 GD Biotech AGRI-AGRO SOLUTIONS	Sondage Client - 2021	Version 1.0
GDB/ENR/02	SMQ	08/12/2021
Rédaction : C. AUDEBERT	Vérification : K. LE ROUX, S. MERLIN	Approbation : K. LE ROUX

Préambule : Le vendredi 08 octobre 2021 un envoi par mail a permis de sonder plus de 300 personnes / parties prenantes de la plateforme de génotypage haut-débit.


GENES DIFFUSION
Nous innovons, vous progressez.


GD Biotech
 AGRI-AGRO SOLUTIONS



Votre avis nous intéresse !

Dans le cadre d'une démarche qualité (certification ISO 17025) et en tant qu'utilisateur de la plateforme de génotypage de GD Biotech et Gènes Diffusion, nous vous sollicitons afin de nous aider à améliorer notre offre. Aussi, nous menons une enquête afin de recueillir votre opinion. 5 minutes sont nécessaires pour répondre au questionnaire.

[Démarrer l'enquête](#)

Nous vous remercions d'avance d'avoir répondu à cette enquête.

Les équipes Gènes Diffusion / GD Biotech

 GD Biotech AGRI-AGRO SOLUTIONS	Sondage Client - 2021	Version 1.0
GDB/ENR/02	SMQ	08/12/2021
Rédaction : C. AUDEBERT	Vérification : K. LE ROUX, S. MERLIN	Approbation : K. LE ROUX

Les questions de l'enquête qui avaient pour objectif premier de connaître le niveau de satisfaction des clients / parties prenantes de la plateforme visait aussi à identifier les éléments potentiels permettant d'améliorer la perception du service rendu.


Le sondage proposait les questions suivantes :

- Quelle est votre profession ? (Éleveur, Technicien génétique, Inséminateur, Directeur de structures, Schéma de sélection, autre)
- Concernant le service de génotypage bovin : si vous deviez classer par ordre d'importance, quel serait le critère le plus important à vos yeux ?

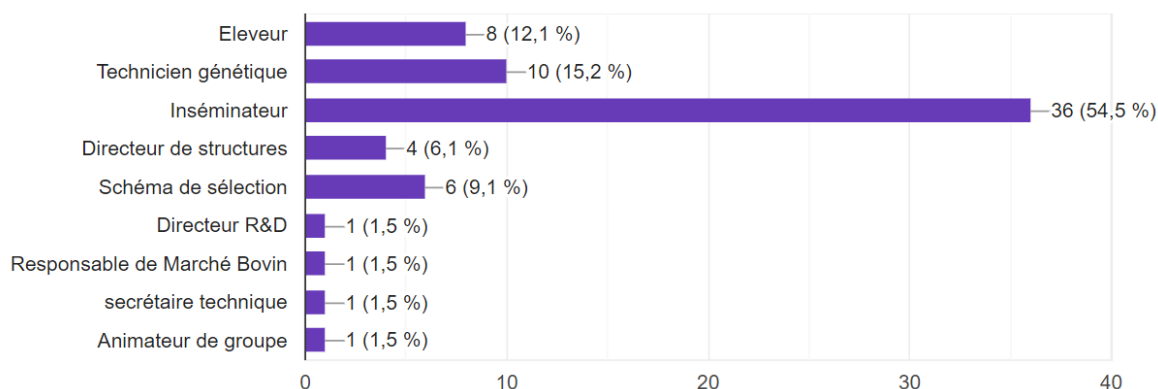
	Peu important	Important	Très important	Primordial
Les délais de restit...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le prix	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La relation avec vot...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La simplicité du ser...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité du résult...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Pour quelle raison principale appréciez-vous le service de génotypage ? (le prix, les délais de restitution des résultats, la relation client, la simplicité du service, la qualité / la fiabilité du service)
- Que voudriez vous voir améliorer concernant le service proposé par GDSCAN / GDBiotech ? (le prix, les délais de restitution des résultats, la relation client, la simplicité du service, la qualité / la fiabilité du service)
- Au niveau du service de génotypage, selon vous que voudriez vous voir améliorer ? (champ libre facultatif)
- Etes vous satisfait du service de génotypage ? (très satisfait, plutôt satisfait, satisfait, insatisfait)
- Recommanderiez vous nos services ? (OUI / NON)

Remarque : pour un grand nombre de clients / parties prenantes, l'activité de génotypage est difficile à distinguer des services associés : l'indexation, vérification de compatibilité génétique etc.

