Dépouillement du sondage qualité 2017

Sondage réalisé en mai 2017 auprès des utilisateurs LoGeAs connus.

Résumé des invitations

- Nombre total d'enregistrements dans cette table d'invitations 638
- Nombre total d'invitation(s) envoyée(s) 638
- Nombre total de questionnaire(s) terminé(s) 162
- Nombre total sans code unique 0

Résumé des réponses

- Nombre total de réponses 188
- Réponses complètes 162
- Réponses incomplètes 26

Dépouillement

Assistance

Avez-vous contacté l'Assistance LoGeAs au cours des 12 derniers mois, par téléphone ou par e-mail ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui (Y)	152	85,39%
Non (N)	21	11,80%
Sans réponse	5	2,81%

Merci de nous indiquer votre degré de satisfaction de l'Assistance LoGeAs pour chaque phrase ci-dessous : [La qualité de l'accueil que vous avez reçu (disponibilité, réactivité, gentillesse, …)]

Réponse	Décompte	Pourcentage
Pas du tout satisfait	1	0,66%
Peu satisfait	1	0,66%
Plutôt satisfait	38	25,00%
Très satisfait	112	73,68%
Sans réponse	0	0,00%

Merci de nous indiquer votre degré de satisfaction de l'Assistance LoGeAs pour chaque phrase ci-dessous : [La compréhension de votre problème]

Réponse	Décompte	Pourcentage
Pas du tout satisfait	1	0,66%
Peu satisfait	4	2,63%
Plutôt satisfait	49	32,24%
Très satisfait	98	64,47%
Sans réponse	0	0,00%

Merci de nous indiquer votre degré de satisfaction de l'Assistance LoGeAs pour chaque phrase ci-dessous : [Les compétences de l'équipe pour résoudre votre problème]

Réponse	Décompte	Pourcentage
Pas du tout satisfait	2	1,32%
Peu satisfait	3	1,97%
Plutôt satisfait	46	30,26%
Très satisfait	101	66,45%
Sans réponse	0	0,00%

En moyenne, au bout de combien de temps avez-vous reçu une réponse de l'Assistance ? [Par e-mail]

Réponse	Décompte	Pourcentage	Pourcentage exprimé
1/2 journée	35	23,03%	25,00%
1 jour	55	36,18%	39,29%
2 jours	33	21,71%	23,57%
3 jours	12	7,89%	8,57%
Plus de 3 jours	5	3,29%	3,57%
Non concerné (A6)	12	7,89%	
Sans réponse	0	0,00%	

En moyenne, au bout de combien de temps avez-vous reçu une réponse de l'Assistance ? [Par téléphone]

Réponse	Décompte	Pourcentage	Pourcentage exprimé
1/2 journée	66	43,42%	60,55%
1 jour	25	16,45%	22,94%
2 jours	15	9,87%	13,76%
3 jours	2	1,32%	1,83%
Plus de 3 jours	1	0,66%	0,92%
Non concerné (A6)	42	27,63%	
Sans réponse	1	0,66%	

Vous avez répondu ne pas avoir contacté l'Assistance LoGeAs ces 12 derniers mois. Pourriez-vous nous préciser les raisons ?

Réponse	Décompte	Pourcentage		
Je n'utilise pas le logiciel LoGeAs (A1)	0	0,00%		
Je n'ai pas rencontré de problèmes techniques (A2)	11	52,38%		
J'ai rencontré des problèmes techniques mais une autre personne m'a aidée (A3)	7	33,33%		
Autre	3	14,29%		
Sans réponse	0	0,00%	Identifiant (ID)	Réponse
41	le trésorier de région			
95	j'ai des questions mais pas le temps d'exploiter à fond Logéas...			
98	je commence à utiliser LoGeas			

Que pensez-vous des Lettres d'information LoGeAs ?

