

# Résumé sondage clients 2017

## réalisé auprès des clients aéronautiques de MeteoLux

MeteoLux remercie son aimable clientèle pour le soutien qu'elle apporte aux démarches d'amélioration continue des services météorologiques.

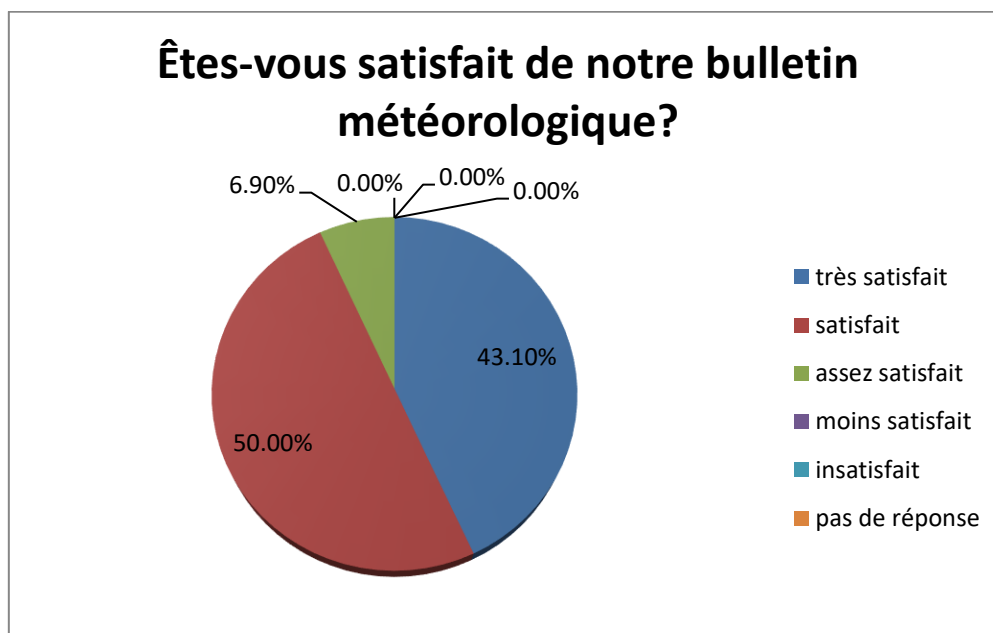
Afin d'améliorer continuellement nos services aéronautiques, un sondage client spécifique est envoyé à nos clients aéronautiques une année sur deux. L'identification du potentiel d'amélioration des renseignements et des fonctions de notre site web et de nos produits, qui importent le plus à nos clients aéronautiques, nous aident à atteindre cet objectif.

Le taux de réponse au sondage de 2017 est de 22,17%, notamment 116 réponses sur 532 invitations ont pu être évaluées.

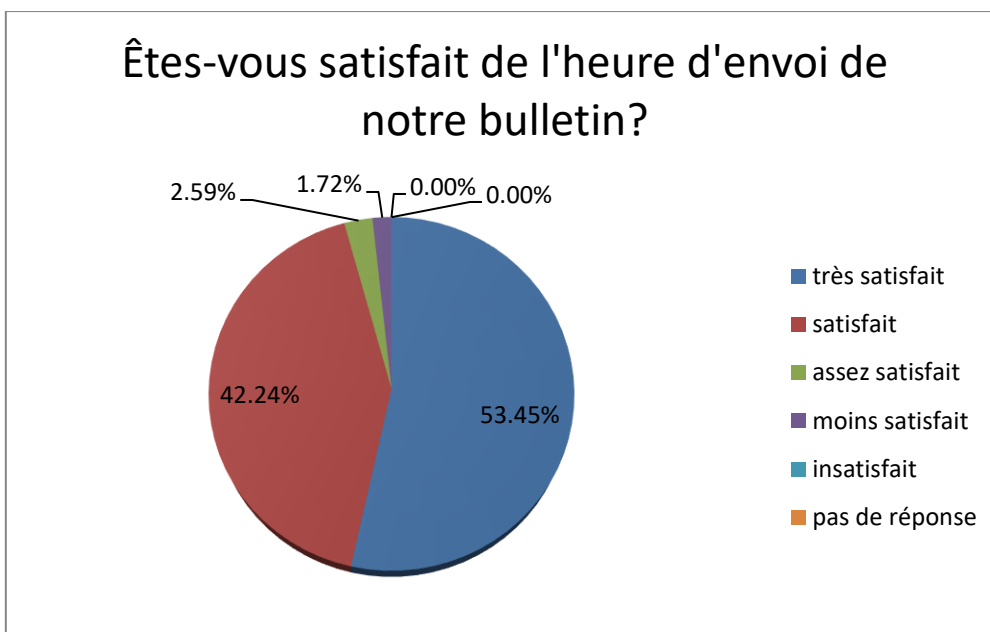
### Vos commentaires, suggestions, propositions :

MeteoLux vous remercie pour les nombreuses contributions et suggestions d'amélioration et fera le nécessaire pour prendre en compte et mettre en œuvre le plus d'idées possibles.

Ci-dessous, vous pouvez consulter le résumé de vos réponses.



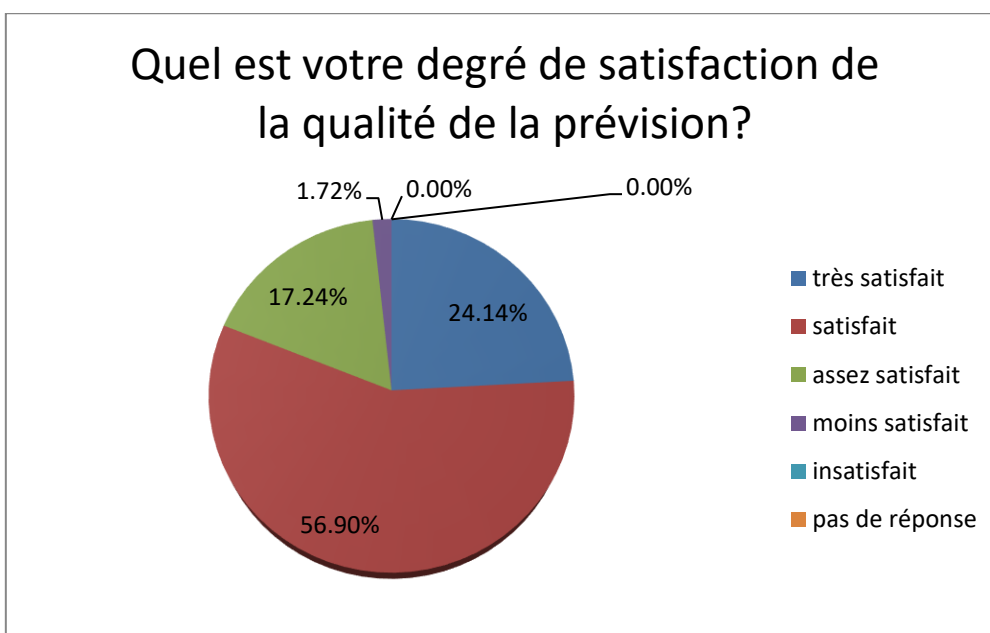
Plus que 93% de nos clients aéronautiques sont satisfaits du bulletin météorologique.



La satisfaction quant à l'heure d'envoi des bulletins dépasse 95%.

