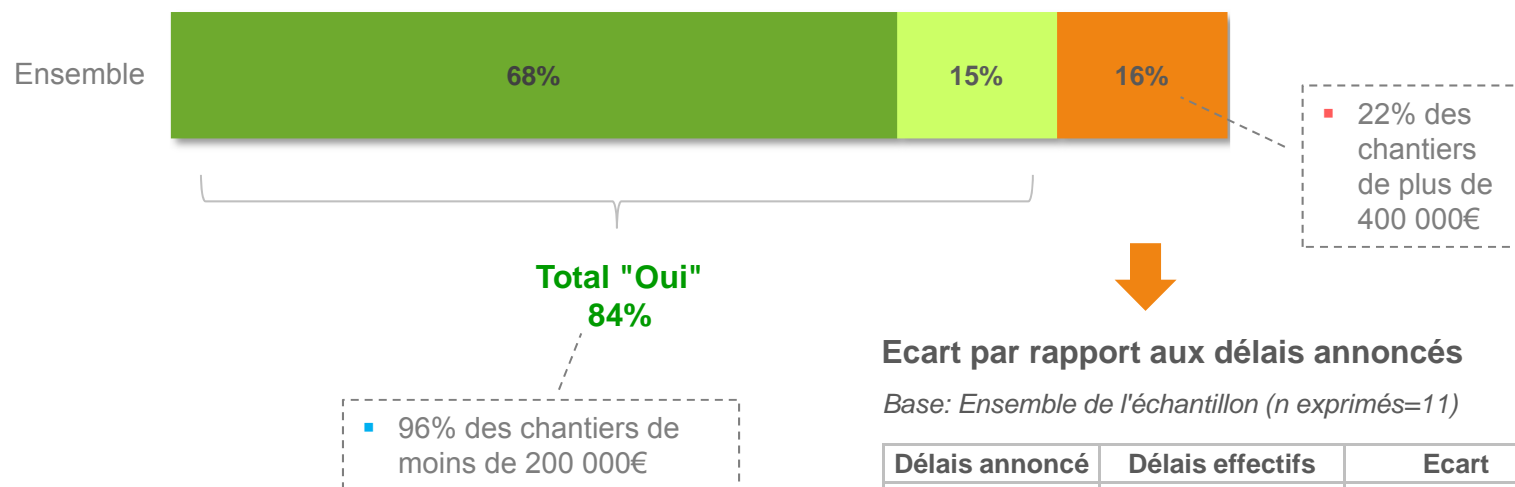
| | Moins de 200 000€ | De 200 000 à 400 000€ | Plus de 400 000€ |
|---------------|----------------------|--------------------------|----------------------|
| Base | 28 | 34 | 27 |
| Durée moyenne | 7,2 semaines | 11,1 semaines | 22,0 semaines |

Adéquation de la durée du chantier aux délais annoncés

Cette durée correspond-elle aux délais annoncés ?

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=111)

■ Oui, tout à fait ■ Oui, à peu près ■ Non, les fouilles ont été plus longues que prévues



Des délais de chantier respectés pour la plus grande partie des fouilles de 2011

Ecart par rapport aux délais annoncés

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=11)

| Délais annoncé | Délais effectifs | Ecart |
|----------------|------------------|----------------|
| 5 mois | 11 mois | 6 mois |
| 2 mois | 5 mois | 3 mois |
| 2 semaines | 3 mois | 2 mois et demi |
| 1 semaines | 6 semaines | 5 semaines |
| 10 mois | 11 mois | 1 mois |
| 3 mois | 4 mois | 1 mois |
| 3 mois | 4 mois | 1 mois |
| 2 mois | 3 mois | 1 mois |
| 1 mois | 2 mois | 1 mois |
| 4 semaines | 6 semaines | 2 semaines |
| 2 semaines | 3 semaines | 1 semaine |

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=18)

| | |
|--|---|
| Des intempéries ou un aléa majeur ont retardé le chantier | 6 |
| Une découverte exceptionnelle a été déclarée | 5 |
| Une prescription complémentaire a été effectuée par l'Etat | 4 |
| L'Inrap n'a pas respecté ses engagements | 3 |
| Autre | 3 |

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=108)

■ Très satisfait ■ Assez satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas satisfait du tout



**Total
"Satisfaits"
85%**

■ 96% parmi les
aménageurs ayant
travaillé avec d'autres
opérateurs

■ 17% parmi les
aménageurs n'ayant
jamais travaillé avec
d'autres opérateurs

Au final, une gestion
des délais jugée tout à
fait satisfaisante de la
part des aménageurs

