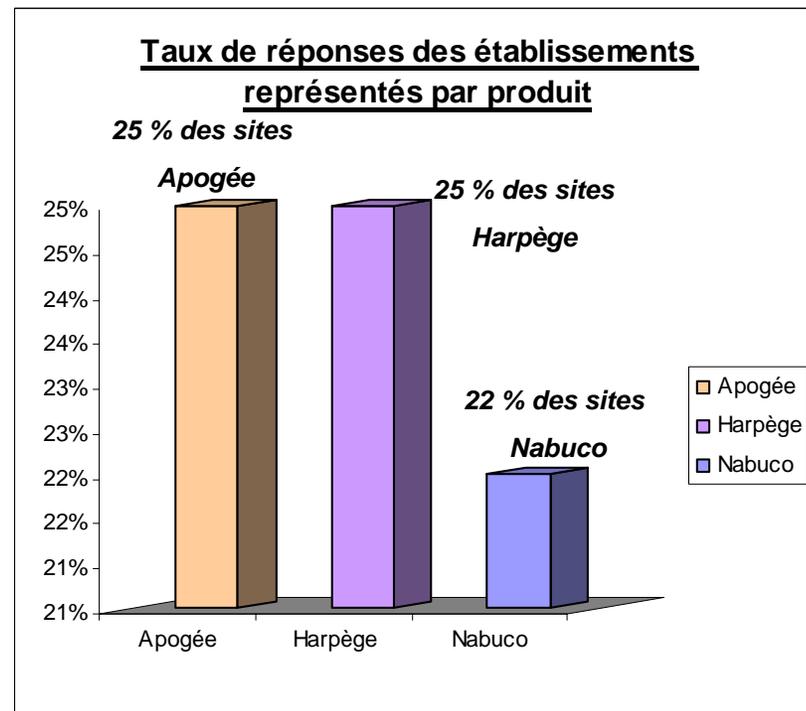
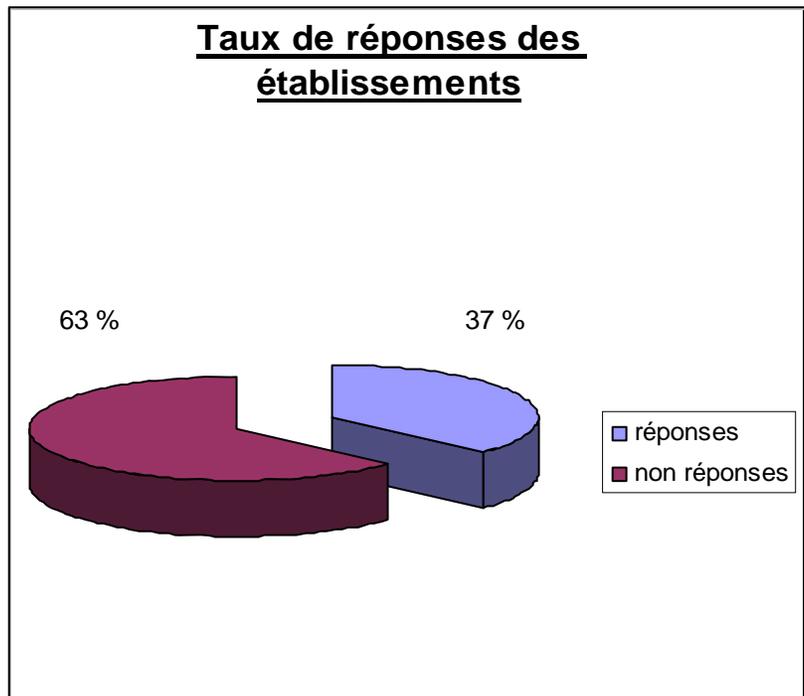


**BILAN
DE L'ENQUETE SUR L'EVALUATION
DU
PROJET ASSISTANCE**

Mai 2007

- ❖ Dans un souci d'amélioration de ses prestations d'assistance aux établissements, pour les logiciels Apogée, Harpège et Nabuco, l'Amue a, depuis le 12 juin 2006, renforcé son engagement de service à travers une **Charte Assistance** et un **Guide du correspondant** .
- ❖ A l'issue d'une année de fonctionnement, voici les résultats de l'enquête menée auprès de l'ensemble des correspondants concernés, afin de permettre à l'Amue d'évaluer l'évolution de la qualité de son assistance auprès des établissements, depuis la mise en place de ses nouvelles actions du **Projet Assistance 2006**.