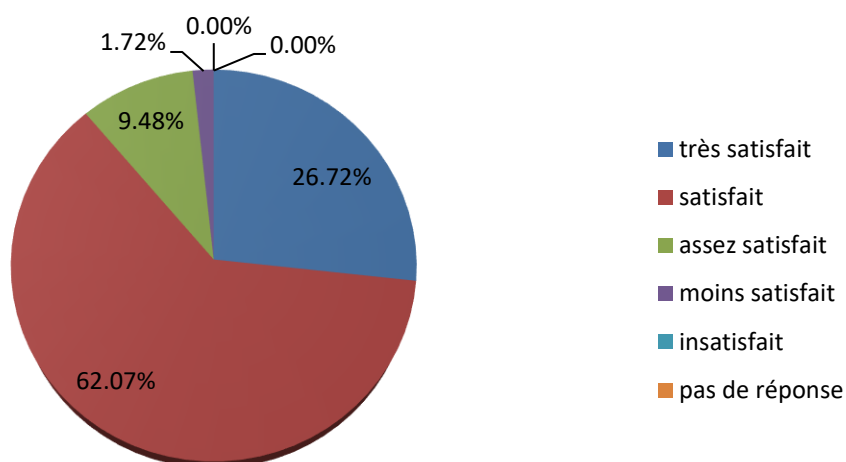
Réponse à vos remarques et questions :

*Les éditions des bulletins aéronautiques de 7 heures et de 14 heures couvrent les besoins de la grande majorité des clients interrogés. Une troisième édition du bulletin le soir s'avère donc peu nécessaire.*



La qualité des prévisions est à la hauteur des attentes de plus de 80% de nos clients aéronautiques.

## Quel est le degré de satisfaction de l'information (contenu) de notre bulletin?



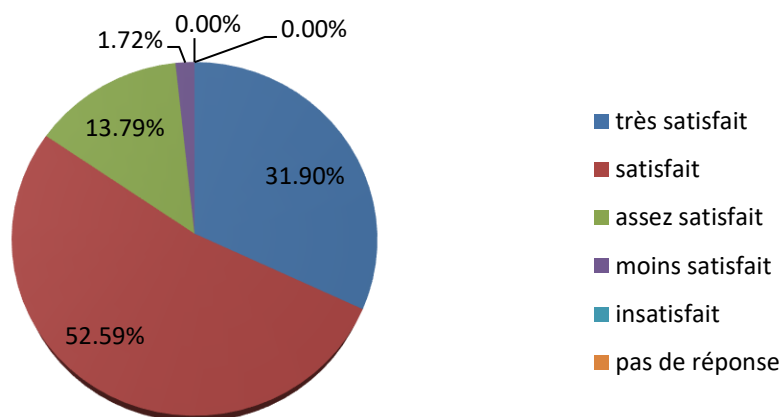
Le contenu du bulletin aéronautique satisfait plus de 88% des clients interrogés.

### Réponse à vos remarques et questions :

*Ce bulletin regroupe des prévisions techniques sur 2 jours, réservées aux usagers aéronautiques. Nos clients aéronautiques désirant recevoir des prévisions supplémentaires sur 7 jours peuvent s'abonner au bulletin grand public destiné à une large clientèle très diversifiée. La prévision des paramètres aéronautiques « Convection », « Inversion », « Givrage », « Altitude 0°C » et « Turbulence » sera élargie sur 24 heures en livrant des indications plus précises pour le soir et le lendemain matin.*

*Afin d'optimiser le service, MeteoLux édite une version allemande du bulletin prochainement.*

## Êtes-vous satisfait de la nouvelle présentation du bulletin (layout)?

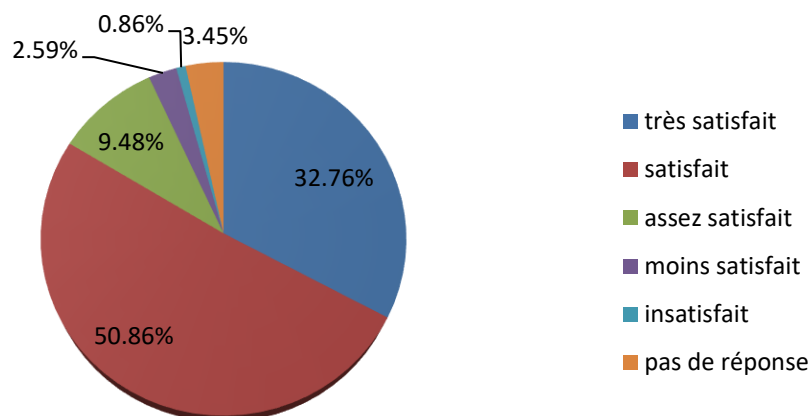


La nouvelle présentation du bulletin aéronautique est appréciée par plus de 84% de nos clients aéronautiques interrogés.

### Réponse à vos remarques et questions :

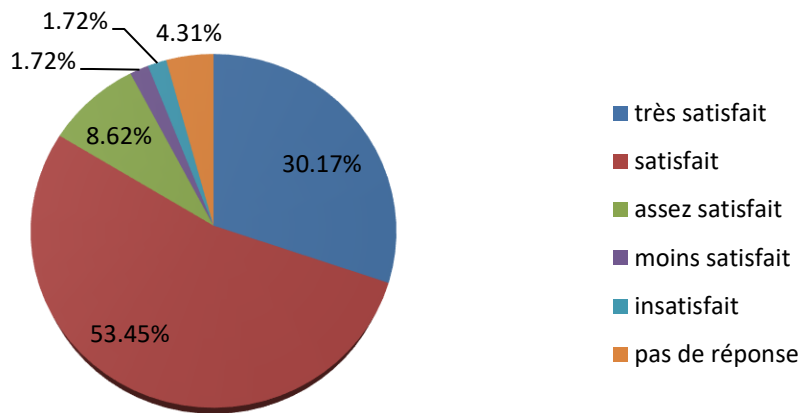
La visualisation des données (QNH, vent, altitude 0°C, température, précipitations, etc.) par graphique, souhaitée par notre clientèle, est en phase de conception chez MeteoLux.

## Êtes-vous satisfait de la présentation du paramètre "Altitude 0°C"?



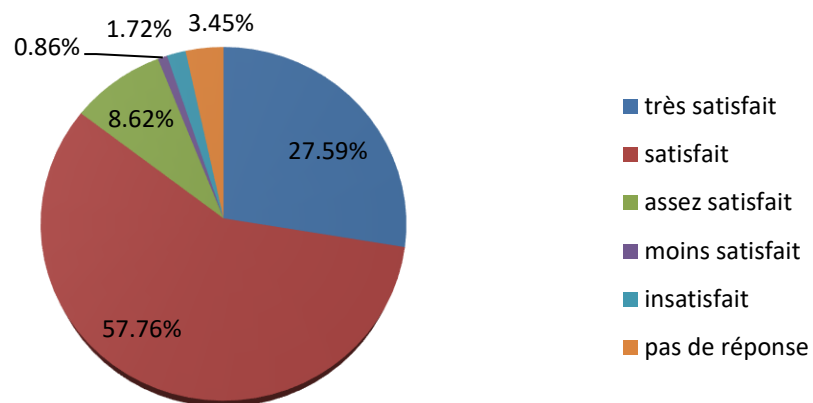
La présentation du paramètre « Altitude 0°C » plaît à plus de 83% des utilisateurs.

