

Objet : SYNTHÈSE DES ÉVALUATIONS – Projet Assistance.

Après exploitation des questionnaires envoyés aux correspondants des logiciels Apogée, Harpège, Nabuco.

INTRODUCTION

Une première version du questionnaire « évaluation du projet assistance » a été adressée aux 8 correspondants ayant participé au focus groupe du projet assistance, le 11 avril 2007, afin de présenter une première synthèse d'évaluation à l'occasion du Club Utilisateurs Apogée le 3 mai 2007.

Toutefois le nombre de réponse étant quasiment nul, il est apparu opportun d'élargir la cible du questionnaire, afin d'obtenir des chiffres suffisamment représentatifs qui permettent une étude sérieuse et une synthèse significative.

C'est ainsi qu'une 2^{ème} version de l'enquête a été adressée à l'ensemble des correspondants des applicatifs Apogée, Harpège, Nabuco le 26 avril 2007 pour un retour le 21 mai 2007.

La dernière enquête prise en compte a été retournée le 23 mai.
Deux enquêtes arrivées tardivement (le 29 mai et le 11 juin) n'ont pas été comptabilisées.

SUR LA CIBLE ET LE PROFIL DES AYANT REPOUNDUS

Public cible : l'ensemble des correspondants (fonctionnel et technique) des applicatifs Apogée, Harpège, Nabuco.

Sur les réponses

Nombre d'établissements ciblés	Nombre d'établissements représentés dans les réponses	Taux de couverture
108	40	37,04 %

Nombre de correspondants ciblés	Nombre de réponses au questionnaire d'évaluation	Taux de participation
779	61	7.83 %



Répartition des ayant répondu entre fonctionnels et techniques

	Correspondants fonctionnels	Correspondants techniques	TOTAL
Nombre	37	50	87
% Sur total réponses (60)	62 %	83 %	100 %

NB : certains correspondants sont à la fois technique et fonctionnel, d'où un total supérieur au nombre total de réponse (60).

Répartition des ayant répondu par produit

	Apogée	Harpège	Nabuco
Nombre correspondants fonctionnels	16	8	13
Nombre de correspondants techniques	18	16	16
Total	34	24	29
% sur total réponse	56 %	39 %	47.5 %

NB : certains correspondants le sont sur plusieurs produits à la fois.

Sites représentés par produit

	Apogée	Harpège	Nabuco
Nbre total de sites	83	84	90
Nbre de site ayant répondu	21	21	20
Taux de réponse des sites	25 %	25 %	22 %



SUR L'ENQUETE

1. LE ROLE DU CORRESPONDANT

- Sur la connaissance du rôle du correspondant avant l'édition du guide

► **91.5 % connaissent leur rôle avant l'édition du guide en juin 2006.**

Ce taux élevé s'explique par l'existence préalable moins formalisée de document évoquant ce rôle.

A noter que 6.90 % ne connaissent pas l'existence de ce nouveau guide.

Environ 7 % ne savent pas où le trouver.

Environ 7 % signalent n'avoir pas le temps d'en prendre connaissance.

- Sur la description du rôle du correspondant

88 % estiment que le rôle du correspondant est suffisamment décrit.

12 % ne se prononcent pas.

- Sur la connaissance des missions du correspondant Amue au sein de leur établissement

► **91 % indiquent que les missions du correspondant sont connues au sein de leur établissement. Pour 86 % d'entre eux, par leur intermédiaire.**

Parmi ceux qui estiment que ces missions ne sont pas connues, ils souhaitent voir l'AMUE les aider à communiquer par

- des séminaires, pour 40 % d'entre eux
- des ateliers, pour 20 % d'entre eux
- une aide à la création d'une cellule dédiée, pour 20 % d'entre eux

Quant aux clubs utilisateurs, 22.5 % souhaitent les voir mettre en place même si leur mission est connue dans l'établissement.

Par ailleurs,

- 1 établissement souhaite que l'AMUE effectue une visite sur site (Toulouse 1).
- 1 autre établissement pense qu'une sensibilisation plus ciblée (responsables politiques (Pds, directeurs) et administratifs (chefs de division...)) est nécessaire.

2. LA CHARTE ASSISTANCE

► **88 % du total des répondants ont déjà pris connaissance de la Charte.**

Les raisons pour lesquelles 7 % n'en ont pas pris connaissance sont :

- 50 % n'ont pas pris le temps
- 25 % ne connaissent pas son existence
- 25 % ne savent pas où elle se trouve.



- Sur la définition du processus d'assistance de niveau 1 et 2

100 % des personnes qui se sont exprimées sur la question pensent que le processus est clairement défini dans la charte.