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)

■ Très bien respectées ■ Assez bien respectées ■ Pas très bien respectées ■ Pas bien respectées du tout



■ 59% parmi les aménageurs n'ayant pas travaillé avec d'autres opérateurs

■ 64% parmi les aménageurs ayant travaillé avec d'autres opérateurs

Total "Respectées"
96%

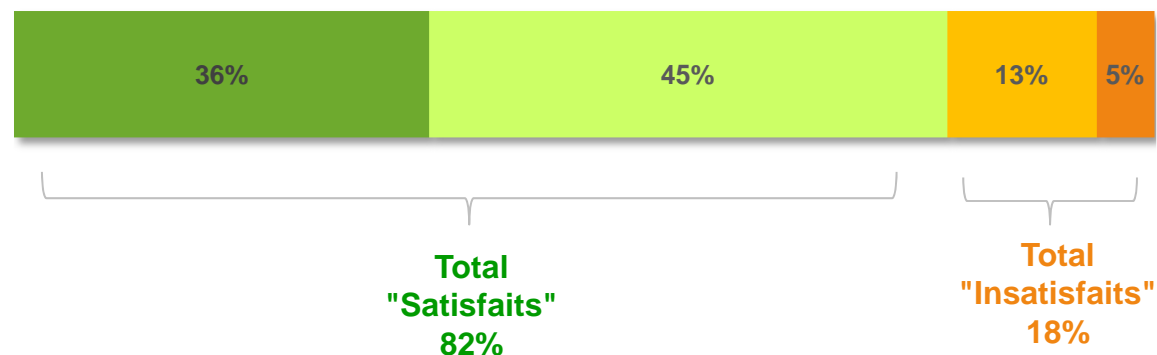
Une très bonne opinion des aménageurs concernant le respect de ces règles sur le chantier, qui fait quasiment l'unanimité

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=110)

■ Très satisfaisant ■ Assez satisfaisant ■ Peu satisfaisant ■ Pas satisfaisant du tout



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

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=110)

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



Total "Oui"
91%

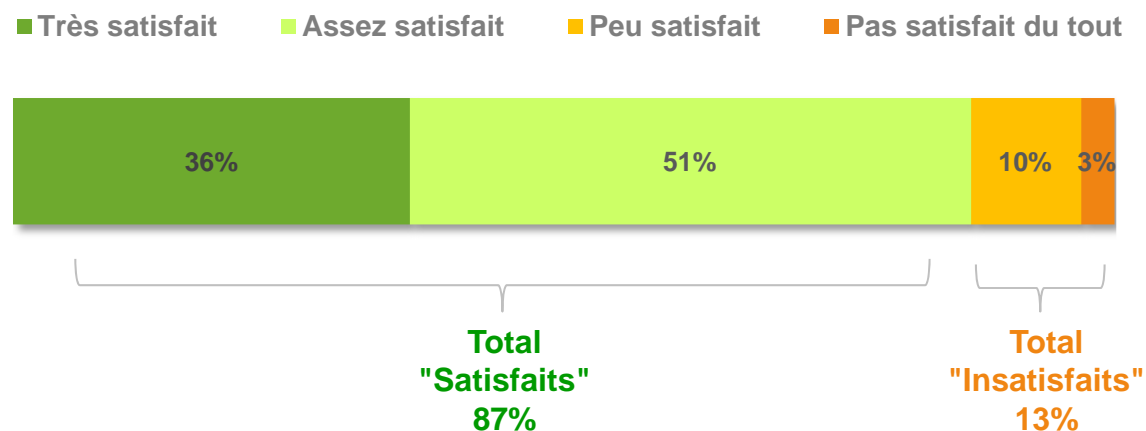
Une grande majorité des
aménageurs jugent l'état du
terrain tout à fait conforme
aux engagements

Pas de différence significative selon les profils

La phase de chantier Satisfaction finale concernant la phase chantier

Finalement, en ce qui concerne le chantier de fouilles réalisé par l'Inrap, diriez-vous que vous êtes ?