 GD Biotech AGRI-AGRO SOLUTIONS	Sondage Client - 2021	Version 1.0
GDB/ENR/02	SMQ	08/12/2021
Rédaction : C. AUDEBERT	Vérification : K. LE ROUX, S. MERLIN	Approbation : K. LE ROUX


1) Description du panel de répondant au sondage

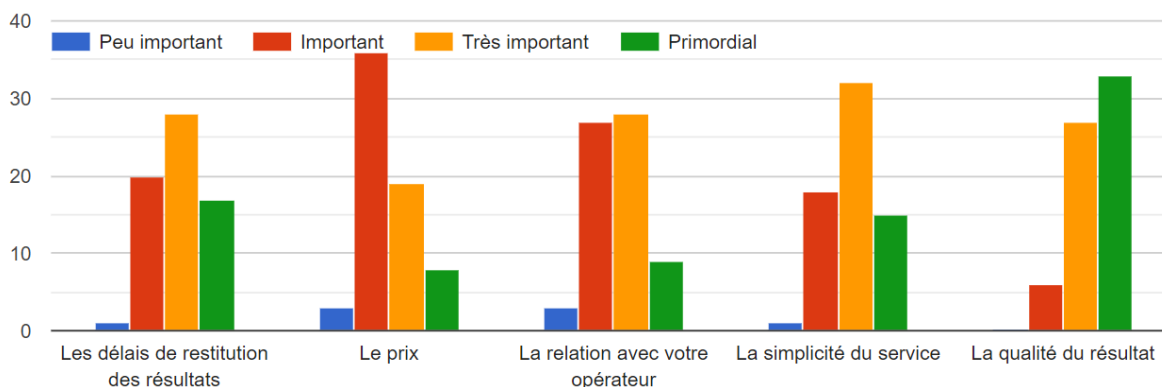


Une diversité de profils de parties prenantes (professions différentes) ont répondu au formulaire avec une majorité d'inséminateurs. Le nombre total de répondant dépasse le seuil de 50 (pour atteindre 66) que nous nous étions fixés pour disposer d'une analyse significative et nous permettant d'effectuer des inférences sur l'intégralité de notre portefeuille de clients / parties prenantes, ceci est d'autant plus vrai qu'une variété de parties prenantes en termes de métiers à répondu au sondage. Il est certainement possible à l'occasion d'un futur sondage de privilégier la cible éleveur qui semble sous représentée dans le retour de ce sondage.

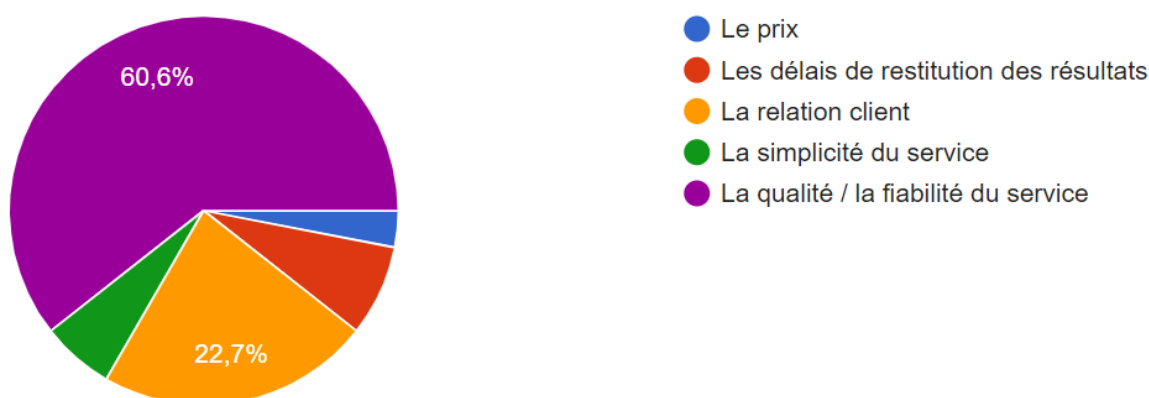
2) Concernant le service de génotypage bovin : si vous deviez classer par ordre d'importance, quel serait le critère le plus important à vos yeux ?