10.5 % ne se prononcent pas.

► **89.5 % donc répondent positivement.**

- Sur l'assistance assurée sur la dernière livraison des produits et sur la version antérieure pendant 1 mois.

► **57 % de ceux qui se sont exprimés (12.5 % ne se prononcent pas) sont insatisfaits du délai laissé pour le maintien de la version antérieure.** Ils l'estiment trop court, surtout en certaines périodes de l'année, compte tenu de leur planning lié au calendrier universitaire et de la multiplication des patches et versions livrés.

50% des insatisfaits de ce délai sont des correspondants Apogée et Nabuco. Ils sont 41.5 % de correspondants Harpège.

Mais par produit, ce sont 41.5 % des correspondants Harpège qui sont insatisfaits, 41 % de ceux de Nabuco et 35 % des correspondants Apogée.

► **25 % d'entre eux souhaiteraient le voir s'étendre à un minimum de 2 mois (ou 3, voire 6 mois)**

3. L'ENGAGEMENT DE L'AMUE

- Sur l'amélioration du traitement et du suivi des demandes d'assistance par l'utilisation systématique du service Web assistance

► **65.5 % du total des répondants ont vu une amélioration du suivi.**

Ils sont 47.5 % d'Apogée, 31.5 % d'Harpège et de Nabuco.

Mais par produit, 53 % des correspondants Apogée ont vu l'amélioration, 50 % d'Harpège et 41.5 % de Nabuco.

15.5 % des répondants ne se prononcent pas sur la question.

- Sur la qualité du service téléphonique pour apporter un complément d'informations sur une demande d'assistance saisie sur le web ou dans le cadre d'une anomalie jugée bloquante

► **92 % de ceux qui se sont exprimés se disent satisfaits du service téléphonique quand il l'utilise. Ils représentent 77.5 % du total des répondants.**

Mais lorsqu'ils sont insatisfaits, en dehors de difficultés à joindre les équipes, c'est aussi, pour certains, un problème de fond :

- "trop souvent la réponse consiste en la recopie de la doc fonctionnelle ou technique; Sur le plan technique, nous avons le sentiment qu'il manque des compétences à l'AMUE. Dans ce cas, il devrait être possible de contacter directement l'équipe technique du prestataire, pour gagner du temps..."

- "délai de réponse trop important sur certains problèmes"



- Sur la fréquence d'utilisation du service téléphonique

- pour des besoins fonctionnels, 50 % du total des répondants n'appellent jamais l'AMUE, et 36 % le font rarement.
- pour des besoins techniques : 20.50 % appellent parfois et 45 % rarement.

Il semble que les établissements aient intégré le fait que l'assistance passe par le Web. Ils n'utilisent donc pas souvent l'outil téléphonique.

- Sur le délai d'un jour ouvré pour l'accusé de réception d'une demande d'assistance

50 % du total des répondants indiquent qu'il est toujours respecté et 34.5 % souvent. Les autres ne se prononcent pas.

► Il est donc toujours respecté pour 59 % et souvent pour 41 % des personnes qui se sont exprimées.

- Sur la prise en charge et le traitement des demandes bloquantes :

En ce qui concerne :

- le délai de réponse de 2 jours :
38 % du total indiquent qu'il est toujours respecté, 24 % souvent et 7 % de temps en temps.
31 % s'abstiennent de répondre.
► Ainsi 55 % des personnes qui s'expriment trouvent que le délai est toujours respecté, 35 % souvent et 10 % de temps en temps.
- le délai d'arbitrage de 2 jours :
20.50 % du total l'estiment toujours respecté, 29.50 % souvent, et 7 % de temps en temps. 43 % s'abstiennent de répondre.
► Donc 36.5 % des personnes qui s'expriment considèrent ce délai toujours respecté, 51.5 % souvent et 12 % de temps en temps.

- Sur la prise en charge et le traitement des demandes non bloquantes :

En ce qui concerne

- le délai de réponse de 4 jours :
34.50 % du total des répondants indiquent qu'il est toujours respecté, le même pourcentage souvent.
3.50 % souvent estiment qu'il ne l'est que de temps en temps et 2 % rarement.
► Ainsi, 46.5 % des personnes qui s'expriment sur la question considèrent le délai toujours et/ou souvent respecté. 4.5 % de temps en temps et 2.5 % rarement.
- Le délai d'arbitrage de 10 jours :
24 % du total l'estiment toujours respecté, 33 % souvent, 7 % de temps en temps et 2 % rarement.
34 % ne s'expriment pas.
**► En conséquence pour 37 % de ceux qui se sont exprimés, le délai est toujours respecté.
Il l'est souvent pour 50 % d'entre eux, de temps en temps pour 10.5 % et rarement pour 2.5 %.**



La forte abstention de réponse sur les questions de délai pourrait être interprétée de plusieurs façons :

- les correspondants n'osent pas se prononcer pour ne pas nuire aux consultants avec lesquels ils ont des relations régulières
- les correspondants ne font pas attention aux délais et dans le doute ne préfèrent pas se prononcer
- pour le 3^{ème} point, ils n'ont pas compris la formulation "délai d'arbitrage".

