

## Résumé du sondage clients 2018

### Réalisé auprès des clients grand-public de MeteoLux

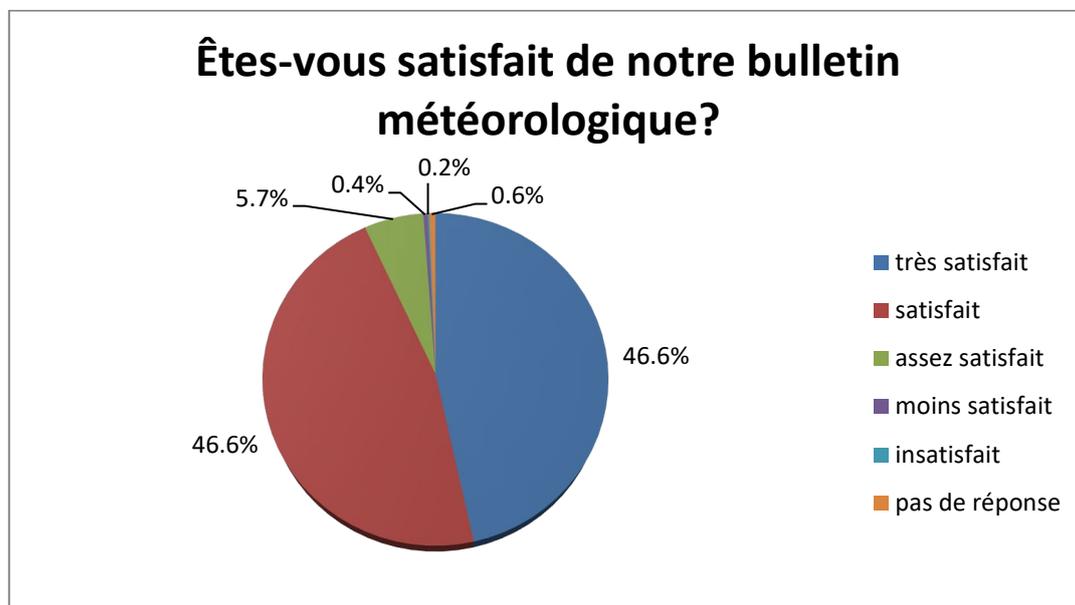
MeteoLux remercie son aimable clientèle pour le soutien qu'elle apporte aux démarches d'amélioration continue des services météorologiques.

Afin d'améliorer continuellement nos services grand-public, un sondage client spécifique est envoyé à nos clients grand-public 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 grand-public, nous aident à atteindre cet objectif.

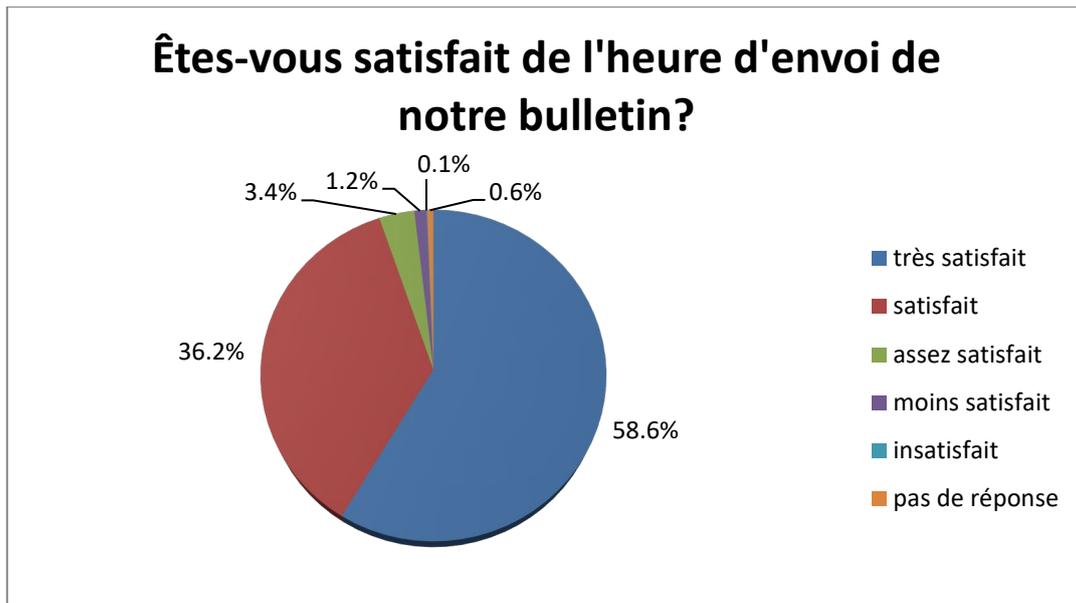
Le taux de réponse au sondage de 2018 est de 20,1 %, soit 1203 réponses sur 5984 invitations ont pu être évaluées.