Cible et profil des réponses



Établissements	total	Selon le logiciel implanté		
		Apogée	Harpège	Nabuco
concernés	108	83	84	90
Ayant répondu	40	21	21	20
<i>Proportion réponses</i>	37%	25%	25%	22%

- ❖ 91,5 % des répondants connaissaient leur rôle avant l'édition du guide du correspondant en juin 2006
- ❖ 91 % indiquent que les missions du correspondant sont connues au sein de leur établissement
- ❖ Pour 86 % d'entre eux par leur intermédiaire

❖ **88 % des répondants ont déjà pris connaissance de la charte**

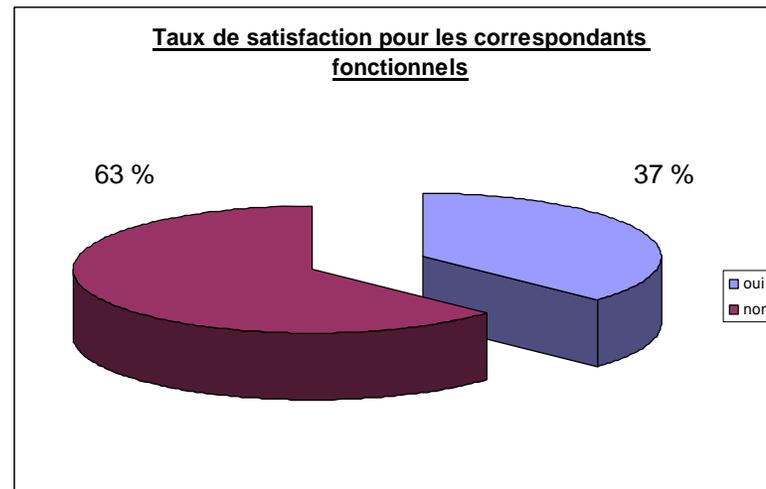
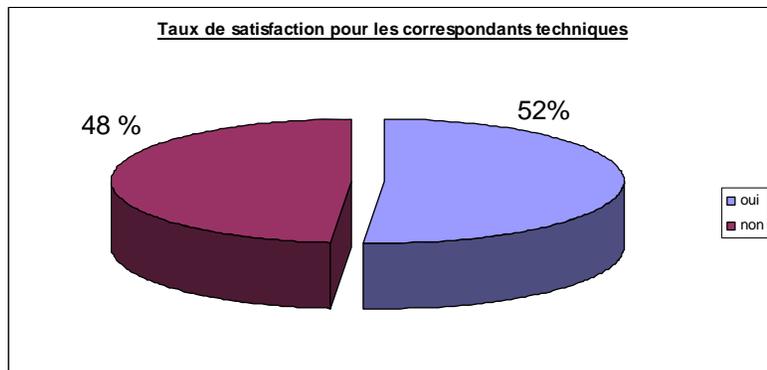
↩ pour 89.5 % d'entre eux, le processus d'assistance de niveau 1 et 2 y est clairement défini.

❖ **57 % de ceux qui se sont exprimés sont insatisfaits du délai de 1 mois laissé pour le maintien de l'assistance sur la version antérieure d'un produit**

↩ 25 % d'entre eux souhaiteraient le voir s'étendre à un minimum de 2 mois.

