

Résumé du sondage clients 2019

Réalisé auprès des clients aéronautiques de MeteoLux

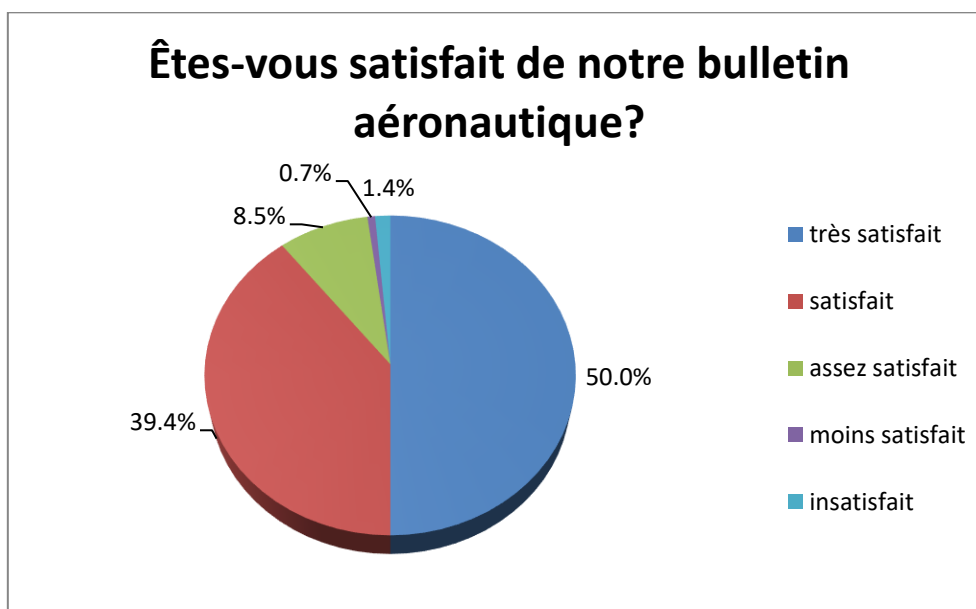
MeteoLux remercie son aimable clientèle pour le soutien qu'elle apporte aux démarches d'amélioration continue des services météorologiques.

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.

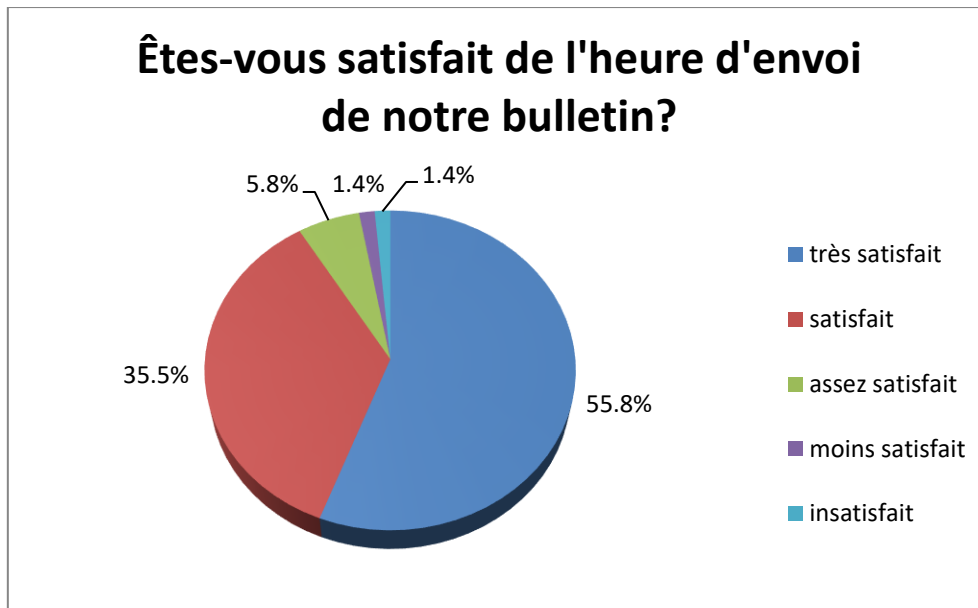
Le taux de réponse au sondage de 2019 est de 28,59 %, soit 147 réponses sur 514 invitations ont pu être évaluées.

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.

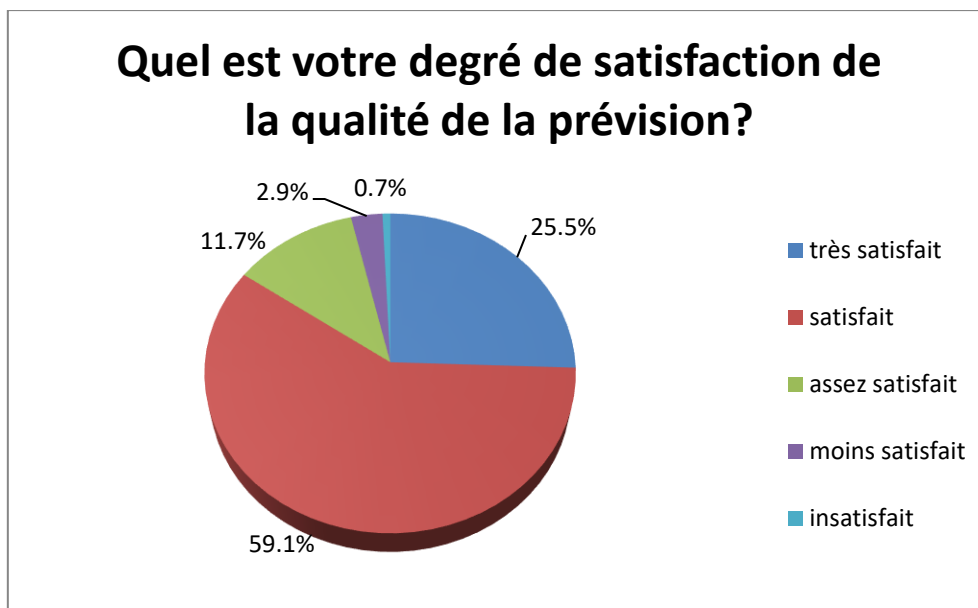
Ci-dessous, vous pouvez consulter le résumé de vos réponses.



Presque 90 % de nos clients sont satisfaits ou très satisfaits de notre bulletin aéronautique.