### Êtes-vous satisfait de la présentation du paramètre "Inversion"?



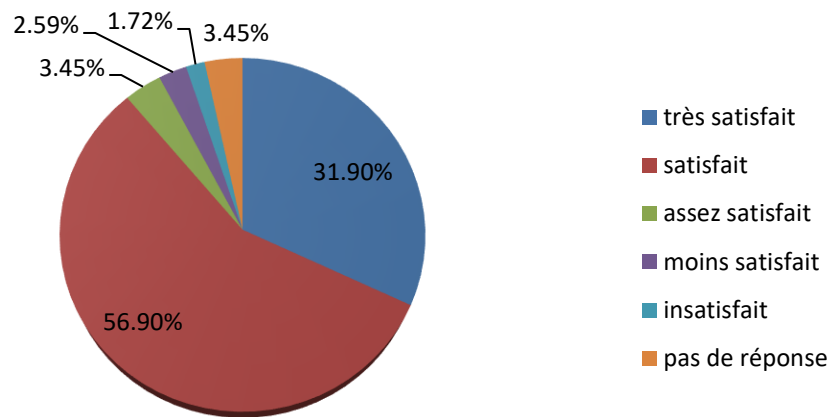
Plus de 83% des clients aéronautiques sont satisfaits de la présentation du paramètre « Inversion ».

### Êtes-vous satisfait de la présentation du paramètre "Turbulence"?



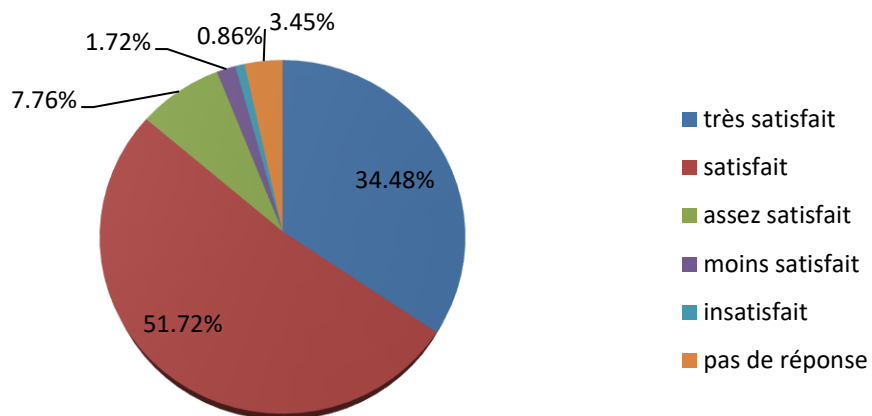
Plus de 85% des utilisateurs adhèrent à la présentation du paramètre « Turbulence ».

## Êtes-vous satisfait de la présentation du paramètre "QNH"?



Plus de 88% des clients portent un jugement positif sur la présentation du paramètre « QNH ».

## Êtes-vous satisfait de la présentation du paramètre "Vents en altitude"?

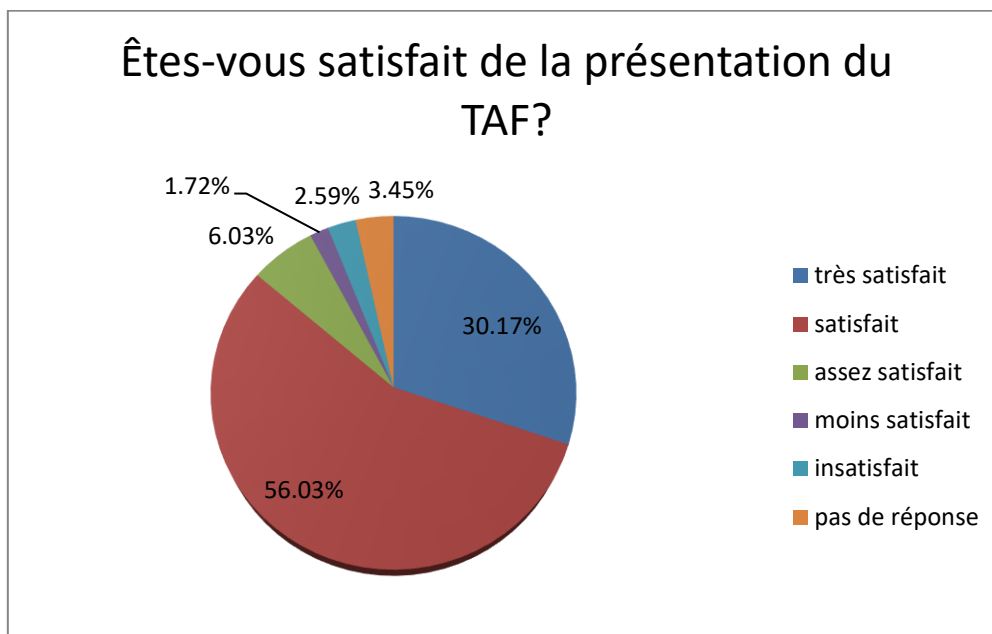


Le taux d'avis positifs sur la présentation du paramètre « Vents en altitude » dépasse 86%.

### Réponse à vos remarques et questions :

*Les indications des vents, utilisées à des fins aéronautiques, sont toujours exprimées en nœuds. 1kt = 1.852 km/h. Afin d'éviter toute confusion, les directions des vents sont indiquées en unités de degrés et renseignent la direction d'où vient le vent. La possibilité de représenter les directions des vents sous forme de flèches est actuellement étudiée par MeteoLux.*

Afin de faciliter les calculs de conversion kts → km/h, MeteoLux proposera sur son site une option pour indiquer les prévisions des vitesses de vent en km/h ([www.meteolux.lu](http://www.meteolux.lu), Rubrique « Météo Aéronautique/Prévisions »).



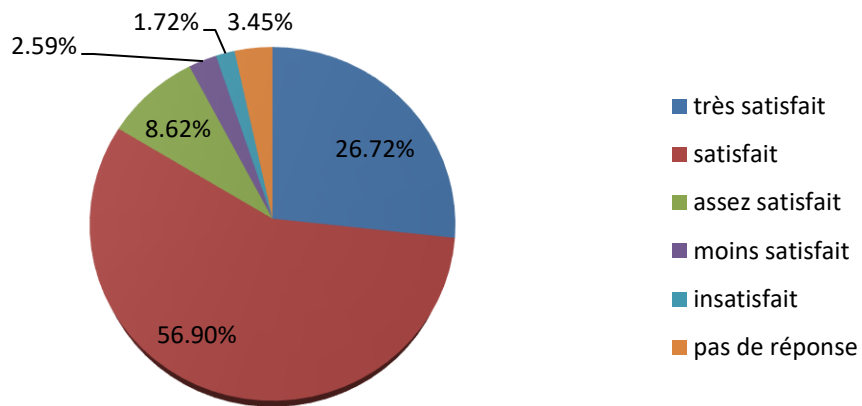
La présentation du TAF est appréciée par 86% des utilisateurs.

Réponse à vos remarques et questions :

Le TAF dans le bulletin se présente sous forme de code comme prescrit par l'organisation de l'aviation civile internationale (OACI). Ce code peut être assez complexe. De nombreux « TAF decoder » se trouvent sur internet (p.ex. : <http://prepareforvfr.com/en/meteo.html>). Afin d'améliorer la lisibilité du TAF dans le bulletin aéronautique, ce dernier sera dorénavant présenté sur toute la largeur de la page pour éviter les sauts de ligne.

MeteoLux souhaite mieux soutenir ses clients aéronautiques dans la préparation de vols locaux. A ces fins, une sous-rubrique supplémentaire sera créée prochainement sur le site de MeteoLux ([www.meteolux.lu](http://www.meteolux.lu)) dans la rubrique « Météo Aéronautique », contenant les messages actuels METAR et TAF régionaux.