L'accessibilité du service téléphonique

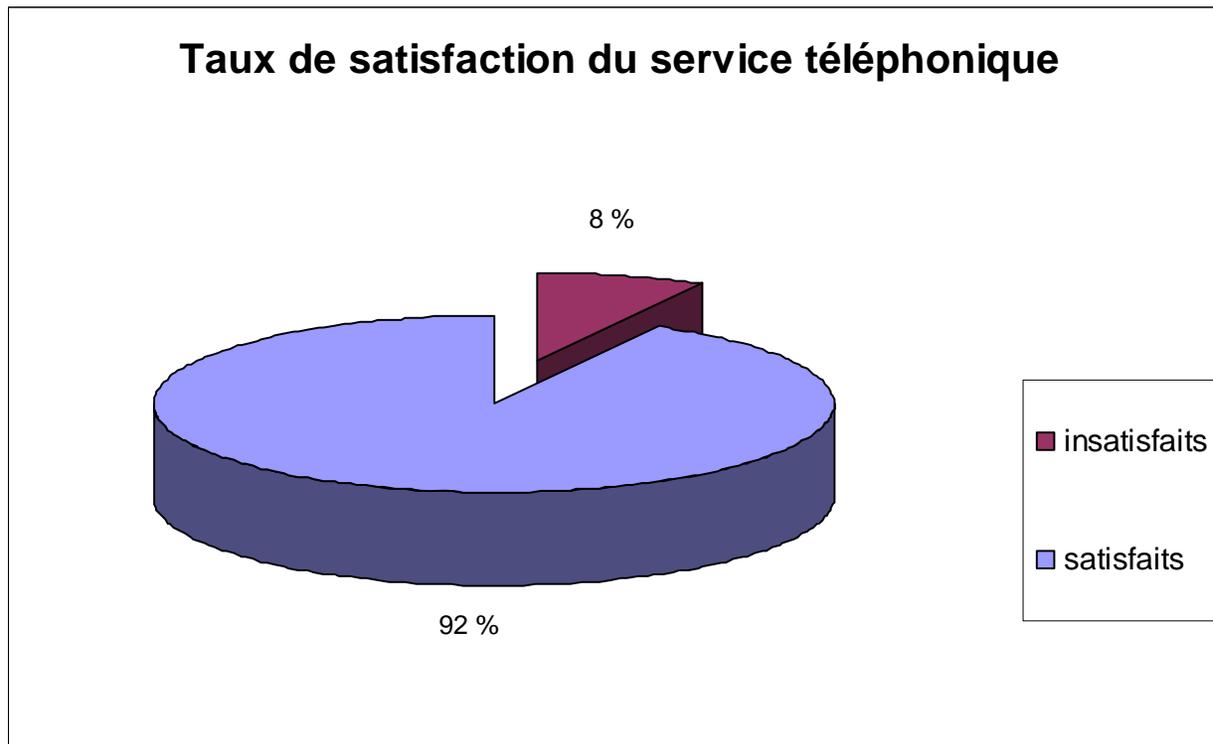
Rappel : L'accessibilité au téléphone a été restreinte aux demandes liées à une anomalie bloquante ou une information.



Correspondants	techniques	fonctionnels	total
Ayant répondu	50	37	87
satisfaits	26	14	40
<i>Proportion satisfaits</i>	52%	37%	46%

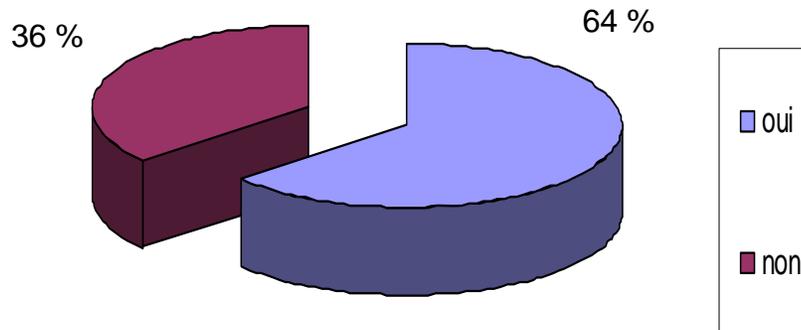
La qualité du service téléphonique

dans le cadre d'une demande de complément d'informations pour une fiche d'assistance saisie sur le web ou pour une anomalie bloquante