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

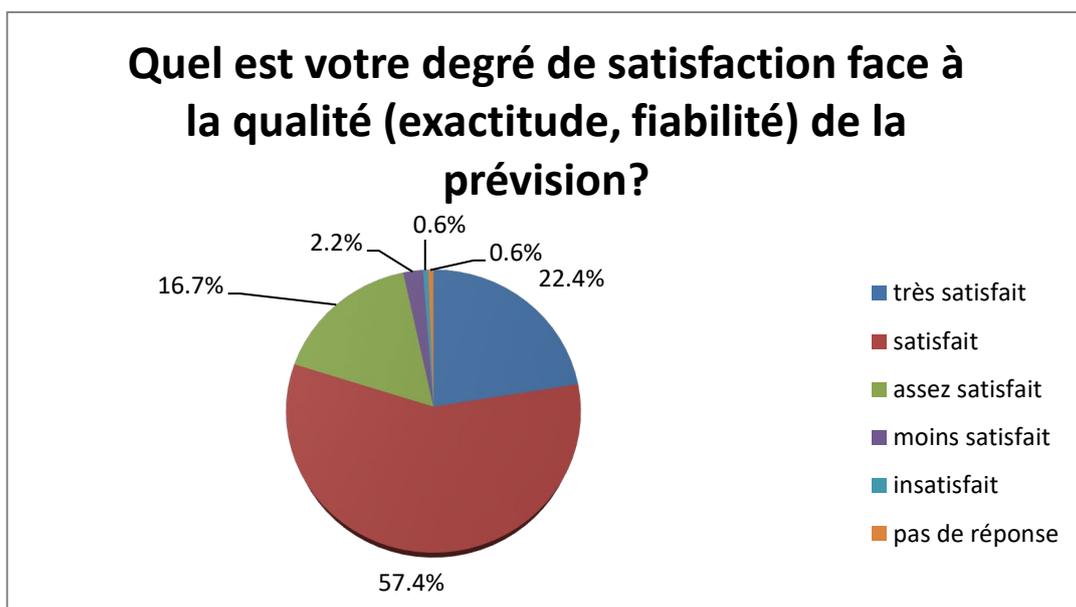
Ci-dessous, vous pouvez consulter le résumé de vos réponses.



Plus de 93 % de nos clients grand-public sont satisfaits du bulletin météorologique.

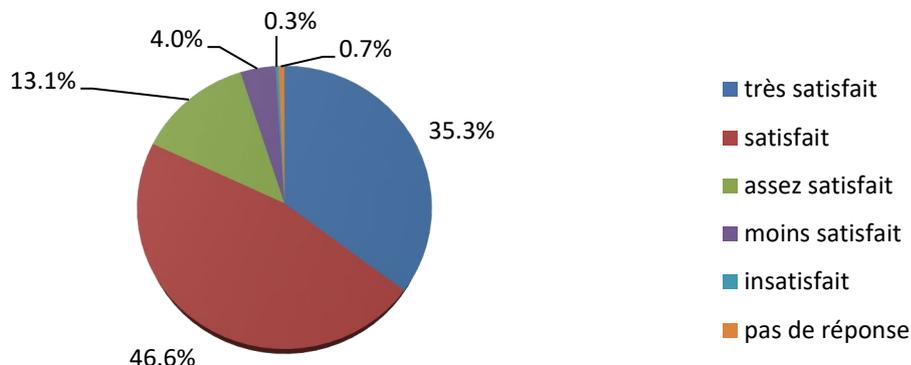


La satisfaction quant à l'heure d'envoi des bulletins dépasse 94 %.



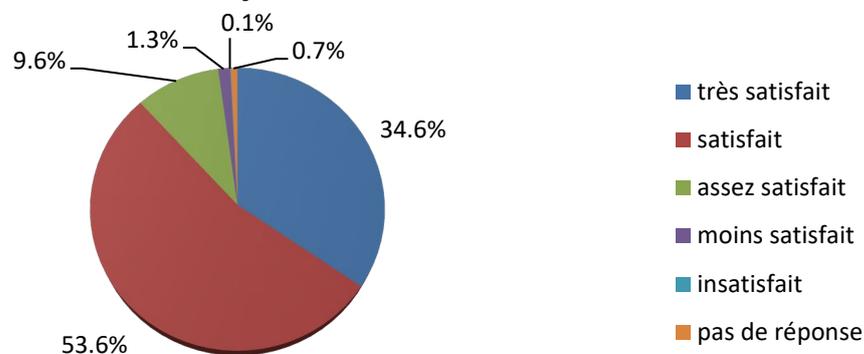
La qualité de la prévision est à la hauteur des attentes de presque 80 % de nos clients grand-public.

### Quel est votre degré de satisfaction concernant la présentation du bulletin (layout, représentation des données)?



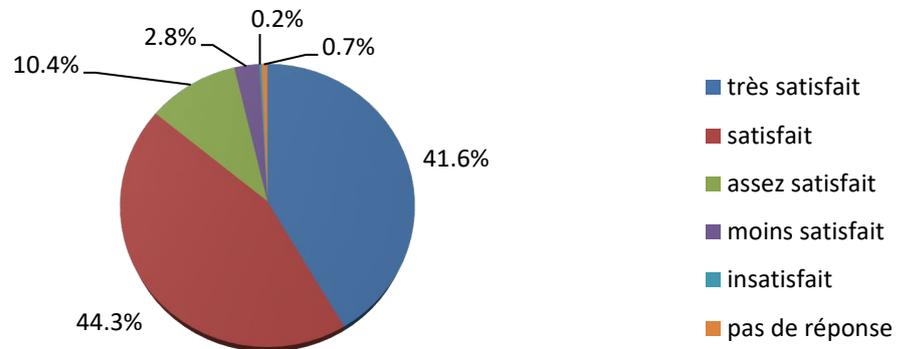
La présentation du bulletin grand-public est appréciée par plus de 81 % de nos clients grand-public interrogés.

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



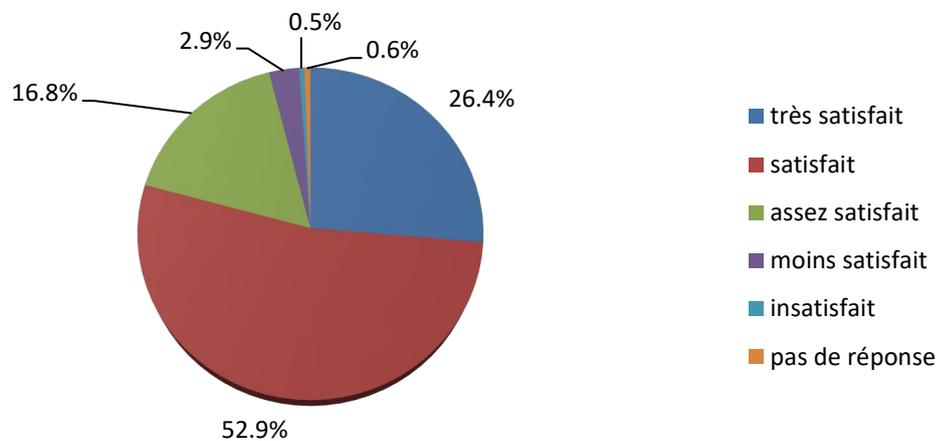
Plus de 88 % de nos clients sont satisfaits de l'information contenue dans nos bulletins.