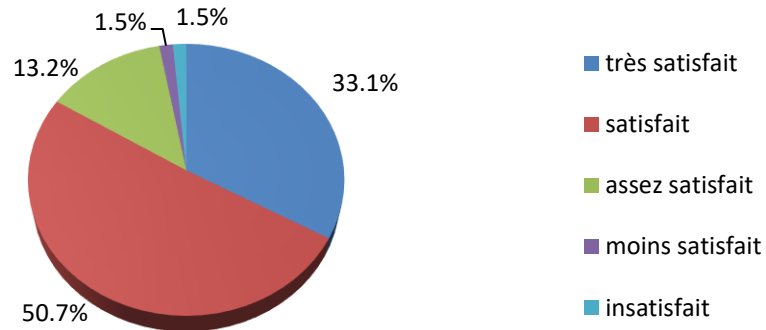


La satisfaction de l'heure d'envoi de notre bulletin dépasse 90 %.



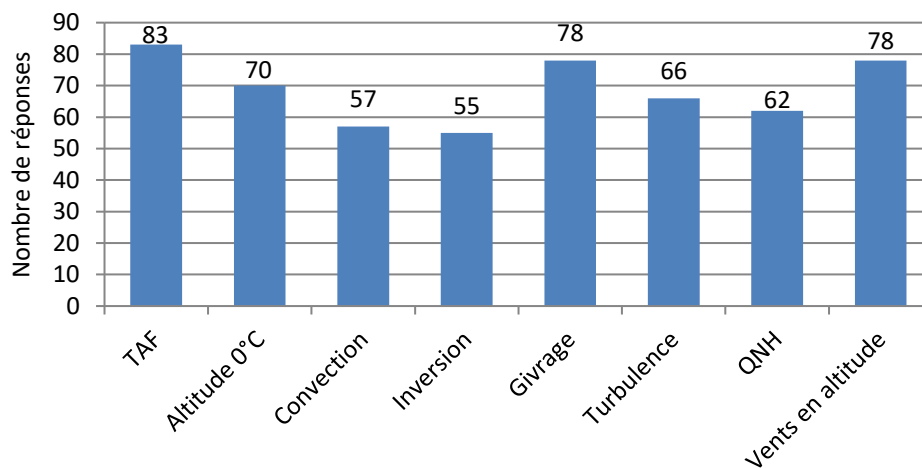
La qualité de nos prévisions est appréciée par presque 90 % de nos clients.

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

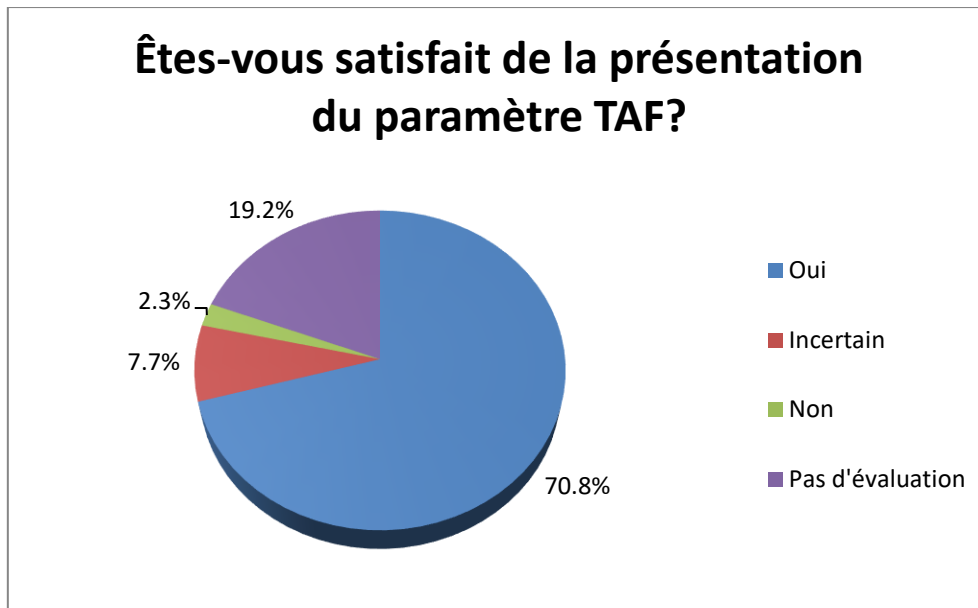


Plus que 85 % de nos clients sont satisfaits de l'information de notre bulletin.

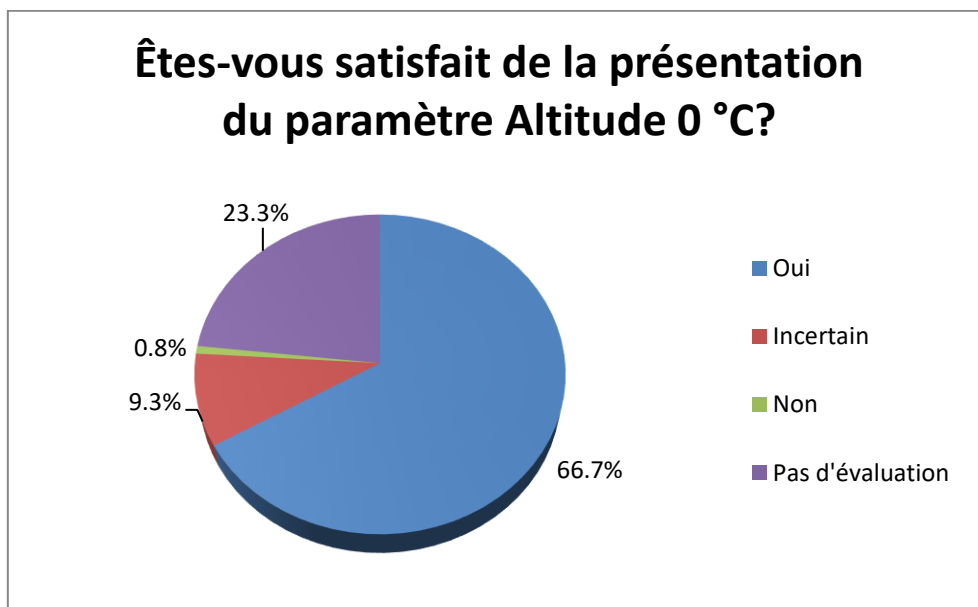
Quelles informations consultez-vous régulièrement?



