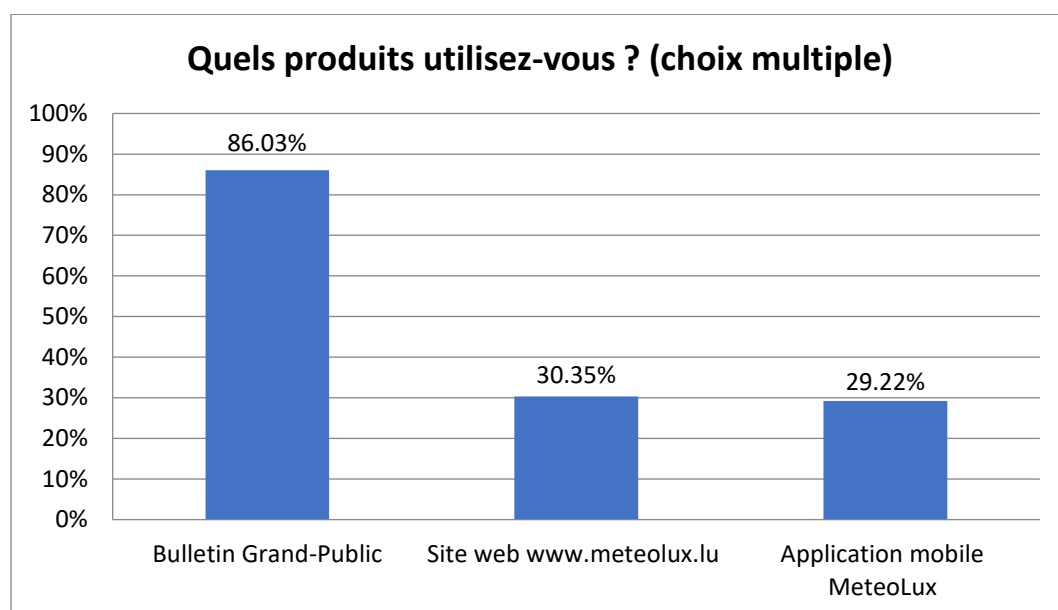


## Résultats du sondage clients 2023

Une invitation au sondage clients a été envoyée par e-mail à 6277 clients en novembre 2023. En plus, le lien vers le sondage a été accessible sur notre site web ainsi que sur notre compte Twitter/X.

1060 réponses complètes et 508 réponses partielles ont été reçues.

Le sondage se compose de 4 sections : 2 questions générales, 6 questions concernant le bulletin météorologique, 19 questions concernant notre site web et 4 questions concernant notre application mobile. Les réponses aux questions peuvent être trouvées en bas.

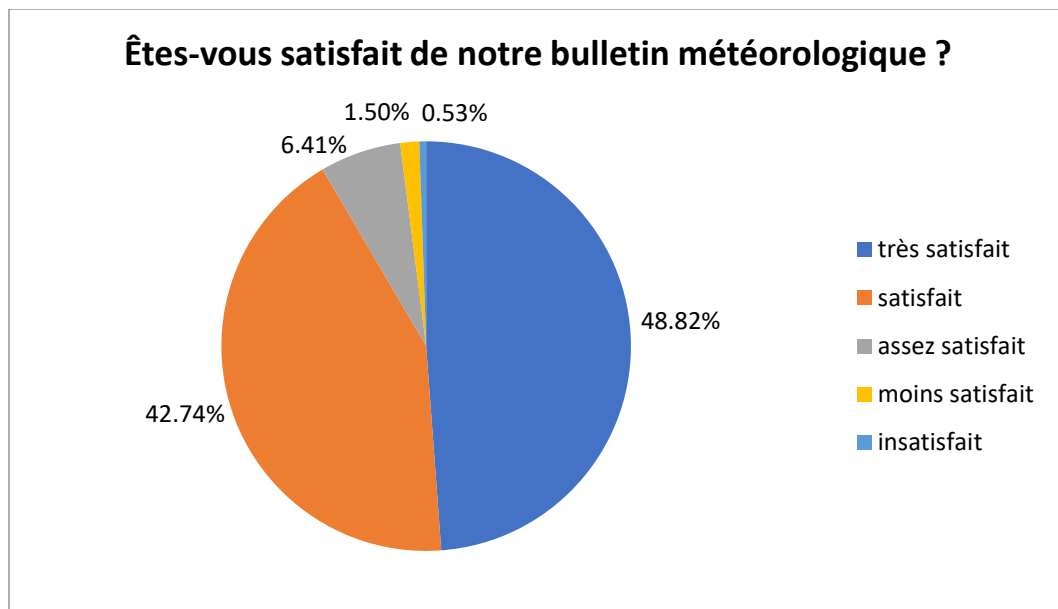


On peut bien voir que la majorité des personnes sondées utilise notre bulletin météorologique. Notre application, qui est disponible depuis juillet 2022, est presque aussi populaire que notre site web.

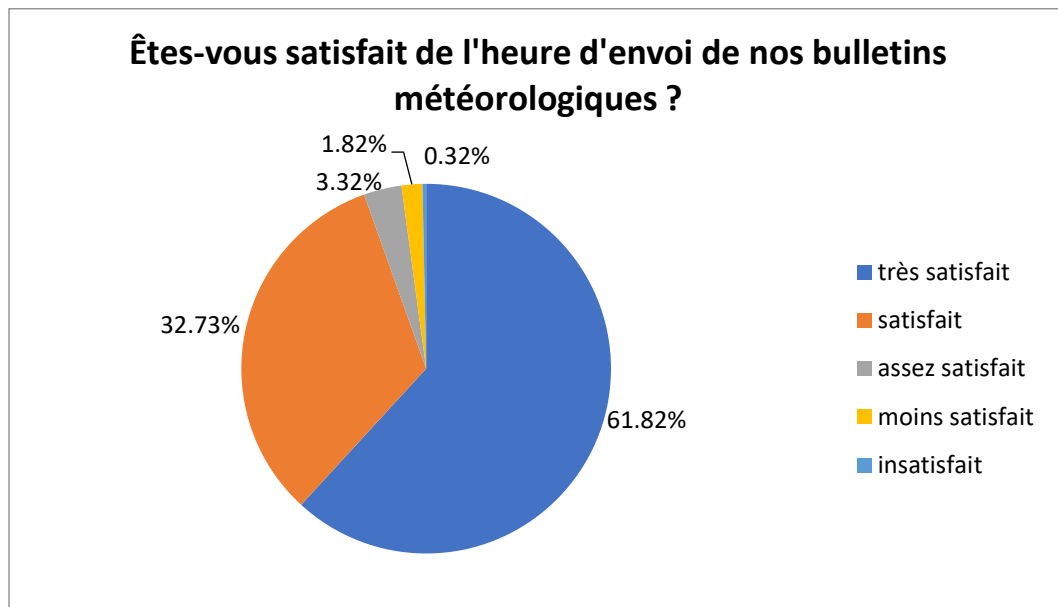
### Dans quelle langue MeteoLux devrait fournir ces produits ?