### Êtes-vous satisfait de la présentation du paramètre "Convection"?

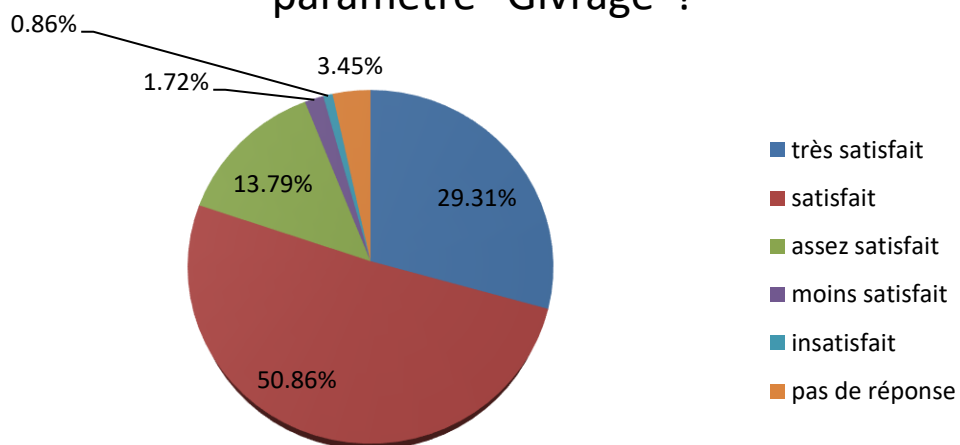


La présentation du paramètre « Convection » est également évaluée très positivement.

#### Réponse à vos remarques et questions :

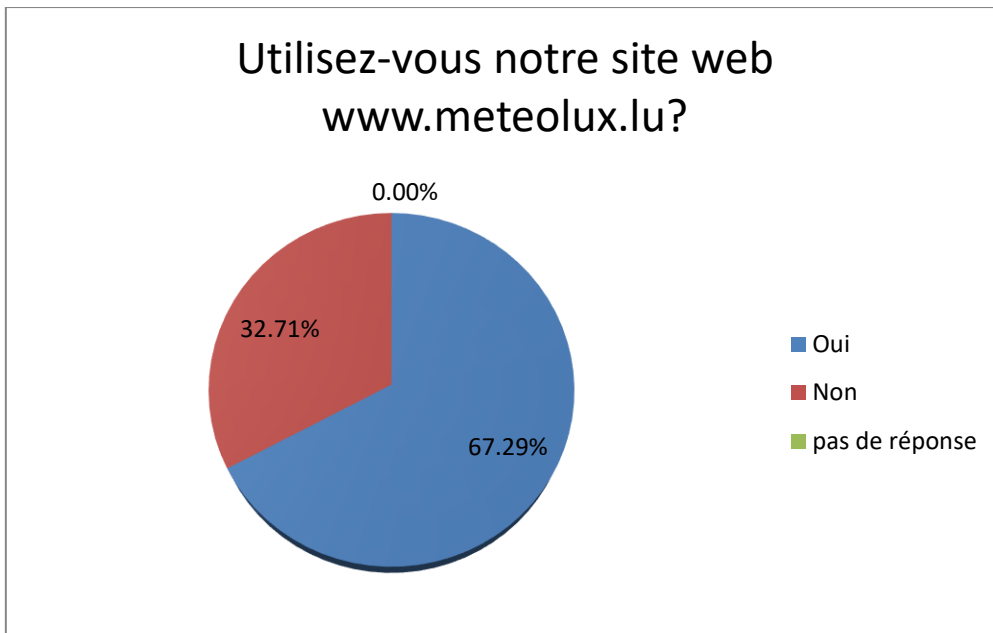
*Une indication plus précise des heures de début et de fin de convection ainsi que le type de convection seront prochainement édités dans le bulletin.*

### Êtes-vous satisfait de la présentation du paramètre "Givrage"?

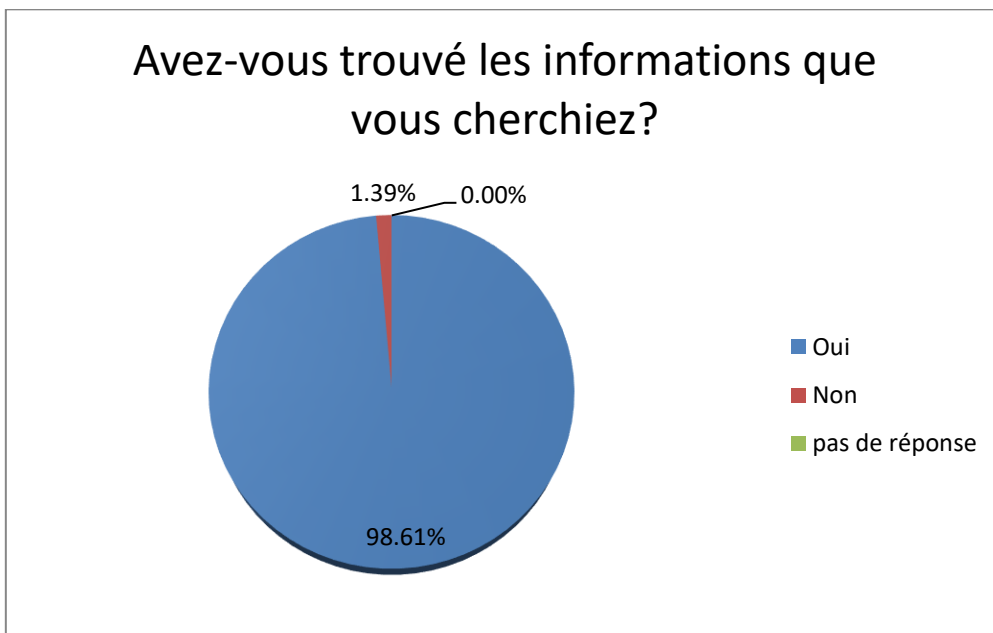


Plus de 80% de nos clients approuvent la présentation du paramètre « Givrage ».

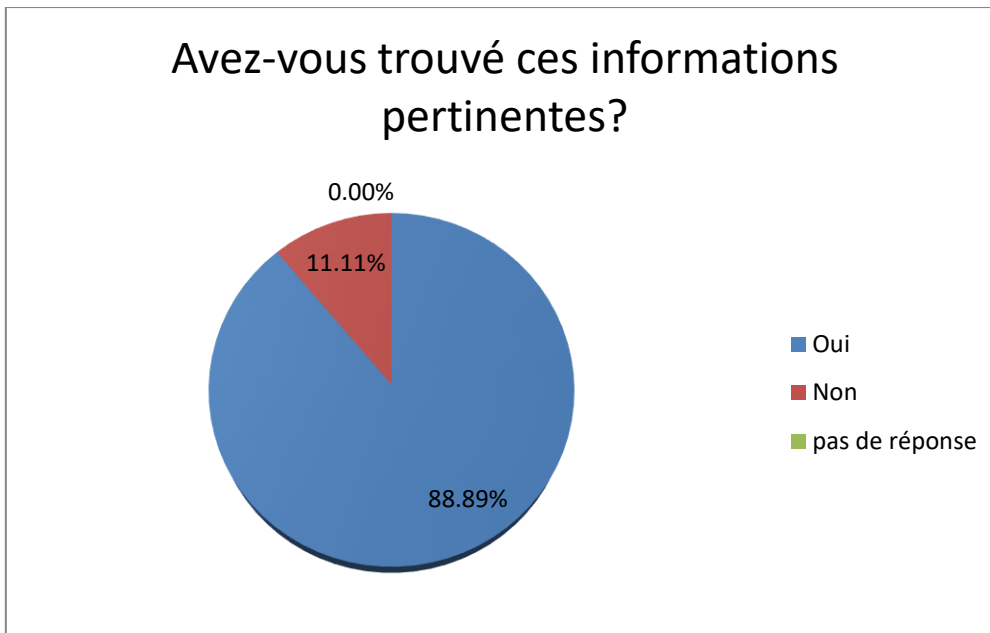




Plus de 67% des personnes sondées utilisent notre site web.