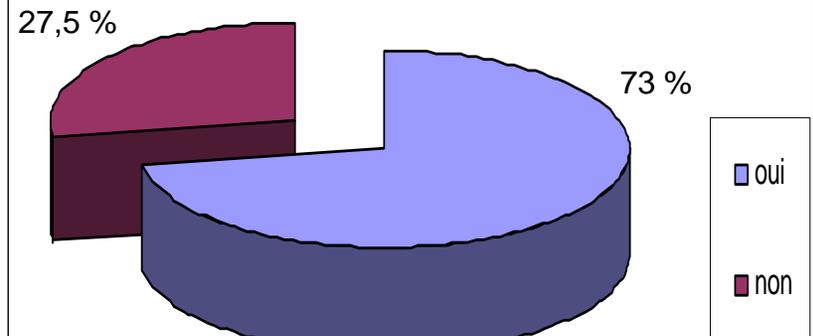


L'accessibilité de l'outil d'assistance Web

Amélioration constatée par les correspondants techniques

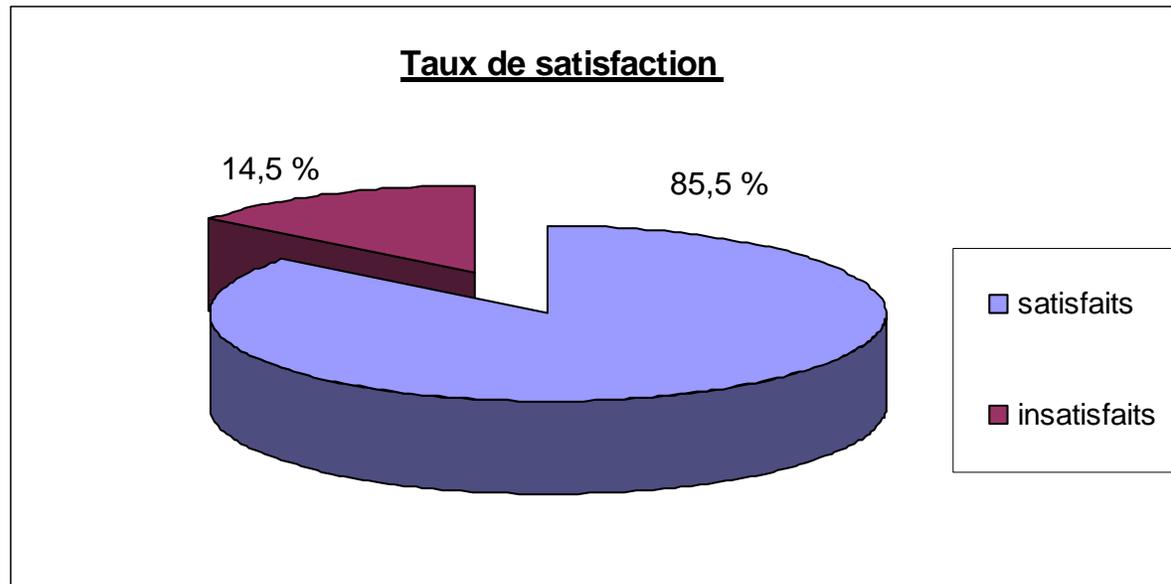


Amélioration constatée par les correspondants fonctionnels

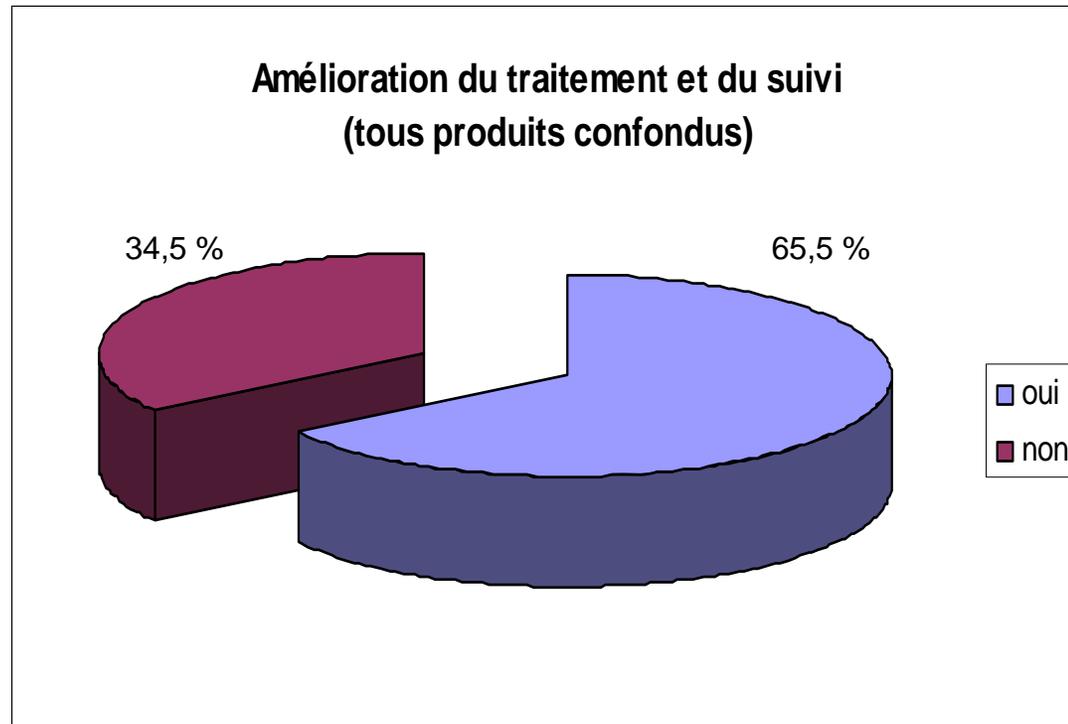


Correspondants	techniques	fonctionnels	total
Ayant répondu	50	37	87
Amélioration notée	32	27	59
<i>Proportion satisfaits</i>	64%	73%	68%

