

2^e baromètre de satisfaction adhérents

Restitution de l'enquête en ligne
de novembre-décembre 2022

Contexte, objectifs et méthodologie

En complément des enquêtes à chaud, l'Amue a mis en place en 2021 un baromètre global « à froid »

Ce baromètre constitue un élément clef du contrat quinquennal de développement avec l'Etat.

1

Evaluer la satisfaction globale des différents profils d'adhérents sur les offres et prestations Amue.

2

Repérer et comprendre les déficits perçus et leur impact sur la satisfaction globale de l'Amue.

3

Dégager des actions à mettre en œuvre pour développer et optimiser la qualité de prestation globale vis-à-vis des adhérents Amue.

Une enquête web envoyée à l'ensemble des adhérents Amue (soit 16 571 invitations envoyées) avec un lien URL personnalisé pour répondre à l'enquête. Trois relances ont été effectuées.



Du 21 novembre au 13 décembre 2022



1408 répondants, soit 8,5% de retour

=+ 37% vs 2021



Image globale

Q01 – Pour commencer, vous diriez que vous avez de l'Amue une image ...

Donc, en moyenne : 1428
(fin 2021)
Evolution significative par rapport à 2021

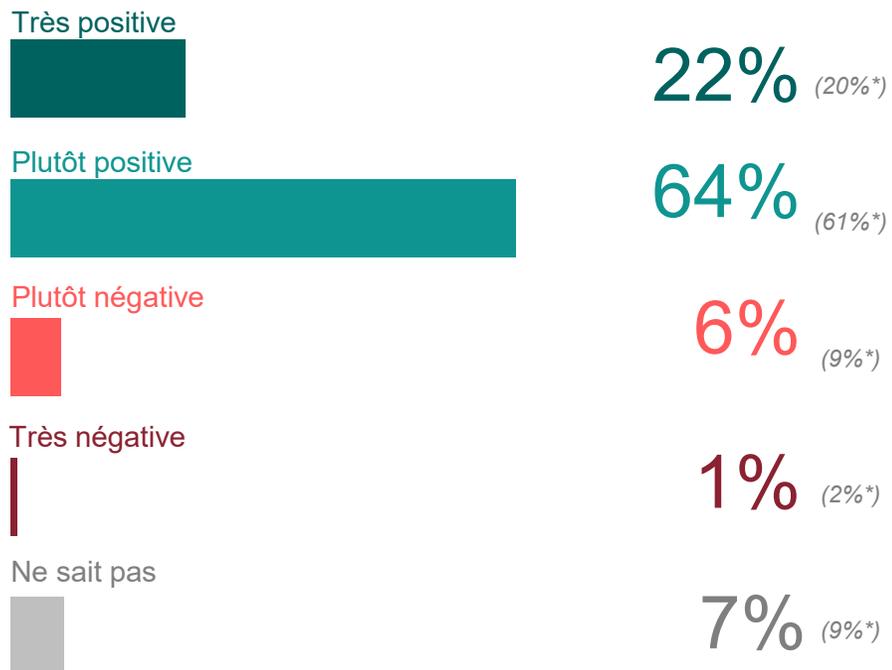
Benchmark



Positive : [85%-90%]
Très positive : [15%-25%]



Image globale de l'Amue



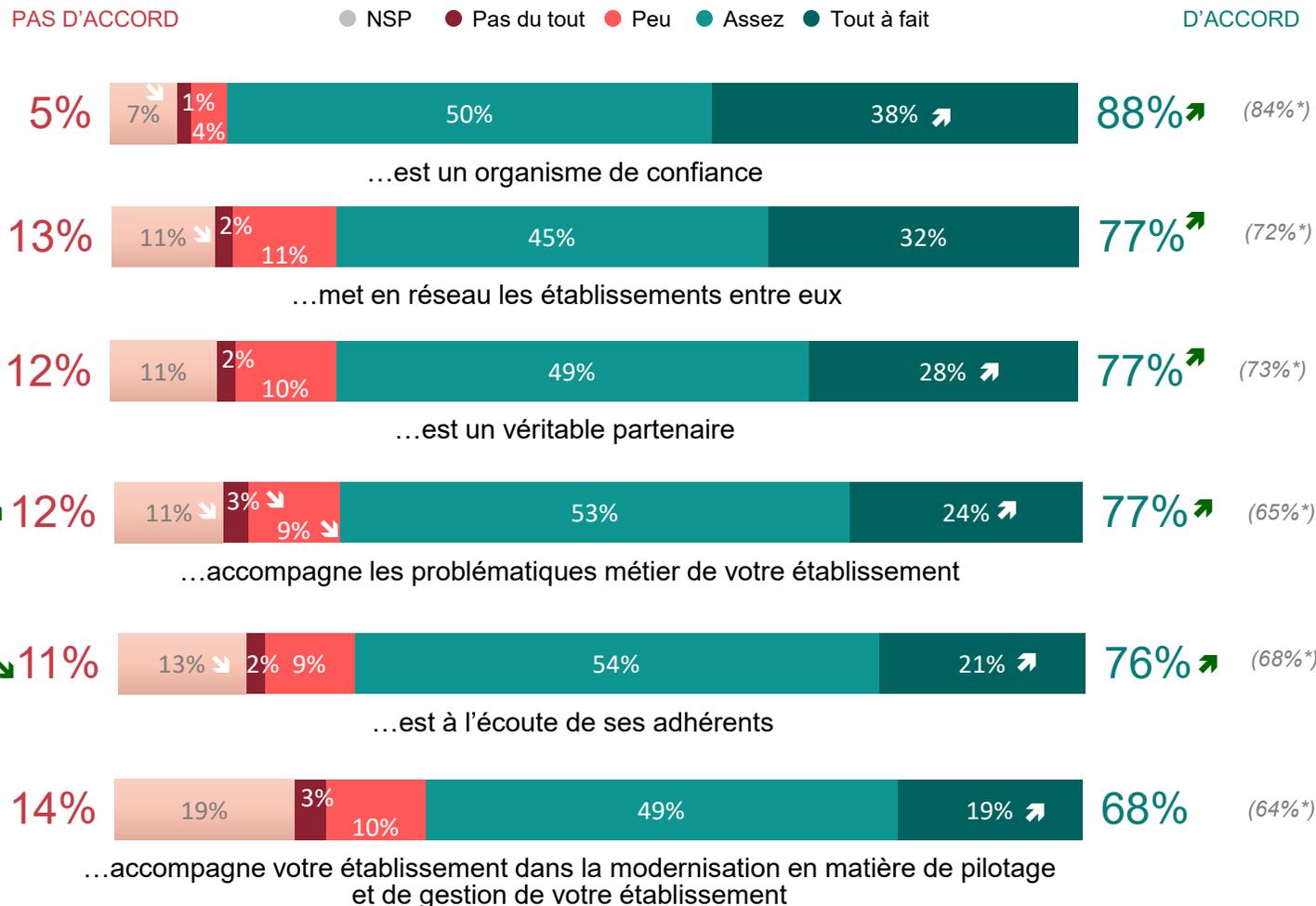
En **progression significative** par rapport à 2021, les adhérents ont toujours une image **plutôt positive** de l'Amue mais qui manque d'aspérités avec uniquement 22% ayant une image « très positive ».

Un score d'image dans le référentiel secteur.

Image détaillée

Q02 – Et dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les phrases suivantes ?