	Sondage allemand	Sondage français
<b>1. position</b>	Luxembourgeois	Français
<b>2. position</b>	Allemand	Luxembourgeois
<b>3. position</b>	Français	Allemand
<b>4. position</b>	Anglais	Anglais

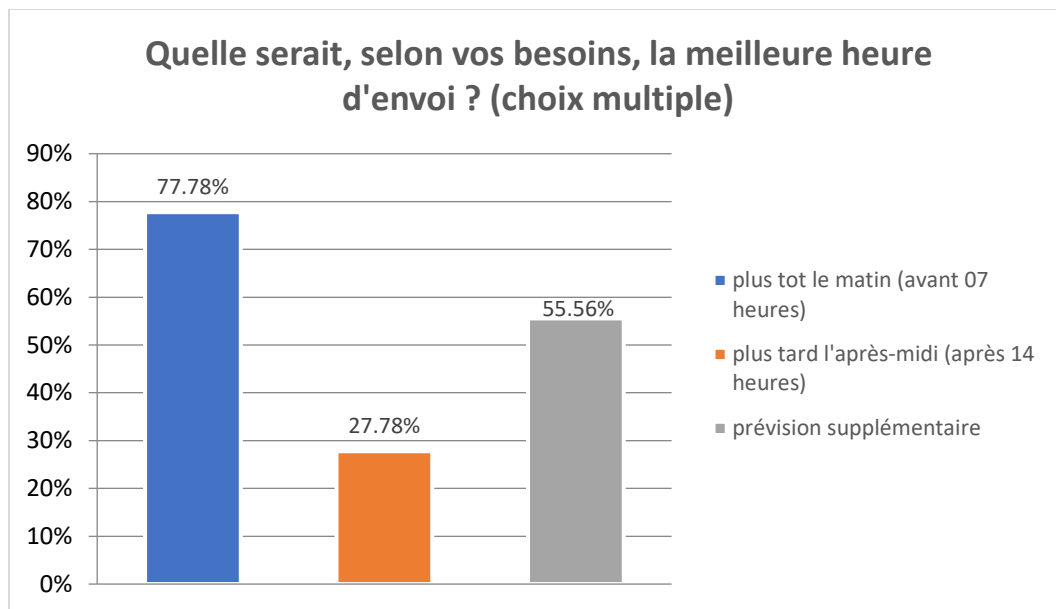
On constate que de nombreuses personnes souhaiteraient recevoir les prévisions en luxembourgeois, à côté du français et de l'allemand. Les prévisions en anglais seraient les moins populaires.



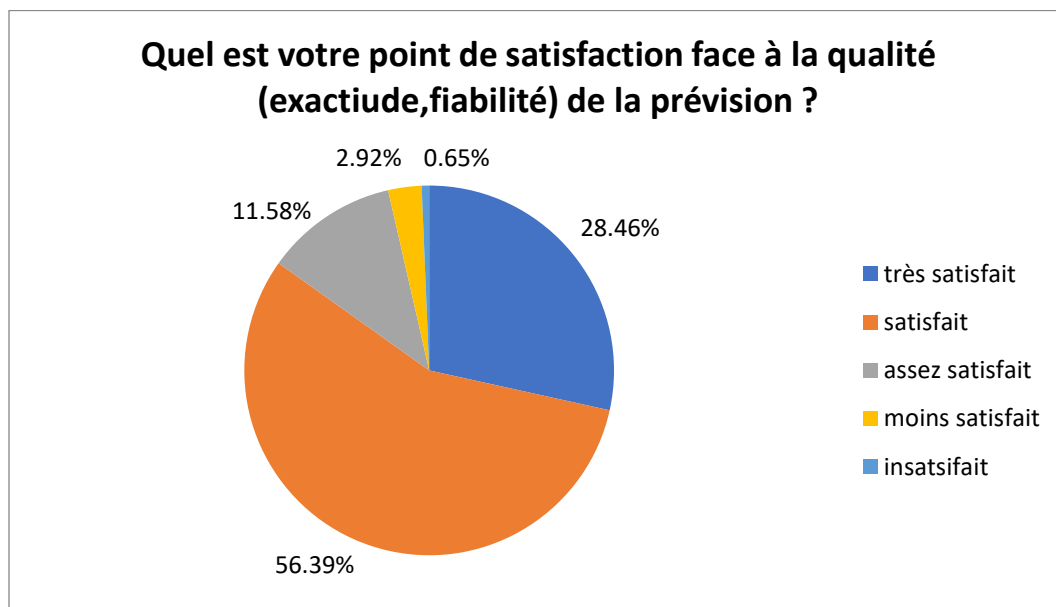
Environ 90 % de nos clients sont satisfaits ou très satisfaits de notre bulletin météo grand-public.



Un peu plus de 90 % de nos clients sont satisfaits ou très satisfaits des horaires de diffusion de nos bulletins météo. Certains clients ont proposé d'envoyer le bulletin météo plus tôt le matin, d'envoyer le bulletin météo plus tard l'après-midi ou d'introduire un bulletin météo supplémentaire le soir. Ceci est visible dans le graphique suivant.

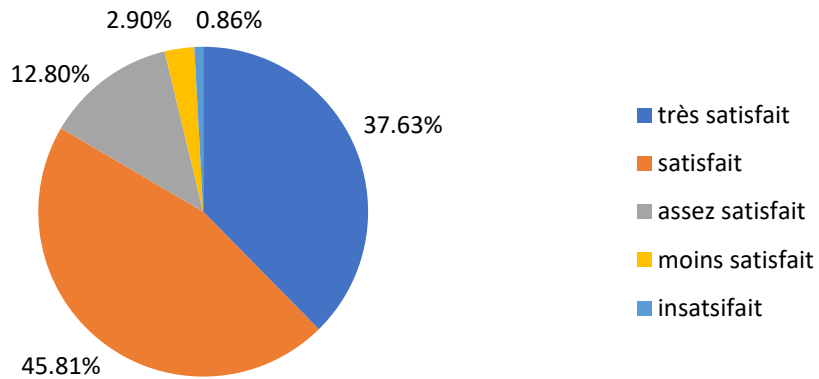


2,13 % des personnes interrogées souhaiteraient des horaires de distribution différents, la plupart plus tôt que 7 heures le matin. 1,07 % des personnes interrogées souhaiteraient un bulletin météo supplémentaire, principalement à midi vers 12h-13h (50 %) et le soir vers 19h-21h (40 %).



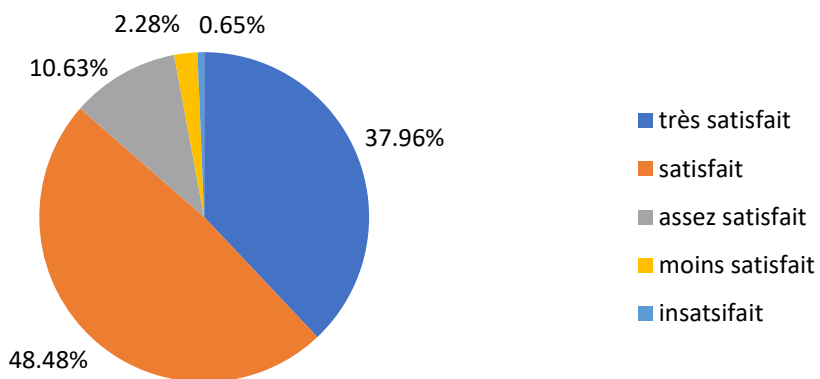
La qualité de nos prévisions est appréciée par environ 85 % de nos clients.

**Quel est votre point de satisfaction face à la présentation du bulletin (layout, représentation des données) de la prévision ?**



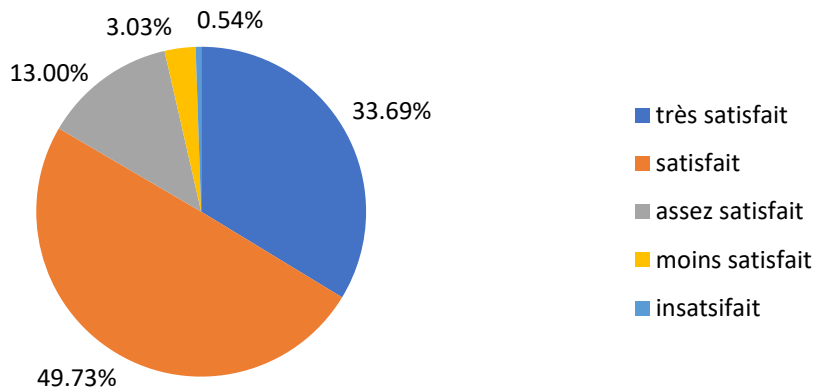
Environ 83 % de nos clients sont satisfaits / très satisfaits de la présentation de nos bulletins météorologiques.