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=110)



Au final, la phase de
chantier apparaît comme
tout à fait satisfaisante pour
les aménageurs

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

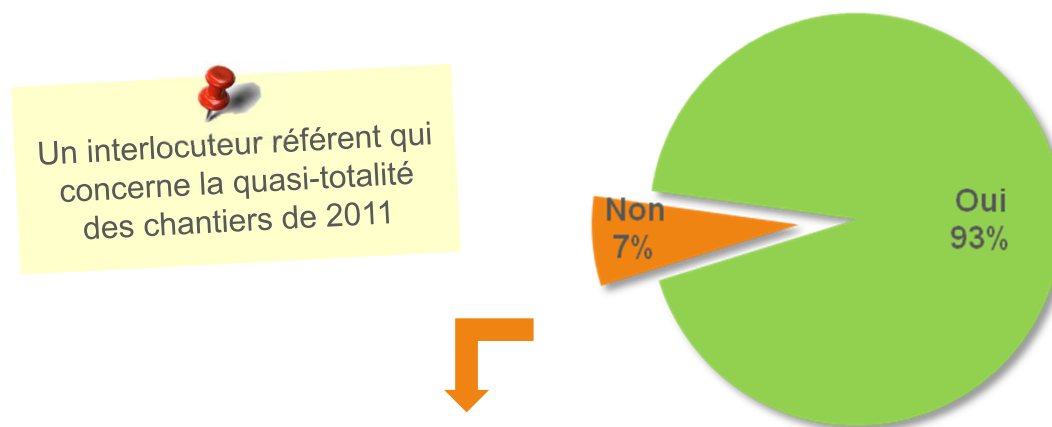
Satisfaction globale

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=111)



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 |
| Gestionnaire de convention | 3 |
| Adjoint administrateur | 2 |
| Assistant technique | 2 |
| Adjoint scientifique et technique | 1 |
| Chargé Développement Culturel et Communication | 1 |

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

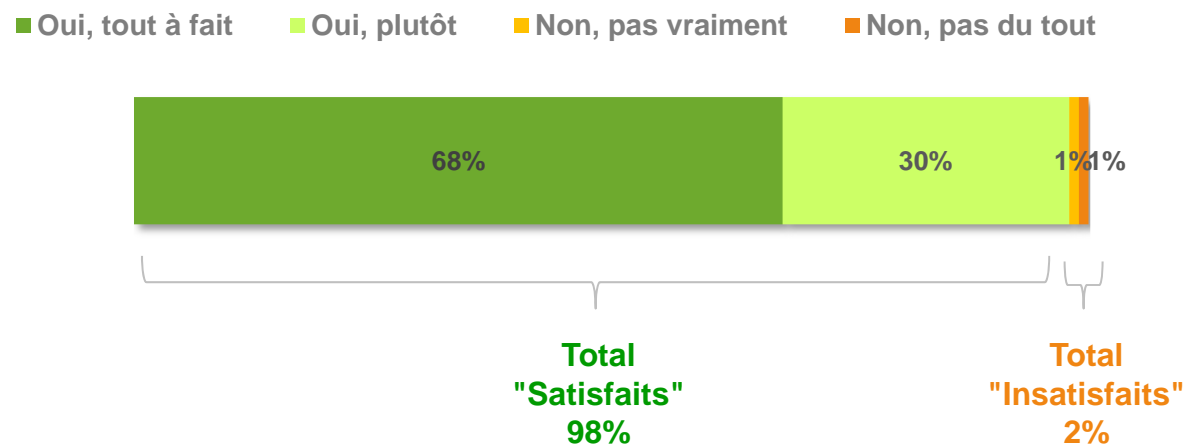
Base: Aménageurs n'ayant pas eu un interlocuteur référent (n exprimés=6)

| | |
|-------------------|---|
| Oui, tout à fait | 1 |
| Oui, plutôt | 3 |
| Non, pas vraiment | 1 |
| Non, pas du tout | 1 |

La relation client 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=99)