- Base : ensemble : 1408
- (Résultats 2021*)
- ↗ / ↘ Evolution significative par rapport à 2021



L'image de l'Amue progresse sur quasiment toutes les dimensions et sur le taux d'excellence.

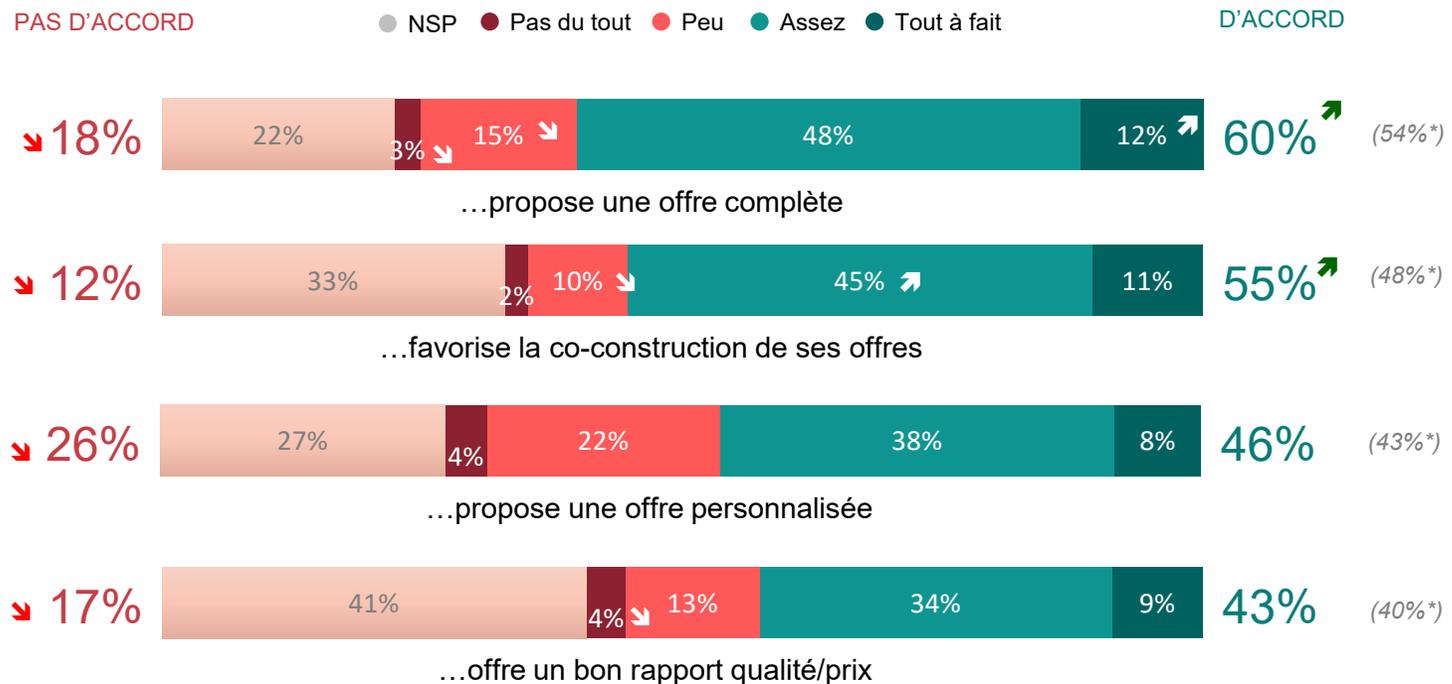
Elle est toujours identifiée comme un organisme de confiance et un véritable partenaire, à l'écoute de ses adhérents et qui met en réseau les établissements entre eux et les accompagne sur leurs problématiques métier.

Malgré une légère progression, l'Amue souffre toujours d'un déficit d'image sur l'accompagnement des établissements dans la modernisation en matière de pilotage et de gestion.

Image de l'offre globale

Q03 – Et avec les phrases suivantes ?

- Base : ensemble : 1408
- (Résultats 2021*)
- ↗ / ↘ Evolution significative par rapport à 2021



L'offre manque toujours de visibilité avec une part importante d'adhérents ne se positionnant pas.

L'attribution progresse sur :
- la complétude de l'offre
- et sur la co-construction (critère en fort déficit l'an passé).

La perception de personnalisation de l'offre et du rapport qualité / prix sont toujours en déficit.



Satisfaction globale

G01 – En conclusion, de l'ensemble des prestations et outils de l'Amue, vous diriez que vous en êtes ... ?

- Base : ensemble hors NSP (14%) : 1238
- (Résultats 2021*)
- ↗ / ↘ Evolution significative par rapport à 2021

Benchmark



Satisfait : [75%-85%]
 Très satisfait : [22%-32%]



Très satisfait



9% (7%*)

Assez satisfait



64% (65%*)

Moyennement satisfait



19% (22%*)

Peu satisfait



6% (5%*)

Pas du tout satisfait



1% (1%*)



Avec un taux d'excellence en deçà du référentiel secteur, toujours une part importante des répondants qui se positionne dans une moyenne vis-à-vis de l'ensemble des prestations et outils proposés par l'Amue.

Le taux d'excellence reste assez faible.

Un score de satisfaction cohérent avec le manque d'aspérités observé vis-à-vis de l'image globale de l'Amue.

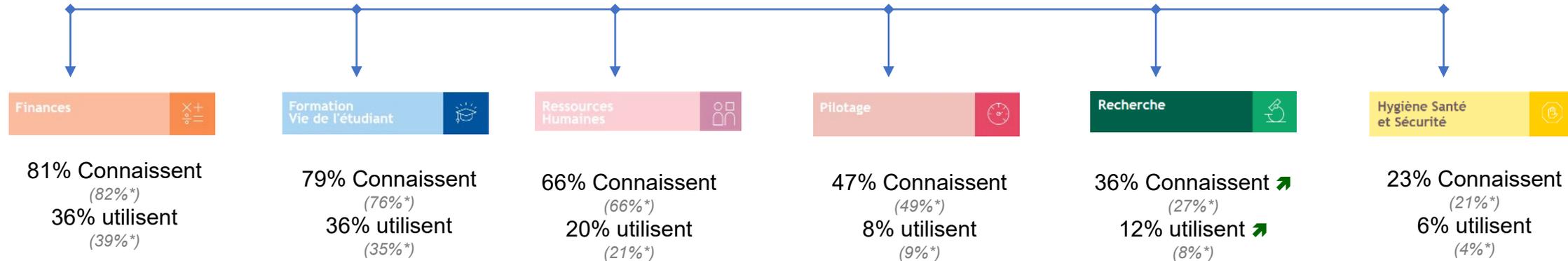
Connaissance & utilisation de l'offre SI

A02– Connaissez-vous et utilisez-vous les solutions SI suivantes proposées par l'Amue ?

