

RECAPITULATIF ENQUÊTE CLIENTS 2015

- **7 clients** (4 internes, 3 externes dont 2 publics) **sondés directement**
- 79.4 % sont TRES SATISFAITS
- 14.4% sont SATISFAITS
→ **93.8% sont globalement SATISFAITS (96% en 2014), 6.2 %** sont PEU SATISFAITS ou NON SATISFAITS **(4% en 2014)** essentiellement sur les délais et l'information sur les dysfonctionnements.
- **Pistes d'amélioration :**
 - ✓ Obtenir des **délais plus courts**
 - ✓ Etre co-auteur sur les publications, de ce fait ne payer que les consommables
 - ✓ Avoir une meilleure compétence en agronomie et donc pouvoir faire une pré-interprétation des résultats
 - ✓ Préciser les **méthodes utilisées** lors de l'envoi des résultats afin d'être dans un esprit de publication
 - ✓ Renommer sur le site web de l'unité « analyses courantes » par « catalogue-méthodologie », et faire d'avantage référence au site web
 - ✓ Communiquer les valeurs des limites de détections et de quantifications
 - ✓ Pouvoir analyser :
 - la capacité d'échange anionique
 - l'analyse isotopique du carbone et de l'azote
 - carbone, hydrogène, azote dans les liquides

ITEMS	%									
	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
Clients										
Internes	57.1									
Externes	42.9									
Public	28.6									
Privé	14.3									
Anciens	57.1									
Fréquence										
1 fois / an	28.6									
Plusieurs fois / an	42.9									
5 à 20 échantillons	28.6									
> 20 échantillons	71.4									
Objet										
Caractérisation	85.7									
Suivi	0.0									
Autres prestations qu'analyses	14.3									
Matrices										
Sols /Supports de cultures	55.6									
Fertilisants	0.0									
Matériel végétal	44.4									
Eaux	0.0									
Déchets / Eaux usées	0.0									
Autres (mélasses, ...)	0.0									
Recommandation du laboratoire										
OUI	83.3									
OUI avec réserves (délais)	28.6									
Autres renseignements										
Importance de la certification	85.7									
Analyses pour des programmes de recherche	100									
Association du laboratoire à des programmes de recherche	100									
Accord pour la participation au COS (Comité d'orientation Stratégique)	83.3									