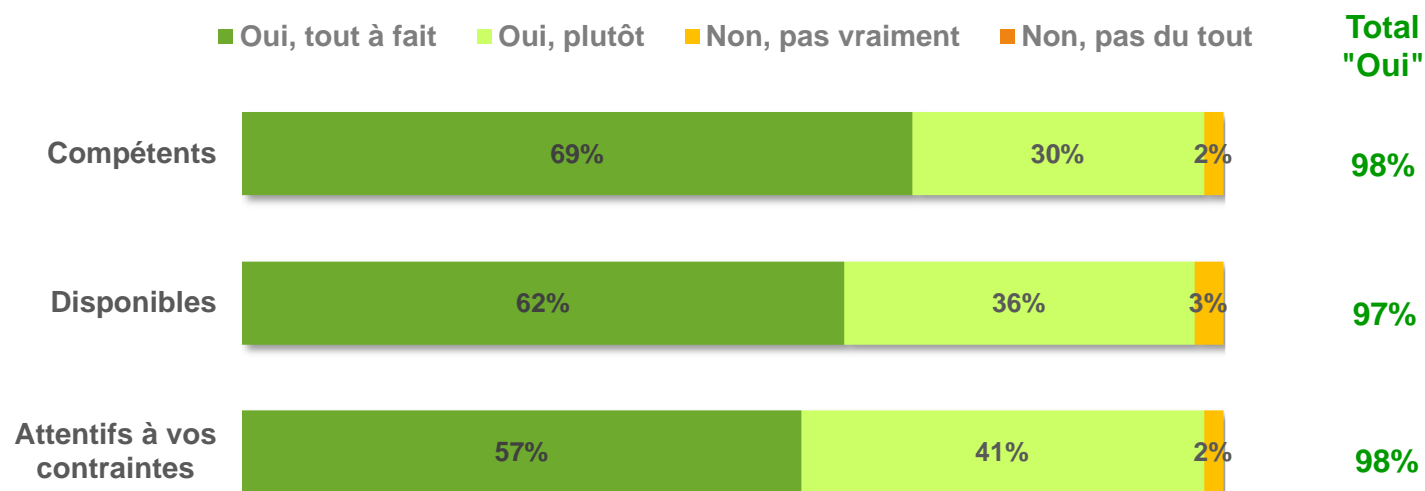
Une relation de travail jugée
extrêmement positivement par les
aménageurs

La relation client 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=107)



Des qualificatifs qui font
l'unanimité parmi les
aménageurs

La relation client Satisfaction finale concernant la qualité de la relation client

Finalement, en ce qui concerne la qualité de la relation client de l'Inrap, diriez-vous que vous êtes :

Base: Ensemble de l'échantillon (n exprimés=108)

■ Très satisfait ■ Assez satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas satisfait du tout



Total
"Satisfaits"
95%

Au final, la relation client
représente un point de
satisfaction incontestable du
point de vue des aménageurs

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

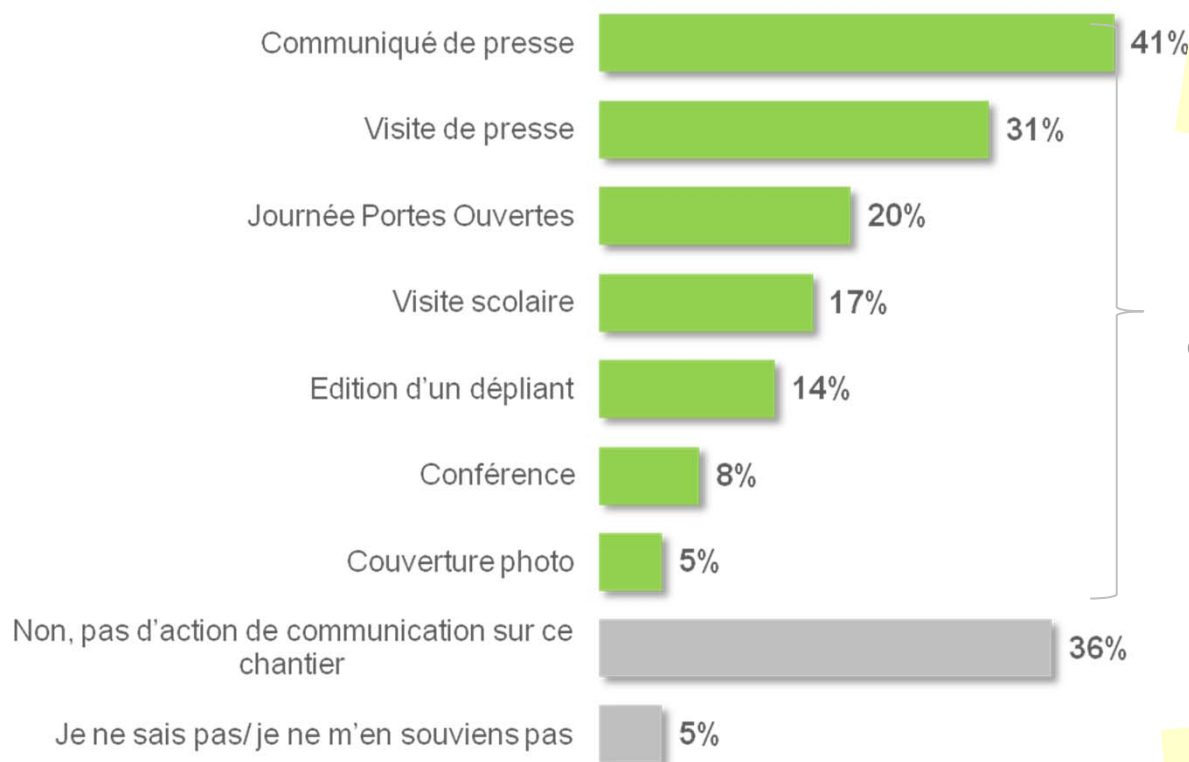
Perception des autres opérateurs



La valorisation et la communication 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=111)