### Êtes-vous satisfait de la présentation des alertes (lisibilité, représentation des données)?



Plus de 85 % de nos clients grand-public portent un jugement positif sur la présentation des alertes sur nos bulletins.

### Êtes-vous satisfait de la qualité (exactitude, fiabilité) des alertes?

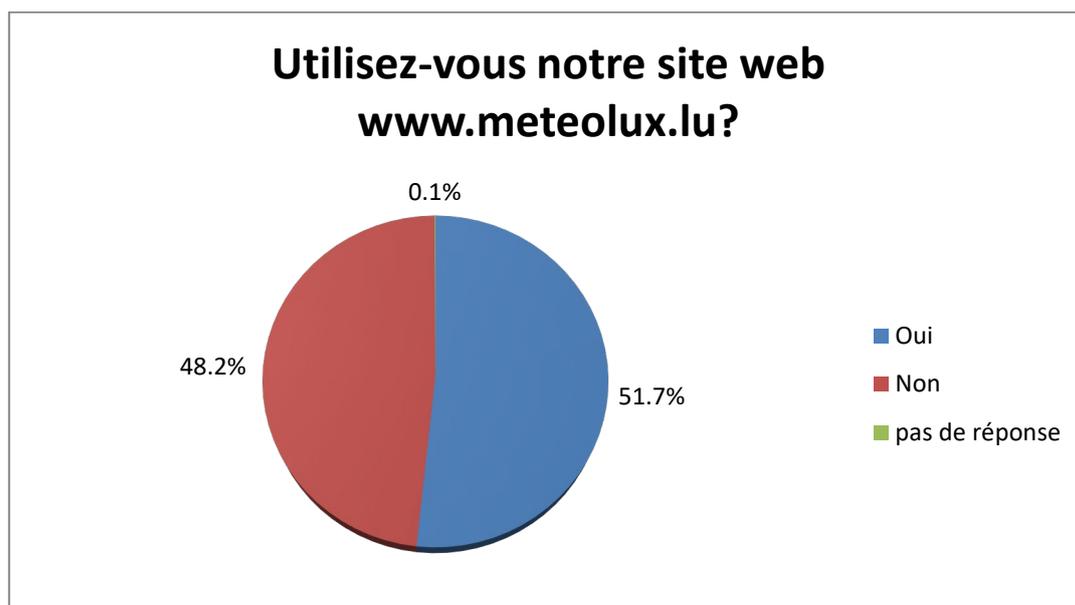


Plus de 79 % de nos clients s'accrochent de la qualité des alertes.

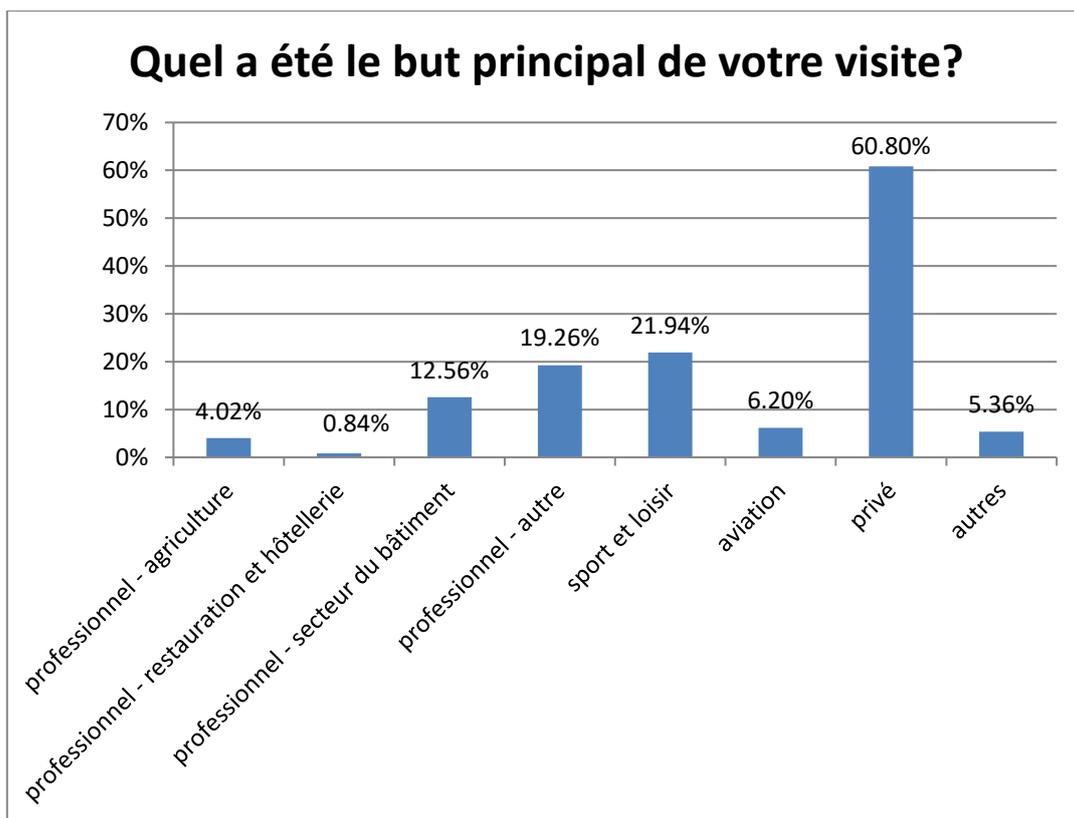
## Où voyez-vous du potentiel pour améliorer notre bulletin ?