Le critère apparaissant comme primordial pour 50 % des sondés est la qualité du service, toutes les typologies de métiers sont représentées, aucun répondant ne considère la qualité du service comme élément peu important. Le second critère concerne les délais de restitution des résultats pour (21 %). Ainsi la qualité et le délai sont les deux critères qui semblent au cœur de la satisfaction client, les trois autres critères semblent moins guider le choix du prestataire. Néanmoins, la simplicité du service (ergonomie) peut être un élément à considérer, ce point sera à surveiller.


 GD Biotech AGRI-AGRO SOLUTIONS	Sondage Client - 2021	Version 1.0
GDB/ENR/02	SMQ	08/12/2021
Rédaction : C. AUDEBERT	Vérification : K. LE ROUX, S. MERLIN	Approbation : K. LE ROUX



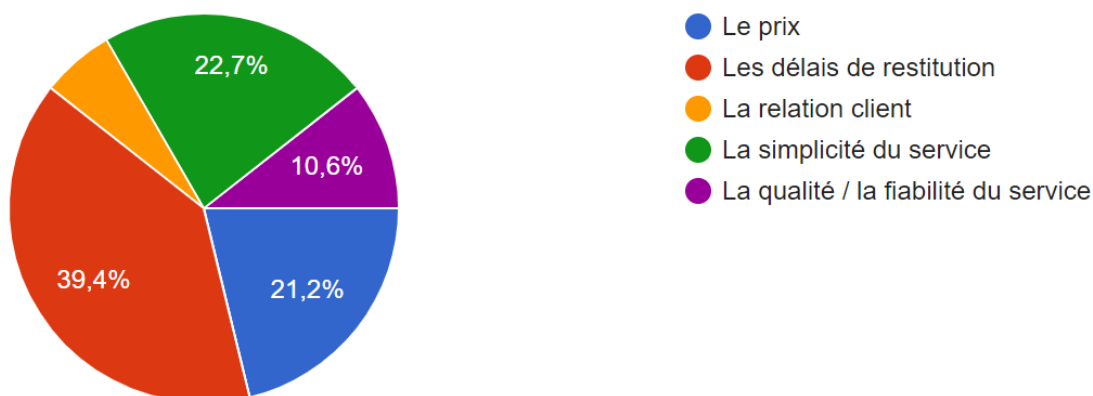
3) Pour quelle raison principale appréciez-vous le service de génotypage ?



Ici aussi, la qualité du service ressort comme critère primordial pour une grande majorité des sondés. Ceci apparaît cohérent avec les réponses vues ci-dessus au niveau du chapitre 2. En revanche, ici pour plus de 20 % des personnes interrogées la relation client apparaît comme le paramètre central au niveau de l'appréciation du service. Il est important de noter que le prix ne semble pas être un critère très déterminant. Ceci est relativement contre-intuitif. Qualité et relation client ressortent comme critères primordiaux de satisfaction pour plus des trois quarts des personnes interrogées. Ce retour complète l'analyse vue précédemment pour pointer l'importance de la relation client qui avait échappé à cette première analyse.

 GD Biotech AGRI-AGRO SOLUTIONS	Sondage Client - 2021	Version 1.0
GDB/ENR/02	SMQ	08/12/2021
Rédaction : C. AUDEBERT	Vérification : K. LE ROUX, S. MERLIN	Approbation : K. LE ROUX

4) Que voudriez-vous voir améliorer concernant le service proposé par GDSCAN / GDBiotech ? et au niveau du service de génotypage, selon vous que voudriez vous voir améliorer ?




Inséminateurs : 41,60 % souhaitent voir améliorer les délais de restitution.