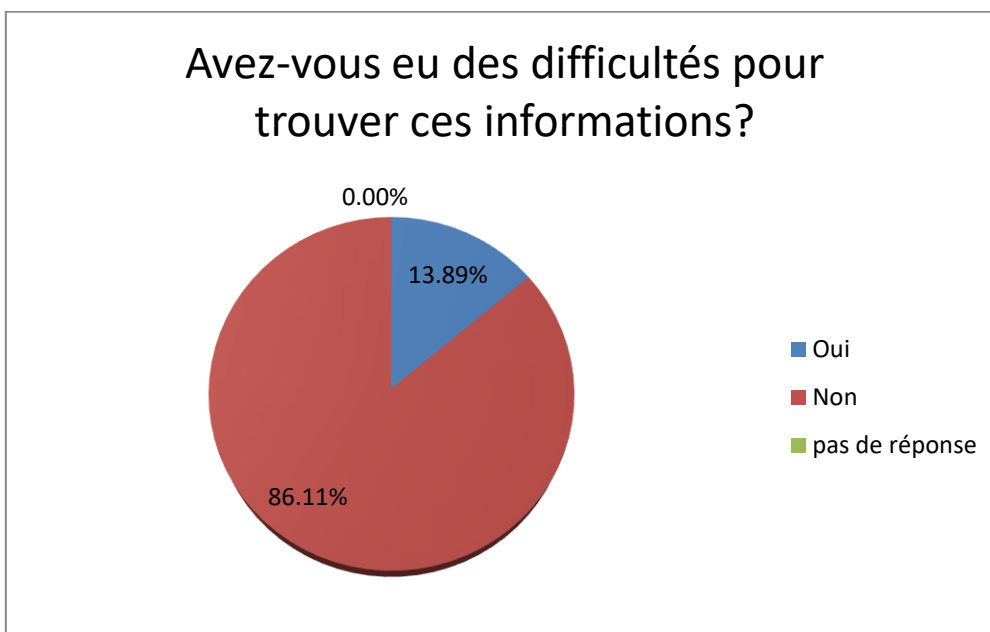
Presque la totalité des personnes interrogées a su trouver les informations recherchées sur le site.



Plus de 89% des utilisateurs jugent les informations trouvées pertinentes.

Réponse à vos remarques et questions :

*Afin d'améliorer la compréhension du vocabulaire technique utilisé dans nos bulletins aéronautiques et sur le site web, MeteoLux a complété le glossaire sur son site (<http://meteolux.lu/fr/aide/glossaire/>).*

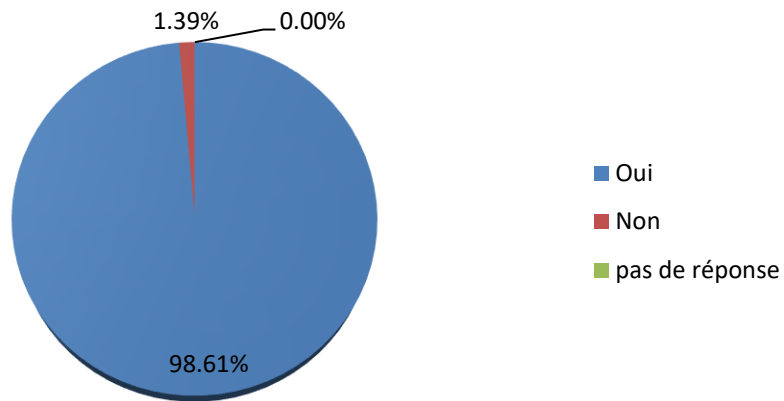


La majorité des clients arrive à trouver les informations sur le site sans difficultés.

Réponse à vos remarques et questions :

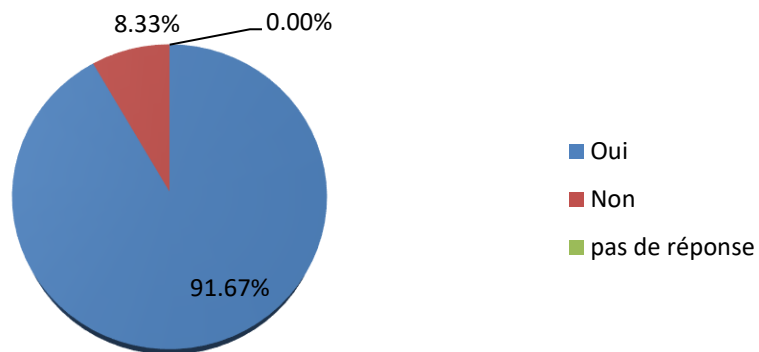
*Afin d'améliorer davantage la facilité d'utilisation du site, MeteoLux procèdera à une revue de l'ergonomie du site.*

### Les informations en général sont-elles claires?



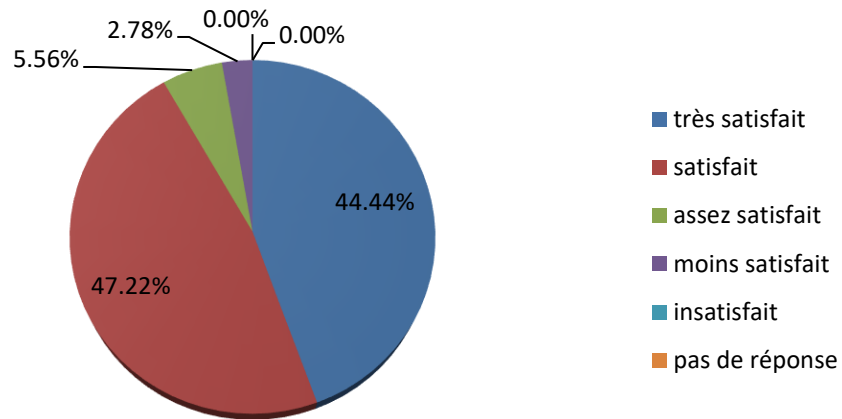
La clarté des informations atteint un taux de satisfaction supérieur à 98%.

### Êtes-vous satisfait de la nouvelle présentation (layout) de notre site web?



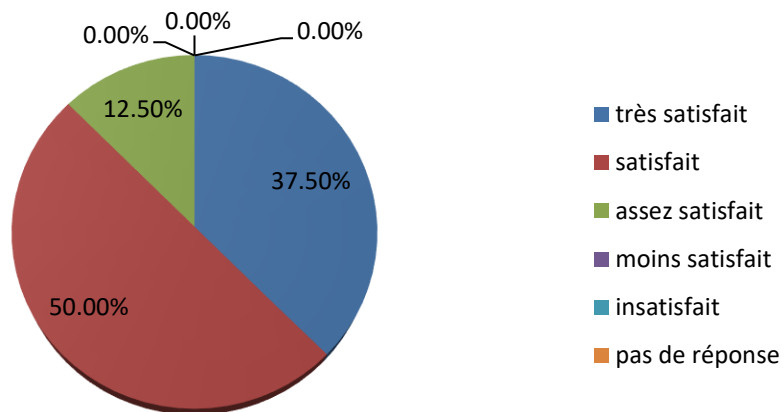
L'avis global sur la nouvelle présentation du site est très positif.