Les remarques suivantes ont été proposées par nos clients:

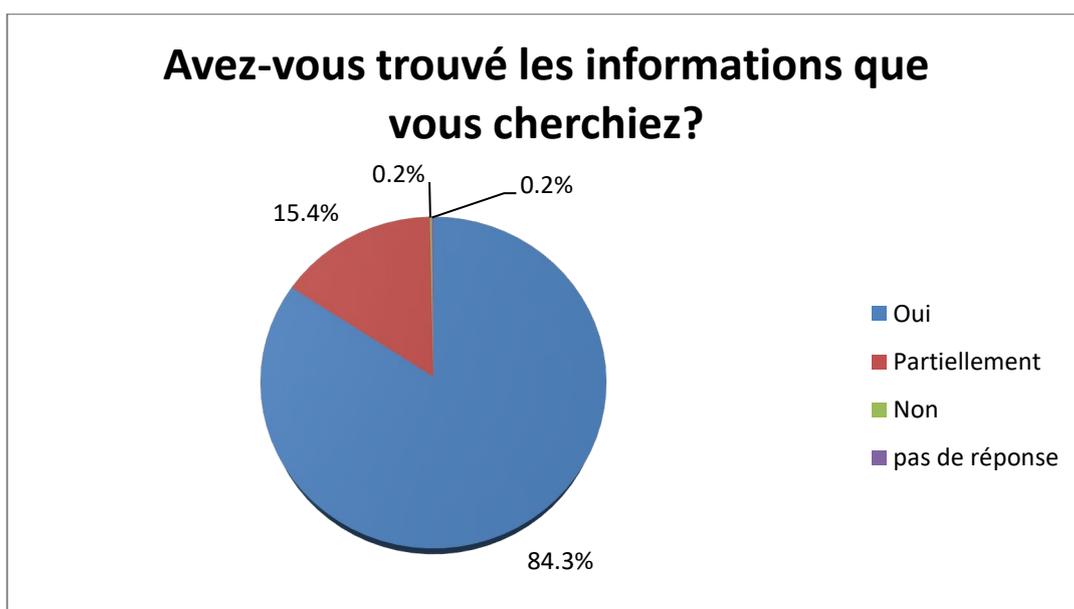
- 86 clients sont très contents avec nos bulletins météorologiques
- 33 clients sont insatisfaits du lay-out de nos bulletins. Ils aimeraient, entre autre, avoir plus de couleur dans nos bulletins
- 26 clients souhaitent avoir une meilleure subdivision du pays (au moins nord et sud, mais aussi centre, est et ouest)
- 14 clients ne sont pas contents avec l'heure d'envoi de nos bulletins. Ils souhaitent avoir le bulletin du matin plus tôt et recevoir en plus un bulletin pour le soir.
- 14 clients aimeraient avoir le bulletin en luxembourgeois / allemand / anglais
- 7 clients pensent qu'il y a trop de fautes grammaticales dans nos bulletins



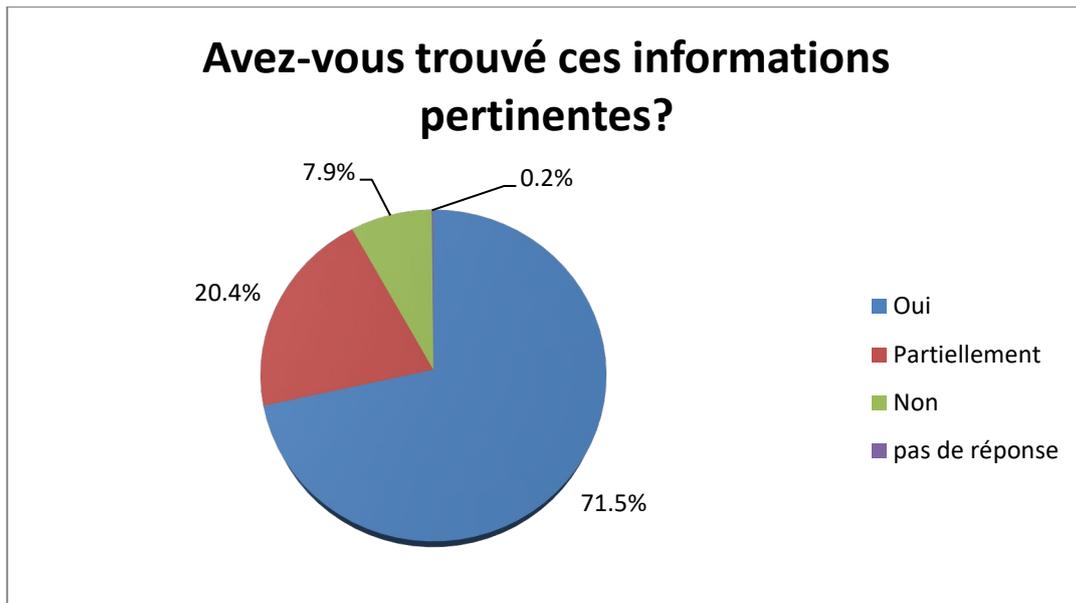
Plus de la moitié de nos clients utilisent notre site web.