Base : ensemble / (Résultats 2021*) / ↗ / ↘ Evolution significative par rapport à 2021

93% [↗] CONNAISSENT AU MOINS UNE SOLUTION SI DE L'AMUE
(91%*)

69% UTILISENT AU MOINS UNE SOLUTION SI DE L'AMUE
(68%*)

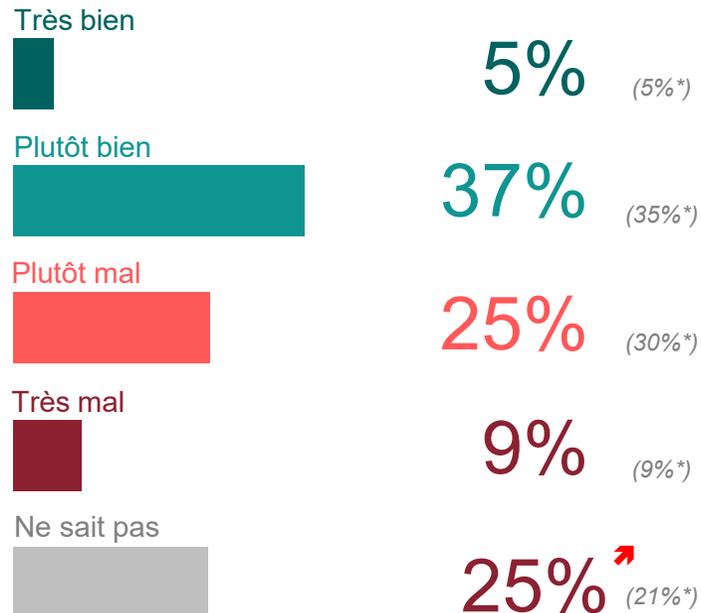


Une augmentation qui s'explique par l'inclusion de deux nouvelles solutions Caplab et Dialog

Connaissance globale de l'offre SI

A01 – Abordons maintenant l'offre SI proposée par l'Amue. Diriez-vous que vous connaissez l'offre SI de l'Amue ...

- Base : ensemble : 1408
- (Résultats 2021*)
- ↗ / ↘ Evolution significative par rapport à 2021



42%
ont une bonne
connaissance de
l'offre SI

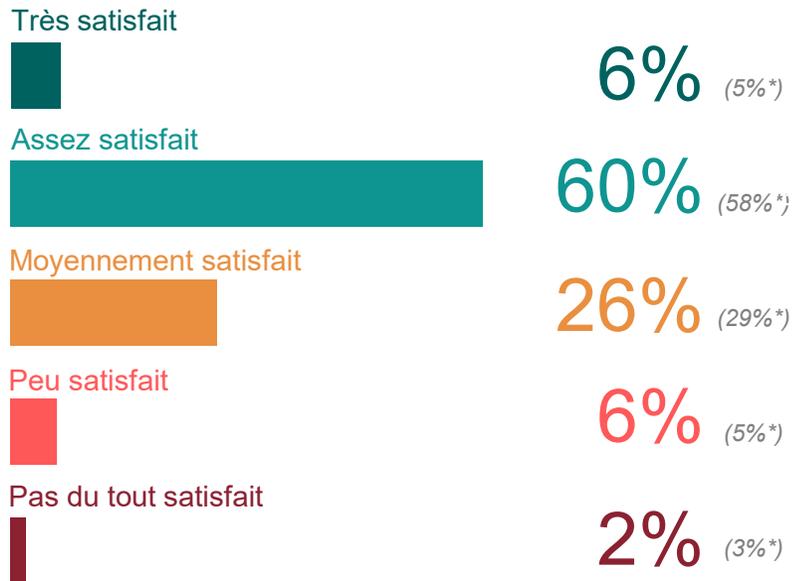
**Sans évolution par rapport à 2021,
l'offre SI manque toujours de visibilité :**

- 25% ne se prononcent pas (+4 pts vs 2021)
- Parmi ceux s'étant prononcés, 34% estiment avoir une mauvaise connaissance de l'offre SI Amue

Perception globale de l'offre SI

A06—Globalement, de l'offre SI proposée par l'Amue, vous diriez que vous en êtes ... ?

- Base : ensemble hors NSP (25%) : 1096
- (Résultats 2021*)
-  /  Evolution significative par rapport à 2021



Toujours un **score perfectible** important vis-à-vis de l'offre SI, même parmi ceux ayant une bonne connaissance de l'offre.

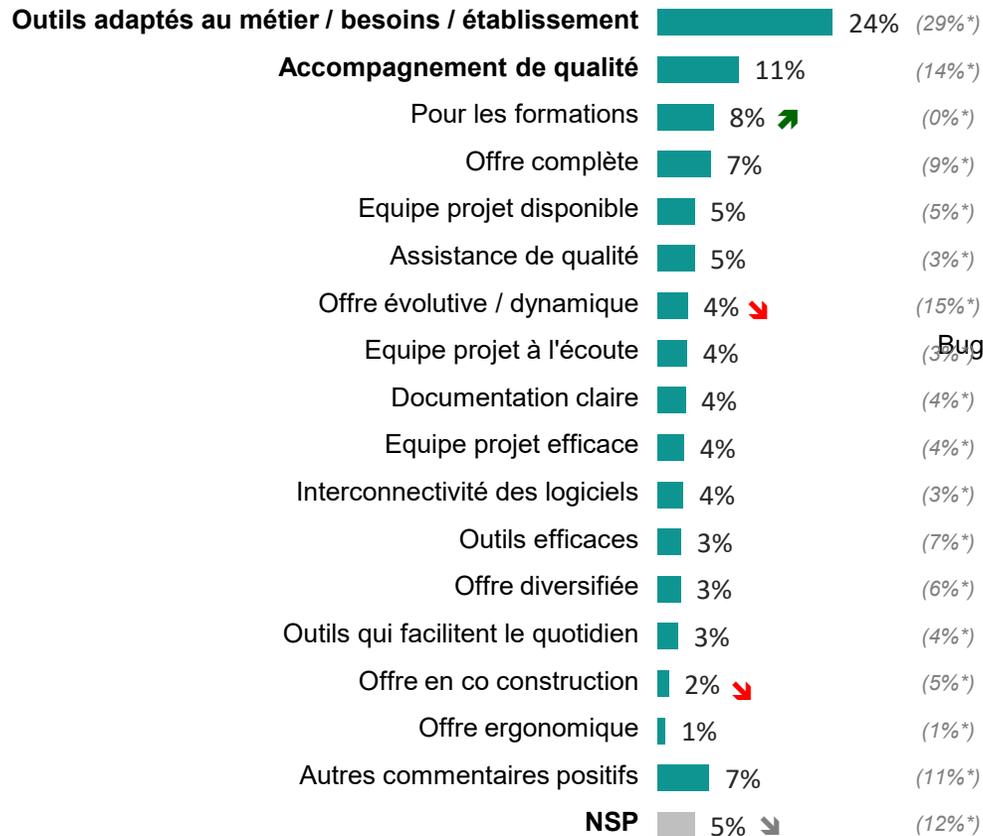
La connaissance de l'offre SI (et notamment la très bonne connaissance) favorise l'image positive et la satisfaction globale vis-à-vis de l'Amue.

