

Résultats de l'enquête de satisfaction écoute-clients 2025

Sommaire

Méthodologie enquête « écoute-clients » du RNM.....	1
Informations générales sur les répondants	2
Analyse de la satisfaction vis-à-vis des services proposés	2
Analyse globale.....	2
Analyse par service proposé.....	3
Messages et abonnements.....	3
Site internet et outils en ligne	3
Bilans de campagne.....	4
Utilisation des données	5
Quelles utilisations de nos données ?	5
Annexe	6

Méthodologie enquête « écoute-clients » du RNM

Le système de management de la qualité du RNM est certifié ISO 9001 : 2015. Dans ce cadre, le RNM conduit chaque année une enquête destinée à mesurer la satisfaction des utilisateurs des données du RNM (abonnés aux messages, utilisateurs du site internet, ...). Cette enquête permet d'identifier des pistes pour améliorer les services proposés et ainsi répondre au mieux aux besoins des utilisateurs.

L'enquête est réalisée via un questionnaire en ligne sur l'outil LimeSurvey. Cette enquête a été rendue disponible à toute personne cliquant sur le lien entre le 17 juin et le 30 juillet 2025. Ce lien a été mis sur la page d'accueil du site internet du RNM, envoyé à tous les abonnés aux messages du RNM (relance effectuée), mis en avant par le service communication de FranceAgriMer sur LinkedIn et dans la rubrique « actualités » de l'intranet, ainsi que mis en évidence dans les commentaires de messages et mercuriales. Cette année, nous avons décidé de réaliser un focus sur les bilans de campagne.

Vous retrouverez l'enquête complète en [Annexe](#), à la fin de ce document.

Ce document présente une synthèse de l'analyse des réponses complètes obtenues lors de cette enquête. Si vous souhaitez connaître les réponses à des questions qui ne sont pas présentées, n'hésitez pas à nous demander.

Informations générales sur les répondants

Au total, **336 réponses complètes** ont été obtenues au cours de l'enquête. Une baisse de 16% du nombre de réponses complètes par rapport à 2024 a été constatée.

L'**activité professionnelle principale des répondants** est majoritairement la production, expédition, exportation, importation et grossistes. La répartition est similaire à celle de l'enquête 2024. Les autres activités énoncées sont la presse, le commerce de détail, la restauration, le négoce et l'enseignement.

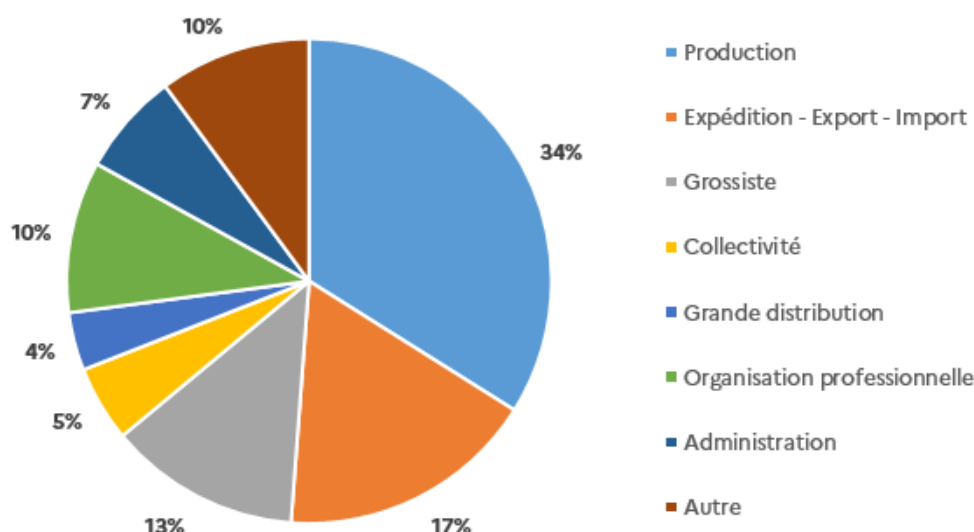


Figure 1 : Activité professionnelle principale

Analyse de la satisfaction vis-à-vis des services proposés

Analyse globale

Le taux de satisfaction correspond à la part d'utilisateurs satisfaits et très satisfaits par rapport au total de répondants (très satisfaits, satisfaits, peu satisfaits, pas du tout satisfaits). Ces taux sont détaillés dans le tableau ci-dessous.

