

## ENQUÊTE DE PERCEPTION 2005

### Objectif :

Soucieuse d'améliorer en permanence la qualité de ses services vis-à-vis des entreprises et des laboratoires de recherche de la Filière "Electronique, Télécoms et Informatique" en Bretagne et Pays de la Loire, la MEITO a souhaité mettre en place, en 2005, une enquête de perception pour recueillir plus formellement les avis et les attentes sur son action d'animation de la Filière, afin de mieux orienter ses futures actions en fonction des réelles priorités exprimées par les acteurs.

### Démarche :

Un questionnaire électronique a été envoyé, fin avril 2005, à l'ensemble des contacts référencés dans la base de données de la MEITO, et possédant une adresse mel (soit environ 800 destinataires), suivi de 2 relances, qui ont été effectuées dans les 2 mois qui ont suivi. 65 acteurs ont répondu suite à l'envoi initial du 1<sup>er</sup> questionnaire et 56 acteurs ont renvoyé leur questionnaire suite aux 2 relances. Il n'a pas été effectué d'opération de « phoning » pour obtenir un meilleur taux de réponses. En final, le taux de retour s'établit à environ 15 %.

### Constat général :

Les questionnaires ont été très bien renseignés pour les questions où des pré-choix (cases à cocher ou menus déroulants) étaient proposés. En revanche, les questions relatives à une expression plus qualitative de l'interviewé, ont été nettement moins bien renseignées. Toutefois, pour 35 % des questionnaires retournés, l'ensemble des rubriques a été réellement complété.

### Réponses :

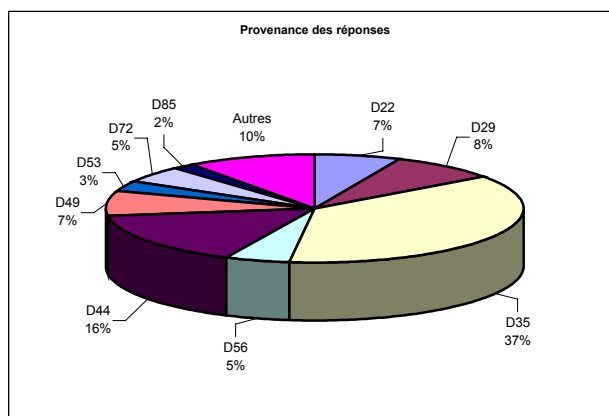
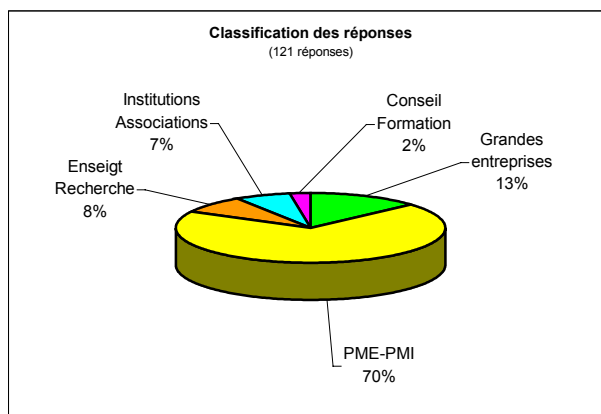
Il est à noter que la typologie des acteurs ayant répondu est très représentative de l'ensemble des acteurs sollicités et présents sur les 2 régions. Notamment 70 % des réponses proviennent des PME-PMI, 13 % des grandes entreprises et 8 % des établissements d'enseignement et de recherche.

De même, la classification géographique des réponses est relativement homogène avec la représentation des acteurs présents dans chacun des départements des 2 régions.

Par ailleurs, il est à noter aussi que 38 % des adhérents ont renvoyé leur questionnaire, pour 5 % environ de non-adhérents à la MEITO.