Motifs de satisfaction / Insatisfaction

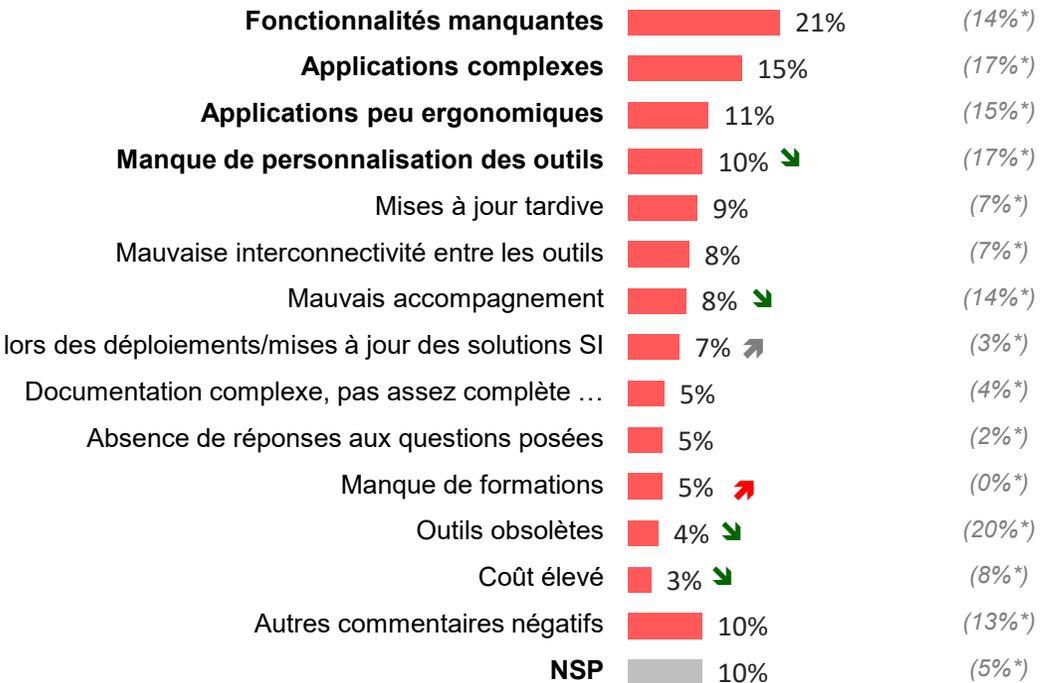
A07/A08 - Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous très satisfait(e) / satisfait(e) / moyennement / peu / pas du tout satisfait(e) de l'offre SI de l'Amue ?

- Base : satisfait offre SI : 330 / Base insatisfait offre SI : 266
- (Résultats 2021*)
- ↗ / ↘ Evolution significative par rapport à 2021

Commentaires positifs

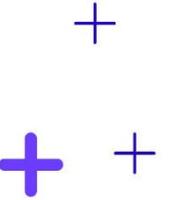


Commentaires négatifs



Les solutions SI : synthèse

➡ Solutions significatives par rapport à 2021



	Solutions RH		Solution SHS	Solutions Finances		Solutions FVE				Solutions Recherche			Solution Pilotage
	Siham	Siham PMS	EvRP	Sifac	Sifac Démat	Apogée	Pégase	FCA Manager	ConPeRe	Synchro	Caplab	Dialog	Sinaps
Connaissance	66%	42%	23%	81%	69%	76%	61% ➡	44% ➡	27% ➡	28%	24%	19%	47%
Utilisation	20%	3%	6%	36%	17%	30%	10% ➡	13%	7%	9%	2%	4%	8%
Satisfaction	44%	47%	64%	69%	70%	72%	48%	73%	67%	87%	85%	83%	42%
Interopérabilité suffisante	32%	45%	54%	46%	61%	65%➡	34%↘	64%	63%	67%	11%	N/A	44%
Niveau d'accompagnement lors du déploiement	59%	62%	77%	70%	74%	79%➡	62%	80%	72%	90%	84%	N/A	52%

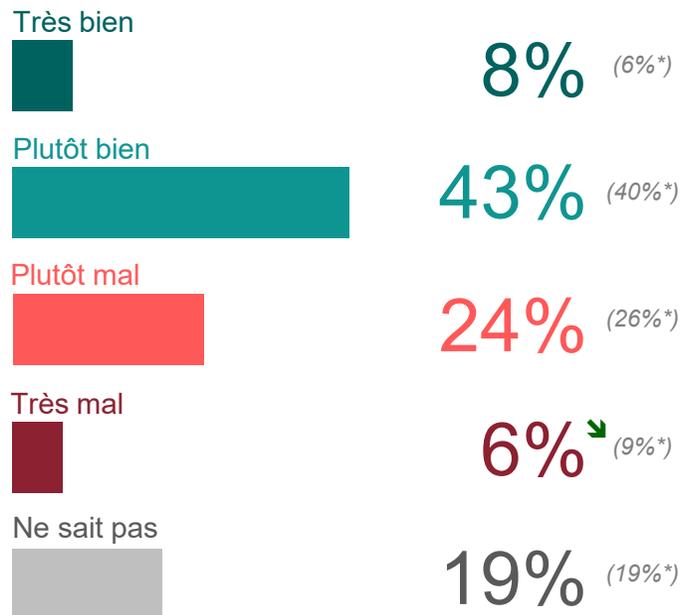


Connaissance globale de l'offre de Formation continue des personnels

- C01 - Abordons maintenant l'offre Formation continue des personnels proposée par l'Amue. Diriez-vous que vous connaissez l'offre Formation continue des personnels de l'Amue ...

Base : ensemble : 1408 / (Résultats 2021*)

- ↗ / ↘ Evolution significative par rapport à 2021



Malgré une progression par rapport à 2021, l'offre de Formation continue des personnels manque toujours de visibilité.

La connaissance de l'offre (et notamment la très bonne connaissance) favorise l'image positive et la satisfaction globale vis-à-vis de l'Amue.

Perception de la Formation en présentiel

C03A – Avez-vous déjà suivi une formation Amue ...

- Base : ensemble : 1408
- (Résultats 2021*)
- ↗ / ↘ Evolution significative par rapport à 2021

C04 – Globalement, concernant la formation Amue que vous avez suivie en présentiel, vous diriez que vous en êtes ?

Base : formation présentielle suivie, hors NSP (1%) : 871
(Résultats 2021*)

↗ / ↘ Evolution significative par rapport à 2021

60% (63%*)
ont suivi une
formation en
présentiel

Très satisfait



31% (27%*)

Assez satisfait



61% (63%*)

Moyennement satisfait



7% (9%*)

Peu satisfait



2% (1%*)

Pas du tout satisfait



0% (0%*)



La formation en présentiel est toujours plébiscitée...

... avec toujours quelques critiques portant sur l'aspect trop généraliste parfois. Quelques participants mentionnent également cette année un format trop court.

Perception de la Formation en distanciel

C03B – Avez-vous déjà suivi une formation Amue ...

- Base : ensemble : 1408
- (Résultats 2021*)
- ↗ / ↘ Evolution significative par rapport à 2021

48% (42%*)
ont suivi une
formation en
distanciel

Sans évolution par rapport à 2021,
la formation en distanciel est plutôt appréciée
mais reste perfectible.

Les critiques portent toujours principalement sur la difficulté à suivre la formation en format distanciel et à échanger avec les autres participants.

C07 – Globalement, concernant la formation Amue que vous avez suivie en distanciel, vous diriez que vous en êtes ?