Éleveurs : 62,50 % souhaitent voir améliorer les délais de restitution et 37,50 % le prix ET l'outil de restitution de visualisation des résultats

Directeurs de structure : 50 % souhaitent voir améliorer le prix et 50 % la simplicité du service (circuit de facturation)

La qualité et la relation client sont les deux critères recueillant le moins de suffrages pour les points à améliorer au niveau de l'activité de la plateforme de génotypage haut-débit (ceci conforte l'analyse faite au niveau du chapitre précédent). Trois points devraient être l'objet d'une grande vigilance :

- le délai de restitution des résultats qui est rappelé comme point d'amélioration principalement par le public constitué par les inséminateurs et les éleveurs. Ceci peut apparaître tout à fait évident de la part des éleveurs mais ceci peut interroger certainement un peu plus de la part des inséminateurs. En effet, ces derniers dans bon nombre de cas de figures sont parties prenantes des délais d'acheminement des échantillons biologiques à la plateforme de génotypage haut-débit. Aujourd'hui nous savons qu'un échantillon biologique arrivé à la plateforme dispose d'un délai de traitement de moins de 11 jours calendaires dans plus de 95 % des cas. Ce délai de traitement est relativement incompressible et il apparaît qu'il existe une grande disparité au niveau des délais d'acheminement des échantillons entre le prélèvement réalisé en ferme et leur acheminement et transmission à la plateforme de génotypage. En clair, même si ceci est indépendant de l'activité de la plateforme de génotypage, la perception des délais de restitution des résultats intègrent pour beaucoup cette composante ainsi il pourrait être pertinent de communiquer des


 GD Biotech <small>AGRI-AGRO SOLUTIONS</small>	Sondage Client - 2021	Version 1.0
GDB/ENR/02	SMQ	08/12/2021
Rédaction : C. AUDEBERT	Vérification : K. LE ROUX, S. MERLIN	Approbation : K. LE ROUX

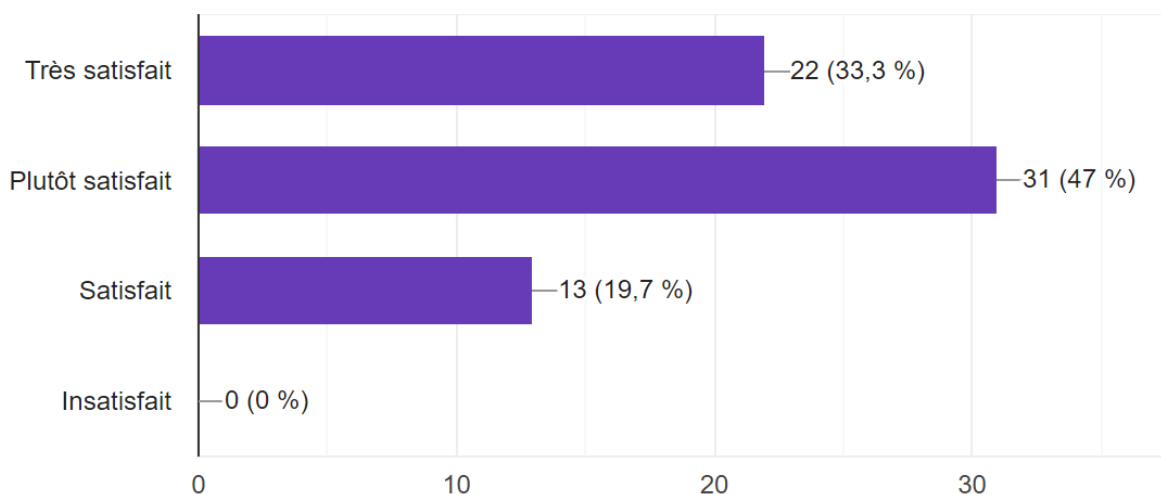
bonnes pratiques / procédures pour limiter ces délais de remontée d'échantillons biologiques. Cette sensibilisation peut être une piste à travailler sans négliger l'optimisation des procédures pour maintenir des délais de traitement relativement courts au niveau de la plateforme de génotypage haut-débit.