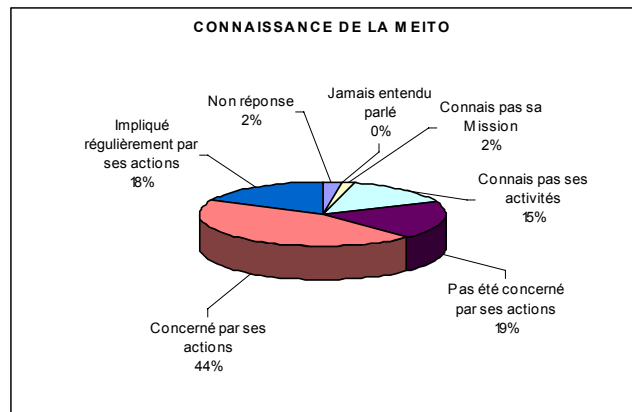
La majeure partie des répondants (67 %) se déclare favorable à une démarche d'enquête annuelle de perception. Seuls, 2 % se prononcent sur la non nécessité de cette opération.

Même si des remarques intéressantes et constructives ont été formulées pour améliorer les prochaines enquêtes, on peut constater que plus de 90 % sont positifs, tant sur sa forme et que son contenu : 27 % la trouvent de très bonne qualité et 67 % de bonne qualité. Seulement 6 % se prononcent pour une amélioration du questionnaire de l'enquête.



## Bonne connaissance de la MEITO :

Tout d'abord, il est constaté que les acteurs qui ont répondu à cette enquête, connaissent plutôt bien les activités de la MEITO (plus de 80 % des réponses). 62 % d'entre eux se déclarent concernés par ses actions et près de 20 % précisent qu'ils sont même régulièrement impliqués dans les actions de la MEITO. Pour autant 17 % d'entre eux ne connaissent pas bien ses activités, il convient donc de poursuivre l'effort d'information, à travers des visites régulières, les supports de communication déjà existants (Amplitel, Messagerie, site Web...) et d'autres à mettre en place (News Letter...).



## Bon niveau de satisfaction :

Pour ce qui concerne les services actuellement proposés par la MEITO, une large majorité des acteurs, qui ont répondu à l'enquête, se déclarent très satisfaits ou globalement satisfaits. Les pourcentages varient quelque peu d'un service à l'autre, mais rien de très significatif.

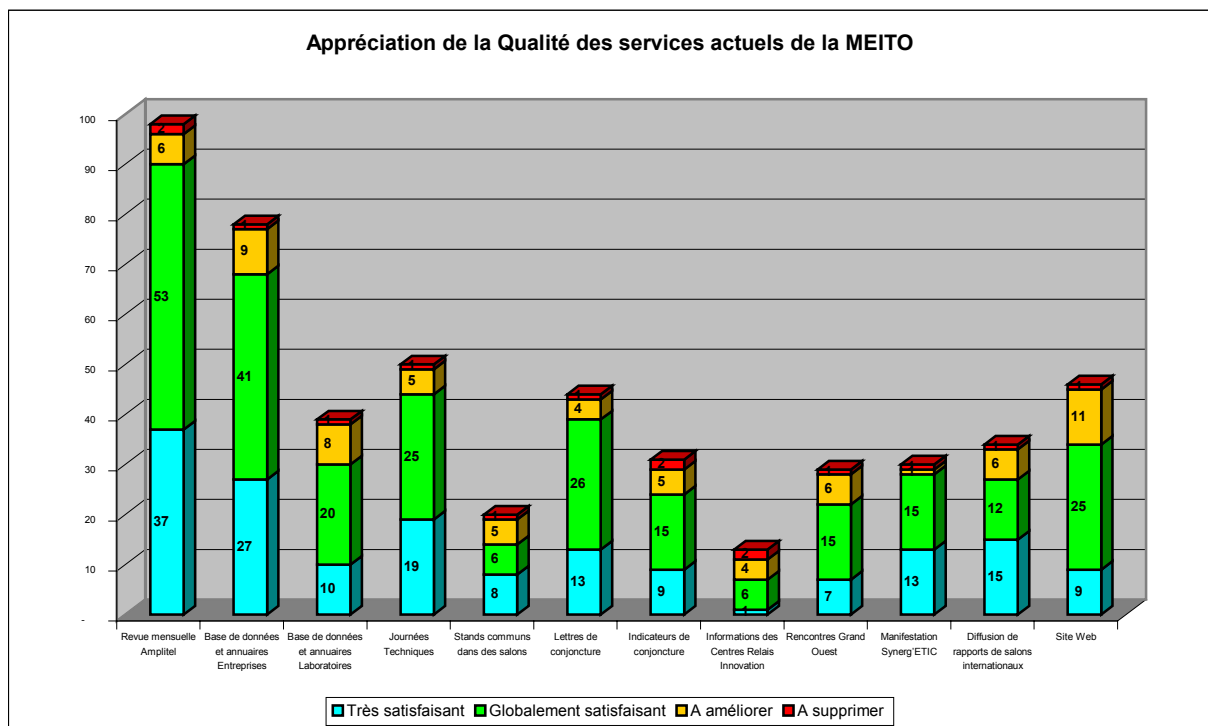
Les services, pour lesquels ils sont les plus concernés (70 % des réponses), sont les suivants :