Base : formation distancielle suivie, hors NSP (4%) : 665
(Résultats 2021*)

↗ / ↘ Evolution significative par rapport à 2021

Très satisfait



19% (16%*)

Assez satisfait



62% (63%*)

Moyennement satisfait



15% (16%*)

Peu satisfait



3% (3%*)

Pas du tout satisfait



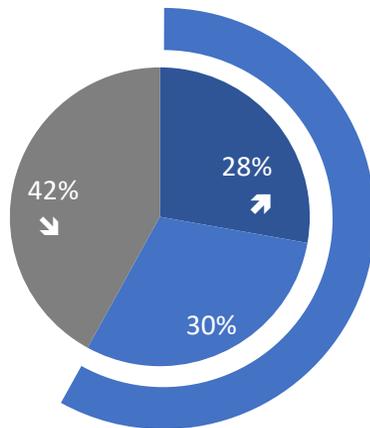
1% (1%*)



Communautés métier

D01 – Parlons maintenant des services d'accompagnement proposés par l'Amue. Connaissez-vous les événements des communautés métier Amue structurées autour des Lab'u et des cafés virtuels ?

- Base : ensemble : 1408
- (Résultats 2021*)
- ↗ / ↘ Evolution significative par rapport à 2021



- Connaissent et y ont déjà participé
- Connaissent mais n'y ont jamais participé
- Ne connaissent pas

58% ↗
CONNAISSENT
(49%*)

D02 - Et selon vous, le bénéfice de ces communautés sur votre métier est ...

Base : a participé aux communauté Amue, hors NSP (1%) : 427

(Résultats 2021*)

↗ / ↘ Evolution significative par rapport à 2021

Très important



50% (52%*)

Assez important



43% (36%*)

Peu important

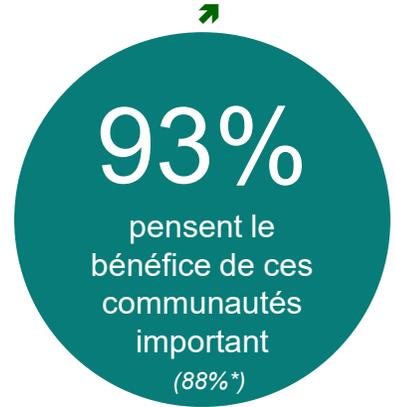


7% ↘ (12%*)

Pas du tout important



0% (0%*)



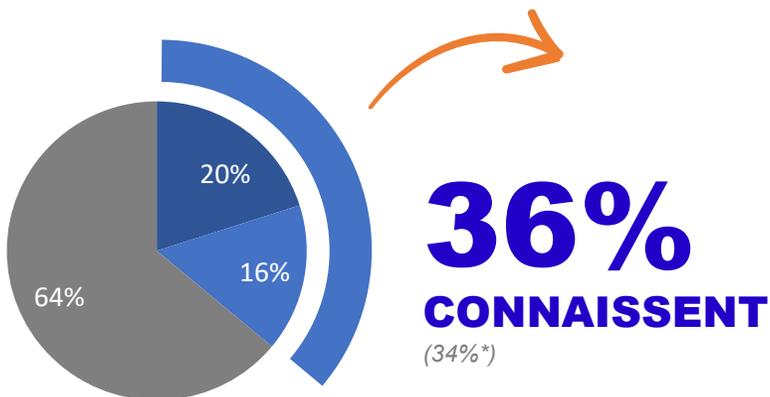
La notoriété et la participation aux Communautés métier Amue progressent fortement par rapport à 2021. Leur bénéfice est clairement établi.

Des attentes vis-à-vis d'une participation en présentiel.

La collection numérique

D07 – Connaissez-vous la Collection numérique de l'Amue ?

- Base : ensemble : 1408
- (Résultats 2021*)
- ↗ / ↘ Evolution significative par rapport à 2021



- Connaissent et sont lecteurs
- Connaissent mais ne sont pas lecteurs
- Ne connaissent pas

D08 - Selon vous, la Collection numérique est ... ?

Base : lecteurs Collection numérique, hors NSP (2%) : 275
(Résultats 2021*)

↗ / ↘ Evolution significative par rapport à 2021

Très utile



48% (45%*)

Assez utile



50% (53%*)

Peu utile



1% (2%*)

Pas du tout utile



0% (1%*)

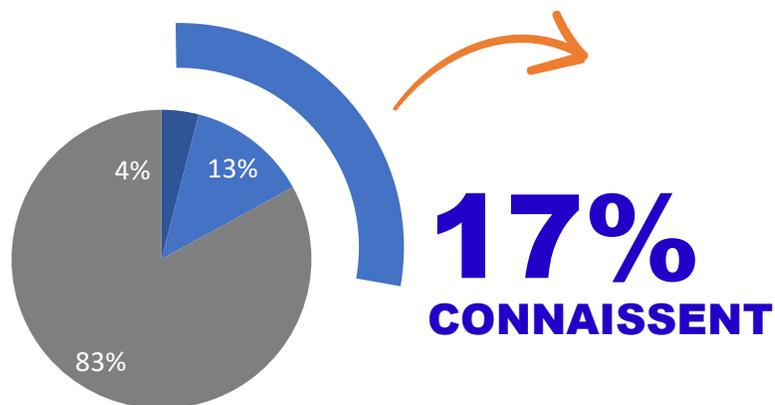


Malgré une visibilité et un lectorat qui restent limités, l'utilité de la Collection numérique est toujours sans équivoque. Les lecteurs plébiscitent la veille apportée et les retours d'expérience.

Le service Démarches simplifiées du Sup'

D15 – Connaissez-vous le service Démarches Simplifiées du Sup' ?

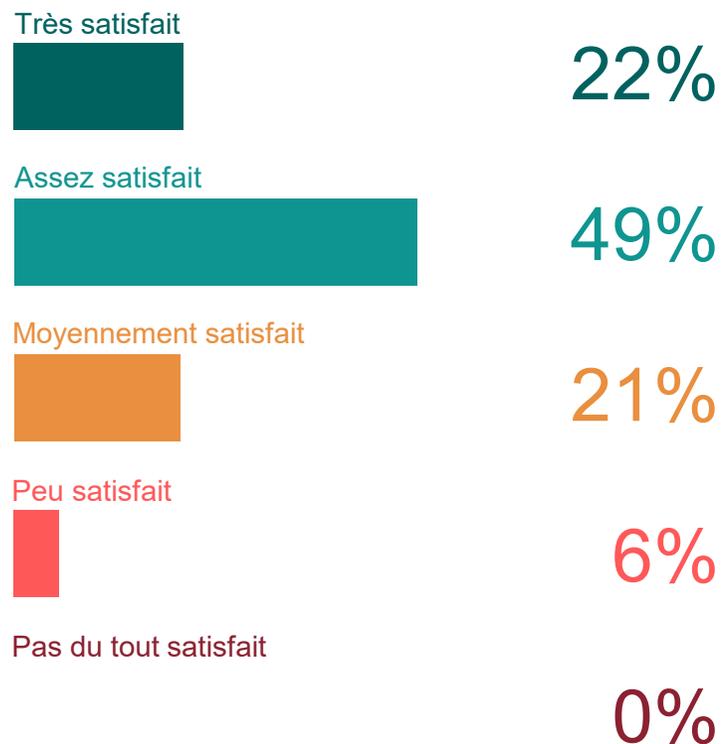
- Base : ensemble : 1408
- Nouvelle question 2022



- Oui vous connaissez et vous êtes utilisateur (même occasionnel)
- Oui vous connaissez mais vous n'êtes pas utilisateur
- Non vous ne connaissez pas

D16 - Et concernant l'offre Démarches Simplifiées du Sup', vous diriez que vous en êtes ?

Base : si utilisateurs démarches simplifiées, hors NSP (3%) : 57



NOUVELLES
QUESTIONS



La visibilité et l'utilisation du service Démarches simplifiées du Sup' est encore très limitée.