### Êtes-vous satisfait de la présentation des alertes?

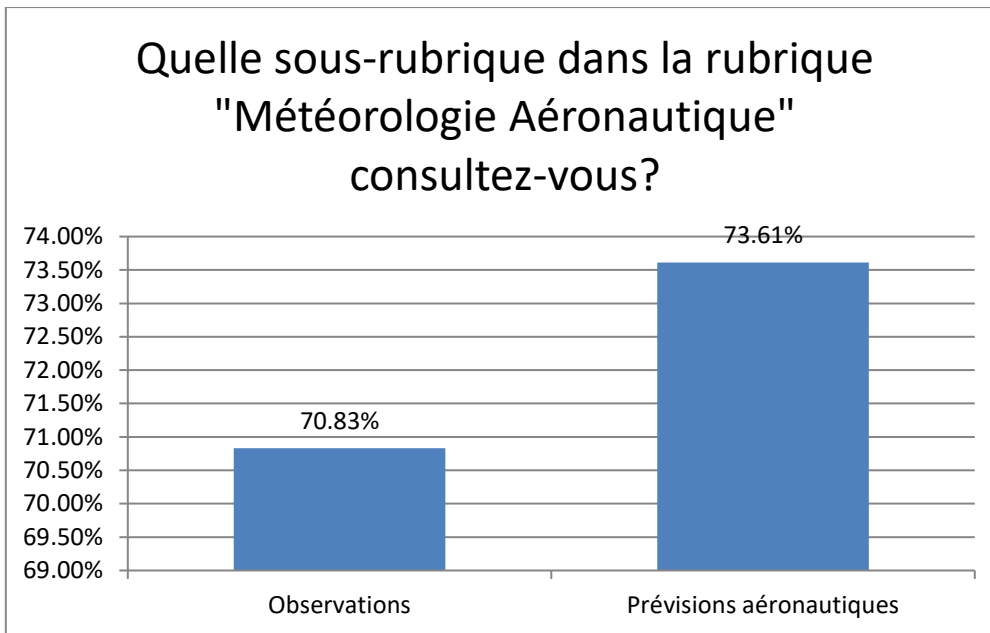


Plus de 91% des clients émettent un avis favorable quant à la présentation des alertes.

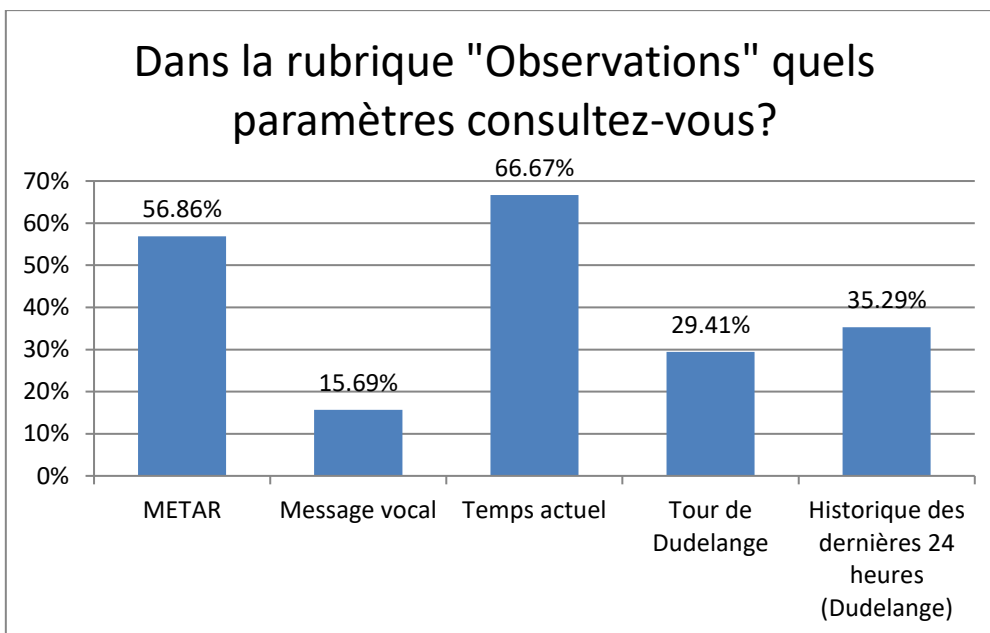
### Êtes-vous satisfait de la présentation de la rubrique "Météo aéronautique"?



Un avis global plutôt positif a été formulé.

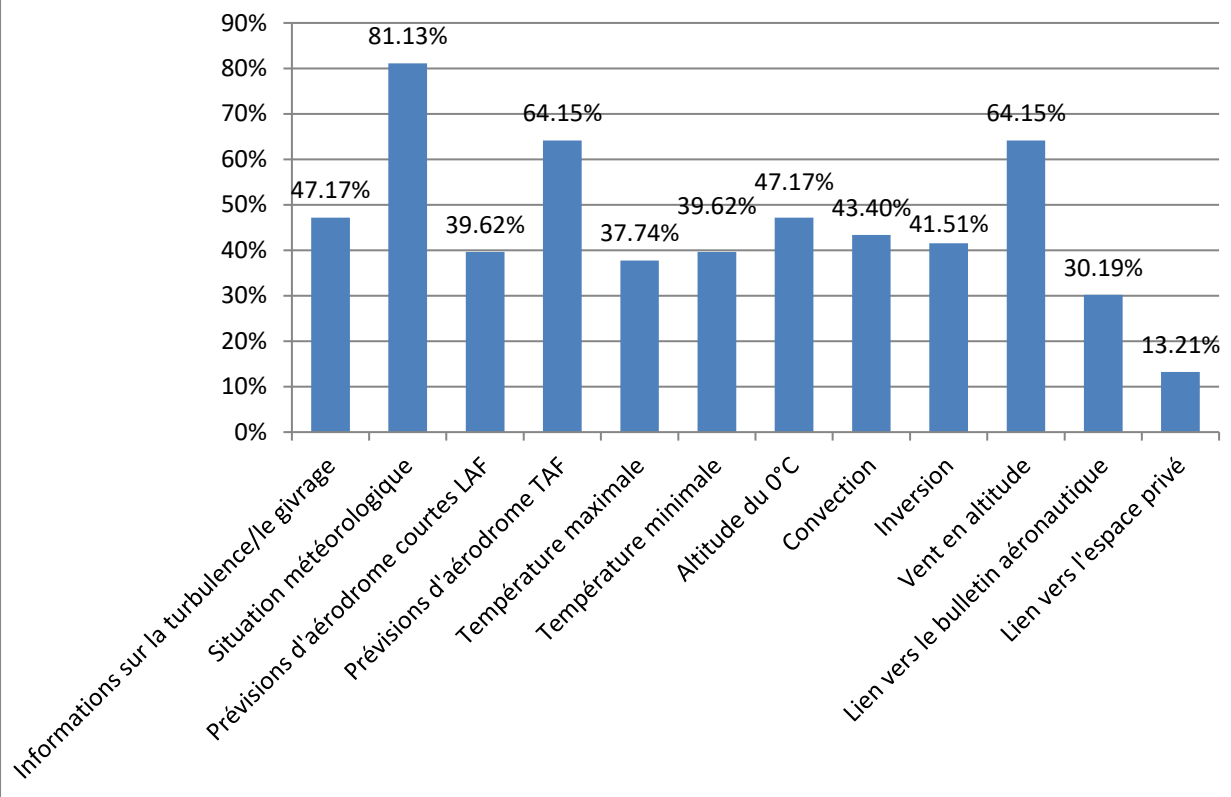


La sous-rubrique « Prévisions aéronautiques » est consultée plus souvent que la sous-rubrique « Observations ».

