



# La lettre d'information de LoGeAs

2025-02 Analyse questionnaire 2024



Labarthe-Inard, février 2025

Lors des audits de certification NF en novembre dernier, les auditeurs ont rappelé que nous devions faire une analyse de satisfaction auprès de nos clients chaque année. La dernière datait de 2019....

Nous avons donc lancé un questionnaire en ligne en décembre. Nous avons interrogé un peu moins de 2000 personnes, merci aux 124 (soit environ 6%) qui ont pris le temps de répondre.

L'analyse d'un tel retour est toujours compliquée : comment être objectif, transparent.., comment lire entre les lignes, d'autant que nous avons fait le choix de l'anonymat, qui nous prive de l'échange.

Ayant participé à une journée sur les Intelligences Artificielles en janvier, je me suis dit que ce serait un bon exercice.

Les textes d'analyse ci-dessous ont donc été générés par une IA sans retouche de fond.

Les commentaires que je souhaite apporter sur vos réponses sont en italique dans le texte.

Bonne lecture à tous, nous sommes bien sûr ouverts à tout échange sur le sujet

Nicolas MARCHAND, pour l'équipe Logeas

PS :

- Bien sûr les résultats complets à l'adresse <https://enquetesatisfaction.logeas.fr>
- Suite aux nombreuses confusions sur les noms des interfaces depuis que nous avons introduit la nouvelle version, je me permets donc de les redéfinir, merci à chacun d'essayer de s'y conformer pour une meilleure compréhension réciproque :

«**Logeas**» désigne l'entreprise (Logeas Informatique)

«**LoGeAs**» désigne le logiciel qui se décline en deux interfaces principales :

«**Logeas-web**» désigne le logiciel que vous installez sur votre machine, l'interface actuelle, parfois qualifiée de client lourd

«**Logeas-web.fr**» désigne l'interface accessible via un simple navigateur internet sans installation. C'est là que vous accédez aux tickets et qui remplacera le client lourd à l'avenir.

L'analyse du questionnaire de satisfaction 2024 révèle plusieurs points essentiels concernant les perceptions et les attentes des utilisateurs de nos services et produits.

## Voici un résumé des principales conclusions :

- **Client Lourd (Logiciel LoGeAs)** : La majorité des utilisateurs sont satisfaits de la facilité d'installation (81 %) et d'utilisation (79 %) du logiciel. Cependant, des améliorations sont nécessaires pour la convivialité (69 % de satisfaction) et la qualité de la documentation (68 % de satisfaction).

- **Assistance** : L'assistance est globalement bien perçue, avec une satisfaction élevée concernant la rapidité de réponse (84 %) et la qualité de l'accueil (88 %). Toutefois, les moyens mis en œuvre pour aider les utilisateurs montrent une satisfaction plus mitigée (30 % de réserves).

- **Formations** : Les utilisateurs sont bien informés des formations proposées (88 %) et largement engagés (76 % de participation). Cependant, il existe un potentiel d'amélioration pour augmenter l'intérêt pour de nouvelles formations.

- **Nouvelle Interface logeas-web.fr** : La nouvelle interface est globalement bien accueillie, avec des taux de satisfaction élevés pour la facilité de connexion (67 %), la facilité d'utilisation (63 %), la convivialité (67 %), et l'aide/documentation (64 %).

## Points d'Amélioration

- **Convivialité et Documentation** : Améliorer l'interface utilisateur et enrichir la documentation pour rendre le logiciel plus intuitif et facile à utiliser.

- **Moyens d'Assistance** : Optimiser les outils et moyens d'aide pour répondre plus efficacement aux besoins des utilisateurs.

- **Formations** : Diversifier les sujets et adapter les formats de formation pour mieux répondre aux attentes des utilisateurs.

- **Interface logeas-web.fr** : Continuer à améliorer la facilité de connexion et d'utilisation, ainsi que la convivialité et la documentation en ligne.

**Perspectives** : Les retours des utilisateurs sont précieux pour guider nos efforts d'amélioration continue. Nous nous engageons à prendre en compte ces suggestions pour offrir des solutions toujours plus performantes et adaptées à vos besoins. Nous restons à votre disposition pour échanger davantage sur ces sujets et continuer à améliorer nos services. Merci à tous pour votre participation et vos retours constructifs.