Tableau 1 : Synthèse des taux de satisfaction

Objet	Taux de satisfaction vis-à-vis de l'objet (2025)	Taux de satisfaction de l'année précédente (2024)
Global	93%	94%
Qualité des données proposées par le RNM	93%	93%
Fréquence des publications	96%	96%
Qualité des méthodologies d'enquêtes	88%	85%
Qualité des cotations	88%	86%
Qualité des commentaires de conjoncture	89%	88%
Abonnement aux messages du RNM	97%	97%
Fonctionnalités du site internet	95%	94%
Bilans de campagne	95%	96%
Echanges avec un interlocuteur du RNM	98%	98%

Les résultats de cette enquête montrent que les utilisateurs sont globalement satisfaits des services proposés par le RNM.

Nous notons cette année une légère hausse de la satisfaction concernant la méthodologie des enquêtes et la qualité des cotations.

En complément, il a été demandé aux utilisateurs de noter de 1 à 5 (1 : pas du tout et 5 : sans hésiter), la probabilité qu'ils recommandent le RNM à un de leur collègue, ami, connaissance. Cette note de recommandation s'élève à **4.3/5** (4,2/5 l'an dernier) et confirme ainsi la satisfaction des répondants vis-à-vis des services proposés.

Les **informations supplémentaires** qui intéressent certains utilisateurs sont :

- Plus de références en BIO (plus de produits et cotations spécifiques pour les variétés les plus récoltées)
- Plus de transparence sur les méthodologies d'enquêtes

Analyse par service proposé

Messages et abonnements

L'offre d'abonnement aux messages du RNM est bien connue par les répondants. En effet, **80% d'entre eux sont abonnés à un ou plusieurs messages**. Parmi les répondants non-abonnés, **14% d'entre eux ne connaissent pas cette offre**.

Concernant les nouveaux indicateurs de prix utilisés pour la révision tarifaire des marchés publics de restauration collective, **55% des répondants n'en ont pas connaissance pour les produits d'épicerie et de charcuterie/traiteur**. Il est donc important de poursuivre la communication sur l'existence de ces nouveaux indicateurs auprès des professionnels.

Les **pistes d'amélioration** proposées par les utilisateurs concernant les messages sont :

- Améliorer le visuel
- Ajouter des graphiques dans les envois par mail afin d'avoir une vision des évolutions de prix
- Avertir lors d'une absence de cotation anticipée (jour férié, ...) en indiquant en commentaire l'absence de données et la date de prochaine publication
- Recevoir des notifications sur une application plutôt que plusieurs mails

Site internet et outils en ligne

Au total, **62% des répondants déclarent utiliser le site internet du RNM**. Ce chiffre est stable par rapport à 2024. Il a été demandé aux répondants de cocher l'ensemble des fonctionnalités utilisées sur le site internet. Ces fonctionnalités correspondent aux outils de traitement ou visualisation des données accessibles depuis la page de consultation des marchés/produits/libellés sur le site internet du RNM. Les résultats sont décrits dans le graphique ci-dessous.