Réponse	Décompte	Pourcentage	Pourcentage exprimé
Très satisfait (A1)	42	25,30%	26,58%
Satisfait (A2)	104	62,65%	65,82%
Peu satisfait (A3)	11	6,63%	6,96%
Pas du tout satisfait (A4)	1	0,60%	0,63%
Je ne connais pas les Lettres d'information LoGeAs / Je ne les reçois pas (A5)	8	4,82%	
Sans réponse	0	0,00%	

Pensez-vous à un organisme qui pourrait être intéressé par le logiciel LoGeAs ? Si oui, merci de nous indiquer un contact :

Réponse	12	7,23%
Sans réponse	154	92,77%

détail supprimé car contiens des informations personnelles

Commentaires généraux

Si vous le souhaitez, vous pouvez nous écrire ci-dessous tout commentaire concernant l'Assistance téléphonique ou courriel :

Réponse	36	21,69%
Sans réponse	130	78,31%

Identifiant (ID)	Réponse
44	Je suis tès satisfait, j'ai mis 2 jours, mais je ne m'en souviens pas, je vous ai contacter surtout par mail environ 8 fois. Je remplaçais la trésorière (congé de maternité) Encore merci. Cordialement
9	Logeas a connu récemment un bon nombre d'évolutions qui ont parfois rendu plus difficile le travail de l'Assistance. Pas de problème de mon côté cependant.
17	Formidable !!! Laurence
19	RAS
23	Un plaisir de contacter l'assistance à la fois pour le relationnel et pour le technique
38	Ce qui est moins bien, c'est l'assistance en ligne qui est parfois (souvent ?) obsolète par rapport aux versions en cours de logéas. Pas très facile à naviguer. Les tutoriels en vidéo se chargent mal sur mon PC (suis-je le seul ?). La version REGALE est parfois contradictoire avec d'autres indications. Bref, ça pourrait être mieux.
47	merci d'etre à notre écoute car le logiciel “bouge souvent”
49	Peu de réponse lors de contact par mail même avec copie d'écran . Il faut un contact furet pour avoir satisfaction.
52	Je n'ai pas trouvé la possibilité d'extraire un listing en utilisant les filtres (par exemple : liste des personnes non donateurs ?)
65	Vrais pro
66	Le travail demandé a toujours été fait et très bien fait. Quelquefois on aimerait pouvoir le refaire soi-même pour ne pas solliciter l'assistance indûment. Mais je n'ai pas pu assister à la dernière réunion de formation, donc autant pour moi!
82	La qualité de l'assistance est un des points forts de l'équipe LoGeAs.
88	le renforcement de vos équipes s'est bien fait sentir. l'accueil, la compétence et une meilleure réactivité se ont été perceptibles
97	Dés que j'ai un problème on m'apporte la solution ou on me corrige par mail.
98	je suis nouvelle trésorière dans une association, j'attends d'avoir une expérience plus complète pour avoir quelque chose à dire sur ce logiciel.
107	Je suis satisfait de cette assistance.
120	Simplement signaler la surcharge du “standard” au moment des clôtures des comptes = ne peuvent pas donner suite aux appels téléphoniques. Quant aux lettres d'information, elles sont un peu trop “pointues” pour mon niveau actuel : souhaitons qu'il s'améliore…(réponse : “peu satisfait”…).
126	pour la lettre d'information, la numérotation permettrait de vérifier qu'on les a toutes. J'aurais aimé le rappel dans la feuille de clôture de renseignements supplémentaires
127	Je n'ai eu qu'à me louer de votre assistance qui a toujours répondu présent à tous mes appels et en plus avec le “sourire” qui se voit très bien au téléphone malgré parfois la répétition de mes simples questions dont j'avais oublié la réponse !!
128	Merci pour votre aide qui va souvent au delà de la simple explication technique.
130	essayez de créer des tutos pour les nuls par exemple mise en page, filtres,… il faut penser aux personnes qui ne sont pas familiarisées avec ce genre de logiciel Assistance vraiment très sympa et disponible Merci de votre aide
133	Assistance tel ou courriel no problem…lettres d'information alourdies de pavés qui vident nos cartouches d'encre couleur ce n'est pas très heureux et pensez que nos trésoriers sont des bénévoles faites simple….
139	Logeas semble trop concerner les trésoriers, le rôle des secretaires est souvent secondaire. Et les infos nous concernent rarement. Jamais de conseils pour les secrétaires