L'outil actuel d'assistance Web

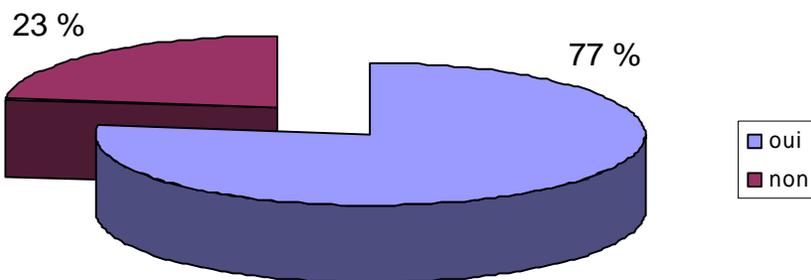


L'amélioration du traitement et du suivi des demandes d'assistance par l'utilisation systématique du Web Assistance

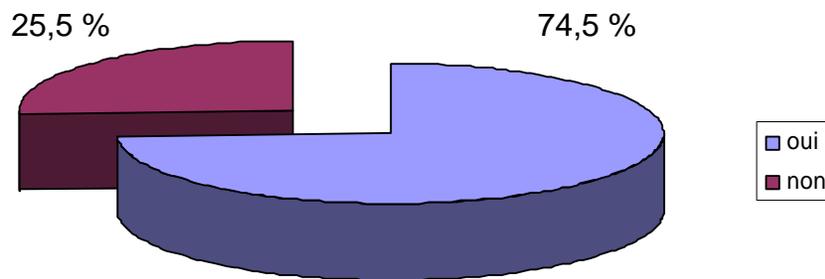


Le délai de réponse

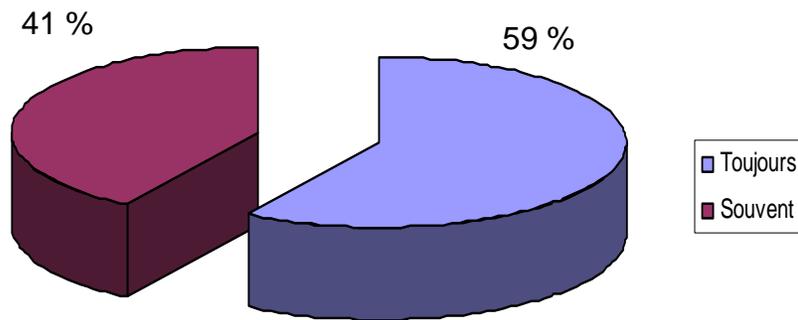
Amélioration du délai de réponse depuis juin 2006, vue par les correspondants techniques