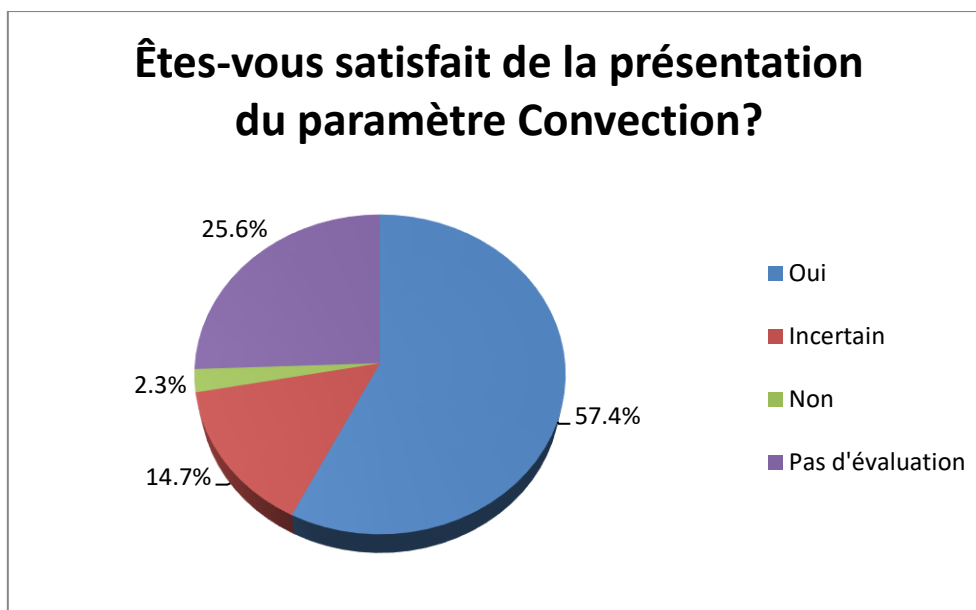
La majorité de nos clients s'intéresse au TAF, au givrage et aux vents en altitude.



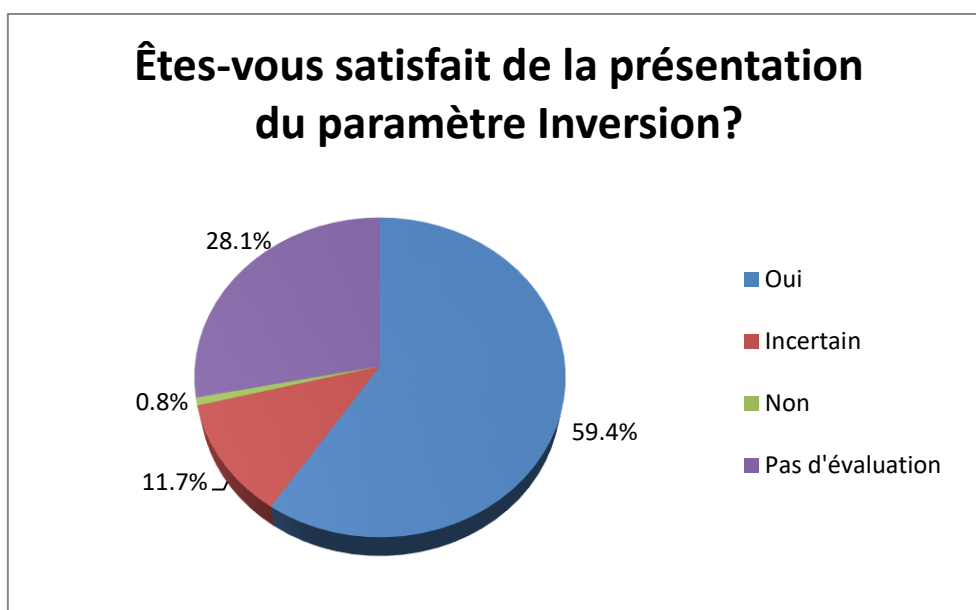
Presque 88 % des clients qui ont évalué la présentation du paramètre TAF sont satisfaits de celle-ci.



87 % de nos clients qui ont évalué la présentation du paramètre Altitude 0 °C sont satisfaits de celle-ci.

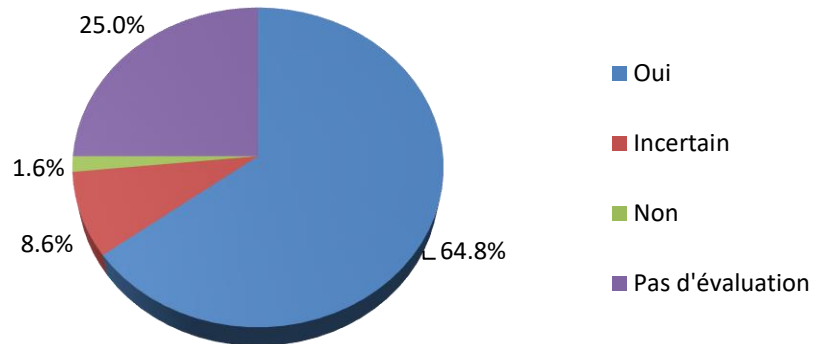


77 % de nos clients qui ont évalué la présentation du paramètre Convection sont satisfaits de celle-ci.



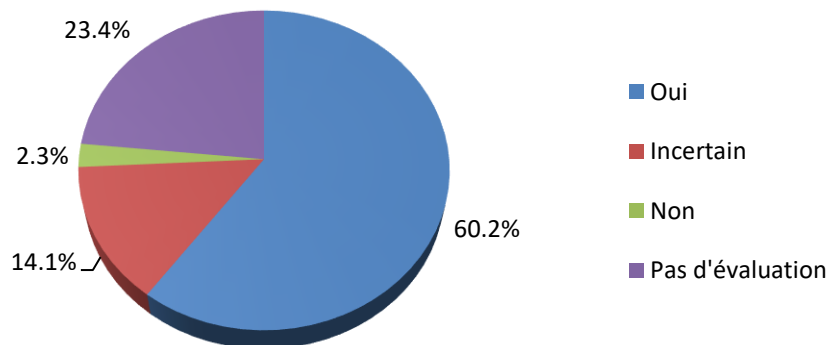
83 % de nos clients qui ont évalué la présentation du paramètre Inversion sont satisfaits de celle-ci.

Êtes-vous satisfait de la présentation du paramètre Givrage?

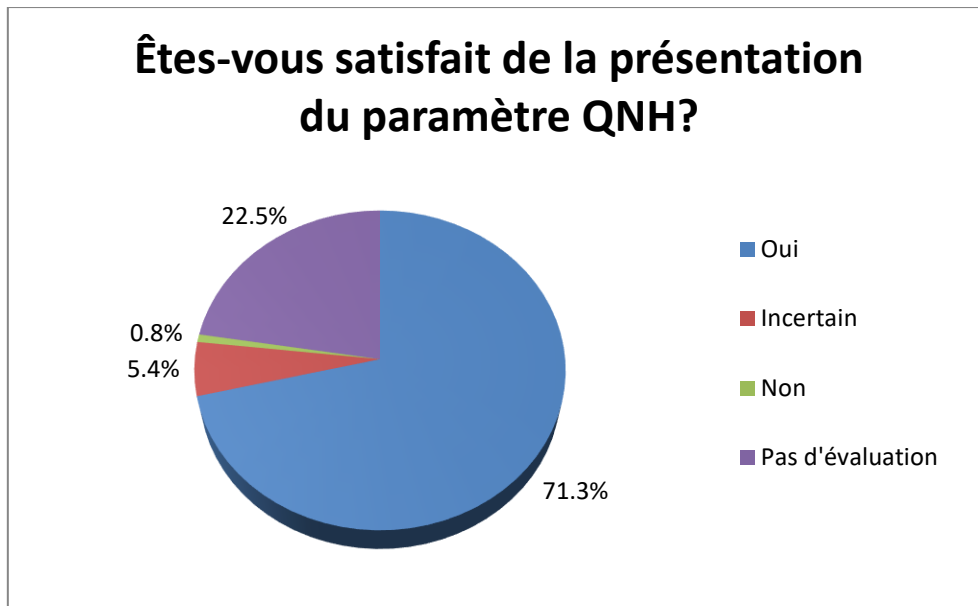


86 % de nos clients qui ont évalué la présentation du paramètre Givrage sont satisfaits de celle-ci.