**Quel est votre point de satisfaction face à l'information (contenu, type d'information) de nos bulletins de la prévision ?**



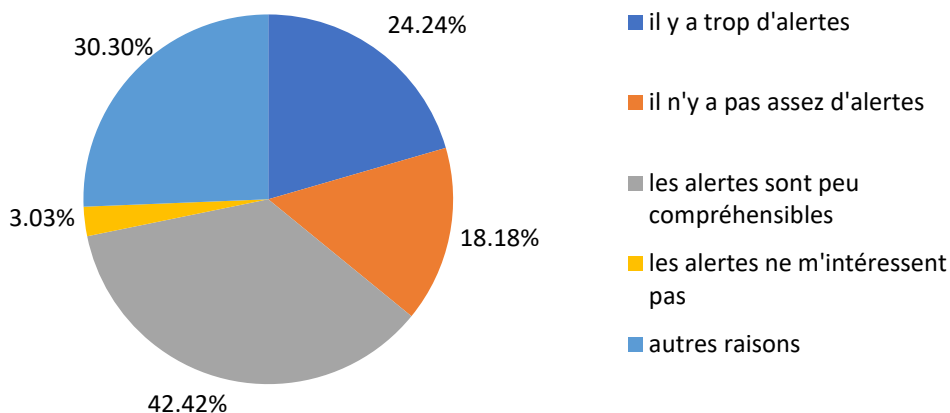
Le contenu informatif de nos bulletins météo répond aux attentes de 85 % de nos clients.

**Quel est votre point de satisfaction face à la qualité (exactitude, fiabilité) et la présentation (lisibilité, représentation des données) des alertes ?**



83 % des clients interrogés ont déclaré d'être satisfaits / très satisfaits de la présentation et de la qualité de nos alertes.

**Pourquoi êtes-vous moins ou pas satisfaits des alertes ? (choix multiple)**

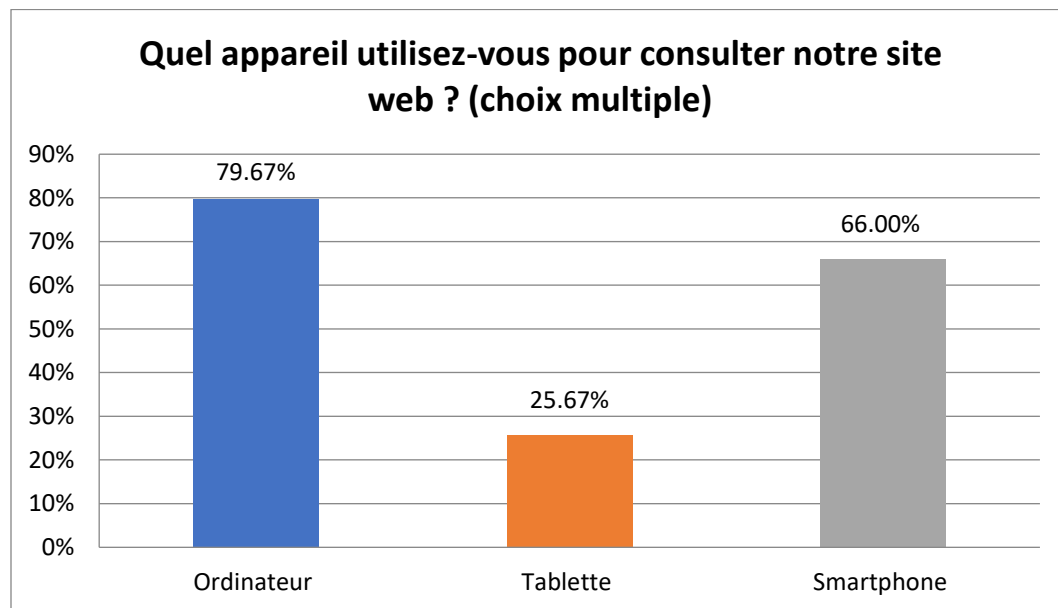


3,57% des personnes ayant répondu à cette question se disent moins satisfaites ou insatisfaites des alertes. Le plus souvent, cela était dû au fait que les alertes ne soient pas bien compréhensibles. Les « autres raisons » étaient principalement le manque de précision des alertes.

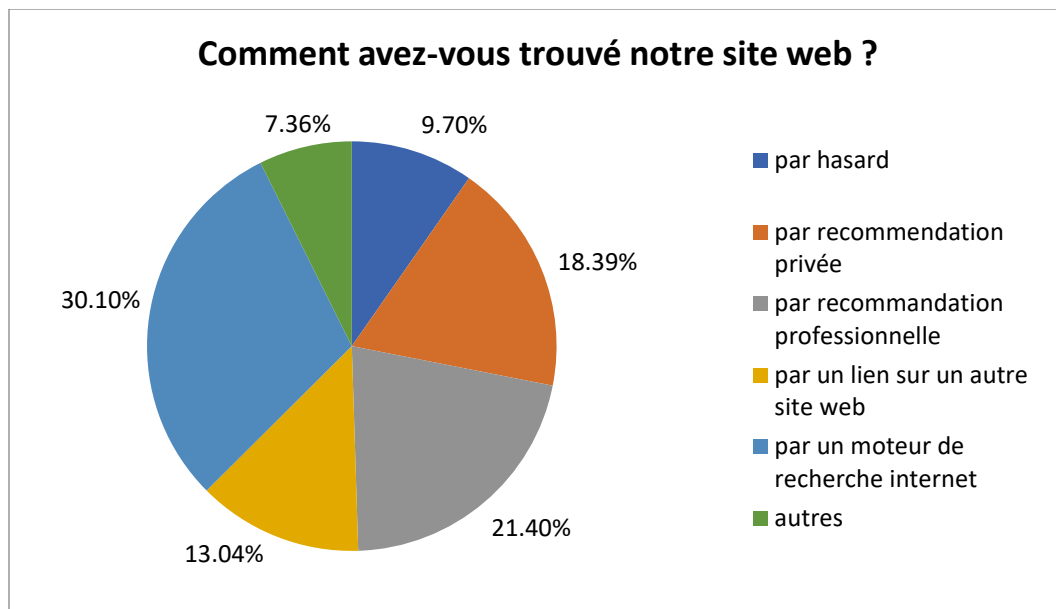
## Où voyez-vous du potentiel pour améliorer notre bulletin météorologique ?