- La revue mensuelle Amplitel (98 réponses et 92 % d'appréciation favorable)
- La base de données et annuaire des entreprises (78 réponses et 87 % d'appréciation favorable)

Ensuite, un certain nombre de services concerne environ la moitié des acteurs, qui ont répondu :

- Les journées techniques (88 % d'avis favorables)
- Les lettres de conjoncture (89 % d'avis favorables)
- La base de données et annuaire des laboratoires (77 %)
- Le site Web (74 % - quelques améliorations sont néanmoins demandées)

Les informations des Centres Relais de l'Innovation recueillent le moins d'enthousiasme, dans l'état actuel des informations transmises, notamment car elles demandent un travail d'exploitation conséquent de la part des entreprises pour des résultats somme toute faibles.



## Priorité à l'information et au maillage des acteurs :

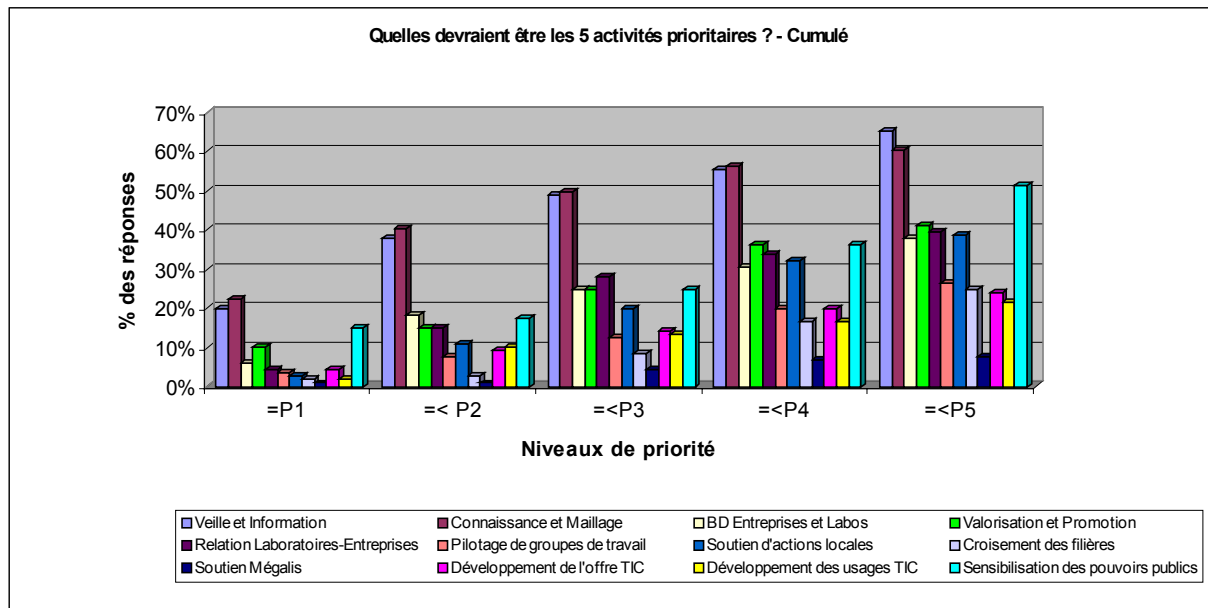
Pour ce qui concerne les priorités d'action demandées à la MEITO, les acteurs privilégient 3 axes, dont 2 sont très nettement en tête et reviennent très majoritairement dans les 2 premières priorités :

- La connaissance du territoire et le maillage des acteurs (40 % des choix 1 et 2)
- La diffusion d'information de veille et d'informations économiques (40 % des choix 1 et 2)

La 3<sup>ème</sup> priorité, sur 5 choix possibles, qui s'exprime tout de suite après concerne :

- La sensibilisation des pouvoirs publics (18 % des choix 1 et 2, 50 % des 5 premiers choix).

