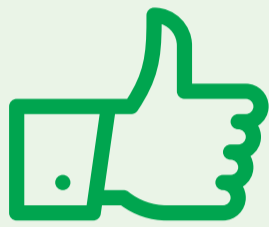


# RÉSULTATS CLÉS :

## Enquête de satisfaction EVENTO

- Terrain : du 22 Mars au 9 Avril 2021.
- 1600 réponses dont 618 complètes.
- Créée sur Limesurvey, diffusée via les réseaux sociaux, une newsletter et MOTD.
- Enquête pilote au format «enquête ponctuelle».
- Objectif : mesurer la satisfaction avant évolution et s'assurer de sa comparabilité avec les anciennes enquêtes.
- Dernière enquête utilisée pour le comparatif : Février 2019 (359 réponses dont 306 complètes).



**91% de satisfaction +3 pts vs 2019**  
dont 14% d'extrêmement satisfaits

### Top 3 raisons de satisfaction :

- 18% peu ou pas de bugs de fonctionnalités
- 17% la disponibilité du service
- 14% la simplicité de mise en œuvre d'un sondage

Pourcentages parmi les 91% de satisfaits

### Top 4 Raisons d'insatisfaction :

- 24% interface jugée peu intuitive
- 18% le manque perçu de fonctionnalités
- 14% la complexité perçue de mise en œuvre d'un sondage
- 14% l'interface jugée visuellement pas agréable

Pourcentages parmi les 9% d'insatisfaits



La création de question «date» est adaptée aux besoins (pour 77,3%), cependant ceux pour qui elle est non adaptée (7,4%) estiment que :

- 78% la sélection de plages horaires est complexe
- 32% les questions «date» sont trop longues à paramétrer
- 17% la duplication de plages horaires est complexe

De plus, 51% des 618 répondants placent l'amélioration de la saisie des questions «date» en priorité de nos propositions d'évolution.



### Difficultés rencontrées dans l'utilisation d'Evento ?

**17%** OUI  
**83%** NON  
-10,5 pts vs 2019

### Définition du NPS (Net Promoter Score)

Le NPS définit la propension de nos utilisateurs à recommander nos services. Pour cela, il suffit en premier lieu de leur poser une question très simple (voir ci-contre).

On peut ensuite dégager trois segments d'utilisateurs bien distincts :

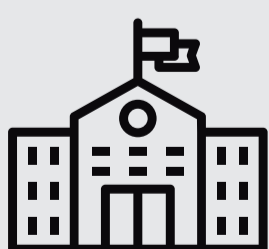
- **Les détracteurs** : Attribuent une note entre 0 et 6, ils sont vraiment peu satisfaits de nos services.
- **Les passifs** : donnent une note de 7 ou 8, ils sont assez neutres par rapports à nos services.
- **Les promoteurs** : notent de 9 à 10, ils soutiennent et sont très satisfaits de nos services.

Recommanderiez-vous Evento à vos collaborateurs ?  
Sur une échelle de 0 (pas du tout probable) à 10 (très probable).



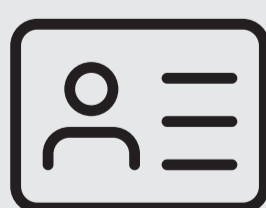
**NPS = 24**

Nous n'avons pas encore d'éléments de comparaison avec d'autres services, cependant un NPS compris entre 20 et 30 peut être considéré comme bon.



Origine des répondants :

- 65% établissements de l'enseignement supérieur
- 15% centres de recherche
- 9% laboratoires



Profil des répondants :

- 43% Personnels ingénieurs, administratifs, techniques, sociaux ou de santé ou des bibliothèques
- 27% chercheurs/enseignant chercheurs
- 12% autres



Expertise des répondants sur Evento :

- 81% sont à l'aise dont 13% d'expert
- Moyenne de 3,3/5