En total, il y avait 268 réponses avec 306 commentaires évaluables. 28 % des commentaires contenaient des éloges. En outre, au moins 3% des commentaires reçus suggéraient les améliorations suivantes ou formulaient des critiques :

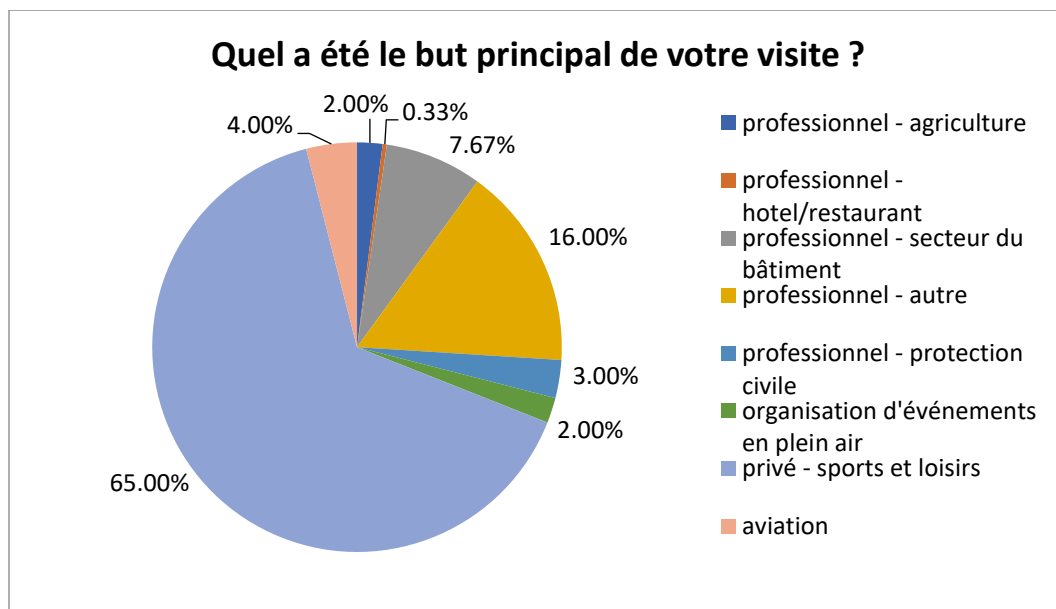
- Amélioration du lien PDF
- Critique générale sur la lisibilité et la mise en page
- Réduction des intervalles de temps
- Prévisions plus détaillées
- Critique de la gestion des alertes
- Amélioration des prévisions de précipitations, de températures et du vent
- Prévisions à longue durée
- Résolution géographique plus élevée
- Paramètres météorologiques supplémentaires
- Modification des heures d'envoi des bulletins
- Indice de probabilité



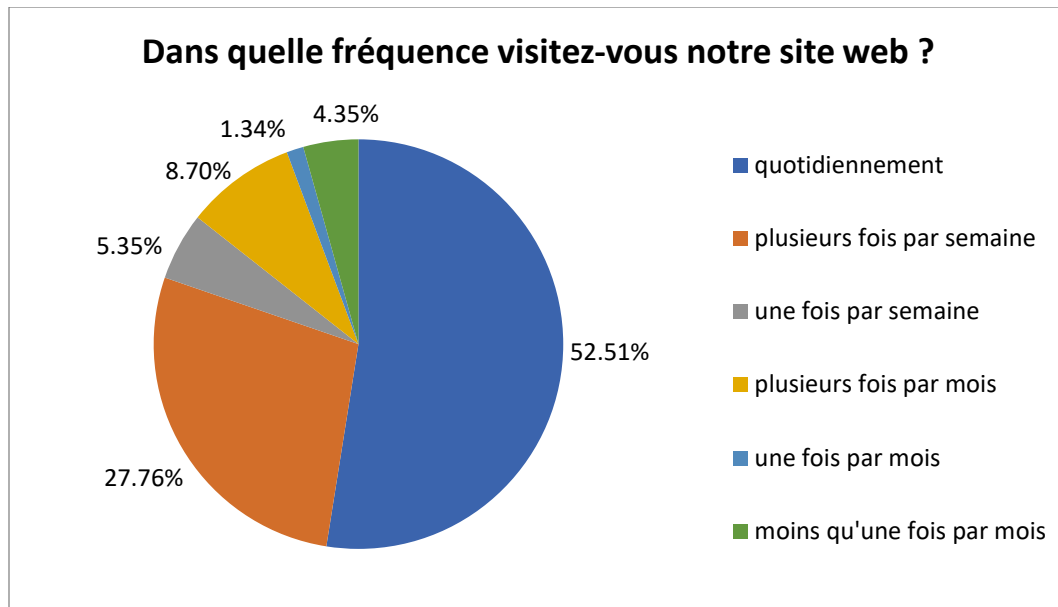
La plupart des gens utilise un ordinateur pour accéder à notre site web, suivi par l'utilisation d'un smartphone.



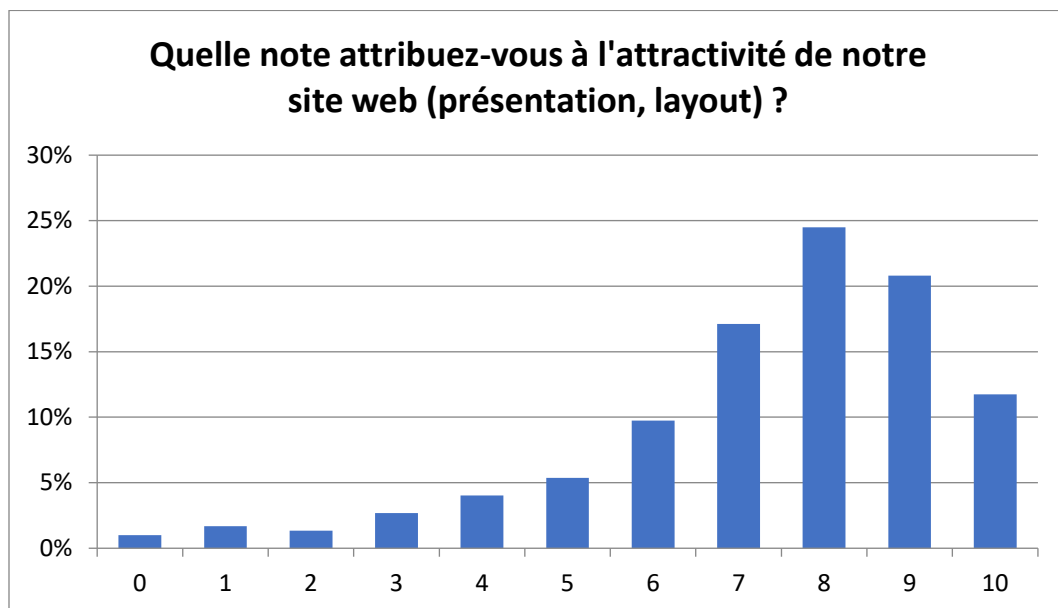
Le site Internet est principalement trouvé par le biais de moteurs de recherche, mais aussi par recommandation professionnelle ou privée. Dans la rubrique « Autre », il est principalement indiqué que le site Internet est connu depuis des années.



Presque 2/3 des clients utilisent notre site Internet pour s'informer à des fins privées. 29 % des clients l'utilisent pour des fins professionnelles.

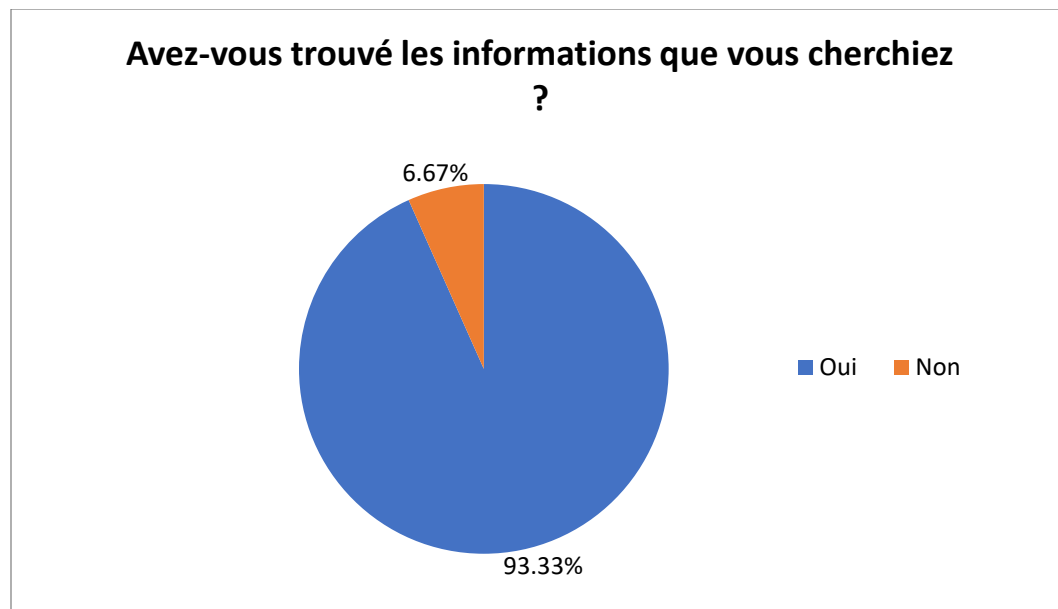


Plus de la moitié des clients interrogés visite notre site internet tous les jours. Plus que 80 % des personnes l'utilisent au moins plusieurs fois par semaine.