Identifiant (ID)	Réponse
141	Débutant avec Logeas, j'ai encore beaucoup à apprendre et je compte sur votre disponibilité et soutien. Merci pour l'aide apportée à la mise en service de l'application.
146	Très disponible
154	Ce n'est pas pour dire que l'attente est trop longue, mais la musique d'attente est très agréable.
155	1) en juin et juillet 2016 difficultés à faire comprendre notre problème et à obtenir une réponse adaptée en l'absence de contact téléphonique possible. 2) la documentation sur regale de l'EPUdF n'est pas à jour.
157	Merci pour cette assistance rapide et de qualité. Une très bonne écoute de la part de Mme Kristel Thiry.
158	Continuez !
163	Disponibilité, professionnalisme, efficacité !
167	Très bon accueil, résolution des problèmes dans l'heure.
169	Je reprendrai contact avec vous dès que j'aurais la liste complète des paroissiens de l'EPU DU BOCAGE NORMAND
176	Ras
182	lettres Logeas : difficile de retrouver un thème lorsqu'un problème se présente : il faudrait un index
204	Une grande disponibilité et souvent beaucoup de pédagogie. Mille mercis!
212	Très bien. Disponibilité, efficacité, gentillesse.....

Notes générales

Cette dernière question concerne le logiciel LoGeAs. Pour chaque critère ci-dessous, merci d'indiquer une note entre 1 et 10, 1 étant la note la plus faible, et 10 la note la plus élevée

La convivialité du logiciel

Réponse	Décompte	Pourcentage	Moyenne
1 (A1)	0	0,00%	7,51
2 (A2)	0	0,00%	
3 (A3)	4	2,45%	
4 (A4)	2	1,23%	
5 (A5)	19	11,66%	
6 (A6)	17	10,43%	
7 (A7)	20	12,27%	
8 (A8)	56	34,36%	
9 (A9)	24	14,72%	
10 (A10)	18	11,04%	
Non concerné (A11)	2	1,23%	
Sans réponse	1	0,61%	

La qualité de la documentation mise à votre disposition

Réponse	Décompte	Pourcentage	Moyenne
1 (A1)	2	1,23%	7,37
2 (A2)	1	0,61%	
3 (A3)	2	1,23%	
4 (A4)	6	3,68%	
5 (A5)	11	6,75%	
6 (A6)	22	13,50%	
7 (A7)	27	16,56%	
8 (A8)	43	26,38%	
9 (A9)	27	16,56%	
10 (A10)	16	9,82%	
Non concerné (A11)	5	3,07%	
Sans réponse	1	0,61%	

La facilité d'utilisation du logiciel

Réponse	Décompte	Pourcentage	Moyenne
1 (A1)	0	0,00%	7,45
2 (A2)	1	0,61%	
3 (A3)	4	2,45%	
4 (A4)	7	4,29%	
5 (A5)	14	8,59%	
6 (A6)	19	11,66%	
7 (A7)	25	15,34%	
8 (A8)	41	25,15%	
9 (A9)	32	19,63%	
10 (A10)	19	11,66%	
Non concerné (A11)	1	0,61%	
Sans réponse	0	0,00%	

L'Assistance (téléphonique / e-mail)

Réponse	Décompte	Pourcentage	Moyenne
1 (A1)	0	0,00%	8,92
2 (A2)	0	0,00%	
3 (A3)	1	0,61%	
4 (A4)	2	1,23%	
5 (A5)	0	0,00%	
6 (A6)	3	1,84%	
7 (A7)	7	4,29%	
8 (A8)	31	19,02%	
9 (A9)	42	25,77%	

Réponse	Décompte	Pourcentage	Moyenne
10 (A10)	59	36,20%	
Non concerné (A11)	18	11,04%	
Sans réponse	0	0,00%	

La facilité d'installation du logiciel

Réponse	Décompte	Pourcentage	Moyenne
1 (A1)	0	0,00%	8,86
2 (A2)	1	0,61%	
3 (A3)	0	0,00%	
4 (A4)	2	1,23%	
5 (A5)	2	1,23%	
6 (A6)	5	3,07%	
7 (A7)	7	4,29%	
8 (A8)	29	17,79%	
9 (A9)	37	22,70%	
10 (A10)	63	38,65%	
Non concerné (A11)	17	10,43%	
Sans réponse	0	0,00%	

Les documents

Synthése globale PDF

Synthése en mode tableur

From:
https://wiki-logeas.fr/certif/ - **dokuwiki-certif**

Permanent link:
https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:questionnaire:eval2017

Last update: **2025/07/15 11:53**