- Sur les réponses apportées par l'Amue, via le Web

► Pour les demandes fonctionnelles, 91 % des répondants à la question les trouvent suffisamment détaillées, alors que pour les demandes techniques, ils ne sont que 75 %.

- Sur la possibilité de traçabilité des échanges

76 % des répondants à la question estiment que les réponses pour des demandes fonctionnelles permettent la traçabilité des échanges.
ils sont 74 % à penser la même chose pour des demandes techniques.

- Sur le recours à la MIRE

Seul 1.75 % des répondants a eu recours à la MIRE, pour une réclamation liée au fonctionnement de l'assistance aux produits.

Si 95 % indiquent ne pas y avoir eu recours, c'est essentiellement parce qu'ils n'en ont pas eu besoin (65.50 %) mais aussi parce qu'ils ne connaissent pas son existence (29 %).

- Sur les statistiques assistance disponibles sur l'espace Web des produits

► Seuls 20.5 % du total les consultent et pour 83 % d'entre eux, mensuellement.

16.5 % de ceux qui les consultent estiment qu'elles ne sont pas suffisantes, puisque ne portant que sur les délais. Ils voudraient :

"des statistiques par domaine, avec détails des problèmes"
"savoir si statistiquement d'autres sites rencontrent les mêmes problèmes".

Pour ceux qui ne les consultent pas, c'est pour 44 % parce qu'ils n'ont pas le temps.
29 % ne voient pas leur intérêt.
27 % méconnaissent leur existence.



4. LE BILAN DU PROJET ASSISTANCE

Sur l'amélioration du service assistance, depuis juin 2006 :

NB : Pour les 4 points de cet avant dernier thème, il faut noter de forts taux d'abstention de réponses (30 à 40 %), s'expliquant par des remarques annexes :

les correspondants n'ont pas forcément vu une amélioration, puisqu'ils étaient déjà satisfaits du service assistance et la mise en place de la charte et du guide n'ont pas forcément perçu le changement dans la qualité du service, mais plus dans sa formalisation et clarté..

- **par rapport à l'accessibilité via le Web**

72.5 % de ceux qui se sont exprimés sur la question ont noté l'amélioration pour des demandes fonctionnelles, et 64 % pour les demandes techniques.

- **par rapport à l'accessibilité aux services téléphoniques**

Pour les demandes fonctionnelles, une plus forte proportion n'a pas vu d'amélioration du service : 63 % de ceux qui se sont exprimés alors que pour les demandes techniques, une petite majorité de ceux qui se sont exprimés a constaté une amélioration : 51.5 %

L'évolution positive n'a donc pas été largement constatée, malgré une amplitude horaire élargie. Cela s'explique notamment par le fait que l'accessibilité au téléphone a été restreinte aux demandes liées à une anomalie bloquante ou d'information.

Par ailleurs, compte tenu des mouvements de personnels dans les équipes (RH, Vie de l'Etudiant) et de l'implication de certains dans le projet SIFAC (Finances) le service téléphonique n'a pas été optimal : les correspondants attendent des réponses à leur question et la tenue "d'un standard de permanence" n'est pas forcément satisfaisante.

- **Par rapport au délai de réponse**

74.5 de ceux qui se sont exprimés ont vu une amélioration pour les demandes fonctionnelles et 77 % % pour les demandes techniques.

- **Par rapport au délai de traitement**

65.5 % de ceux qui se sont exprimés ont vu une amélioration de délai de traitement pour les demandes fonctionnelles et 73.5% pour les demandes techniques.