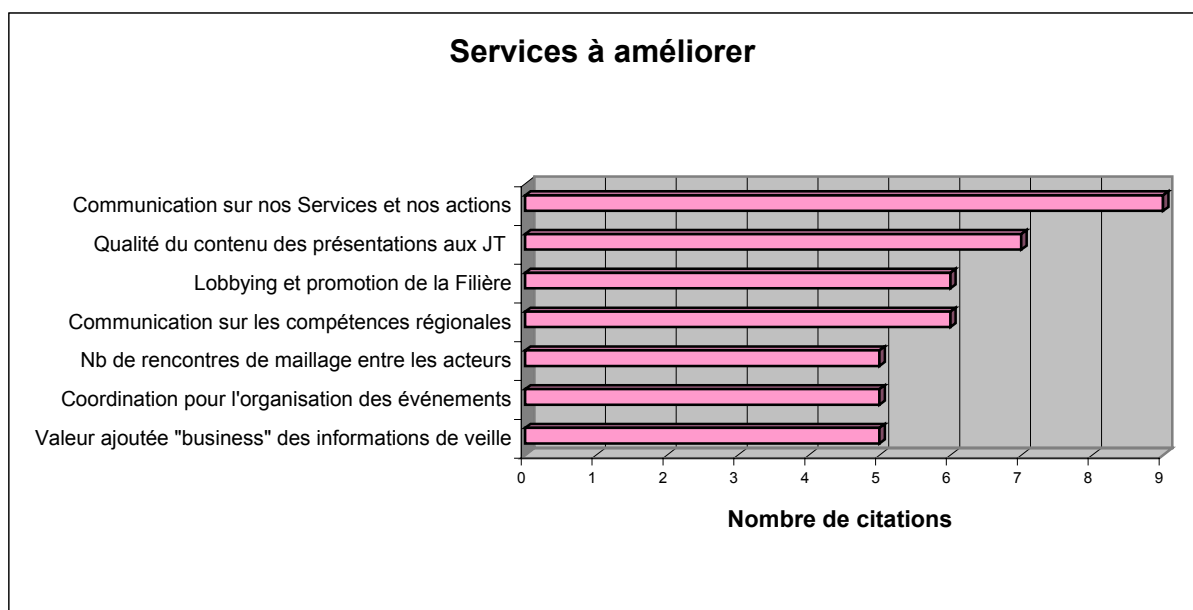
Le développement de la relation entre les laboratoires et les entreprises est également très cité dans les 3 premières attentes des acteurs qui ont répondu (30 % des 3 premiers choix).



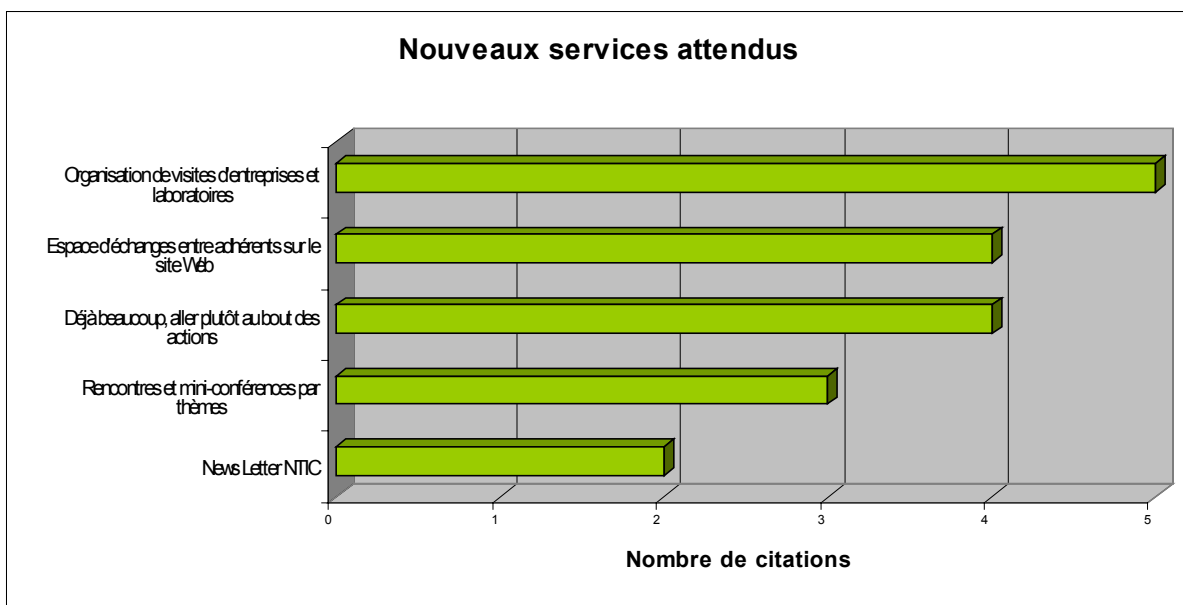
## Commentaires et suggestions :