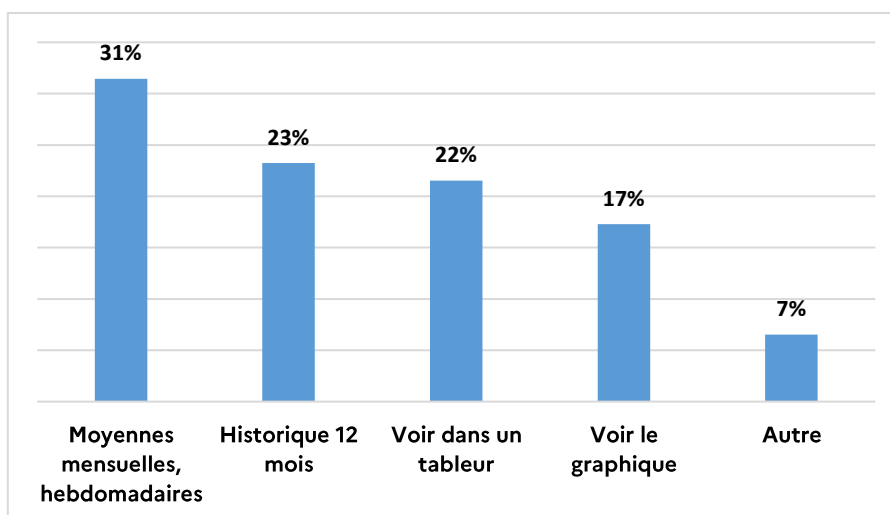


Figure 2: Utilisation des fonctionnalités du site internet

Les **pistes d'amélioration** mises en avant par les répondants sont les suivantes :

- Ajouter une possibilité d'import ou *embed*.
- Mise à disposition d'une API pour permettre l'utilisation des données en base de données et faciliter les extractions récurrentes.
- Améliorer l'ergonomie du site et travailler sur l'aspect visuel (pictogrammes, ...).

Bilans de campagne

L'offre en bilan de campagne du RNM est moyennement connue par les utilisateurs. En effet, **45% des répondants déclarent consulter les bilans de campagne du RNM** et parmi ceux qui ne les consultent pas, **92% d'entre eux ne connaissent pas cette offre**.

A ce jour, les moyens de consultation prédominants des bilans de campagne sont le site internet (56%) et les mails (43%).

Il est important de noter que parmi les répondants consultant les bilans de campagne le taux de satisfaction est de 95%, ce qui est très positif. Il serait donc intéressant de **développer la communication autour des bilans afin de les valoriser au maximum**.

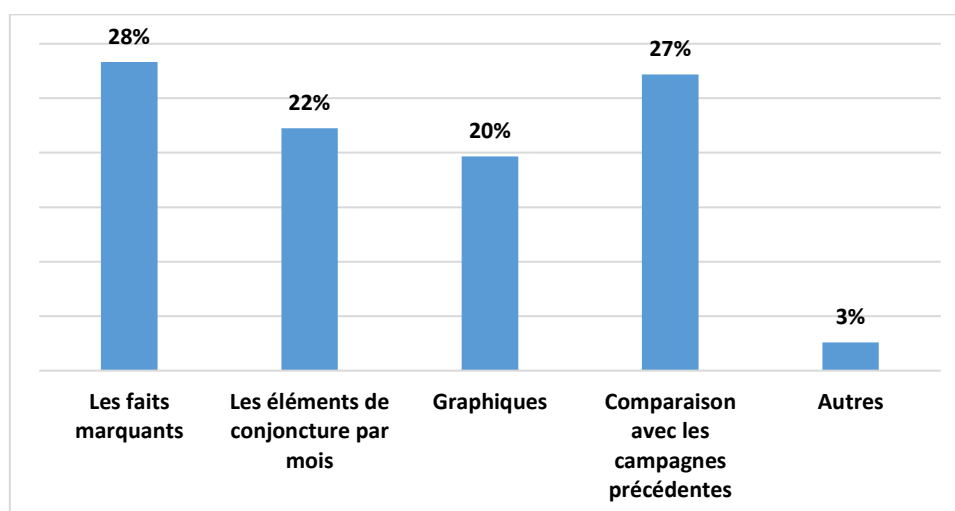


Figure 3 : Informations recherchées lors de la lecture d'un bilan de campagne

Les **informations supplémentaires** qui intéressent certains utilisateurs sont :

- La situation de production et de marché des concurrents européens
- L'impact des marchés internationaux
- Une comparaison avec les produits BIO

Utilisation des données

Les utilisateurs ont principalement connu le RNM par l'intermédiaire d'une organisation professionnelle (74%) ou via une recherche internet (20%).