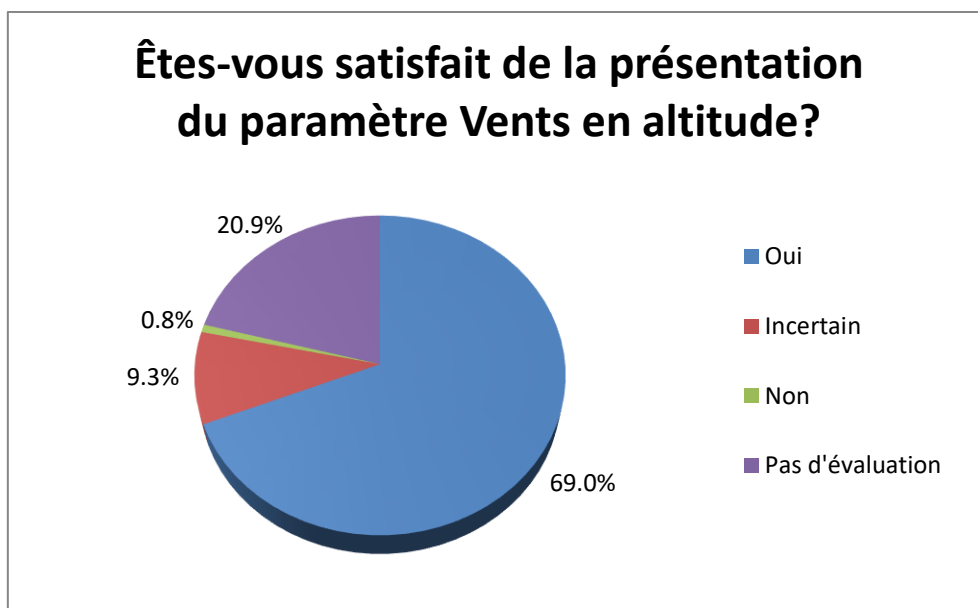
Êtes-vous satisfait de la présentation du paramètre Turbulence?



79 % de nos clients qui ont évalué la présentation du paramètre Turbulence sont satisfaits de celle-ci.

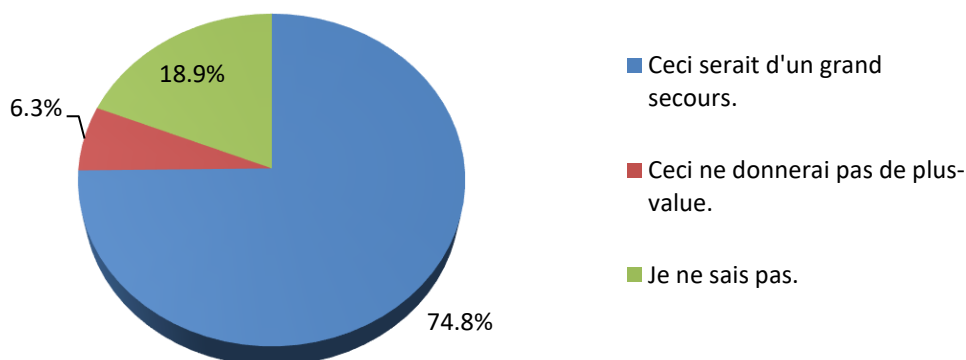


Une grande majorité de 92 % de nos clients qui ont évalué la présentation du paramètre QNH sont satisfaits de celle-ci.



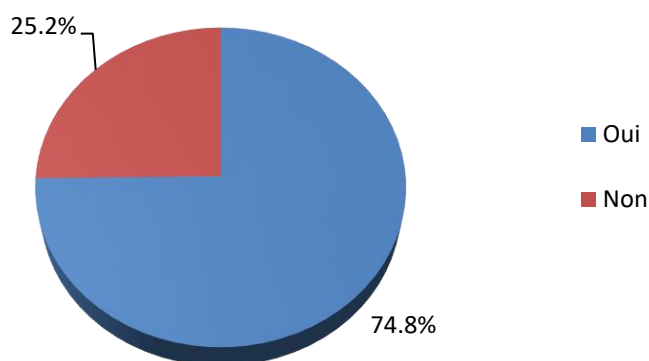
87 % de nos clients qui ont évalué la présentation du paramètre Vents en altitude sont satisfaits de celle-ci.

Qu'est-ce que vous pensez d'un atmogramme, contenant les informations altitude 0°C, QNH, vents en altitude, ...?



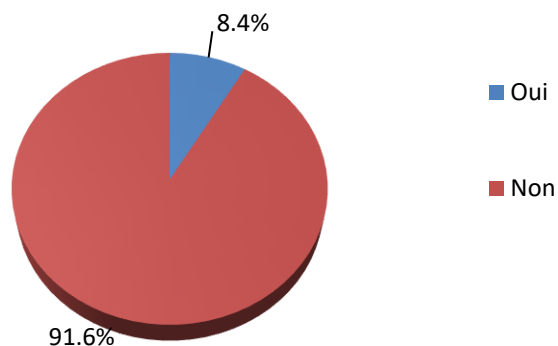
Bien que la plupart de nos clients soit satisfait de la présentation des différents paramètres météorologiques, environ $\frac{1}{4}$ des clients ont répondu qu'une présentation graphique serait utile. Quelques-uns de nos clients pensent quand-même qu'une description décrite des informations est irremplaçable.

Utilisez-vous notre site web www.meteolux.lu?