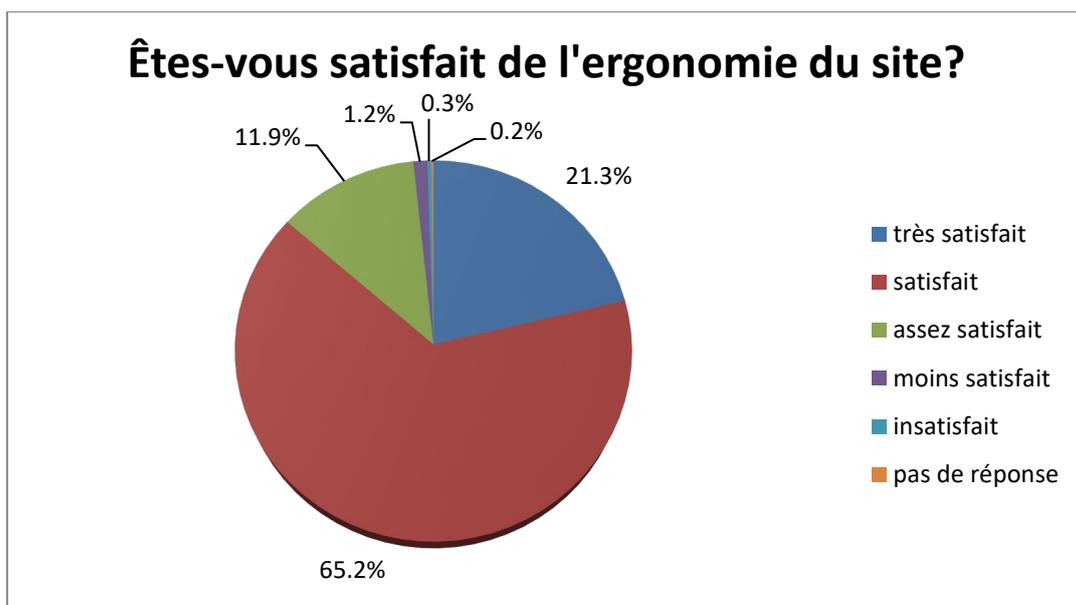
La plupart des gens visitent notre site pour des raisons privées. Plus d'un tiers des visiteurs du site cherchent des informations pour un usage professionnel.



Une large majorité des personnes interrogées a su trouver les informations recherchées sur notre site web.

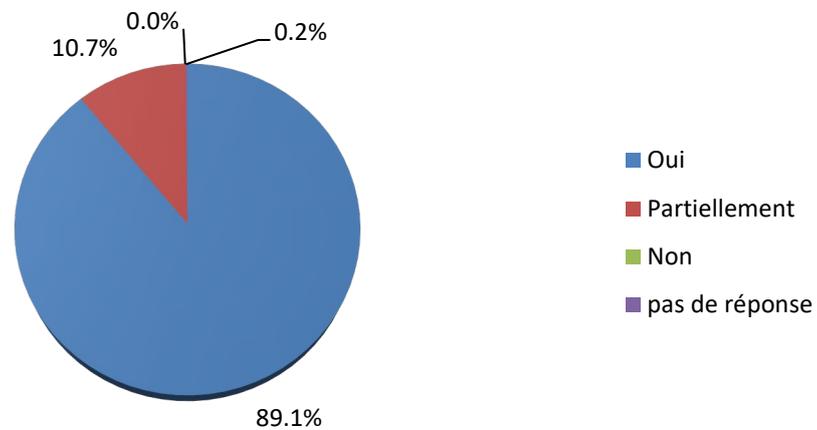


Plus de 71 % des utilisateurs jugent les informations trouvées pertinentes.



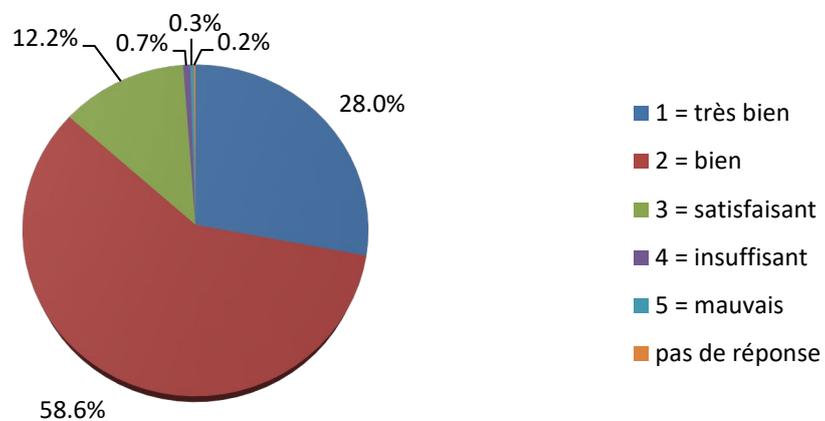
Globalement, plus de 80 % des visiteurs sont satisfaits de l'ergonomie de notre site web. Un cinquième de tous les visiteurs sont très satisfaits et presque trois cinquième des gens sont simplement satisfait.

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



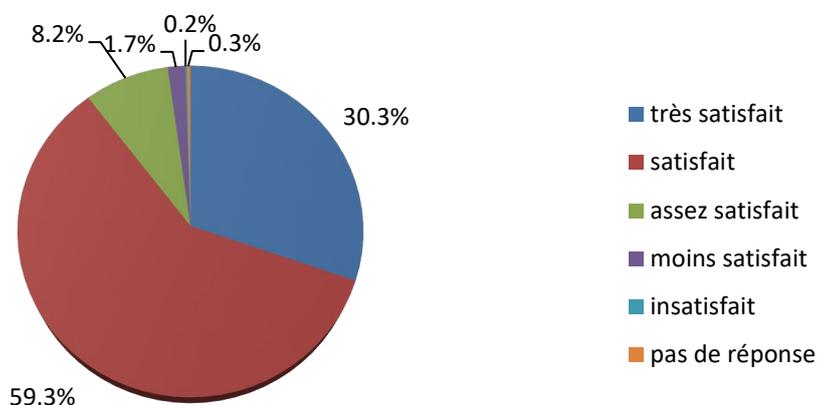
La clarté des informations atteint un taux de satisfaction de presque 90 %.