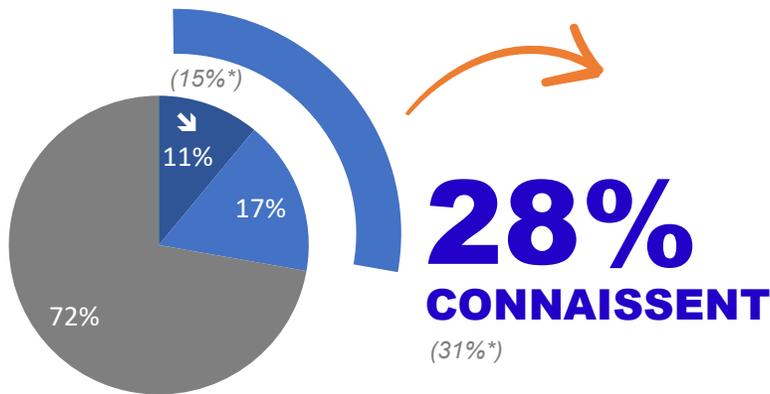
Une offre qui répond aux besoins et jugée facile d'utilisation mais des attentes sur un élargissement du service.



Offre de la centrale d'achats

D10 - Connaissez-vous l'offre de la centrale d'achats Amue ?

- Base : ensemble : 1408
- (Résultats 2021*)
- ↗ / ↘ Evolution significative par rapport à 2021



- Connaissent et l'ont déjà utilisée
- Connaissent mais ne l'ont jamais utilisée
- Ne connaissent pas

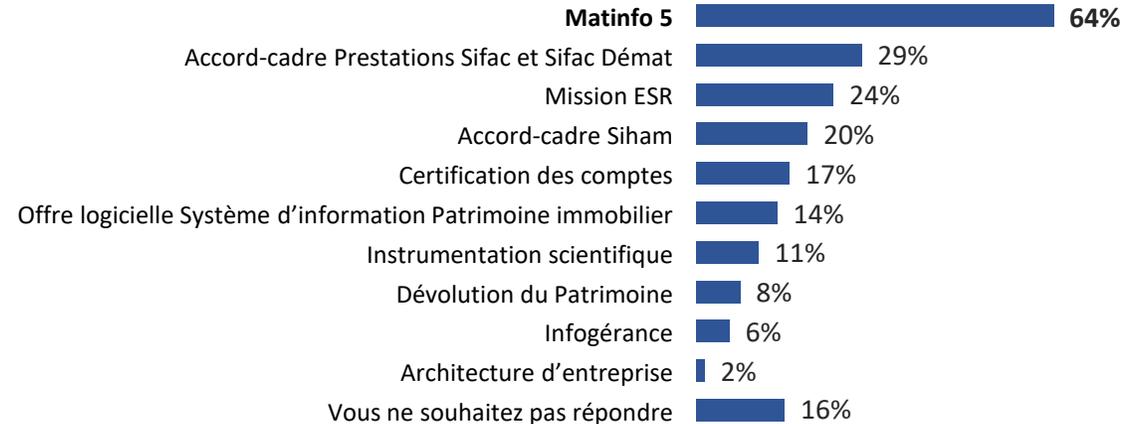
Le score de satisfaction est stable et toujours perfectible.

Moins de critiques spontanées vis-à-vis de Matinfo5 cette année.

Des verbatims, émane la demande d'un élargissement du catalogue et d'un plus fort accompagnement de la part de l'Amue.

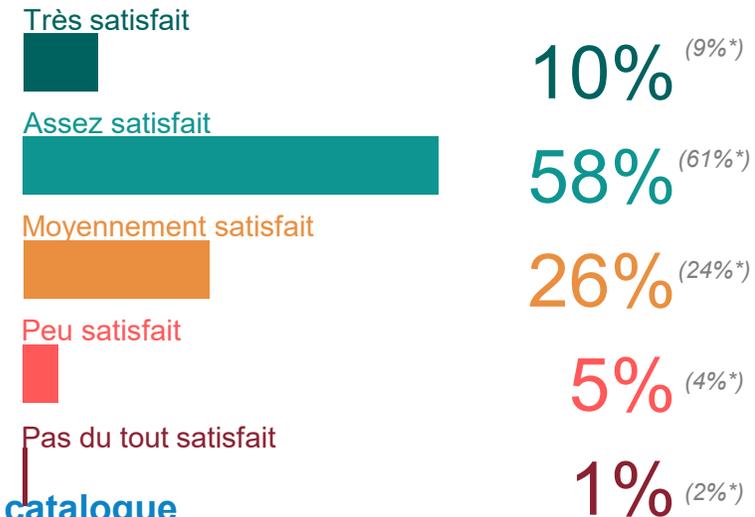
D10B – Plus précisément, quels accords-cadres connaissez-vous ?

Base : utilisateurs de la centrale d'achats : 391



D11 – De l'offre de la centrale d'achats Amue, vous diriez que vous en êtes ... ?

Base : utilisateurs de la centrale d'achats, hors NSP (8%↗), hors Non concernés (0%) : 146

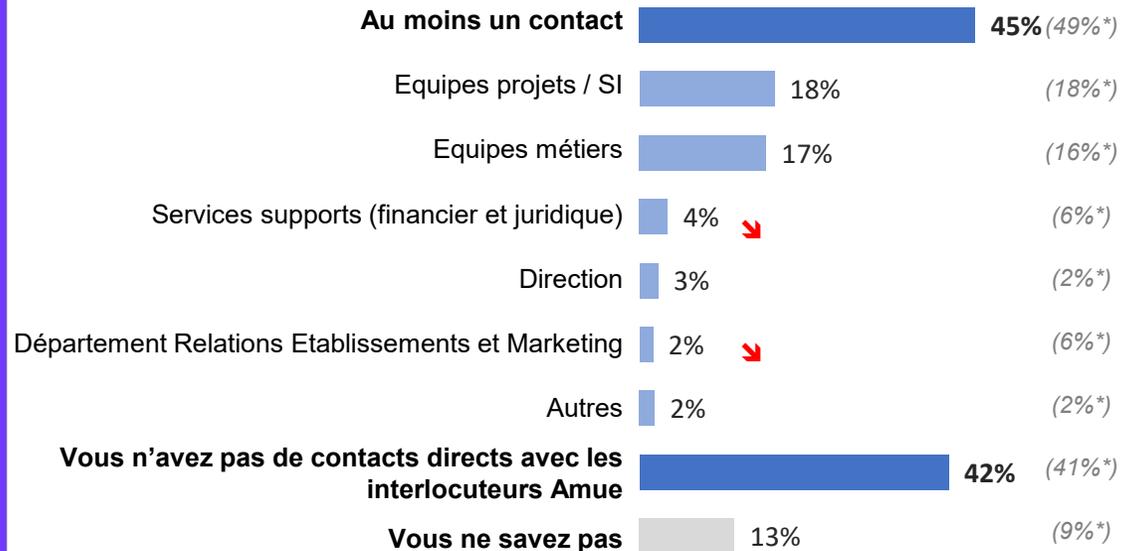


Types d'interlocuteurs & mode de contacts

E01 – Parlons maintenant des contacts avec les interlocuteurs Amue.