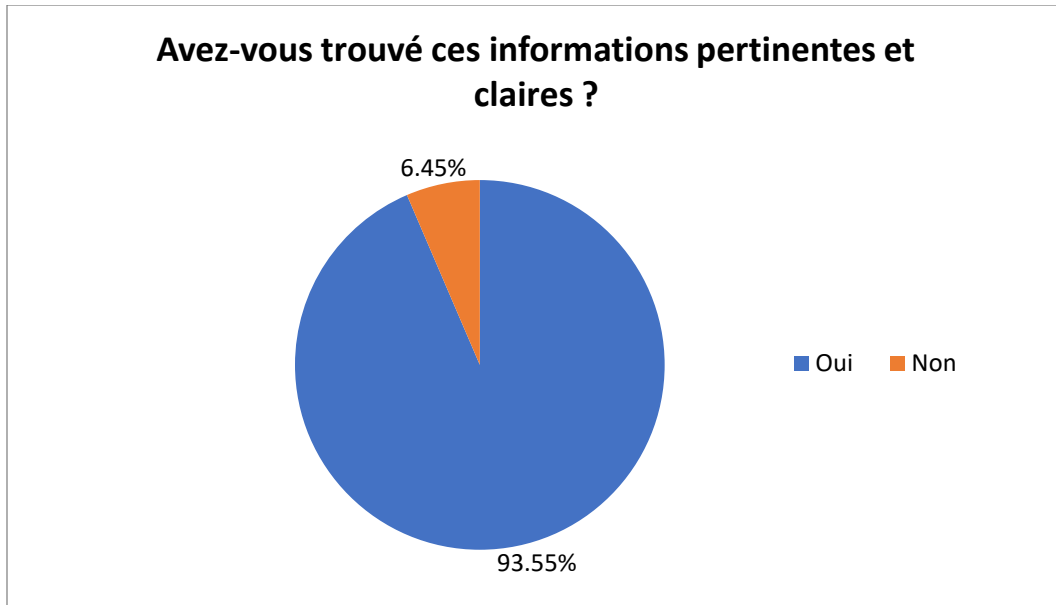
L'attractivité de notre site web a été évaluée bonne avec une moyenne de 7,34.



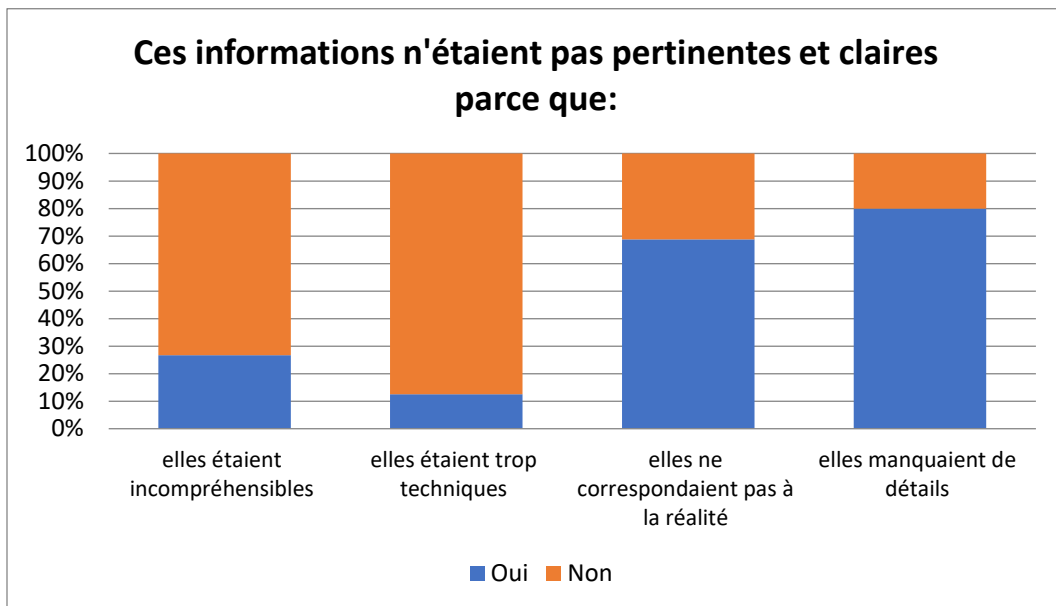


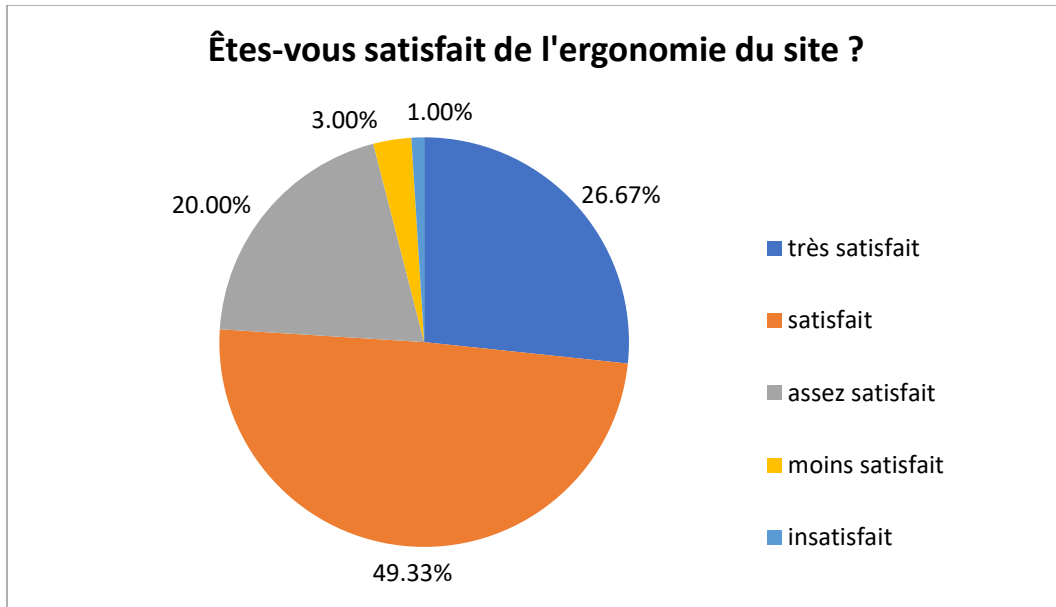
Une grande partie des clients a trouvé les informations recherchées sur notre site web. Sur les 20 personnes qui ont répondu par la négative à cette question, 16 ont répondu ce qui leur manquait sur notre site Internet :

- Des prévisions plus détaillées, dans le temps ou dans l'espace, ainsi que dans leur contenu
- Des prévisions plus fiables
- Des valeurs et des estimations climatiques générales et spécifiques
- Des prévisions spécifiques et paramètres météorologiques supplémentaires
- Une carte d'ensemble en cas d'alertes orageuses