### Quelle note attribuez-vous à l'attractivité de notre site web (présentation, layout)?



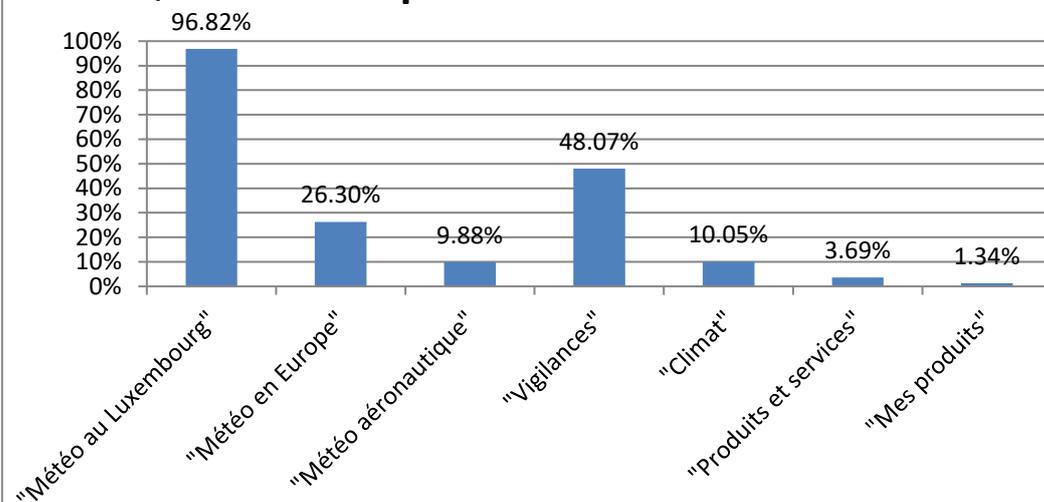
Nos clients grand-public attribuent une note moyenne de 1,8 à l'attractivité du site.

## Quel est le degré de satisfaction pour la présentation des alertes?



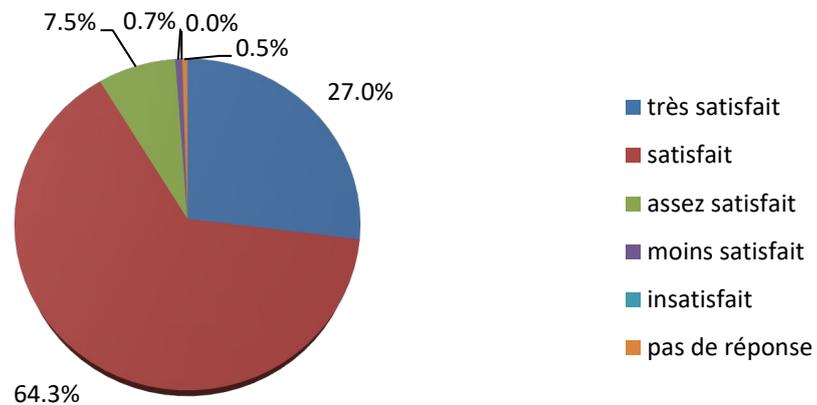
Presque 90 % de nos clients approuvent la présentation des alertes sur notre site.

## Quelles rubriques du site consultez-vous?



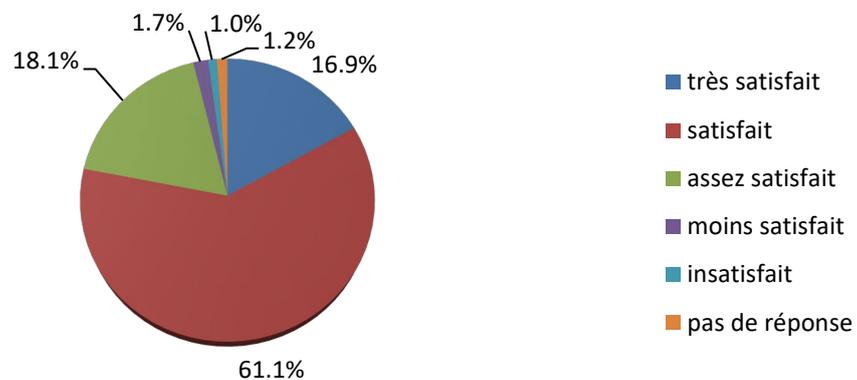
La rubrique la plus consultée est la rubrique « Météo au Luxembourg » suivie de la rubrique « Vigilances ».

### Quel est le degré de satisfaction concernant le contenu de notre site web?

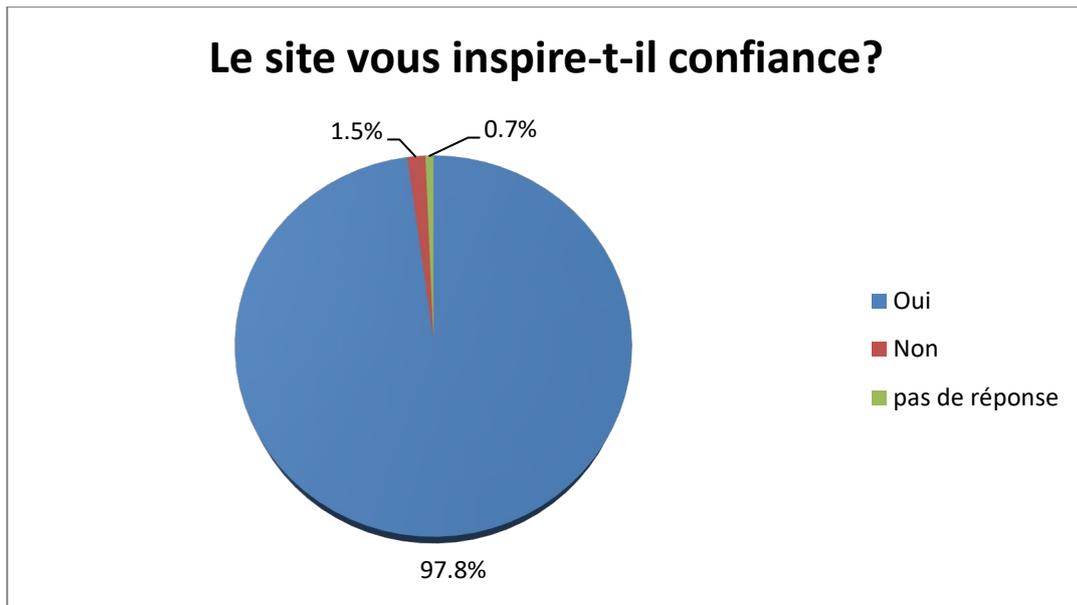


La majorité de nos clients sont satisfaits du contenu de notre site web.