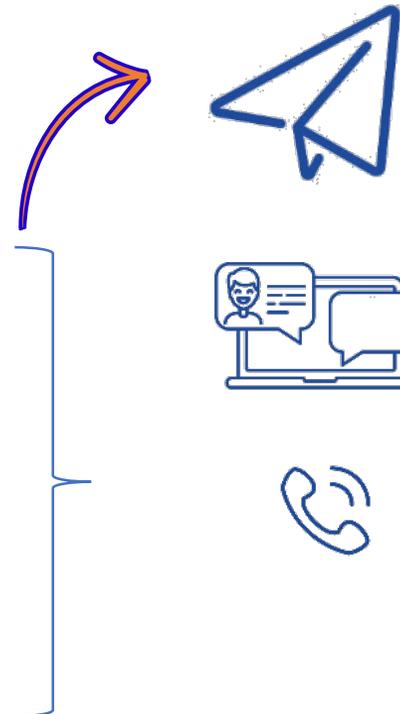
Avec quel(s) type(s) d'interlocuteur(s) Amue avec-vous le plus de contacts ?

- Base : ensemble : 1408
- (Résultats 2021*)
- ↗ / ↘ Evolution significative par rapport à 2021



E02- Comment contactez-vous le plus souvent vos interlocuteurs Amue ?

Base : Hors NSP ou pas de contacts en E01 : 667



74%
Par mail
(75%*)

35% ↗
Par visio conférence
(29%*)

11%
Par téléphone
(14%*)

14%
DA / DM
(14%*)

Autres : 3% NSP : 5%

Les contacts passent toujours principalement par l'équipe projets / SI ou les équipes métier.

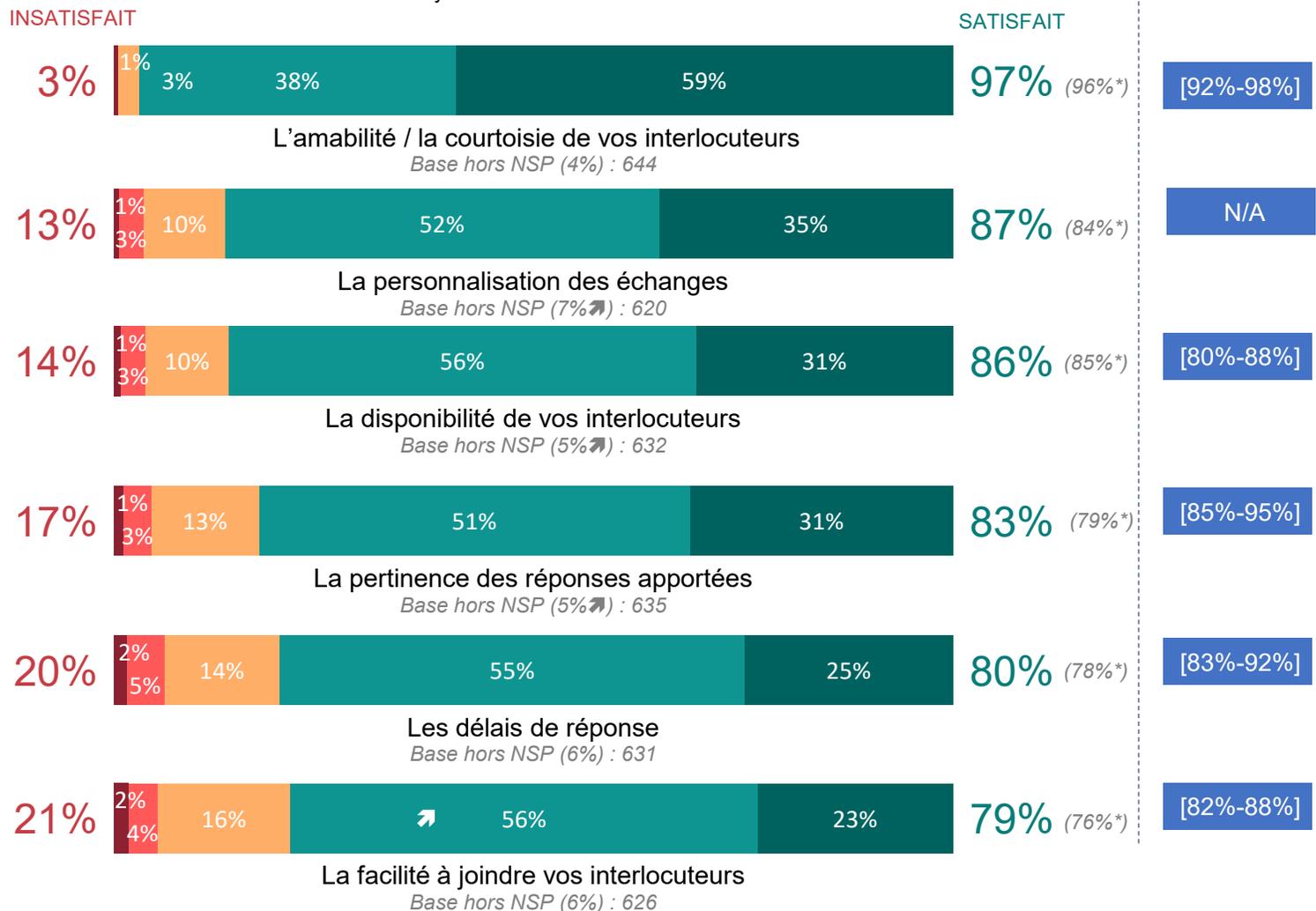
Le mail est toujours le canal le plus utilisé. Néanmoins, la visio conférence progresse fortement cette année.

Perception vis-à-vis des contacts

E03 - Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de ... ?

- Base : Ont des contacts avec l'Amue, Hors NSP
- (Résultats 2021*)
- ↗ / ↘ Evolution significative par rapport à 2021

● Pas du tout ● Peu ● Moyennement ● Assez ● Tout à fait



Benchmark

Pas d'évolution majeure vis à vis de la perception des contacts.

L'amabilité et la courtoisie des interlocuteurs Amue sont toujours plébiscitées.

La disponibilité des interlocuteurs et la personnalisation des échanges sont toujours plutôt bien perçues.

La pertinence des réponses apportées, les délais de réponses et la joignabilité sont perfectibles.