Des opérations de valorisation ont été mises en place pour une majorité des chantiers de 2011

Au moins une action de valorisation ou communication
59%

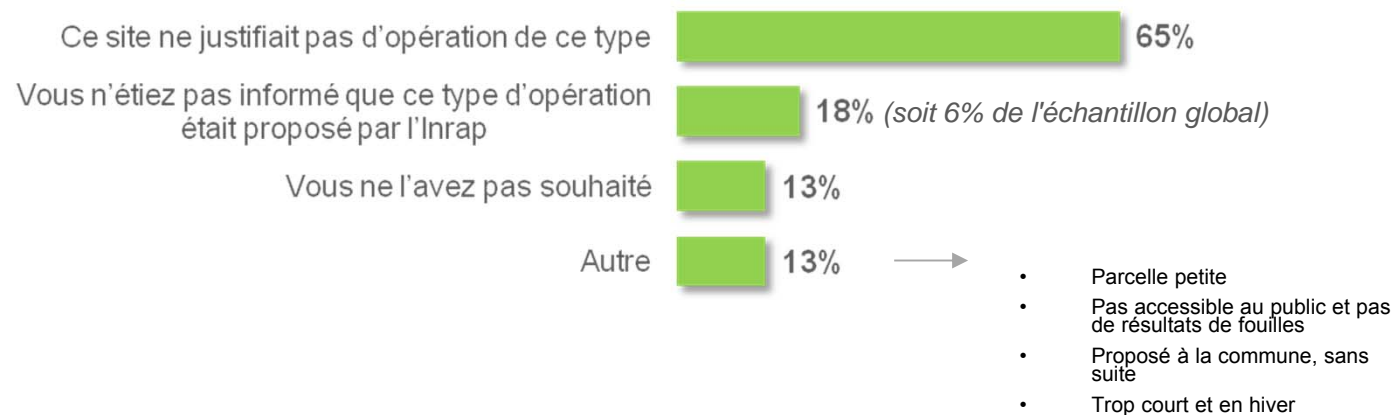
■ 74% pour les chantiers de plus de 400 000€

2,3 actions
en moyenne par chantier

La valorisation et la communication Raisons de l'absence d'actions de valorisation 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=40)



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=40)

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



| | Informés | Peu ou pas informé | Moins de 200 000€ | De 200 000 à 400 000€ | Plus de 400 000€ |
|-----------|----------|--------------------|-------------------|-----------------------|------------------|
| Base | 26 | 14 | 15 | 12 | 7 |
| Total Oui | 20 | 5 | 5 | 10 | 5 |
| Total Non | 6 | 9 | 10 | 2 | 2 |

La valorisation et la communication

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=64)

■ Très positives ■ Assez positives ■ Sans intérêt



- 68% des aménageurs informés en matière d'archéologie préventive

Total
"Positives"
94%

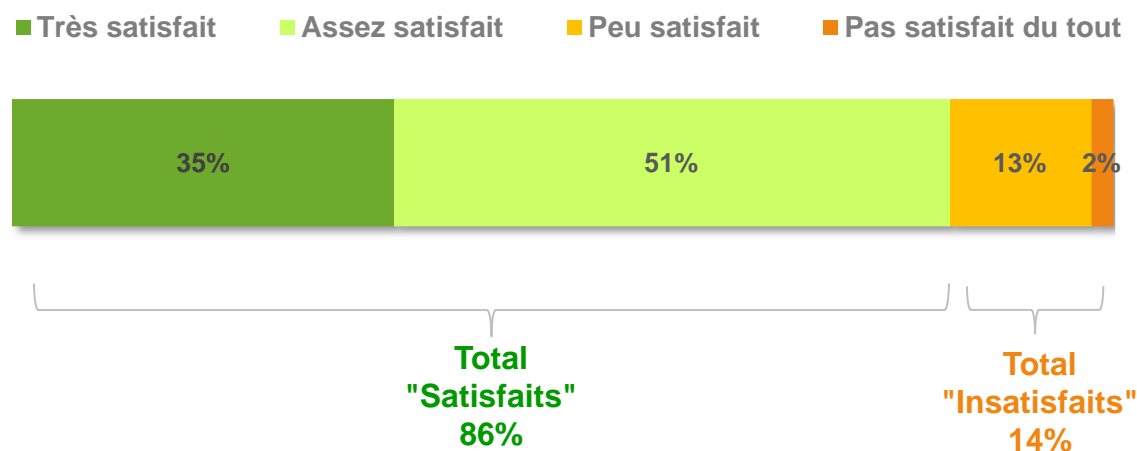
Des actions toujours très appréciées des aménageurs...