- la simplicité du service arrive en deuxième place des pistes d'amélioration. Par le passé, nous avons travaillé sur un kit permettant d'optimiser/sécuriser le prélèvement de poils. Comme certaines personnes ayant répondu au sondage le précisent dans le champ libre, il semble que le système de facturation et des modalités de restitution des résultats puisse apparaître comme manquant de simplicité. Ici ce n'est pas le résultat de génotypage en tant que tel qui est cible de critiques constructives mais la valorisation qui est mise à disposition. En clair, une piste d'amélioration dans la perception du service rendu réside dans la mise à disposition d'un outil de visualisation des résultats permettant d'exploiter / trier / analyser la valorisation des génotypes c'est-à-dire des index génomiques. Les services génétiques de Gènes Diffusion travaillent à une partie du problème : la refonte du portail permettant notamment de mettre à disposition des valorisations d'indexation.
- Le prix clôture le trio de tête des points à améliorer. Il semble que notre offre soit plutôt correctement positionnée (20 € H.T. contre 20,5 € H.T. pour l'acteur majoritaire du marché au niveau français). Il est naturel que ce point soit mentionné néanmoins nous arrivons aujourd'hui à un niveau difficilement compressible d'autant que n'est pas envisagée de baisse significative de coûts liés aux consommables.

5) Etes-vous satisfait du service de génotypage ?

L'intégralité des personnes ayant répondu au sondage se déclarent satisfaites avec une graduation diverse : plus de 80 % se situent dans un bon niveau de satisfaction, il reste à travailler sur les 20 % simplement satisfaits. Ce créneau est représenté par 75 % d'inséminateurs, ainsi on peut aisément considérer que les inséminateurs constituent le public les moins satisfaits par le service (ils sont surreprésentés sur ce créneau). Comme mentionné précédemment pour ce qui concerne les pistes d'amélioration du délai perceptible dans le rendu d'analyse, les inséminateurs pourraient être une cible particulière sur lesquels un discours pédagogique dédié pourrait être envisagé : aide à l'interprétation des résultats, support technique etc.

 GD Biotech AGRI-AGRO SOLUTIONS	Sondage Client - 2021	Version 1.0
GDB/ENR/02	SMQ	08/12/2021
Rédaction : C. AUDEBERT	Vérification : K. LE ROUX, S. MERLIN	Approbation : K. LE ROUX




6) Recommanderiez vous nos services ?

100 % des personnes interrogées recommanderaient les services GDBiotech en matière de génotypage haut-débit. Évidemment cet élément peut être source de satisfaction mais nous l'avons vu précédemment, même si l'intégralité des personnes ayant répondu recommanderait notre service cette réalité recouvre des diversités d'appréhension.

Conclusions

Les parties prenantes manifestent leur satisfaction et portent une grande attention au niveau de la qualité / fiabilité du service. De manière très minoritaire, ils considèrent que la plateforme doit améliorer la qualité et la fiabilité du service, ceci valide donc la démarche qualité entamée par la plateforme. En revanche, des travaux complémentaires devraient être menés pour sensibiliser les parties prenantes liées à la collecte et l'acheminement des échantillons. En ce qui concerne le prix lié à la prestation de génotypage, celui-ci est bien souvent globalisé (un coût lié au génotypage + un coût d'indexation : quand un éleveur commande une indexation, de même pour tous les autres types de valorisation) il est donc assez peu évident du point de vue du client définitif d'identifier la valeur financière associée à la seule partie liée au génotypage. De la même manière, l'opération de génotypage haut-débit en tant que telle est couplée à la valorisation qui en est faite (indexation, vérification de compatibilité génétique etc.), ainsi un travail d'aide à la valorisation et d'aide technique favorisant l'interprétation et l'appropriation des résultats découlant de l'opération de génotypage (compréhension de l'indexation, facilitation de l'appropriation des résultats)

 GD Biotech AGRI-AGRO SOLUTIONS	Sondage Client - 2021	Version 1.0
GDB/ENR/02	SMQ	08/12/2021
Rédaction : C. AUDEBERT	Vérification : K. LE ROUX, S. MERLIN	Approbation : K. LE ROUX

auraient un effet quant à la satisfaction perçue par les clients du service de la plateforme de génotypage haut-débit.