## Quel est votre niveau de satisfaction concernant le client lourd (le logiciel LoGeAs) ?

	Pas d'avis	Pas de tout satisfait	Plutôt satisfait	Moyennement satisfait	Satisfait	Très satisfait
Quel est votre niveau de satisfaction concernant la facilité d'installation du client lourd (le logiciel LoGeAs) ? L'installation a été simple et intuitive ? Vous avez rencontré des difficultés ?	5 %	2 %	2 %	10 %	42 %	39 %
... concernant la facilité d'utilisation ? Vous trouvez le logiciel intuitif et facile à prendre en main ? Vous avez rencontré des obstacles ?	2 %	2 %	2 %	15 %	57 %	22 %
... concernant la convivialité ? Vous trouvez l'interface utilisateur agréable et facile à naviguer ? Vous trouvez des aspects moins intuitifs ?	3 %	2 %	5 %	21 %	55 %	14 %
... concernant la qualité de la documentation ? Vous trouvez les guides et les manuels fournis clairs, complets et utiles pour vous aider à utiliser le logiciel efficacement ?	13 %	1 %	2 %	16 %	56 %	12 %

### Analyse Synthétique

Facilité d'installation : La majorité des utilisateurs (81 %) sont "Satisfait" ou "Très satisfait", indiquant une installation généralement perçue comme simple et intuitive.

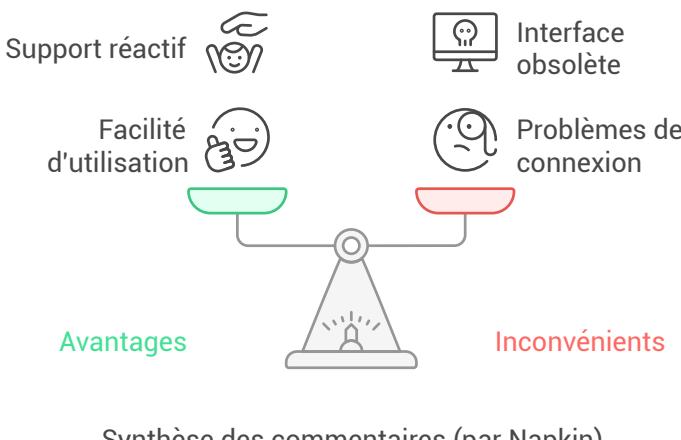
Facilité d'utilisation : 79 % des utilisateurs sont "Satisfait" ou "Très satisfait", suggérant une bonne prise en main du logiciel, bien que 17 % soient moyennement satisfait, signalant des obstacles potentiels.

Convivialité : 69 % des utilisateurs sont "Satisfait" ou "Très satisfait", mais 23 % sont moyennement satisfait, indiquant des améliorations possibles pour l'interface utilisateur.

Qualité de la documentation : 68 % des utilisateurs sont "Satisfait" ou "Très satisfait", avec 17 % moyennement satisfait, suggérant des améliorations pour rendre les guides plus clairs et complets.

### Conclusion

L'enquête révèle une satisfaction générale des utilisateurs concernant le logiciel LoGeAs, avec des points forts en facilité d'installation et d'utilisation. Cependant, des améliorations sont nécessaires pour la convivialité et la qualité de la documentation afin d'augmenter la satisfaction globale.



#### Quelques éléments de réponses :

- Nous sommes conscients des difficultés de connexion, notamment depuis l'interface logeas-web. Deux pistes sont à prendre en compte :
  - des problèmes structurels liés au client lourd : la nouvelle interface, qui utilise des technologies différentes, y semble moins sensible
  - des problèmes liés à la qualité de la connexion, notamment avec l'utilisation de la wifi ou des fibres « peu stables » : il faut réaliser que la fibre est elle aussi limitée et partagée avec les autres utilisateurs
- Plusieurs d'entre vous ont parlé d'interface vieillotte ou de fonctionnalités manquantes. A l'heure où nous re-écrivons la nouvelle interface, nous serions heureux que vous preniez le temps de détailler