► **Ainsi, il semble que depuis juin 2006, l'amélioration du service est plus perçue dans le cadre technique.**

Sur l'outil d'assistance sur le Web

► **85,5 % de ceux qui s'expriment se disent satisfaits de l'outil actuel d'assistance sur le Web.**

Parmi les quelques axes d'améliorations ou points à revoir, on peut noter en vrac quelques remarques des correspondants :

- *manque de capitalisation pour solution qd problème identique autres Ets. Difficile de suivre leur problème surtout qd le statu de la fiche est terminé*
- *pouvoir connaître l'Ets d'origine de la fiche à la lace du numéro de version par ex.(version antérieure...) - redéfinir quelques fois le titre de la fiche de façon plus explicite pour consultation ultérieure.*



- proposer une FAQ par domaine, reprenant les problèmes les plus souvent rencontrés, et/ou astuces, nourrie notamment par les échanges de la liste apogee-sp de rennes1
-
- des scripts via ts les Ets sont demandés via cette interface (ENG_SANS_CSA). Il serait plus simple d'utiliser le serveur FTP. Certaines réponses à des fiches ne s'affichent pas.
- tps de réponse recherche de fiches et affichage trop long
- pour consultation FA, faire un unique mode de recherche sur le format de la recherche avancée.
- pouvoir consulter les FA avec un numéro de fiche, mots clé dans le texte.
- pas d'exemple concret dans la doc Harpège.
- moteur de recherche : ajouter le site en critère de recherche. Temps de réponse peu rapide : quelques secondes seraient souhaitables
- reprendre certaines FA concernant les bugs non corrigés en fiche de synthèse ou les signaler dans une autre rubrique
- FA complètes avec script correctif intégré le plus souvent possible.
- problème de MAJ des infos établissements et des correspondants. Les informations nominatives restent dans les FA, qui ne devraient pas être conservé dans la base de connaissance.
- pas pratique pour l'authentification + difficultés avec certains navigateurs web - obligation de passer par le correspondant (**le problème a été résolu depuis**).
- pouvoir effectuer des modifications sur une fiche avant que l'Amue n'en ait accusé réception.
- envoyer un mel au correspondant et ne pas se contenter de répondre sur le site. Les correspondants ne sont pas en permanence connectés sur les FA
- ce serait bien que les réponses soient adressées par courriel systématiquement.
- il faudrait plus de détails sur les solutions apportées lors des bugs et problèmes constatés. (solution temp, events, MAJ OS...
- que les contenues soient en face des libellés (qd impression des FA ds l'Ets)
- avoir accès aux procédures suivies par l'assistance technique pour reproduire ou tracer les erreurs, déterminer leurs provenances

LES ÉTABLISSEMENTS ONT DIT

- BRAVO ! Les principaux axes qui avaient été définis en focus groupe ont été mis en place et le gain en efficacité est notable
- pas constaté de changement. Assez satisfaisant en général sur demandes fonctionnelles. Avec nouveau Web, difficile pour trouver les consultations de fiches



- *Il faudrait pouvoir consulter une base doc plus "administrative" et avoir les cours des différents modules en téléchargement sur le site.*
- *Il faudrait mieux former le personnel de l'assistance (Amue) aux problèmes techniques. Mieux suivre la résolution des problèmes. AVOIR UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DU TERRAIN. Développer une collaboration plus adaptée à l'établissement entre les correspondants et l'équipe assistance Amue, afin de mieux cibler tout problème spécifique.*
- *Il faudrait mieux et plus informer les correspondants sur les améliorations du site.*
- *L'accueil téléphonique est à conserver. Il permet une explication plus précise du problème*
- *pour problème bloquant, assistance téléphonique doit être plus accessible et le traitement plus rapide*
- *En cas de blocage lors installation de patch, délai de réponse d'une journée trop long*
- *Il serait appréciable que l'assistance "ne botte pas en touche", en se réfugiant derrière ORACLE, Microsoft ou les développements maison, quand problème technique. S'entendre dire qu'un problème réel n'est pas du ressort de l'Amue est exaspérant. Réputation de l'Amue ternie : elle ne prend pas le problème de l'utilisateur au sérieux. Au moins donner des pistes pour tenter de régler le problème.*
- *délais de traitement longs. Il faut informer toute la communauté quand erreurs dans patches. Sur détails des réponses, pas de visibilité sur échéance d'un correctif : attente sans savoir s'il faut avancer avec une saisie à la main par ex.*
- *pas de formation dite de mise à jour pour toutes les nouveautés !*
- *abandonner ou assouplir le principe de délai de réponse ou de traitement, qui n'est mis en œuvre que pour donner une bonne image de l'Amue. Au quotidien c'est plus stressant qu'utile. L'assistance ne s'est pas améliorée depuis le 12 juin 2006; parce qu'elle fonctionnait déjà bien avant. Le métier d'assistance n'est pas une affaire de performance statistique mais de compétence fonctionnelle ou technique, de la compréhension de la demande et du contexte de l'Ets.*