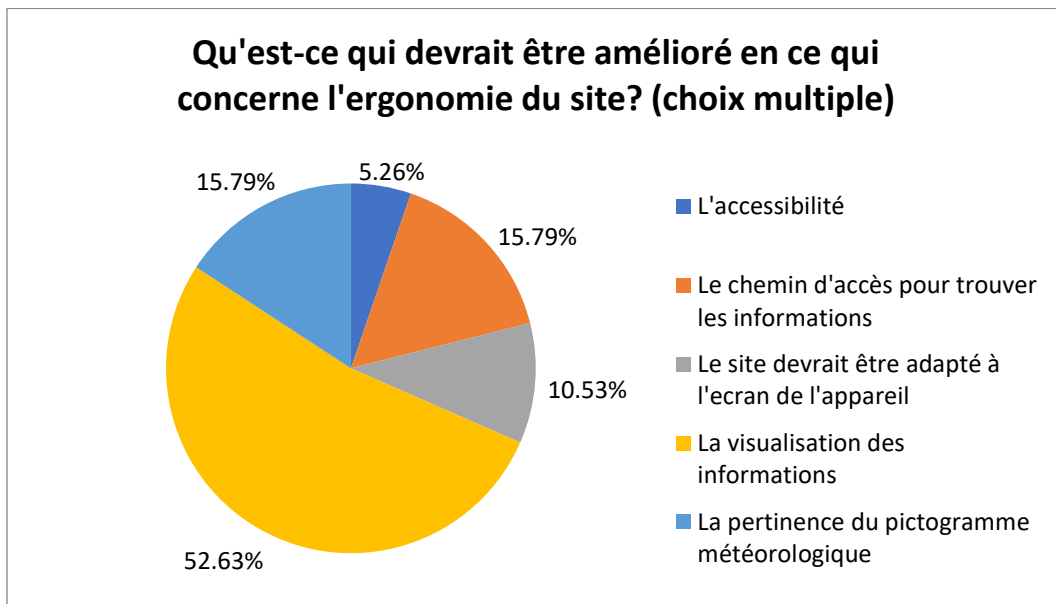


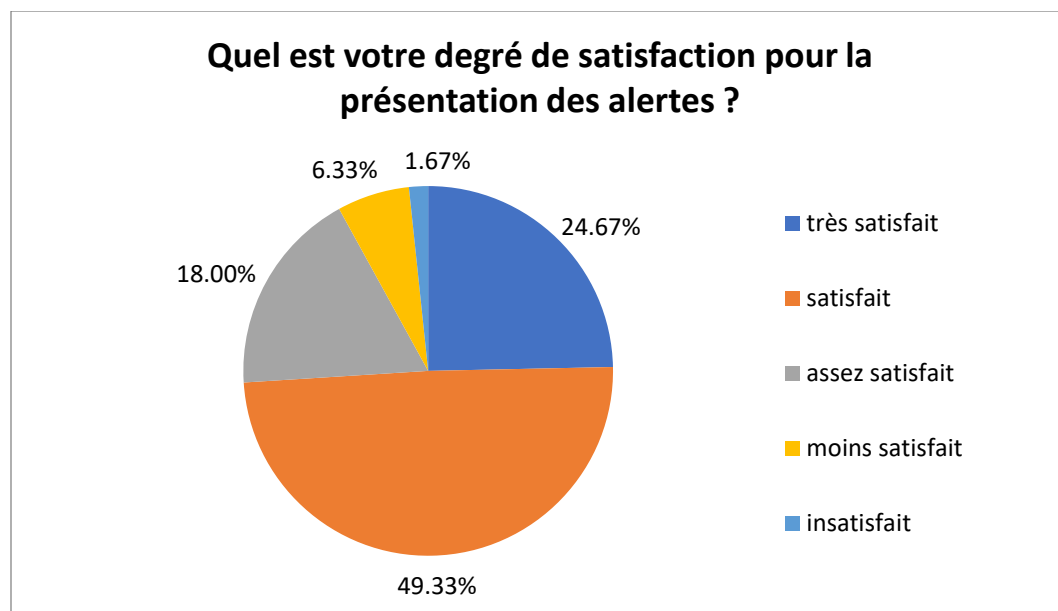
La majorité des clients estime que les informations sont pertinentes et clairement compréhensibles. Toutefois, 17 personnes estiment que les informations ne sont pas pertinentes et clairement compréhensibles. Ceci principalement en raison du manque de détails et du fait qu'elles ne correspondent pas à la réalité.



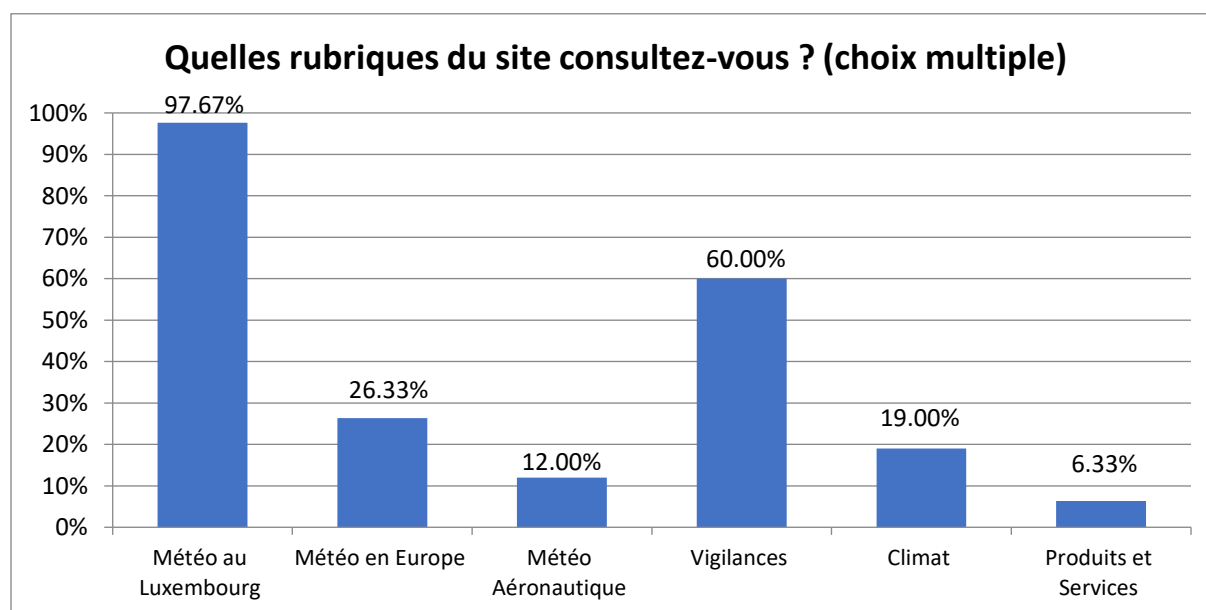


Les  $\frac{3}{4}$  des clients sont satisfaits ou très satisfaits de l'ergonomie de notre site Internet. Les critiques concernant l'ergonomie sont indiquées dans le graphique ci-dessous.