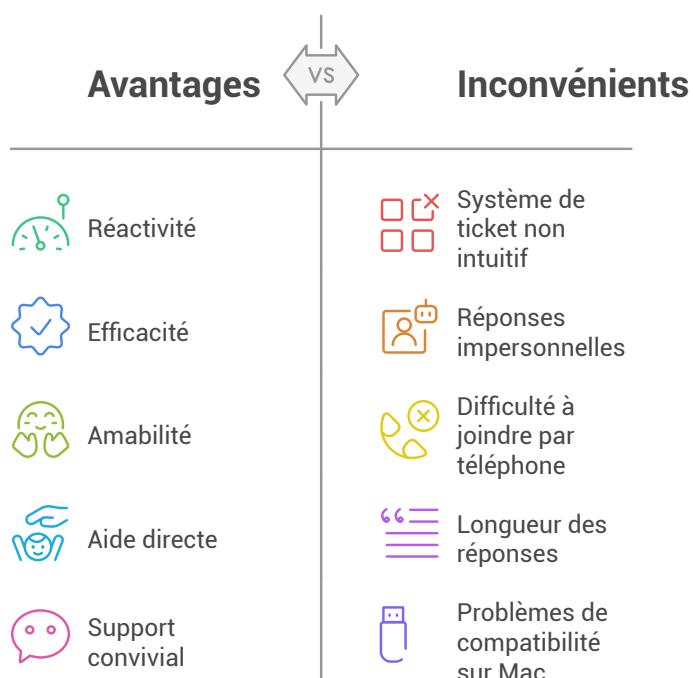
## Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'assistance ?

	Pas d'avis	Pas de tout satisfait	Plutôt satisfait	Moyennement satisfait	Satisfait	Très satisfait
Quel est votre niveau de satisfaction concernant la rapidité de réponse (téléphone / tickets) de l'assistance ? Vous avez obtenu des réponses rapides et efficaces à vos questions ?	6 %	4 %	2 %	4 %	31 %	53 %
... concernant la qualité de l'accueil lors de la prise en charge de votre demande par l'assistance ? Vous avez été accueilli de manière courtoise et professionnelle ? Votre demande a été traitée avec efficacité ?	6 %	2 %	2 %	2 %	19 %	69 %
... concernant la compréhension de votre demande par l'assistance ? Votre problème a été bien compris dès le premier contact ? Les solutions proposées étaient pertinentes et adaptées à vos besoins ?	6 %	2 %	1 %	3 %	28 %	60 %
... concernant les moyens mis en œuvre par l'assistance pour vous aider ? Les outils fournis par notre équipe ont été efficaces et adaptés à vos besoins ?	13 %	1 %	2 %	16 %	56 %	12 %

Le tableau de satisfaction de l'assistance révèle une perception globalement positive des utilisateurs. La rapidité de réponse est largement appréciée, avec 84 % des utilisateurs se déclarant "Satisfait" ou "Très satisfait". La qualité de l'accueil est également très bien notée, avec 88 % de satisfaction. La compréhension de la demande est jugée excellente par 88 % des utilisateurs, indiquant une bonne prise en charge dès le premier contact. Cependant, les moyens mis en œuvre pour aider les utilisateurs montrent une satisfaction plus mitigée, avec 30 % des répondants exprimant des réserves.

En conclusion, bien que l'assistance soit globalement bien perçue, des améliorations peuvent être apportées aux outils et moyens d'aide pour augmenter la satisfaction des utilisateurs.

### Synthèse des commentaires (par Napkin)



### Quelques éléments de réponses :

- *La nouvelle interface « ticket », ne semble pas faire l'unanimité ...*
- *Pour mémoire elle découle de deux facteurs :*
  - *la certification qui souhaite que les tickets utilisateurs soient reliés aux tickets de développement, eux-mêmes reliés aux exigences de certification, aux fonctionnalités ...*
  - *une grosse problématique sur l'envoi des mails, qui est de plus en plus incertain*
- *L'assistance et les formations sont assurées essentiellement par une seule personne, la disponibilité n'est donc pas toujours aussi grande que nous le souhaiterions.*

*Problématique à regarder relativement au prix du logiciel et au service rendu.*

# Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'assistance ?