- 100% pour les aménageurs privés

La valorisation et la communication Satisfaction finale concernant les actions de valorisation et communication du chantier

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=63)



Au final, ces actions constituent
un élément de satisfaction
certain

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=100)

■ Oui, tout à fait ■ Oui, à peu près ■ Non, il a été plus important que prévu



Total "Oui"
93%

- 100% pour les chantiers de moins de 200 000€

Dans la majeure partie des fouilles de 2011, les dépassements budgétaires sont restés rares

Le rapport qualité / prix

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=97)

■ Très satisfait ■ Assez satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas satisfait du tout



**Total
"Satisfaits"**
59%

- 67% des aménageurs ayant choisi l'Inrap pour le prix

**Total
"Insatisfaits"**
41%

- 59% des aménageurs ayant travaillé avec l'Inrap car candidat unique ou pas de choix

Un rapport qualité/prix qui segmente les opinions, démontrant clairement que les aménageurs les plus insatisfaits sont ceux qui, à la base, n'ont pas réellement choisi l'Inrap

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

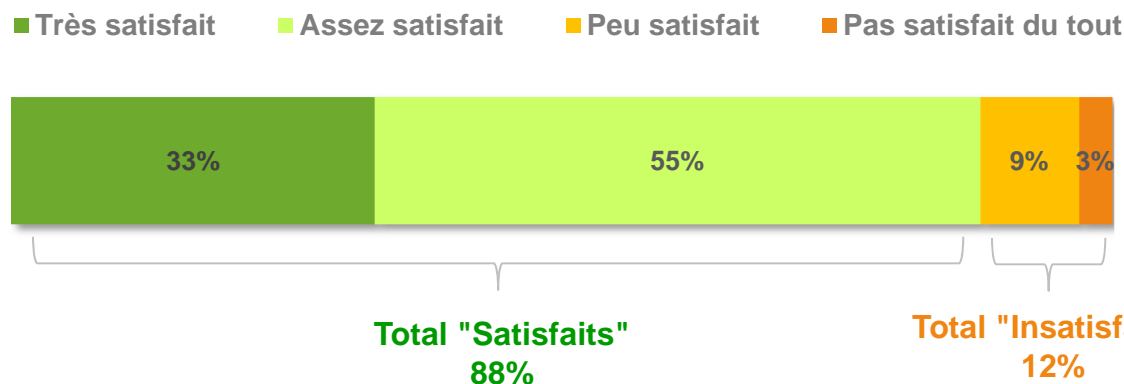


Satisfaction globale des aménageurs

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=108)

Les aménageurs se déclarent très majoritairement satisfaits de la prestation, voire "très satisfaits" pour un tiers d'entre eux



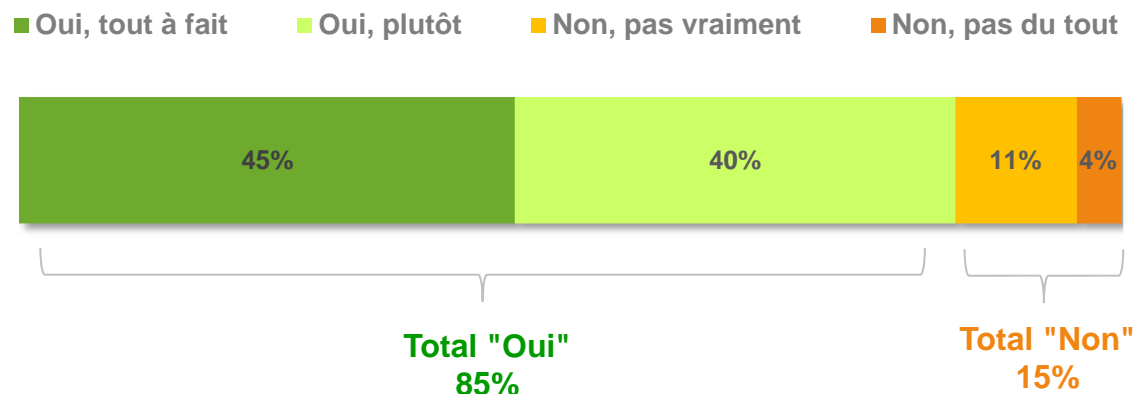
Pas de différence significative, mais en tendance des écarts intéressants selon les profils:

| | 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 | 108 | 40 | 55 | 67 | 36 | 28 | 34 | 26 |
| Satisfaits | 88% | 88% | 91% | 93% | 83% | 86% | 88% | 96% |
| Insatisfaits | 12% | 13% | 9% | 7% | 17% | 14% | 12% | 4% |

| | 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 | 25 | 76 | 42 | 24 | 27 | 23 | 62 | 46 |
| Satisfaits | 88% | 92% | 89% | 95% | 92% | 100% | 83% | 92% | 83% |
| Insatisfaits | 12% | 8% | 11% | 5% | 8% | | 17% | 8% | 17% |

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=106)

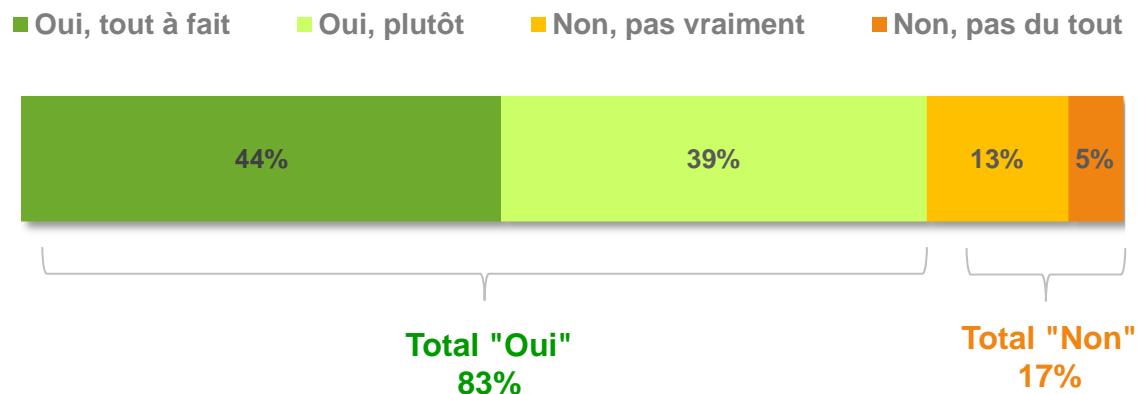


Un taux de recommandation très positif, au-delà des 80% avec 45% d'opinions très affirmatives

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=111)



De même, des taux d'intention très favorables, réaffirmant le niveau de satisfaction des aménageurs

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=13)

Impossible de se prononcer, appel d'offre obligatoire

- Les fouilles préventives font l'objet d'appels d'offres public ou aucun favoritisme n'est toléré
- La question n'est pas adaptée à notre type de fonctionnement. Nous travaillons en étroite collaboration avec l'INRAP sur la plupart de nos opérations. Toutefois chaque projet d'aménagement nécessitant des fouilles archéologiques fait l'objet d'un appel d'offres. L'opérateur auquel nous faisons appel est le mieux-disant au regard des critères du règlement de consultation.
- Appels d'offres obligatoires
- C'est un marché public
- Pas eu le choix donc difficile de répondre

Pas réellement de concurrence, pas le choix

- Aucune concurrence le plus souvent et comme il faut être agréé par la préfecture ... la seule option c'est l'Inrap
- Pas d'autre choix
- Pas eu le choix donc pas de point de comparaison
- Pas le choix, pas plus qu'un autre

En raison des tarifs, de la qualité de la prestation

- A cause des tarifs
- En termes de prestation et de tarif il y a d'autres concurrents très bien placés, il faut ouvrir la concurrence
- J'ai été obligé de faire les fouilles donc je ne suis pas content mais le pire c'est qu'ils ont laissé en friche, il manque un couche de calcaire pour le remettre à niveau

En raison des délais

- Suite aux retards, nous avons du acheter un autre terrain pour faire construire (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

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)

| | |
|--|---|
| Archéopole | 7 |
| Archéodunum | 5 |
| Eveha | 4 |
| Antéa | 3 |
| Acter | 3 |
| Hades | 2 |
| Paléotime | 2 |
| Archéosphère | 1 |
| Arkemine | 1 |
| Iker Archéologie | 1 |
| Service(s) archéologique(s) de collectivité(s) territoriale(s) | 3 |
| Autre(s) opérateur(s) | 6 |