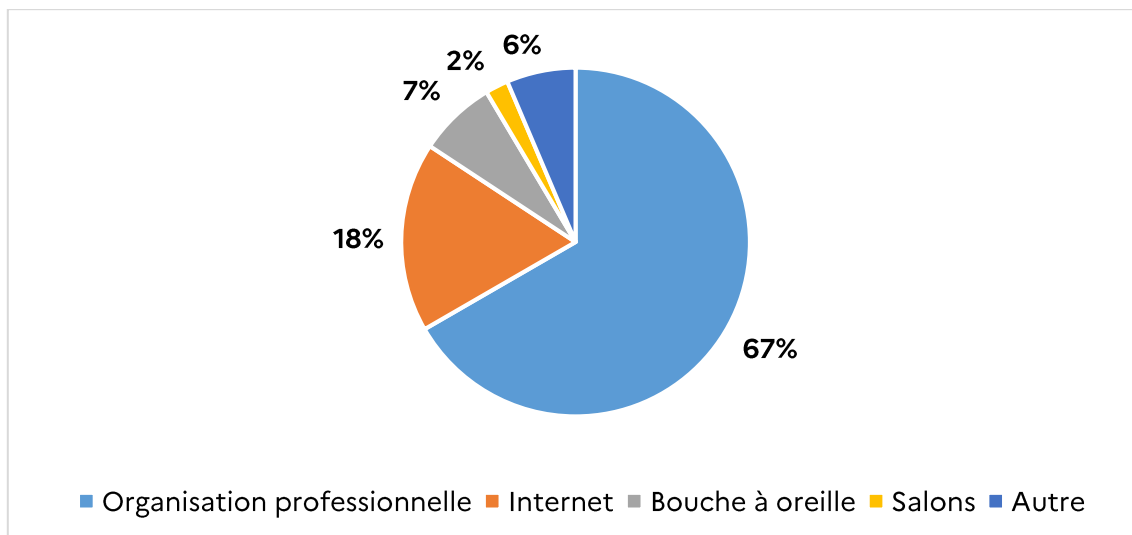


Figure 3 : Sources d'informations concernant l'existence du RNM

Quelles utilisations de nos données ?

Les répondants déclarent utiliser les données du RNM principalement pour :

- Suivi du comportement des marchés, des prix, des volumes
- Contrôle des prix d'achats et aide à établir les prix de vente
- Réponse et suivi des dossiers d'appel d'offre
- Révision de prix des marchés publics
- Comparaison de prix

En complément, les répondants utilisent majoritairement l'**ordinateur** pour consulter les données du RNM (à 90%) ainsi que le **smartphone** ou la **tablette** (à 23%).

Annexe

Questionnaire de l'enquête de satisfaction « écoute-clients » du RNM 2023

* : question à réponse obligatoire

Général

Comment connaissez-vous le RNM ? *

Cochez la ou les réponses

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Organisation professionnelle
- Internet
- Bouche à oreille
- Salons
- Autre:

Quel est votre niveau de satisfaction global des services proposés par le RNM ? *

Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

Quelle est votre activité professionnelle principale ? *

Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Production
- Expédition - Export - Import
- Grossiste
- Collectivité
- Organisation professionnelle
- Administration
- Grande distribution
- Autre

Pour quel(s) usage(s) utilisez-vous le RNM ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

Comment consultez-vous le RNM ? *

Cochez la ou les réponses

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Ordinateur
- Smartphone ou tablette
- Presse
- Affichage sur le marché
- Autre:

Qualité des informations proposées par le RNM

Quel est votre niveau de satisfaction global de la qualité des données proposées par le RNM ?

Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait

- Pas du tout satisfait

Êtes-vous particulièrement satisfait de : *

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
La fréquence des publications				
Les méthodologies d'enquête				
La qualité des cotations				
La qualité des commentaires de conjoncture				

Quelles informations recherchez-vous auprès du RNM (produits, marchés, bassins, stades de commercialisation, ...) ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

Quelles autres informations pourraient vous intéresser (produits, marchés, bassins, stades de commercialisation) ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

Connaissez-vous les indicateurs de prix utilisés pour la révision tarifaire dans les marchés publics de restauration collective, notamment ceux pour les produits d'épicerie et de charcuterie/traiteur ?

- Oui
- Non

Qualité des messages (Mercuriales de marchés, bulletins produit)

Êtes-vous abonné à un ou plusieurs messages du RNM ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

Quel est votre niveau de satisfaction de ce service : réception, fréquence, contenu ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '10 [Q14]' (Êtes-vous abonné à un ou plusieurs messages du RNM ?)

Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Très satisfaisante
- Satisfaisante
- Peu satisfaisante
- Pas du tout satisfaisante

Connaissez-vous l'offre d'abonnement gratuit aux messages du RNM (Rubrique Abonnez-vous, site internet RNM) ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Non' à la question '10 [Q14]' (Êtes-vous abonné à un ou plusieurs messages du RNM ?)

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

Quelles remarques/questions/suggestions avez-vous sur les messages envoyés par le RNM ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

Qualité du site internet

Consultez-vous le site internet du RNM ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui

- Non

Quel est votre niveau de satisfaction de ce service (ergonomie, rapidité, lisibilité) ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '14 [Q19]' (Consultez-vous le site internet du RNM ?)

Veillez sélectionner une réponse ci-dessous

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

Utilisez-vous les fonctionnalités proposées par le site internet du RNM pour la visualisation des données ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '14 [Q19]' (Consultez-vous le site internet du RNM ?)

Cochez la ou les réponses

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Voir dans un tableur (Extraction des données format tableur)
- Voir le graphique
- Historique 12 mois
- Moyennes mensuelles, hebdomadaires
- Autre:

Quelles remarques/questions/suggestions particulières avez-vous sur le site internet ?

Veillez écrire votre réponse ici :

Qualité des bilans de campagne

Consultez-vous les bilans de campagne du RNM ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

Par quel(s) moyen(s) accédez-vous aux bilans de campagne du RNM ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '18 [Q25]' (Consultez-vous les bilans de campagne du RNM ?)

Cochez la ou les réponses

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Site internet
- LinkedIn
- Mail
- Autre:

Quel est votre niveau de satisfaction concernant les bilans de campagne (contenu, lisibilité) ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '18 [Q25]' (Consultez-vous les bilans de campagne du RNM ?)

Veillez sélectionner une réponse ci-dessous

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Très satisfaisait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

Quelle(s) information(s) recherchez-vous lorsque vous lisez un bilan de campagne ?

Cochez-la ou les réponses

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Les faits marquants
- Les éléments de conjoncture par mois
- Graphiques
- Comparaison avec les campagnes précédentes

Autre:

Quelles autres informations pourraient vous intéresser ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

Connaissez-vous l'offre en bilans de campagne mis à disposition par le RNM sur son site internet ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Non' à la question '18 [Q25]' (Consultez-vous les bilans de campagne du RNM ?)

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

Quelles remarques/questions/suggestions avez-vous sur les bilans de campagne ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

Qualité des échanges et contacts avec le RNM

Avez-vous eu des contacts avec un interlocuteur du RNM ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de ces échanges (écoute, accueil, disponibilité, ...) ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '23 [Q30]' (Avez-vous eu des contacts avec un interlocuteur du RNM ?)

Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

Quelles autres remarques/questions/suggestions avez-vous concernant le RNM ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

Conclusion

Est-ce que vous recommanderiez le RNM à un de vos collègues, confrères ou amis (note entre 1 : pas du tout et 5 : oui, sans hésitation) ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Contact

Vous avez posé des questions ou formulé des remarques au cours de ce formulaire. Si vous souhaitez être recontacté, merci d'indiquer vos coordonnées (mail ou téléphone).

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

----- Scenario 1 -----

La réponse n'était PAS à la question '13 [Q18]' (Quelles remarques/questions/suggestions avez-vous sur les messages envoyés par le RNM ?)

----- ou Scenario 2 -----

La réponse n'était PAS à la question '22 [Q29]' (Quelles remarques/questions/suggestions avez-vous sur les bilans de campagne ?)

----- ou Scenario 3 -----

La réponse n'était PAS à la question '17 [Q24]' (Quelles remarques/questions/suggestions particulières avez-vous sur le site internet ?)

----- ou Scenario 4 -----

La réponse n'était PAS à la question '25 [Q32]' (Quelles autres remarques/questions/suggestions avez-vous concernant le RNM ?)

Veuillez écrire votre réponse ici :

Nous vous remercions sincèrement d'avoir pris le temps de répondre à ces questions et de partager vos remarques et suggestions sur nos services.

Retrouvez toutes nos activités sur notre site internet : <https://rnm.franceagrimer.fr/>