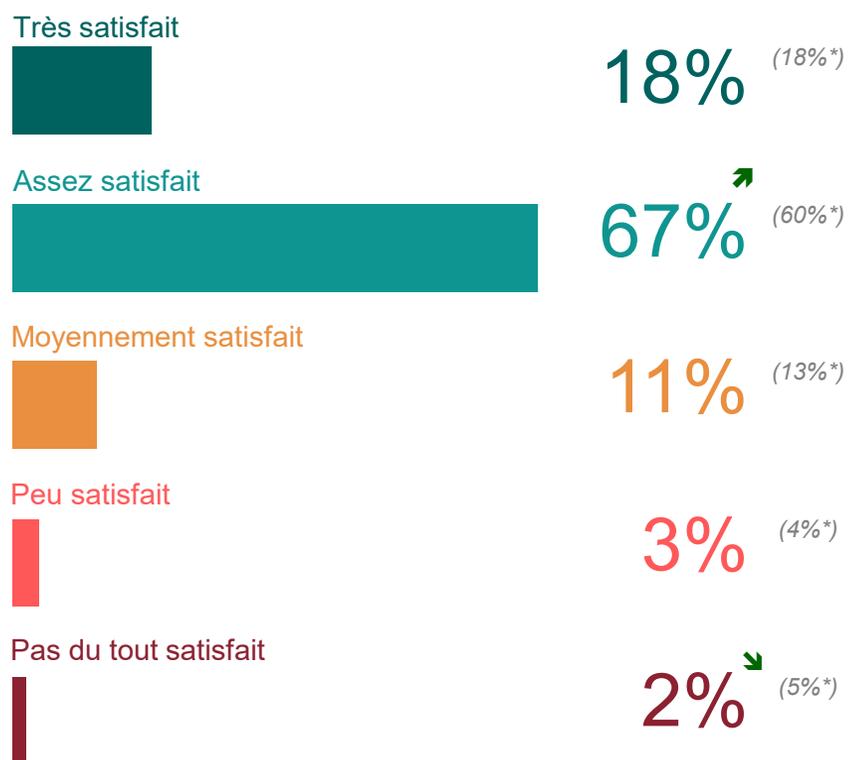
Perception vis-à-vis des contacts



Fréquence des contacts

E04 – De la fréquence des contacts avec les interlocuteurs Amue, vous diriez que vous en êtes ... ?

- Base : ensemble hors NSP (48% ↗) : 763
- (Résultats 2021*)
- ↗ / ↘ Evolution significative par rapport à 2021



Globalement, la satisfaction vis-à-vis de la fréquence de contact progresse et se situe dans le haut du référentiel secteur.

Pour ceux ayant des contacts avec l'Amue, la fréquence de contacts est plutôt satisfaisante.

Pour ceux n'ayant pas de contacts avec l'Amue, l'insatisfaction vis-à-vis de cette absence de relationnel est moins marquée cette année (28% vs 42% en 2021).

Perception globale des contacts

E05 – Globalement, des échanges avec vos interlocuteurs Amue, vous diriez que vous en êtes ... ?

- Base : ensemble hors NSP (42%) : 842
- (Résultats 2021*)
- ↗ / ↘ Evolution significative par rapport à 2021

Très satisfait



19% (21%*)

Assez satisfait



65% (62%*)

Moyennement satisfait



11% (13%*)

Peu satisfait



3% (3%*)

Pas du tout satisfait



2% (2%*)

84%

sont satisfaits

(83%*)

Pas d'évolution de la satisfaction vis-à-vis des contacts avec les interlocuteurs Amue.

La perception est toujours plutôt bonne mais le taux d'excellence reste perfectible, notamment lorsque les échanges se font par mail ou par téléphone.

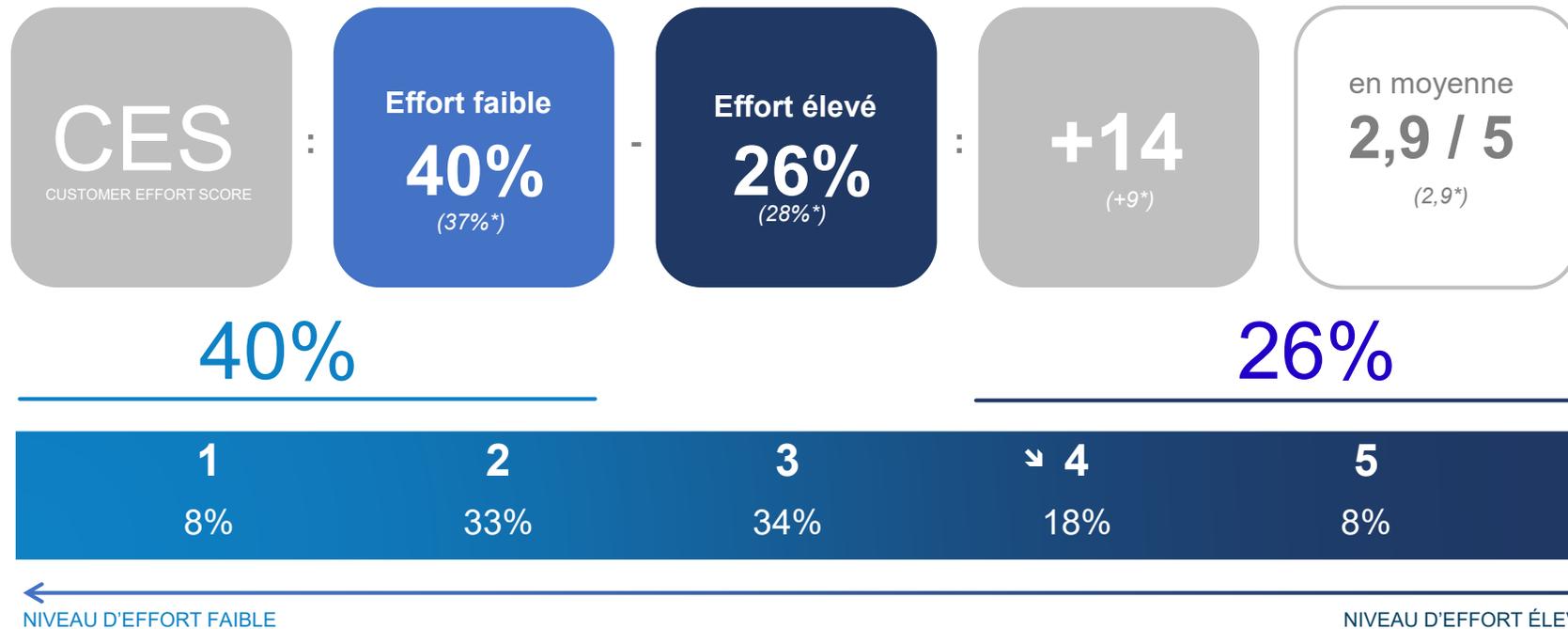


Customer Effort Score

F01 – Parlons maintenant des informations fournies par l'Amue.

Lorsque vous cherchez une information auprès de l'Amue, quel niveau d'effort devez-vous fournir pour trouver ce que vous cherchez ?

- Base : ensemble, hors NSP (21%) : 1139
- (Résultats 2021*)
- / Evolution significative par rapport à 2021



Le CES est positif et sur une tendance favorable mais reste néanmoins élevé.

Résumé des évolutions 2021 / 2022

	2021	2022	Points d'évolution
Image globale	81%	86% ↗	+5 pts
Satisfaction globale	72%	74%	+2 pts
Connaissance de l'offre SI	40%	42%	+2 pts
Perception globale de l'offre SI	63%	66%	+3 pts
Connaissance de l'offre Formation continue des personnels	46%	50% ↗	+4 pts
Satisfaction / l'offre de formation en présentiel	89%	92%	+3 pts
Satisfaction / l'offre de formation en distanciel	80%	81%	+1 pt
Connaissance des Communautés métier	49%	58% ↗	+9 pts
Perception des bénéfices des Communautés métier	88%	93% ↗	+4 pts
Connaissance de la Collection Numérique	34%	36%	+2 pts
Perception de l'utilité de la Collection Numérique	98%	98%	-
Connaissance de l'offre Centrale d'achats	31%	28%	- 3 pts
Satisfaction / l'offre Centrale d'achats	70%	69%	- 1 pt
Satisfaction / la fréquence de contacts	78%	84% ↗	+ 5 pts
Satisfaction globale / contacts	83%	84%	+ 1 pt
Niveau d'information suffisant	70%	71%	+1 pt