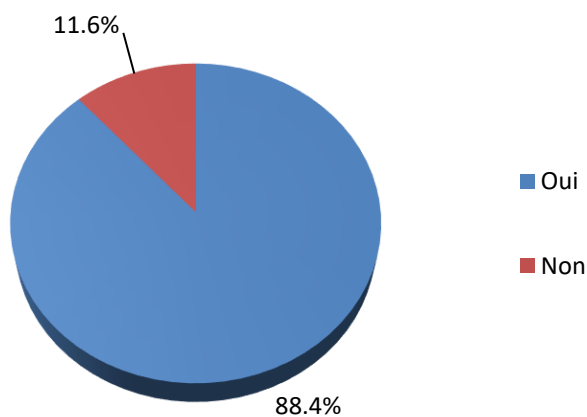
Environ $\frac{3}{4}$ de nos clients utilisent, en plus du bulletin envoyé par mail, notre site web pour avoir des informations météorologiques.

Avez-vous eu des difficultés pour trouver les informations que vous cherchiez?

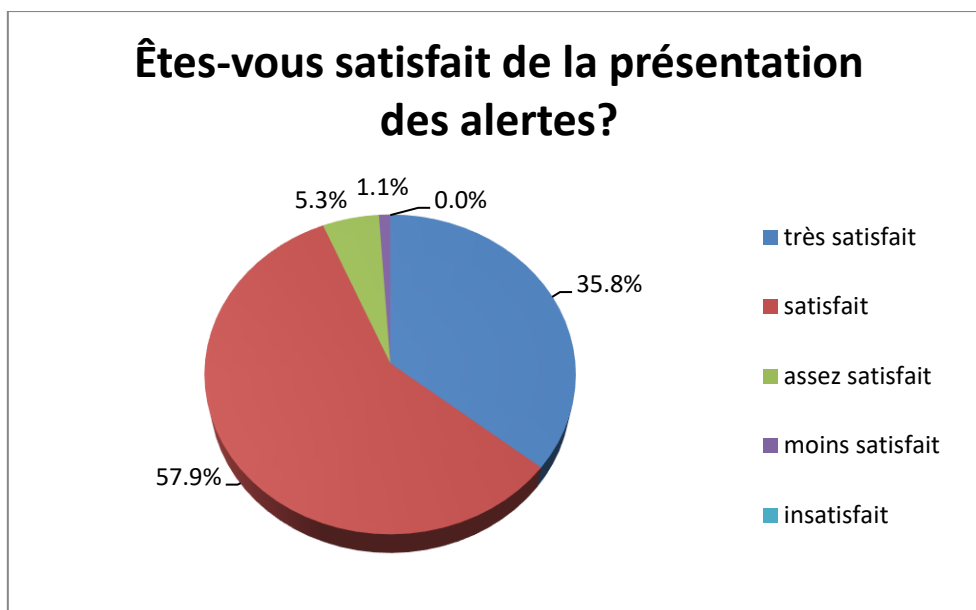


Une minorité des personnes sondées ont eu des problèmes pour trouver les informations qu'elles cherchaient.

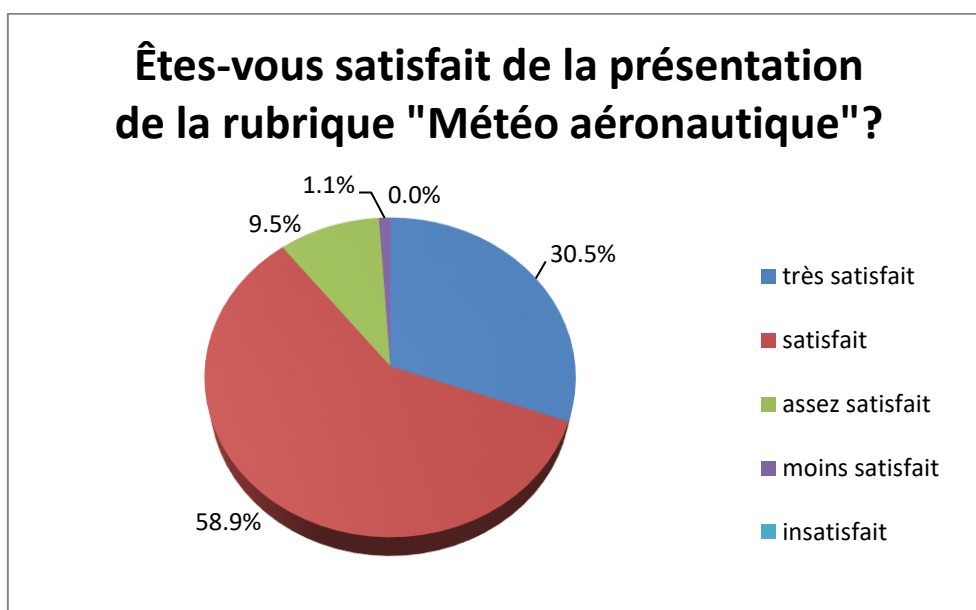
Avez-vous trouvé ces informations pertinentes?



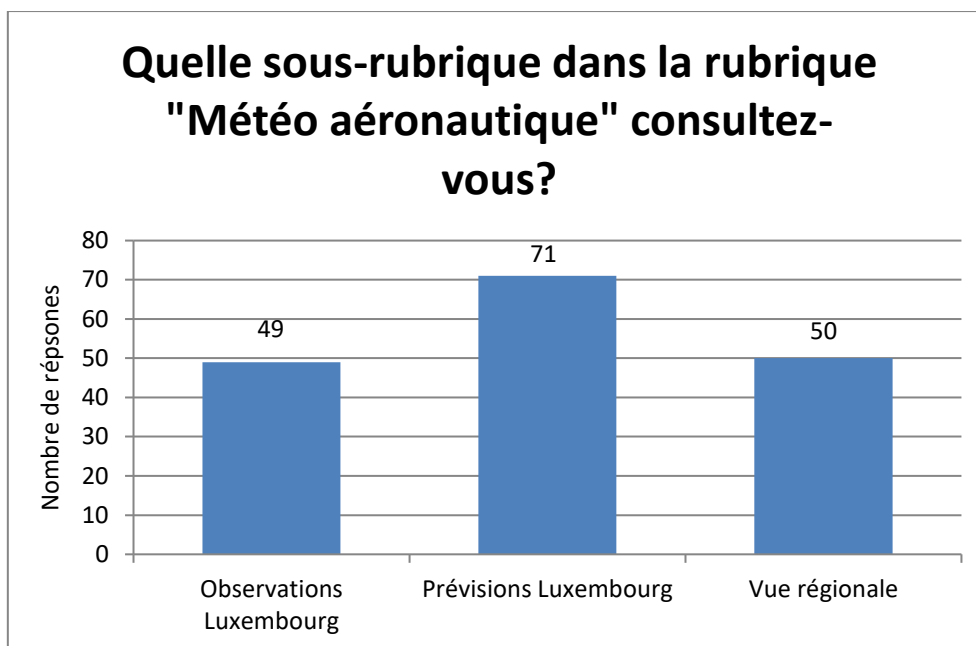
Presque 90 % de nos clients ont trouvé les informations pertinentes.