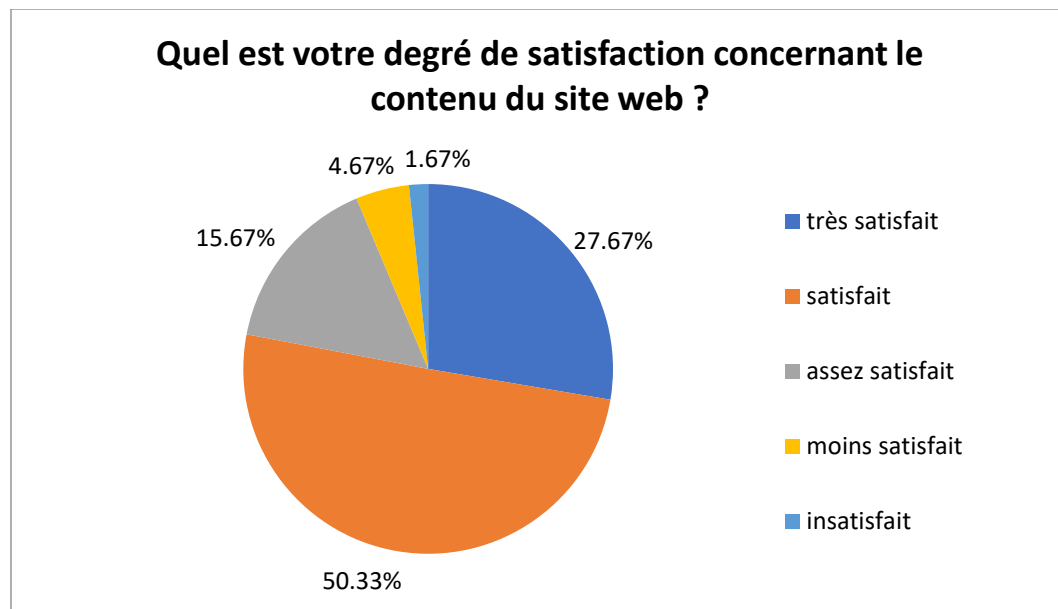




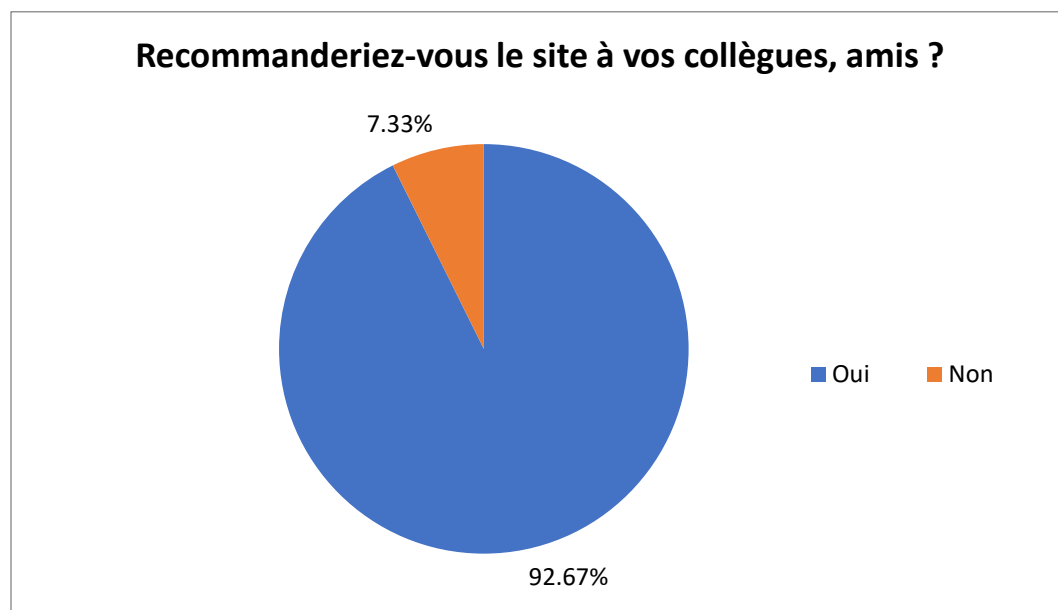
Près des ¾ des clients sont satisfaits / très satisfaits de la présentation des alertes sur notre site Internet.



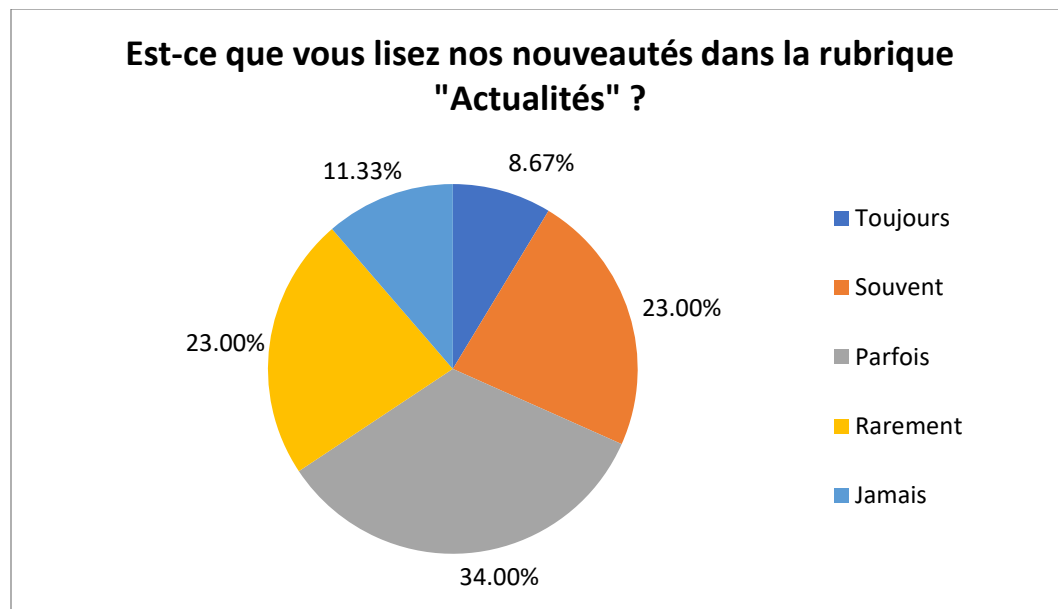
Les rubriques „Météo au Luxembourg“ et „Vigilances“ sont les plus consultées par nos clients.



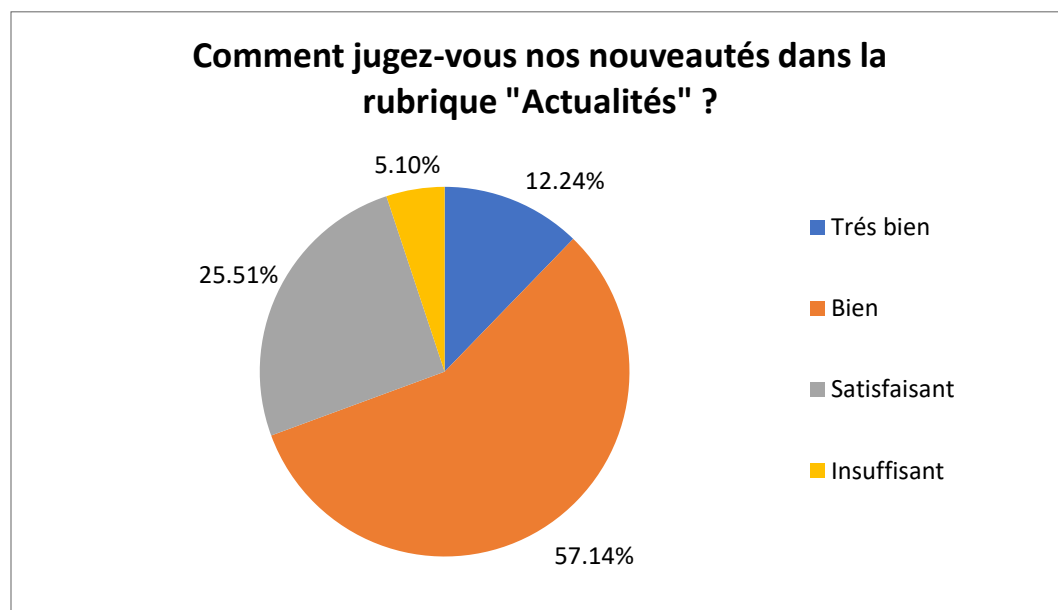
Plus que 75 % de nos clients sont très satisfaits / satisfaits du contenu de notre site web.