Un bon tiers des acteurs a utilisé les questions ouvertes de ce questionnaire pour effectuer des remarques et proposer des suggestions. La synthèse globale est la suivante :

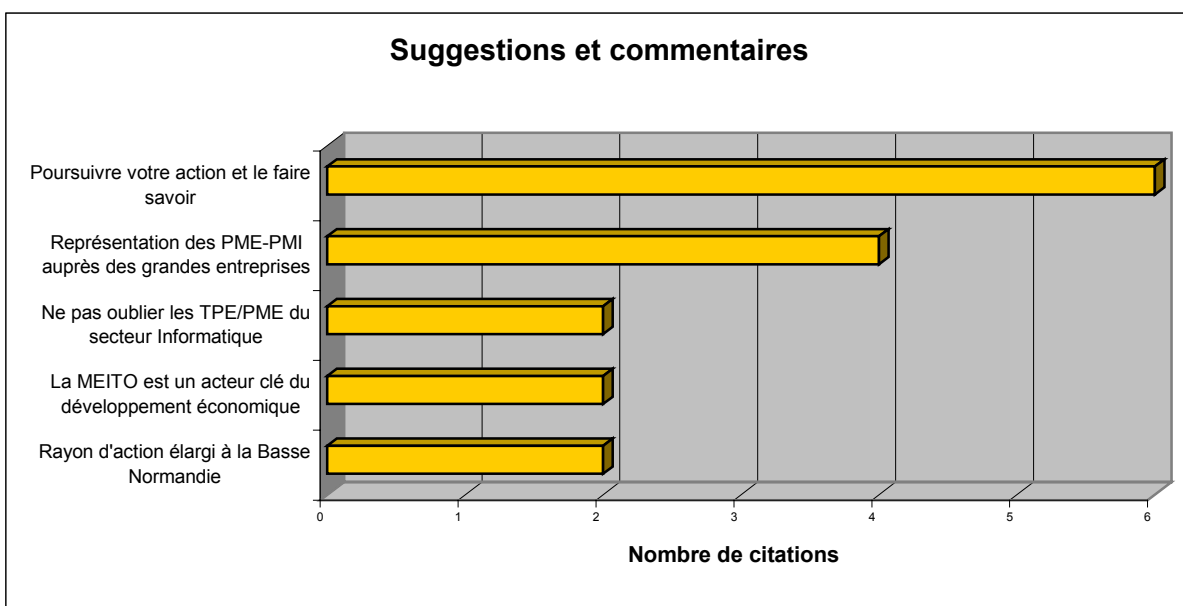
### ► SERVICES EXISTANTS A AMELIORER :



## ► NOUVEAUX SERVICES A APPORTER



## ► COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS SUR LES SERVICES



## ► REMARQUES SUR L'AMÉLIORATION DU QUESTIONNAIRE

Environ 20 % des réponses mentionnent des propositions d'amélioration du questionnaire pour les futures enquêtes. Les principaux points soulevés concernent :

- Rajouter une série de questions sur l'Image perçue de la MEITO (3 remarques)
- Eviter les questions trop ouvertes, trop longues à remplir (3 remarques)
- Utiliser le mode de formulaire en ligne plutôt que le courrier électronique (3 remarques)
- Communiquer les résultats de l'enquête et en tenir compte (2 remarques)
- Ne pas effectuer de grosses modifications car l'enquête est claire (2 remarques)