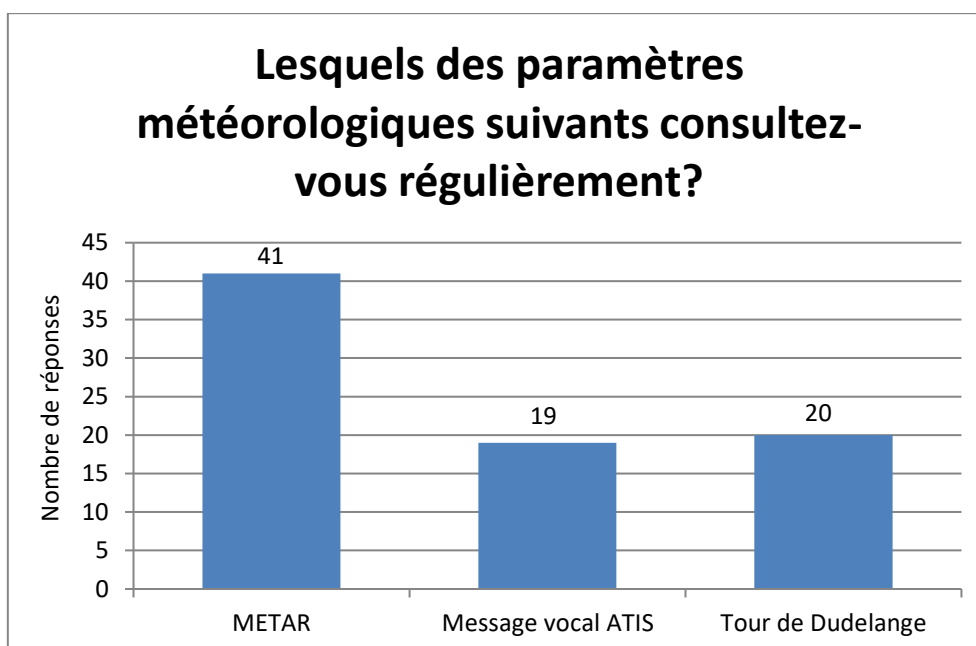
La majorité des personnes sondées (94 %) est satisfaite de la présentation des alertes.



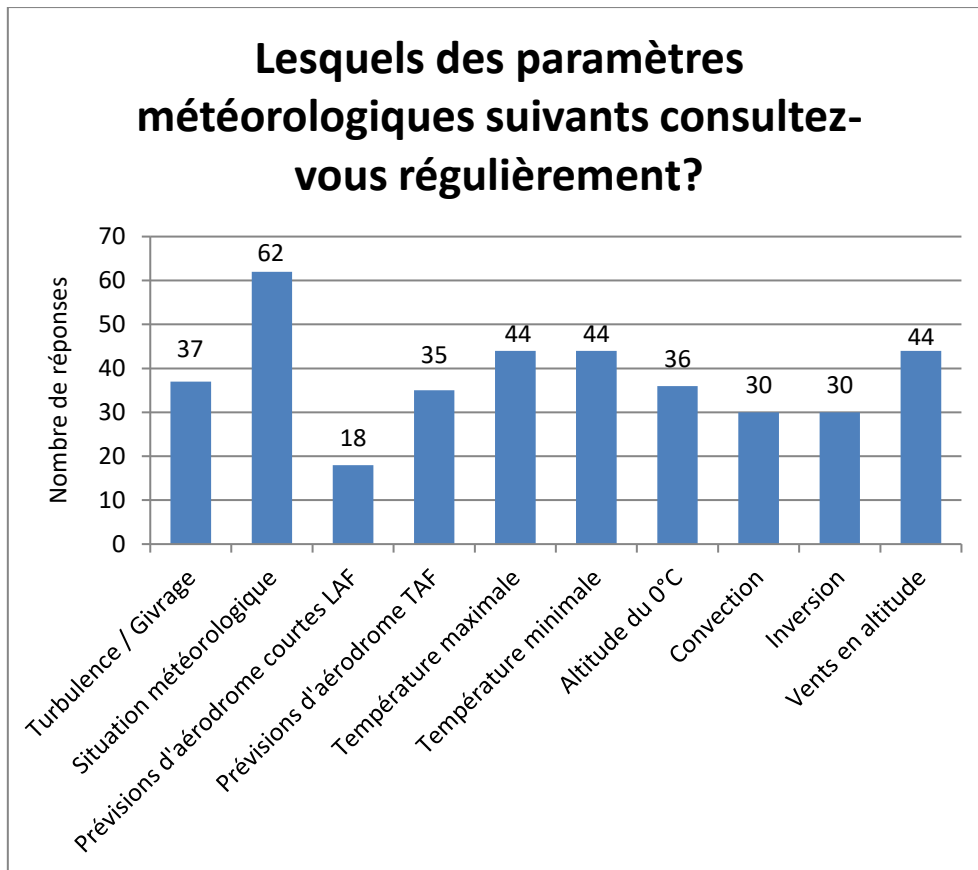
La grande partie de nos clients (89 %) est satisfaite de la présentation de la rubrique „Météo aéronautique“.



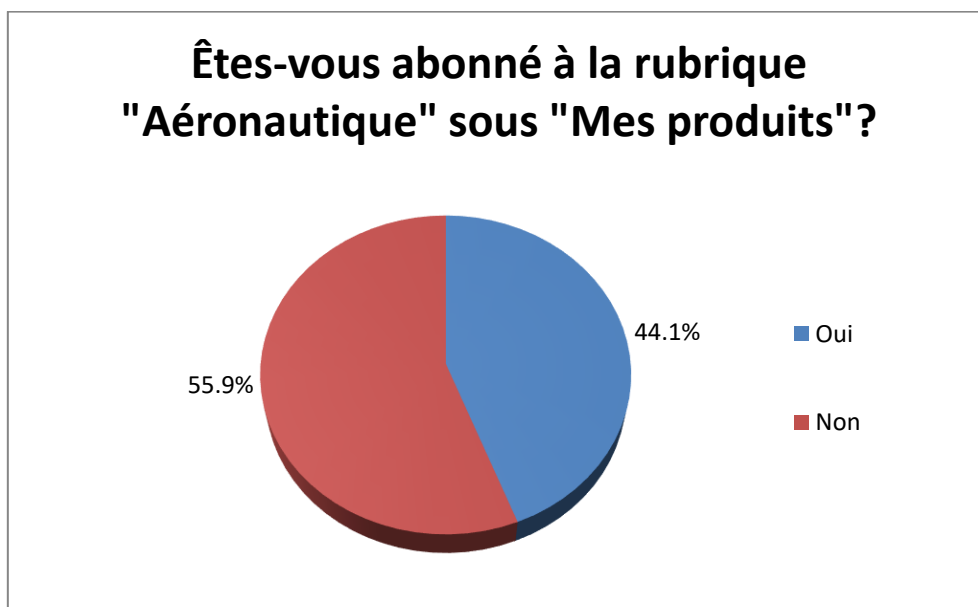
Toutes les trois sous-rubriques sont bien consultées, la majorité des personnes sondées s'intéresse aux prévisions météorologiques.