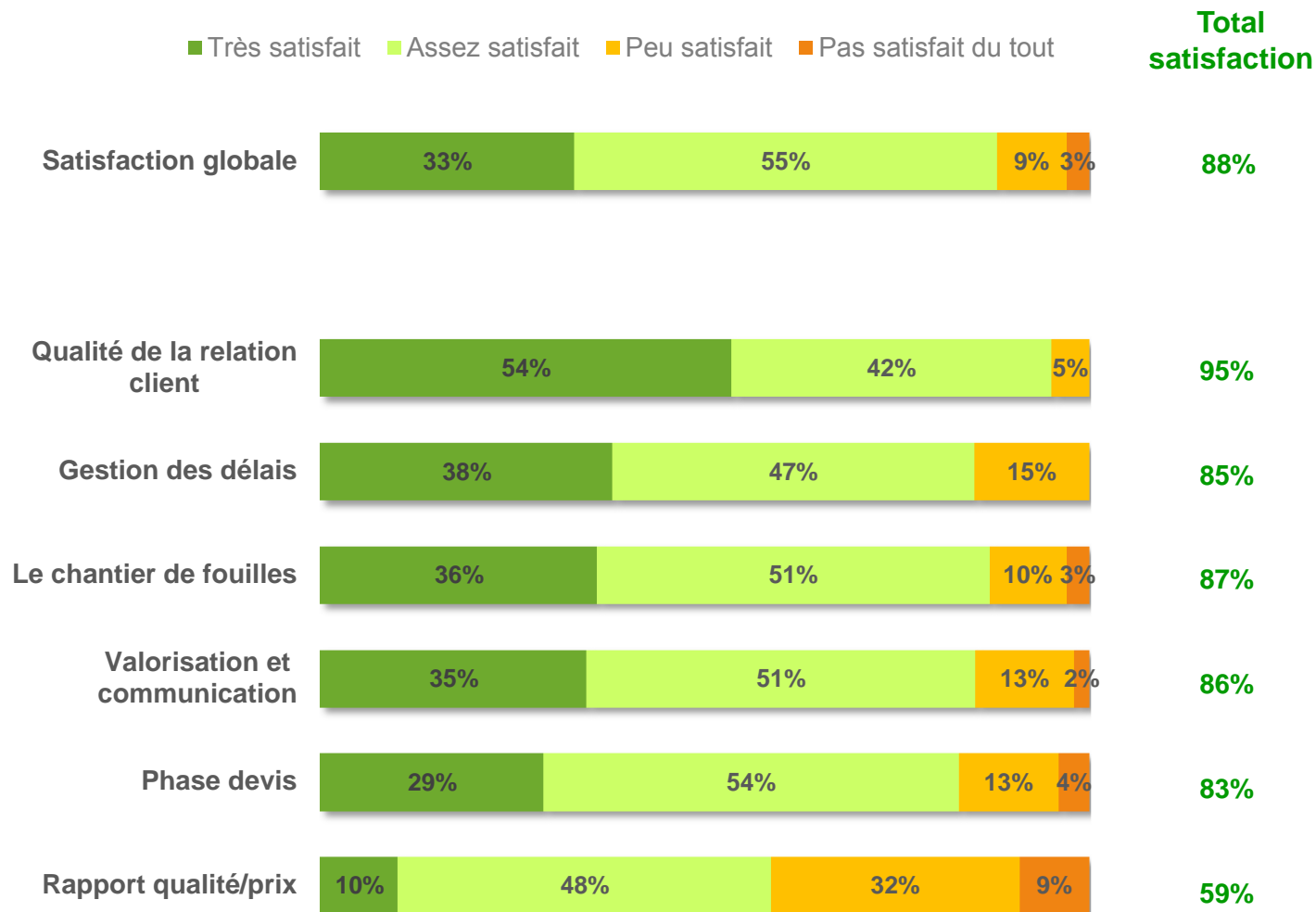


Détail des autres cités:

Acad
 Archéoloire
 Chronoterre et Mosaïque
 Oxford Archéologie Méditerranée
 PAIR

Vue d'ensemble

Vue d'ensemble



□□□□□□□□ études problématique
marketing analyse questionnaire
connaitre verbatim
scores
marché recueil
réponses terrain résultats
□□□□□□□□□□
collecte mesurer
entretiens valider
baromètres décisions
échantillon conseil
discours □□□□□□
comprendre stratégie
audit données
taux opérationnel
ANALYS
ER