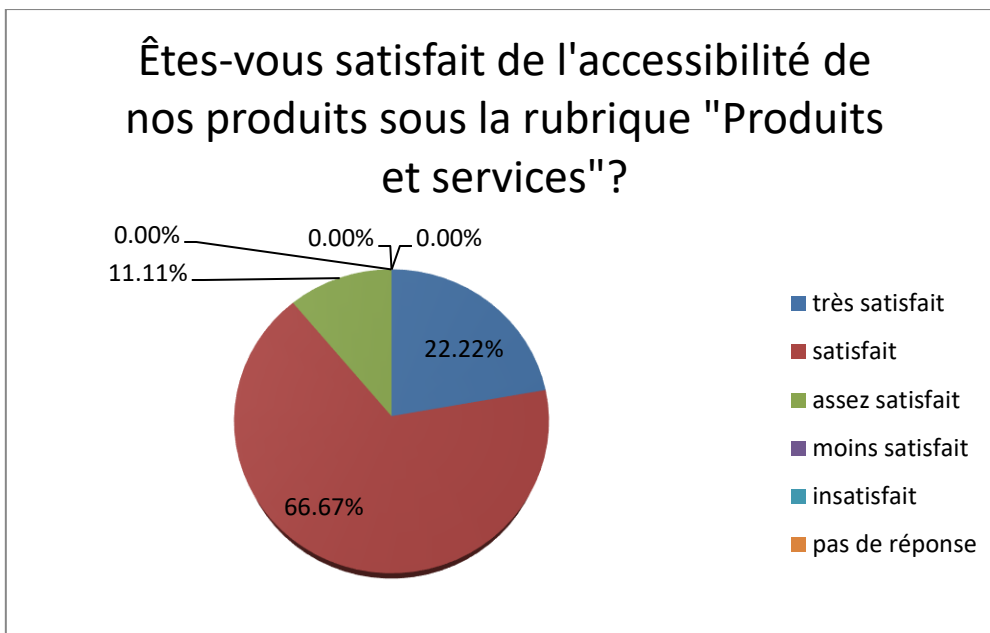


Les paramètres « Temps actuel » et « METAR » sont consultés plus souvent que les autres paramètres de la rubrique « Observations ».

## Quels paramètres dans la rubrique "Prévisions aéronautiques" consultez-vous?



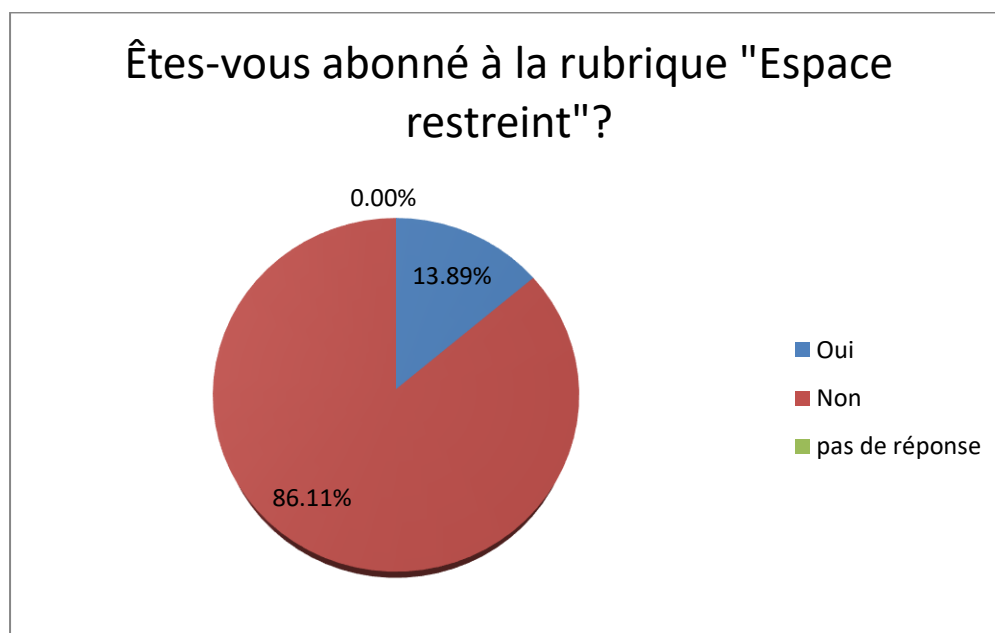
Le paramètre « Situation météorologique » est en tête des paramètres les plus consultés de la rubrique « Prévisions aéronautiques », suivi de près par les paramètres « TAF » et « Vent en altitude ».



L'accessibilité des produits et services est à la hauteur des attentes avec un taux de satisfaction dépassant 88%.

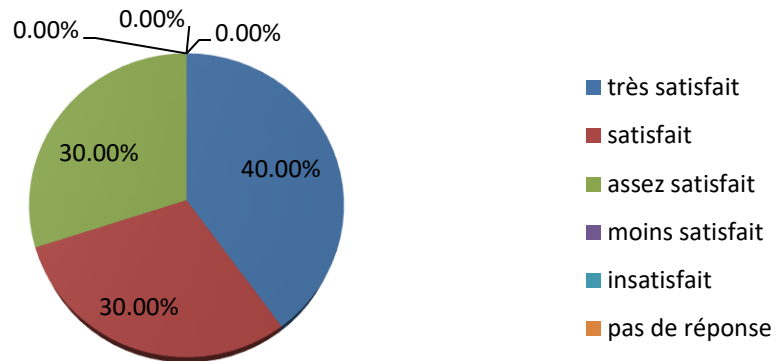
Réponse à vos remarques et questions :

Actuellement, des produits supplémentaires dédiés à l'aviation tels que TEMSI EUROCC et TEMSI Belgique sont accessibles via inscription à notre rubrique « Mes produits ». Prochainement l'accès aux données radar et impacts de foudre seront ajoutés dans la rubrique « Mes produits ».



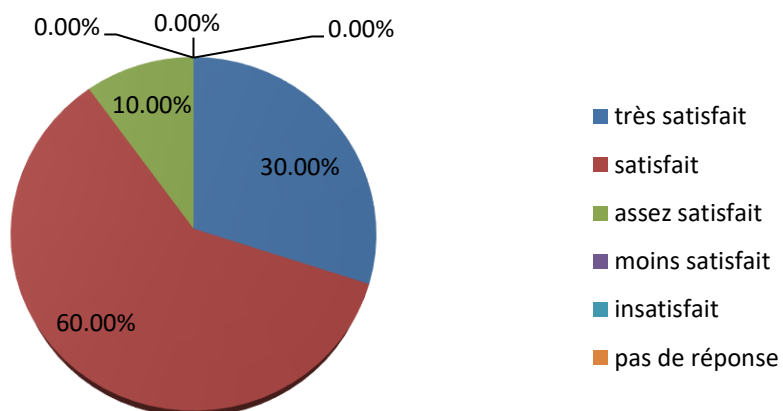
Plus de 86% des personnes consultées sont abonnées aux services de « l'Espace restreint » (= « Mes produits »).

### Êtes-vous satisfait du produit "Cartes temps significatif Belgique et Luxembourg"?



70% des utilisateurs apprécient les cartes TEMSI Belgique. Il s'agit de cartes représentatives du temps significatif à basse altitude prévues pour une heure fixe pour le domaine belge et luxembourgeois, valables en-dessous du niveau de vol FL 100 et éditées toutes les 3 heures par Belgocontrol. Ces cartes en couleur sont disponibles via inscription à la rubrique « Mes produits ».