## Analyse Synthétique du Questionnaire sur les Formations

Le questionnaire sur les formations proposées par Logeas Informatique révèle plusieurs points clés :

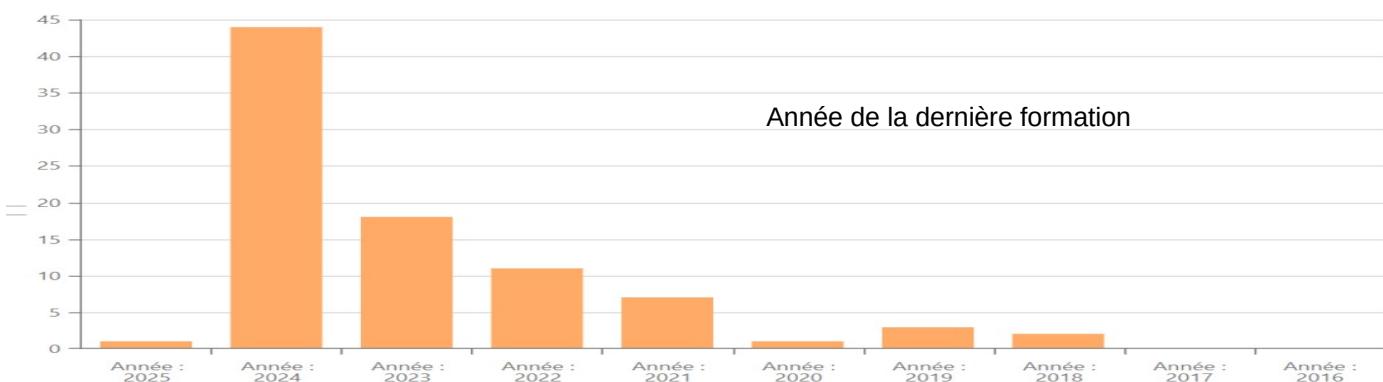
**Connaissance des Formations** : Une grande majorité des répondants (88 %) sont au courant que Logeas Informatique propose des formations à la demande, ce qui indique une bonne communication sur cette offre.

**Participation aux Formations** : 76 % des répondants ont déjà participé à une formation sur le logiciel, montrant un fort engagement des utilisateurs dans l'amélioration de leurs compétences.

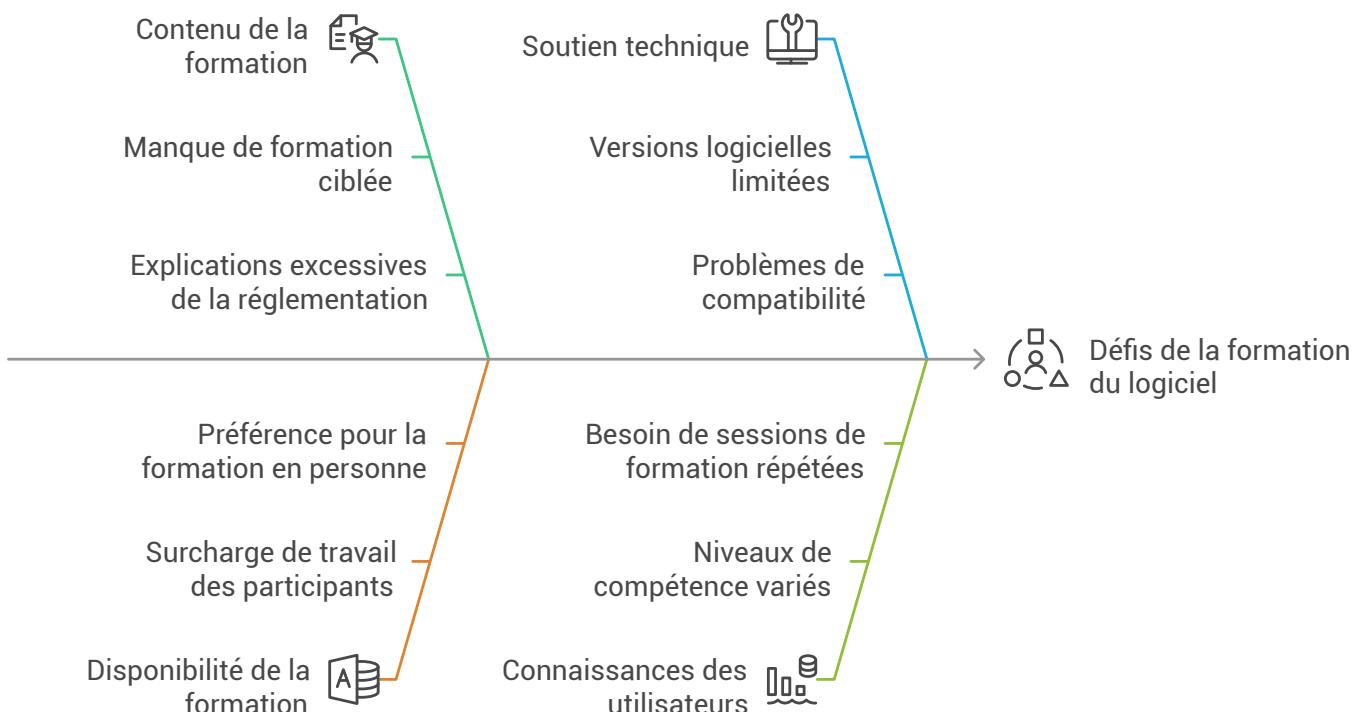
**Intérêt pour de Nouvelles Formations** : Bien que 46 % des répondants soient intéressés par une nouvelle formation, 54 % ne le sont pas, suggérant une opportunité d'améliorer l'attrait ou la pertinence des formations proposées.