Amélioration du délai de réponse depuis juin 2006, vue par les correspondants fonctionnels

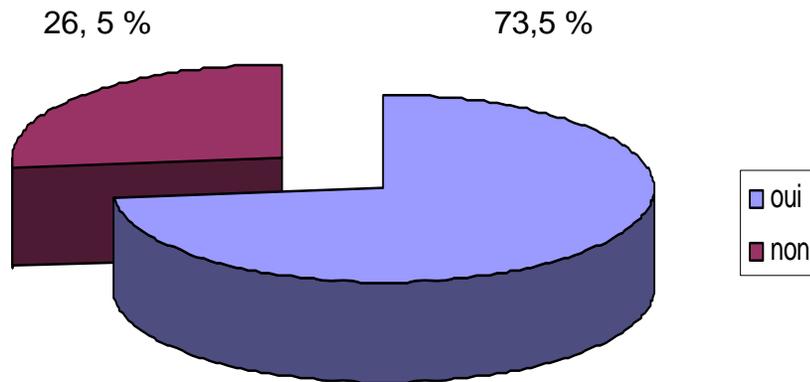


Respect du délai d'un jour ouvré pour l'accusé de réception d'une demande d'assistance

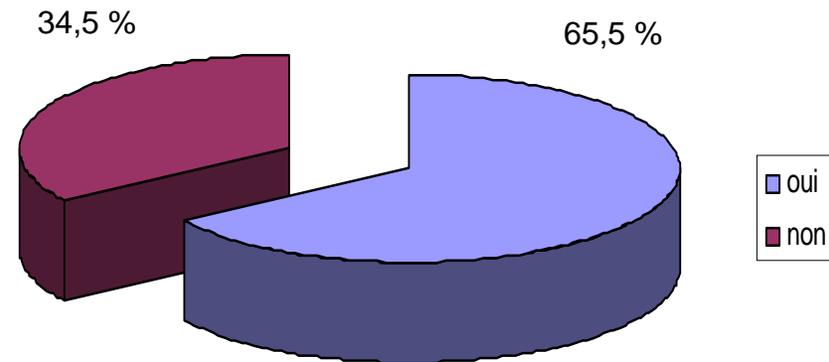


Le délai de traitement

Amélioration constatée par les correspondants techniques



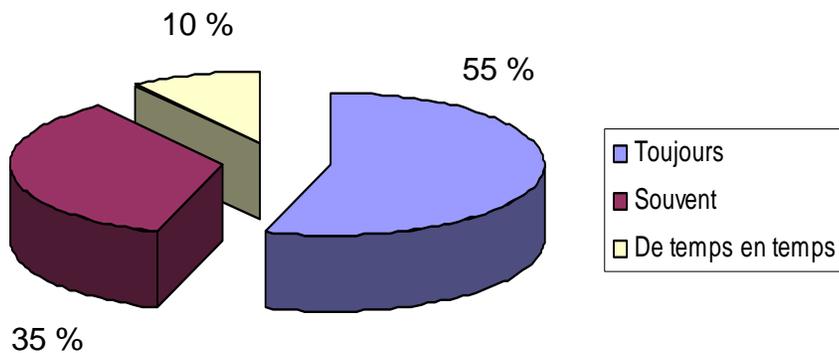
Amélioration constatée par les correspondants fonctionnels



