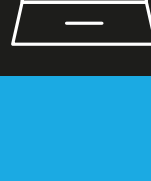


Baromètre de satisfaction client 2023



Baromètre mis en place depuis 2021 - Une enquête web :
 - envoyée à l'ensemble des adhérents Amue
 - réalisée du 19 septembre au 6 octobre 2023
 - 1709 répondants
 - des résultats représentatifs du portefeuille global

L'image globale de l'Amue est positive

85%

86% en 2022
81% en 2021

Une satisfaction globale en progression continue depuis 3 ans

76%

74% en 2022
72% en 2021

Mais toujours 27% des adhérents considèrent ne pas être assez informés sur les travaux en cours et l'état d'avancement des projets par l'Amue

La perception de l'offre SI progresse

71%

66% en 2022
63% en 2021

++ des outils adaptés au métier / aux besoins / aux établissements

« L'offre permet de couvrir une bonne partie de nos besoins, en établissement. »

++ un accompagnement de qualité

« L'Amue est un véritable partenaire. Toujours à l'écoute et très réactif. Un grand merci aux équipes. »

-- des problèmes d'interopérabilité

« Une offre peu ouverte sur l'extérieur, en silo globalement, et très peu ergonomique. »

-- des mises à jour tardives

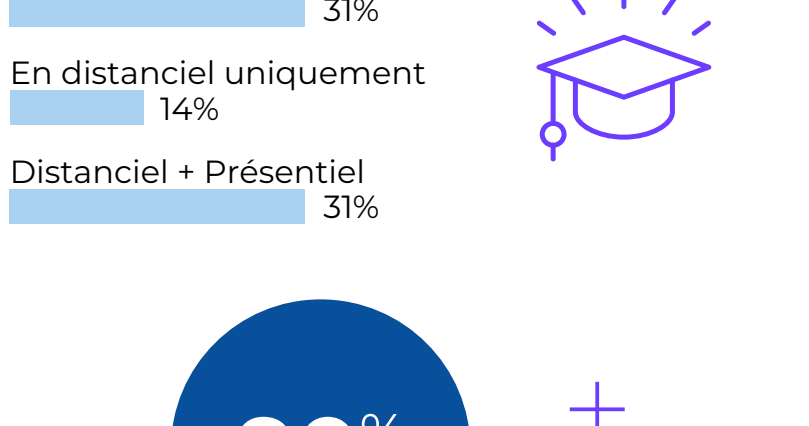
« La co-construction est une bonne idée mais le temps qui y est consacré fait que les outils Amue ont 5 à 10 ans de retard quand ils sont mis à disposition des usagers. »

Satisfaction globale de la solution...

RH	SHS	Finances	FVE	Recherche	Pilotage
57% SIHAM 47% SIHAM ^{PMS}	73% eVRP	66% SIFAC 67% SIFAC ^{ibimat}	72% APOGÉE 41% PÉGASE 73% Fca manager 59% CONPERE	81% SINCHRO 59% CAPLAB 86% DIALOG	56% SINAPS

Toujours une très bonne perception de l'offre de formation continue des personnels

Participation aux formations



La formation en présentiel

90%

92% en 2022
89% en 2021

++ des formateurs compétents / permet le partage entre les établissements / formation de qualité adaptée aux besoins

« Formateurs pédagogues faisant preuve de professionnalisme et connaissant parfaitement le terrain. »

« Contenu très clair et échange de pratiques avec les collègues des autres établissements. »

-- des formations trop généralistes, compétences du formateur trop restreinte

« Formation qui ne rentre pas assez dans la pratique avec des stagiaires de niveau trop différents. »

La formation en distanciel

83%

81% en 2022
80% en 2021

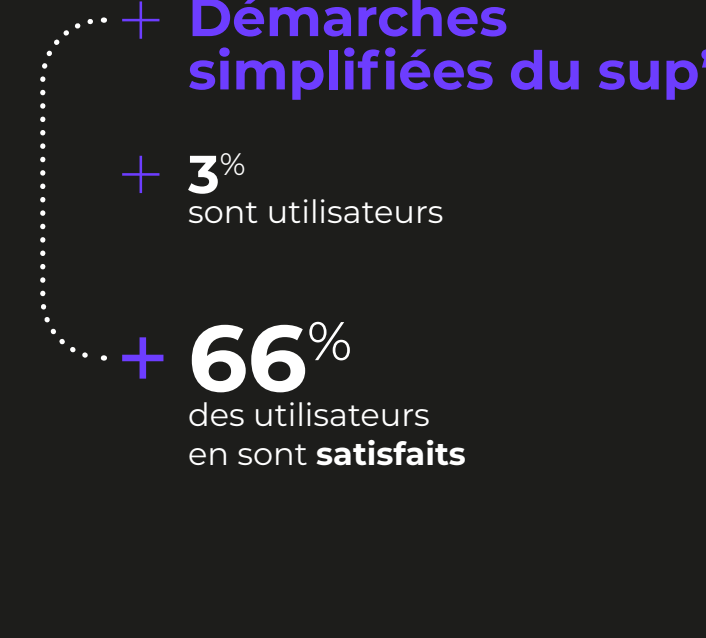
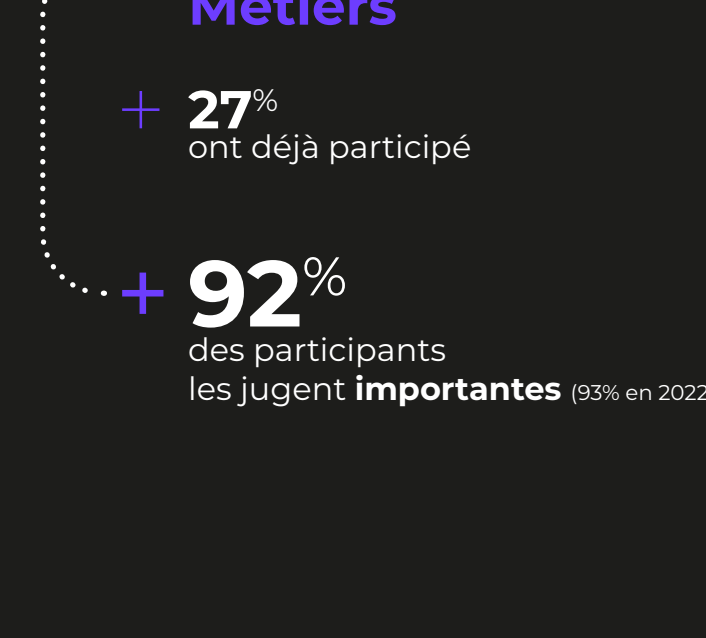
++ des formateurs compétents

« Intervenante très expérimentée, qui a facilité l'interaction entre les différents participants de la formation et qui a totalement répondu à mes attentes face à des problématiques "terrain". »

-- un échange difficile entre les participants

« Interactions plus difficiles, qualité sonore ne favorisant pas l'imprégnation et la concentration (intensité sonore très variable d'un intervenant à l'autre durant une même formation). »

Les services accompagnement de l'Amue : une visibilité à valoriser



Les interactions avec les interlocuteurs Amue sont de plus en plus satisfaisantes

87%

84% en 2022
83% en 2021

++ des interlocuteurs experts / compétents et disponibles

-- pas assez de contacts (43% des adhérents déclarent ne pas avoir eu de contacts directs avec les interlocuteurs Amue)

-- les délais de réponses

L'organisation des instances de l'Amue est plutôt satisfaisante mais pourrait encore gagner en clarté

79%

81% en 2022