Dans la sous-rubrique „Observations Luxembourg“, le METAR est le paramètre le plus intéressant.

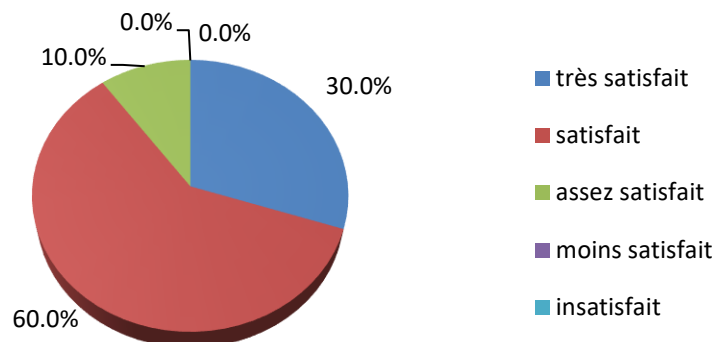


Les paramètres les plus intéressants dans la sous-rubrique „Prévisions Luxembourg“ sont la situation météorologique, les températures et les vents en altitude.



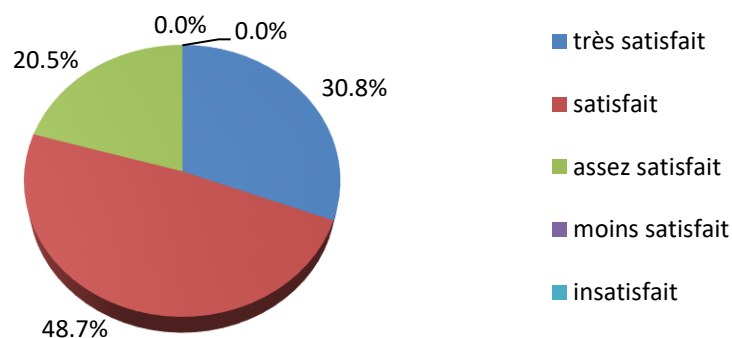
Moins que la moitié des personnes sondées est abonnée à la rubrique „Aéronautique“ sous „Mes produits“.

Êtes-vous satisfait de l'accessibilité de nos produits aéronautiques sous la rubrique "Mes produits"?



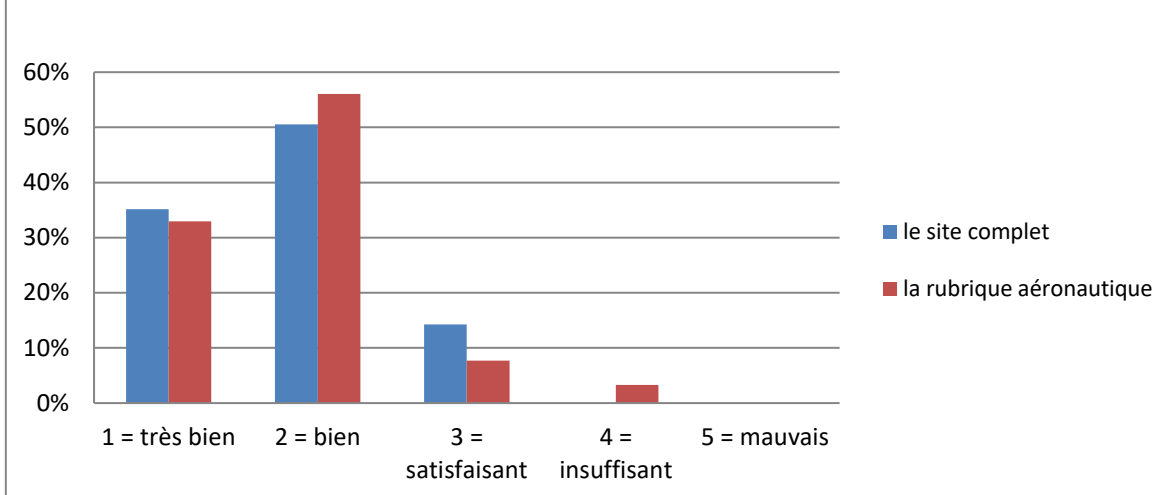
La majorité de nos clients (90 %) est satisfaite de l'accessibilité de nos produits aéronautiques sous la rubrique „Mes produits“.

Êtes-vous satisfait des cartes temps significatif "Belgique et Luxembourg" et "EUROC"?



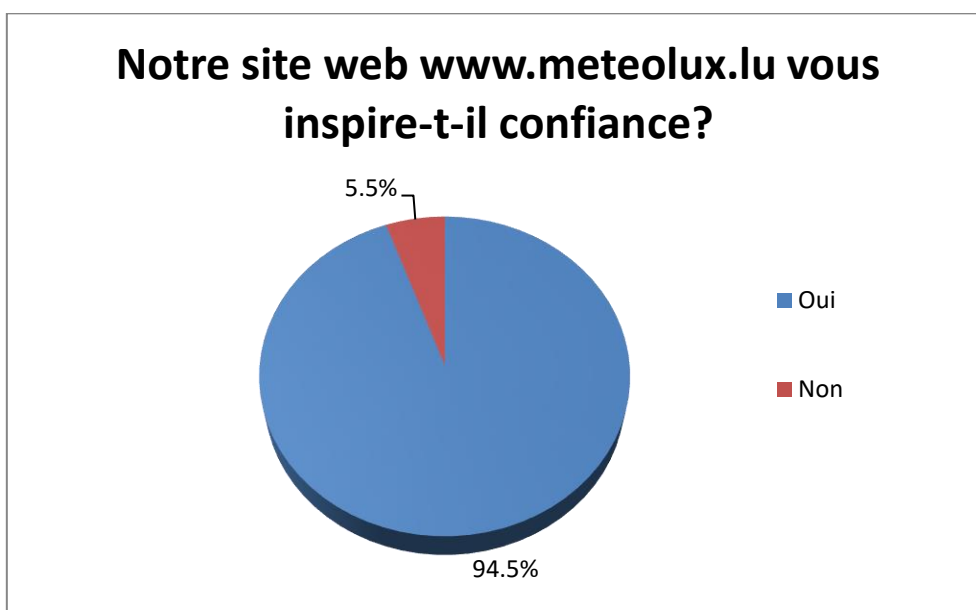
Plus que ¾ des personnes sondées sont satisfaites des cartes temps significatif.