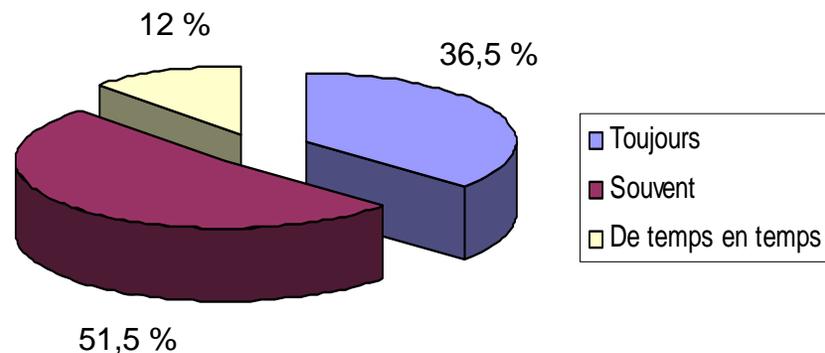
NB : peu de réponses sur les questions de délais

Le délai pour les DEMANDES BLOQUANTES

Respect du délai de réponse de 2 jours
vu par les correspondants

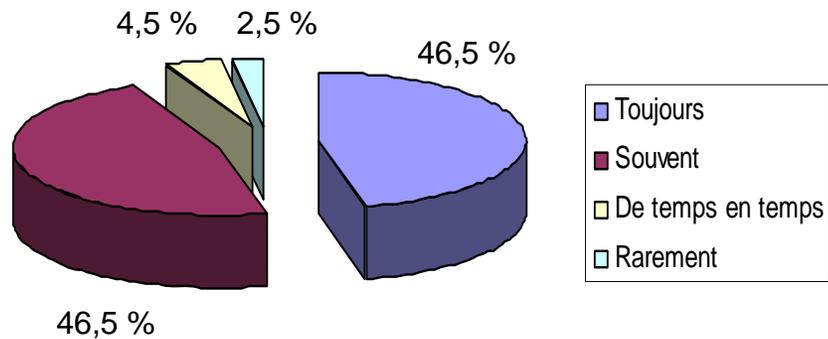


Respect du délai de traitement de 2 jours
vu par les correspondants

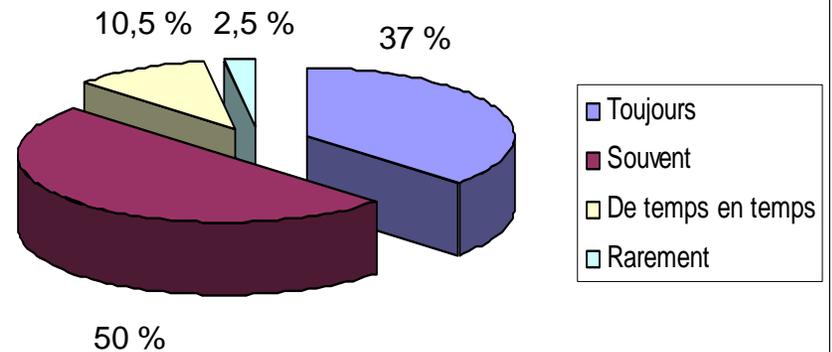


Le délai pour les DEMANDES NON BLOQUANTES

Respect du délai de réponse de 4 jours
vu par les correspondants

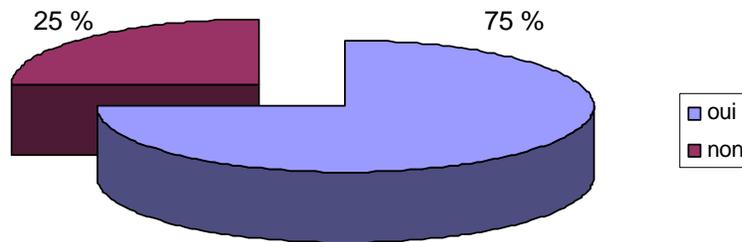


Respect du délai de traitement de 10 jours
vu par les correspondants

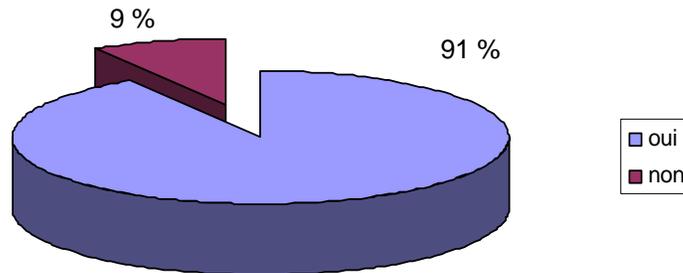


La qualité des réponses aux demandes d'assistance

Suffisance des détails des réponses apportées par l'AMUE, via le Web, pour les correspondants techniques