### Êtes-vous satisfait du produit "Cartes temps significatif EUROC"?

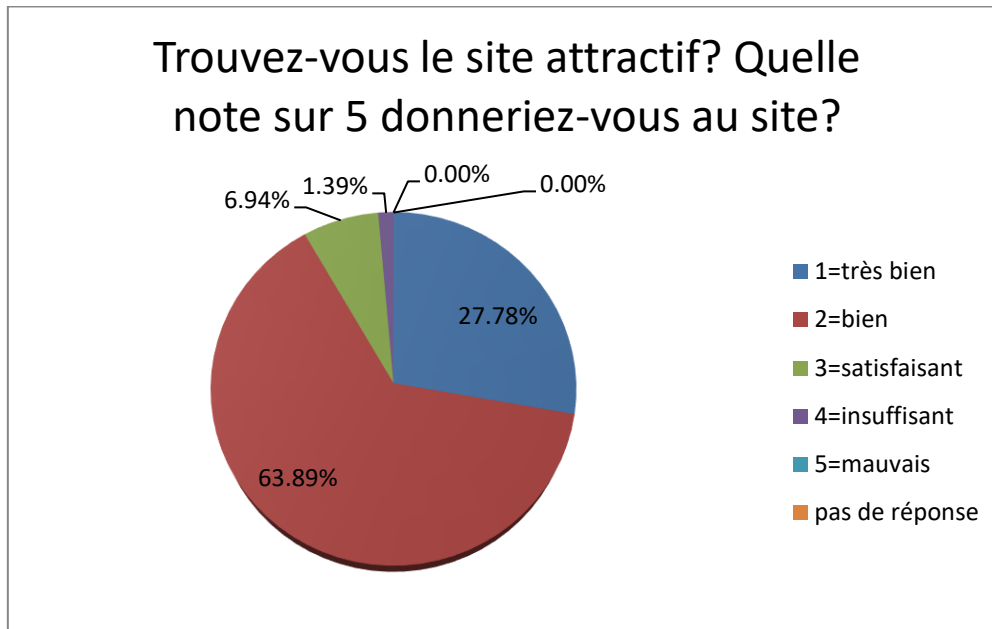


Les cartes TEMSI EUROC sont dotées d'un taux de satisfaction de 90%. La carte TEMSI EUROC est une carte représentative du temps significatif prévu pour une heure fixe pour le domaine Europe occidentale, valable en-dessous du niveau de vol FL 450 et éditée toutes les 3 heures par METEO FRANCE.

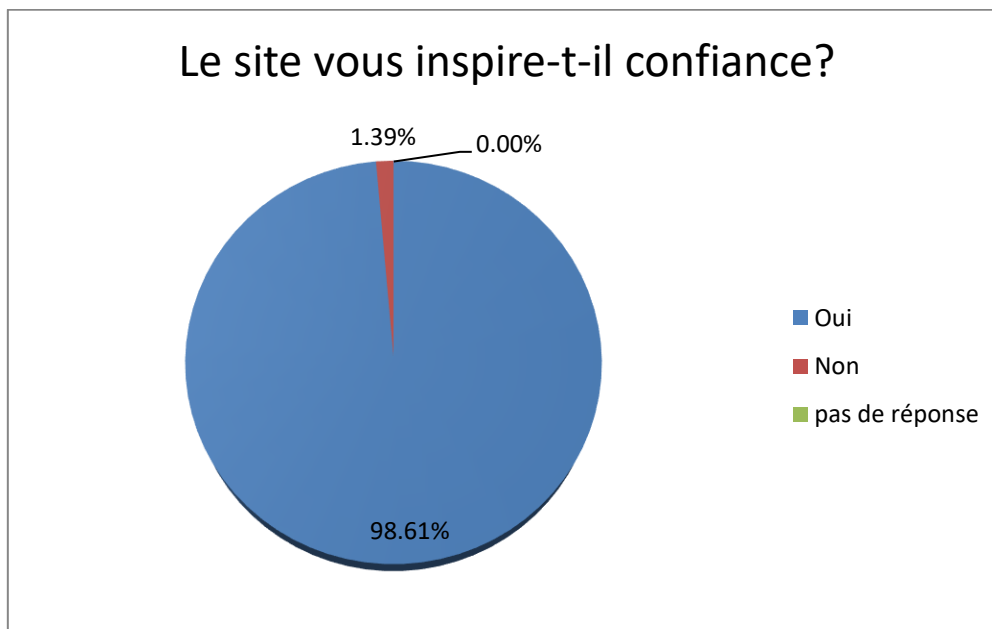


Réponse à vos remarques et questions :

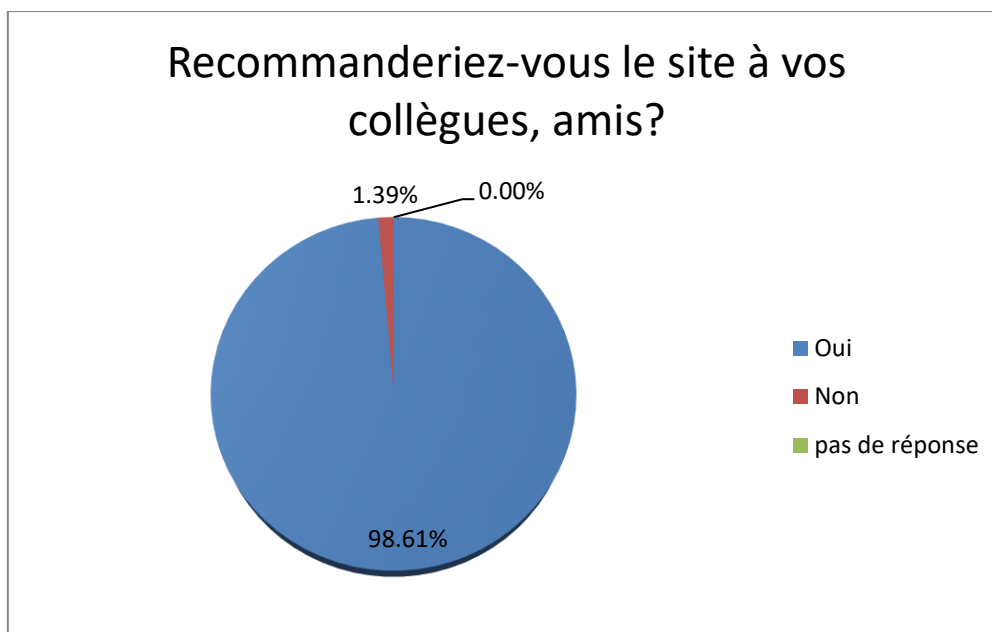
Actuellement, MeteoLux diffuse cette dernière en noir et blanc via le bulletin aéronautique et sur le site via l'inscription à la rubrique « Mes produits ». Elle sera prochainement disponible en couleur.



Nos clients attribuent une note moyenne de 1,8 à l'attractivité de notre site.



Le site inspire confiance à la quasi-totalité des personnes consultées.



La majorité des personnes sondées conseilleraient le site à son entourage.

Réponse à vos remarques et questions :

*MeteoLux est en train d'élargir ses prestations de service en développant une application en collaboration avec l'Institut Royal de la Météorologie de Belgique (IRM). Cette application propose des prévisions et des avertissements météorologiques sur l'ensemble de la Belgique, des Pays Bas et du Grand-Duché de Luxembourg.*

La prochaine édition de notre sondage client, s'adressant aux utilisateurs du bulletin grand public, est prévue pour le premier trimestre 2018. Une nouvelle édition du sondage client aéronautique est programmée pour le premier trimestre 2019.