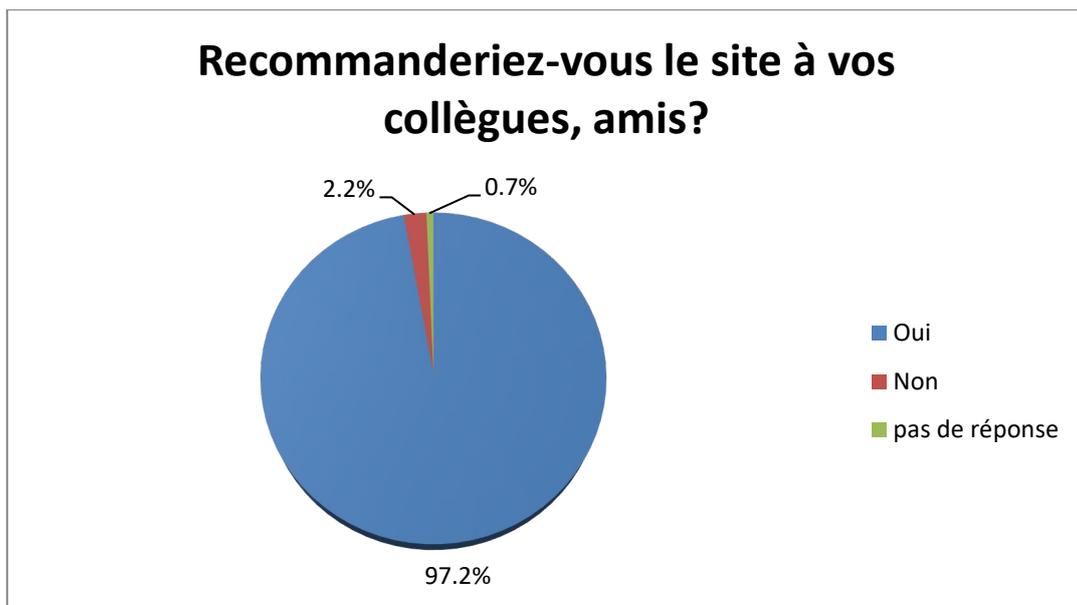
### Êtes-vous satisfait de l'accessibilité de nos produits sous la rubrique "Produits et services"?



Plus de trois quarts de nos clients sont satisfaits de l'accessibilité de nos produits sous la rubrique « Produits et services ».



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



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

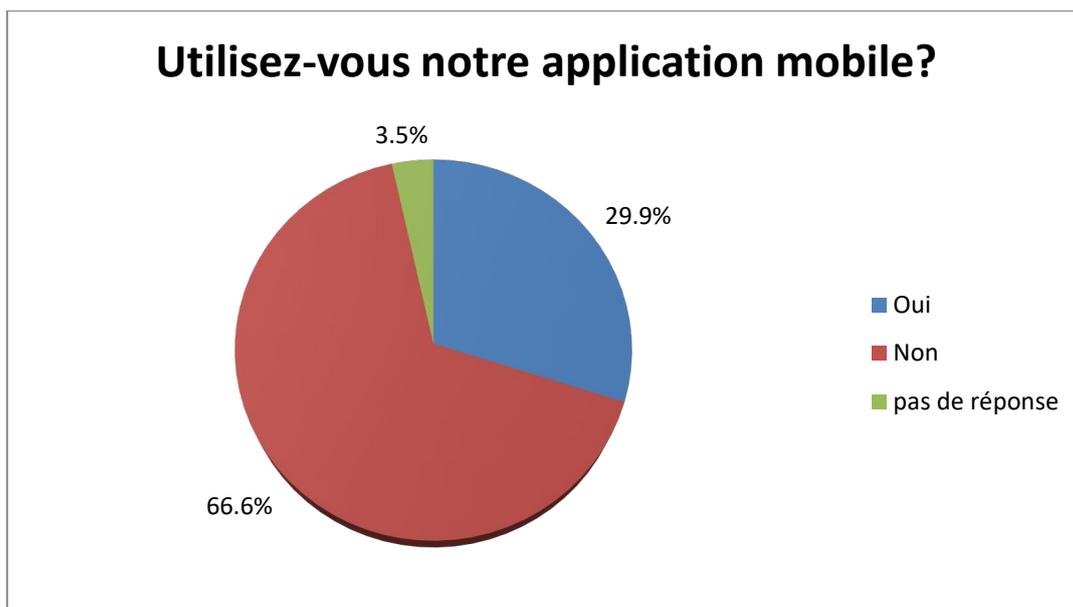
## Où voyez-vous du potentiel pour améliorer notre site web?

Les remarques suivantes ont été proposées par nos clients:

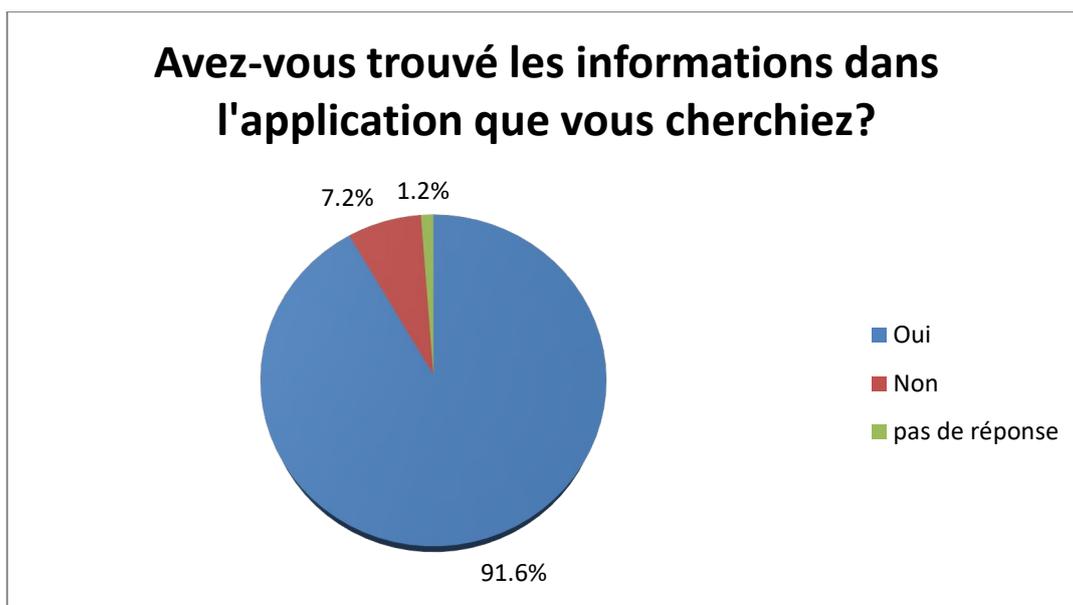
- la majorité de nos clients (23 réponses) sont très content avec notre site web
- un client souhaiterait que le site soit en luxembourgeois
- trois clients désirent une application pour le smartphone
- six clients ne sont pas satisfaits de la présentation du site et de la clarté des graphiques
- trois clients souhaitent des images radar sur notre site
- deux clients souhaitent des liens vers des sites météorologiques étrangers fiables
- trois clients veulent plus d'informations pour le vol à voile
- deux clients désirent que l'inscription à « MES PRODUITS » puisse se faire en ligne
- un client est insatisfait de la fiabilité des données de la tour à Dudelange
- un client souhaite des informations sur la qualité de l'air
- un client désire une page d'accueil montrant tous les services en un clic et un site plus ergonomique
- un client veut des cartes météorologiques pour toute l'Europe
- un client souhaite une meilleure subdivision du pays et pas uniquement nord/sud

## Remarques de la part de MeteoLux:

- une traduction du site en luxembourgeois n'est pas prévue, par contre le site est bilingue (français et allemand) depuis le 21 janvier 2019
- une application MeteoLux en collaboration avec les services météorologiques nationales de la Belgique est des Pays-Bas, IRM (Institut Royal Météorologique) et KNMI (Royal Netherlands Meteorological Institute), existe déjà depuis février 2018. En plus, depuis quelques jours MeteoLux a lancé un projet pour développer sa propre application pour smartphone.
- pour le futur, il est planifié que les images radar soient insérées sur notre site web. Un projet correspondant a déjà été lancé.
- des liens vers des services météorologiques peuvent être trouvés dans la rubrique « liens utiles » (menu en bas de page sur notre site web)
- des informations sur la qualité de l'air peuvent être trouvées sur le site internet de l'Administration de l'environnement (<https://environnement.public.lu/fr/loft/air/mesures.html>)
- dans un futur projet, une révision de la page d'accueil ainsi que des autres pages sur notre site web avec la publication de nouvelles cartes météorologiques (par exemple cartes météorologiques pour toute l'Europe) est planifiée
- une meilleure subdivision du pays (au lieu de nord/sud) est prévue dans le futur



Presque 30 % des personnes sondées utilisent déjà notre nouvelle application mobile.



La majorité des clients utilisant notre application mobile a trouvé les informations qu'ils ont cherchées.

## **Quelles informations souhaitez-vous dans cette application?**

Les remarques suivantes ont été proposées par nos clients:

- trois clients désirent des informations plus exactes, prévisions plus détaillées et par heure
- trois clients désirent plus d'informations sur le vent, pour le parapente
- deux clients souhaitent des images radar pour la Grande Région / l'Europe
- deux clients souhaitent des alertes météorologiques avec des seuils personnalisés
- un client aimerait avoir la possibilité de rapporter des phénomènes météorologiques
- deux clients ont des problèmes avec le changement du langage / du pays
- un client souhaite une propre application MeteoLux avec les informations contenus dans nos bulletins
- un client désire des informations sur l'évolution météorologique pour la journée / la semaine

## **Remarques de la part de MeteoLux:**

- des prévisions météorologiques horaires peuvent être consultées dans notre application
- les informations sur l'évolution météorologique pour la journée / la semaine sont déjà contenues dans notre application
- MeteoLux planifie de développer une nouvelle application pour smartphone et prendra en considération vos suggestions

## **Vos commentaires, suggestions, propositions:**

- vingt-quatre clients sont très contents avec nos services
- trois clients sont contents de recevoir le bulletin via mail
- douze clients n'ont pas connu notre application
- deux clients veulent une traduction en allemand / luxembourgeois
- un client désire des alertes plus détaillées
- un client souhaite un indice de confiance
- huit clients ont des problèmes avec notre application
- quatre clients souhaitent une propre application MeteoLux plus détaillée
- deux clients pensent que l'application est bonne
- sept clients voient du potentiel dans l'application (visuel à la semaine, informations météorologiques seulement pour le Luxembourg, plus de détails, compatible avec tous les smartphones et tablettes)
- trois clients pensent que le site web est trop compliqué / pas beau
- un client pense que le « pop-up » serait plus simple à utiliser

**Remarques de la part de MeteoLux:**

- une traduction de notre site internet en allemand a été ajoutée en janvier 2019
- un indice de fiabilité ne se prête pas à nos prévisions; toutes nos prévisions sont éditées par des experts et ne sont donc pas de produits générés automatiquement
- une application MeteoLux propre est planifiée mais aura encore besoin d'un certain temps de développement
- si vous rencontrez des problèmes en utilisant nos produits, n'hésitez pas à nous contacter par mail sous [info@meteo.public.lu](mailto:info@meteo.public.lu)