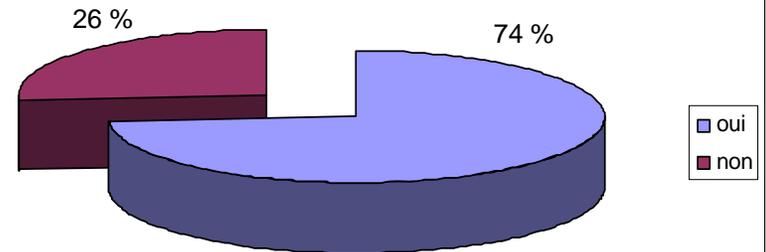


Suffisance des détails des réponses apportées par l'AMUE, via le Web, pour les correspondants fonctionnels

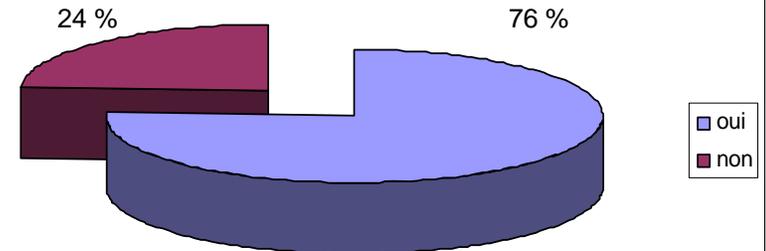


La qualité de la traçabilité des échanges

Possibilité de traçabilité des échanges pour des demandes techniques



Possibilité de traçabilité des échanges pour des demandes fonctionnelles



Les statistiques d'assistance disponibles sur le Web

- ❖ Seuls **20, 5 %** des correspondants les consultent
- ❖ 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
 - *Pour ceux qui ne les consultent pas :*
 - ❖ **44 %** n'en ont pas le temps
 - ❖ **29 %** ne voient pas leur intérêt
 - ❖ **27 %** méconnaissent leur existence

La Mission Relations Etablissements

- ❖ Seuls **1,8%** des correspondants a eu recours à la MIRE, pour une réclamation liée au fonctionnement de l'assistance aux produits

- ❖ Si 94.5 % indiquent ne pas y avoir recours :
 - ❖ c'est essentiellement parce qu'ils n'en ont pas eu besoin (65,5 %),
 - ❖ mais aussi parce qu'ils ne connaissent pas son existence (29 %)

BILAN DES ACTIONS MENEES PAR L'AMUE DEPUIS JUIN 2006

❖ Sur le délai de réponse :

- ❖ 76% ont vu une amélioration du délai de réponse
- ❖ 90% pensent que le délai de réponse de 2 jours pour une demande bloquante est respecté (toujours et souvent)
- ❖ 93% pensent que le délai de réponse de 4 jours pour une demande non bloquante est respecté (toujours et souvent)

❖ Sur la qualité des réponses :

- ❖ 83% se disent satisfaits du niveau de détail des réponses
- ❖ 75% pensent que la qualité des réponses permet la traçabilité des échanges

❖ Sur le délai de traitement

- ❖ **70% ont vu une amélioration du délai de traitement**
- ❖ **88%** pensent que le délai de traitement de 2 jours pour une demande bloquante est respecté (toujours et souvent)
- ❖ **87%** pensent que le délai de traitement de 10 jours pour une demande non bloquante est respecté (toujours et souvent)

❖ Sur l'outil Web

- ❖ **85.5% sont satisfaits de l'outil d'assistance actuel via le web**
- ❖ **65.5% ont vu une amélioration du traitement et du suivi des demandes d'assistance par l'utilisation systématique du Web.**

*l'Amue remercie les établissements
ayant répondu à l'enquête.*

*L'exploitation de ces résultats l'aidera à améliorer la qualité
de son service d'assistance aux produits.*