Trouvez-vous le site attractif? Quelle note sur 5 donneriez-vous au site complet, respectivement à la rubrique aéronautique?

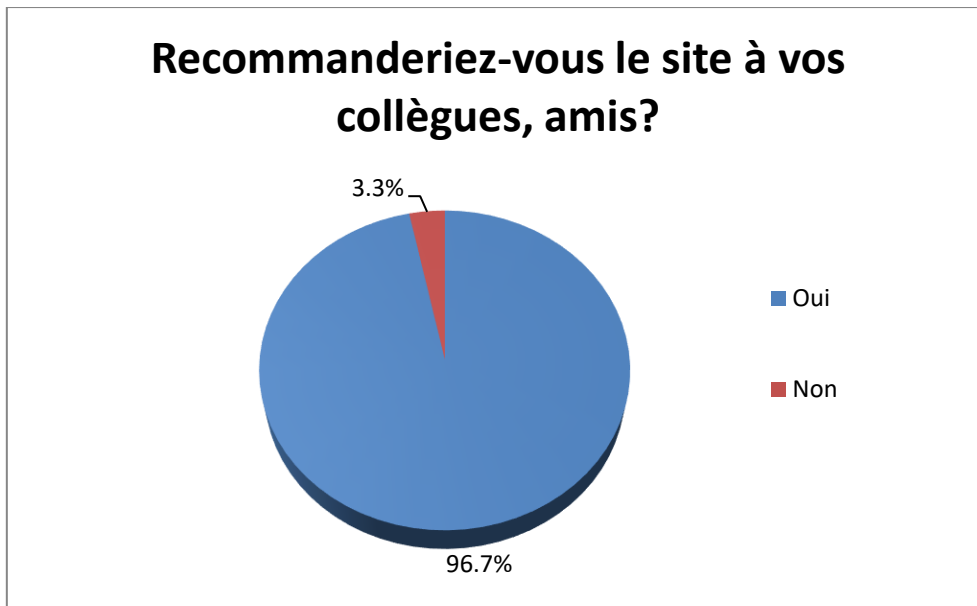


Tous nos clients pensent que notre site est attractif. Le site complet ainsi que la rubrique aéronautique plaisent à environ 90 % de nos clients.

Notre site web www.meteolux.lu vous inspire-t-il confiance?



Notre site web inspire confiance à presque tous nos clients aéronautiques.



La quasi-totalité des clients sondés recommanderait notre site aux collègues et amis.

MeteoLux vous remercie pour tous vos commentaires, suggestions et propositions. Ci-dessous, vous trouvez les réponses à vos remarques :

- Un client est très content avec „notre“ application IRM, surtout avec les images radar.
- Quinze clients sont très contents avec nos prévisions aéronautiques.
- Des cartes SWC couvrant un domaine plus petit ainsi que des altitudes plus basses que les cartes EUROOC (notamment les cartes SWC Belgique et Luxembourg) sont accessibles dans la rubrique « Mes Produits » sur notre site web. Un accès gratuit peut être demandé sous <https://www.meteolux.lu/fr/mes-produits>. De plus, la carte EUROOC de Météo-France a été remplacée par la carte SWC du Deutscher Wetterdienst contenant plus d'infos sur les basses couches dans notre bulletin aéronautique.
- Des informations plus exactes pour les vols VFR peuvent être demandées par téléphone auprès de nos prévisionnistes (Tél. 4798-27010). Le prévisionniste vous donne un briefing détaillé.
- Une augmentation du nombre de bulletins quotidiens n'est pas envisageable pour le moment dû à l'augmentation de la charge de travail.
- Des messages METAR et TAF pour la Grande-Région sont disponibles sur notre site web dans la rubrique « Vue régionale » (<https://www.meteolux.lu/fr/meteo-aeronautique/vue-regionale/?lang=fr>). Pour toutes autres questions, les prévisionnistes sont joignables par téléphone.
- MeteoLux n'opère que la station météorologique à l'aéroport Findel. D'autres observations météorologiques au Grand-Duché de Luxembourg peuvent être trouvées par exemple sur le site web de l'ASTA (<https://www.agrimeteo.lu>).
- En début de l'année dernière, le design du bulletin grand-public a été changé et des nouveaux graphiques concernant la durée d'ensoleillement, les températures, les précipitations, ... ont été intégrés.

- MeteoLux analysera si une représentation des informations comme les nuages bas, la pression atmosphérique, les vents, ... sous forme d'un « atmogramme » soit réalisable.
- Si vous avez des problèmes pour trouver des informations sur notre site web, n'hésitez pas à nous contacter. Nous essayons de simplifier l'accès aux données météorologiques sur notre site web.
- L'évolution de la température et du point de rosée par pas de 3 heures a été rajoutée au bulletin aéronautique en février 2020.
- Des images radar ont été intégrées sur le site web en juillet 2020 (<https://www.meteolux.lu/fr/meteo-au-luxembourg/?lang=fr>). De plus, les clients aéronautiques ont la possibilité de s'abonner à un nouveau produit composite (images d'intensité de précipitations et d'éclairs) dans la rubrique « Mes Produits » sur notre site web depuis janvier 2021 (<https://www.meteolux.lu/fr/actualites/nouveau-images-de-radar-et-d-eclairs-disponibles-aux-clients-aeronautiques/?lang=fr>).
- MeteoLux vérifiera et, si nécessaire, ajustera la qualité des données du vent à 100 mètres mesuré sur la tour de Dudelange. Nous nous excusons pour la panne persistante du capteur de vent.
- L'indication du « Runway in Use » dans le message parlé ATIS sera contrôlée.
- Des informations météorologiques et diagrammes interactifs en temps réel, ainsi que des modèles en 3D ne peuvent pas être proposés pour le moment pour des raisons techniques. En revanche, MeteoLux fera son mieux pour moderniser et perfectionner ses produits dans la mesure du possible.
- Le diagramme des précipitations dans le bulletin grand-public est visualisé d'une façon plus précise depuis l'implémentation du nouveau design en début de l'année 2020.
- Nos bulletins météorologiques sont disponibles en allemand et en français depuis le début de l'année 2019.
- L'horaire du crépuscule et de l'aube civil peut être trouvé dans notre bulletin aéronautique depuis novembre 2020.
- En raison des problèmes techniques, les messages METAR manquaient temporairement sur notre site web dans la rubrique « Vue régionale ». Ces problèmes sont résolus entre-temps.
- MeteoLux améliore continûment la qualité et la fiabilité de ses produits pour pouvoir vous proposer un service optimal.
- Si notre site web ne vous satisfait pas, n'hésitez pas à nous contacter pour nous donner l'opportunité d'améliorer nos services.