## Conclusion

Les utilisateurs sont bien informés et largement engagés dans les formations proposées par Logeas Informatique. Cependant, il existe un potentiel d'amélioration pour augmenter l'intérêt pour de nouvelles formations, peut-être en diversifiant les sujets ou en adaptant les formats de formation aux besoins des utilisateurs.

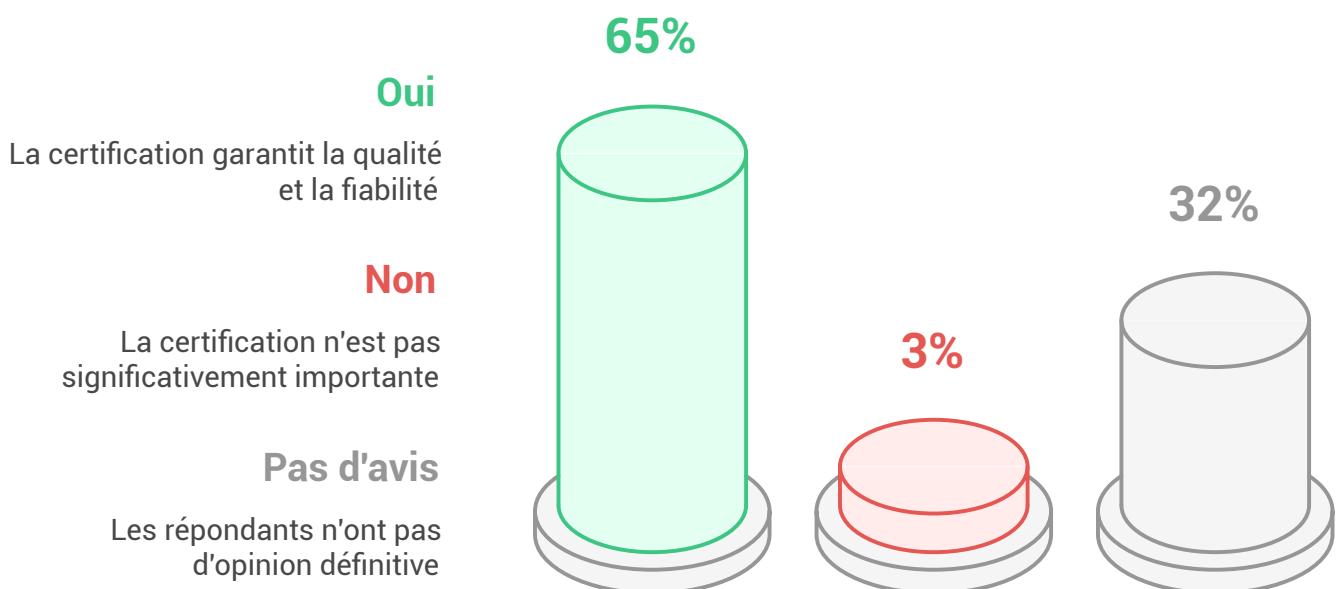


## Synthèse des commentaires (par Napkin)

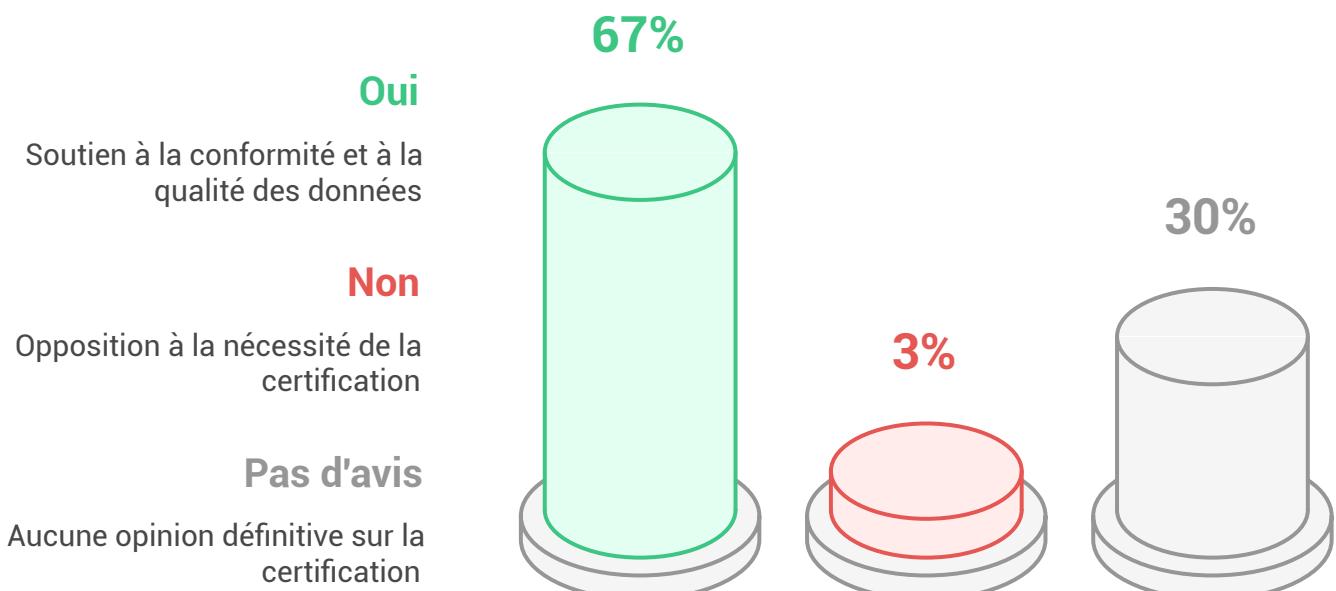


## Quel est votre niveau de satisfaction concernant les certifications ?

### Perception de l'importance de la certification NF203



### Opinions sur la nécessité de la certification NF552



# Quel est votre niveau de satisfaction concernant la nouvelle interface logeas-web.fr ?

	Pas d'avis	Pas de tout satisfait	Plutôt satisfait	Moyennement satisfait	Satisfait	Très satisfait
Quel est votre niveau de satisfaction concernant la facilité de connexion à l'interface logeas-web.fr ? Le processus de connexion est simple et intuitif ? Vous avez rencontré des difficultés ?	5 %	4 %	5 %	19 %	46 %	21 %
... concernant la facilité d'utilisation de l'interface logeas-web.fr ? Vous trouvez l'interface en ligne intuitive et facile à naviguer ? Vous avez rencontré des obstacles ?	6 %	2 %	6 %	23 %	48 %	15 %
... concernant la convivialité de l'interface logeas-web.fr ? Vous trouvez l'interface en ligne agréable et facile à utiliser ? Vous trouvez des aspects moins intuitifs ?	6 %	1 %	3 %	23 %	55 %	12 %
Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'aide/la documentation de l'interface logeas-web.fr ? Les guides, manuels et autres ressources documentaires disponibles en ligne sont clairs, complets et utiles pour vous aider à utiliser le logiciel efficacement ?	15 %	2 %	4 %	15 %	52 %	12 %

La majorité des utilisateurs sont globalement satisfaits de la nouvelle interface logeas-web.fr, avec 67 % satisfaits ou très satisfaits de la facilité de connexion, 63 % de la facilité d'utilisation, 67 % de la convivialité, et 64 % de l'aide/documentation, bien que des améliorations soient possibles pour les utilisateurs moyennement satisfaits.

## Synthèse des commentaires sur logeas-web.fr