Une grande partie de nos clients recommanderait notre site Internet à leurs amis et collègues.



Environ un tiers des clients lit toujours ou souvent nos nouveautés dans la rubrique "Actualités".

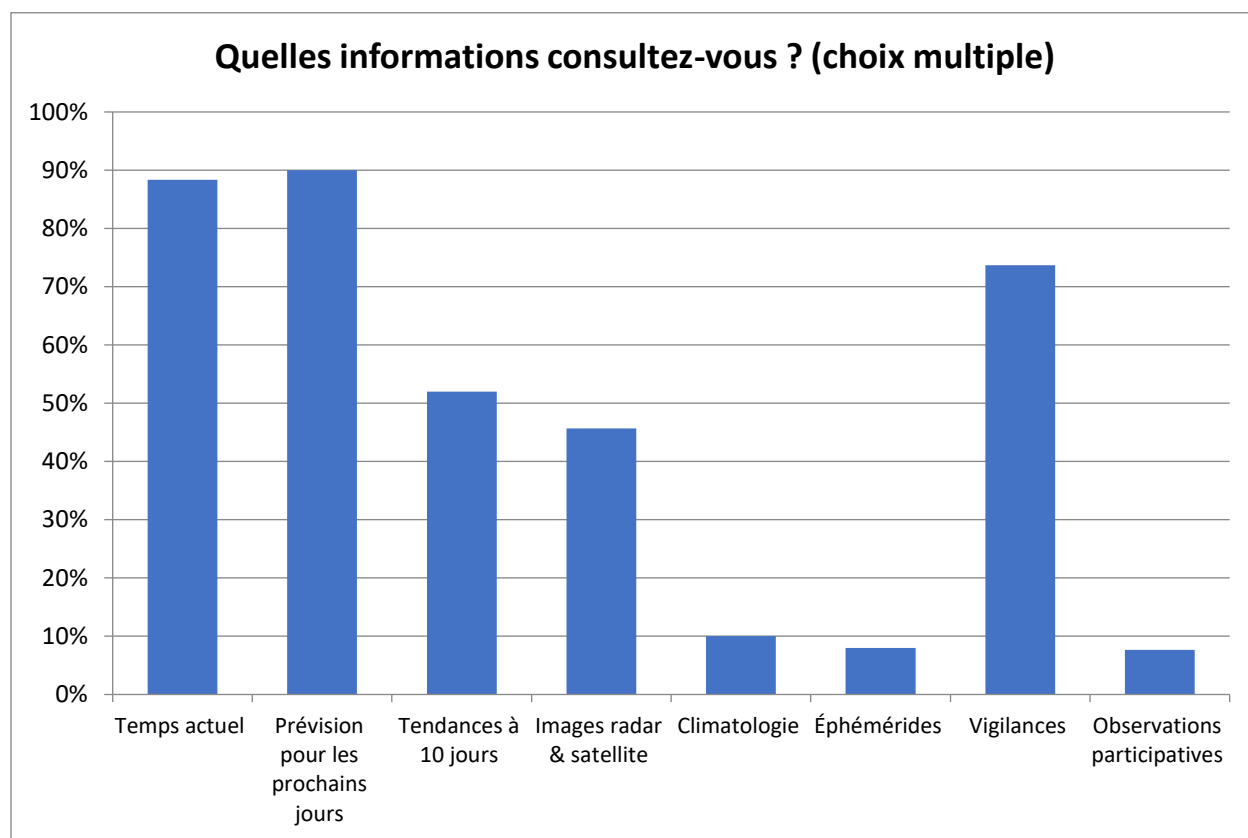


Les nouveautés de la rubrique "Actualités" sont jugées très bonnes ou bonnes par presque 70 % des lecteurs.

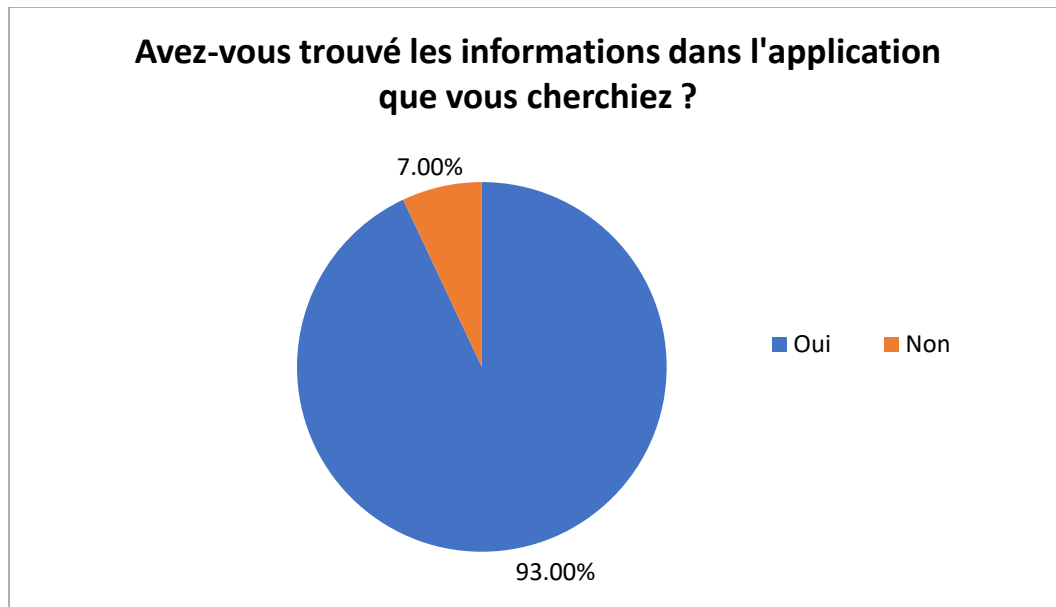
## Où voyez-vous du potentiel pour améliorer notre site web ?

En total, il y avait 79 réponses avec 90 commentaires évaluable. 28 % de ces commentaires ont fait l'éloge du site Internet. Des autres opinions à partir d'une part de 3 % des commentaires reçues :

- Critique générale de la lisibilité et de la mise en page
- Des prévisions plus détaillées et plus d'explications
- Une résolution géographique plus élevée
- Critique générale
- Amélioration des images radar et satellites
- Amélioration des statistiques climatiques
- Des prévisions à plus long terme
- Résolution des problèmes techniques



Les prévisions, le temps actuel ainsi que les vigilances sont les informations les plus consultées dans notre application.



La majorité des clients a indiqué d'avoir trouvé l'information recherchée dans notre application. Cependant, 21 personnes n'ont pas trouvé l'information recherchée dans l'application. Selon 13 d'entre eux, les informations suivantes manquent dans l'application :

- Des prévisions plus détaillées dans le temps et l'espace, ainsi que dans le contenu
- Plus d'observations participatives des utilisateurs
- Des images radar actuels
- Des prévisions à plus long terme
- Une carte d'ensemble en cas d'alertes orageuses
- L'évolutions de la température pour toute la journée et toute la nuit

#### **Avez-vous des suggestions d'améliorations pour notre application ?**

En total, il y avait 67 réponses avec 84 commentaires évaluable, dont 36 % des commentaires faisant l'éloge de notre application. Des autres suggestions à partir d'une part de 3 % des commentaires reçues :

- Des prévisions et informations plus détaillées
- Une meilleure résolution géographique ou temporelle des prévisions
- Amélioration des images radar et satellites
- Amélioration générale de la lisibilité et de la mise en page
- Amélioration de la gestion des alertes
- Notifications sur l'heure de sortie des prévisions
- Amélioration des prévisions de précipitations, de températures et du vent
- Résolution des problèmes techniques