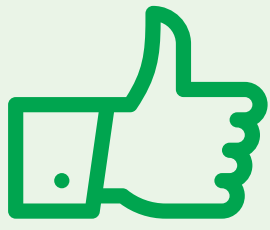


RÉSULTATS CLÉS : Enquête de satisfaction Fédération

- Terrain : du 28 septembre au 18 octobre 2022.
- 767 réponses dont 358 complètes.
- Créée sur Limesurvey, diffusée via une liste de diffusion regroupant les contacts PASS ainsi que les abonnés à d'autres listes Fédération.
- Enquête au format « enquête ponctuelle ».
- Objectif : recueillir des retours de la communauté sur le service en lui-même et sur de possibles évolutions.
- Première enquête réalisée sur la Fédération Education-Recherche RENATER.



98% de satisfaction
dont 21% d'extrêmement satisfait

- + Les participants apprécient particulièrement la fiabilité et la disponibilité du service qui s'avèrent être excellentes.
- Cependant, les participants regrettent une compréhension complexe de la Fédération notamment lors de sa mise en oeuvre.

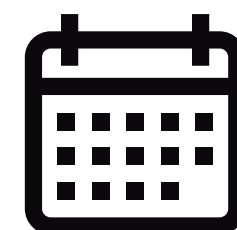
Appréciation des proposition d'évolutions

	Réticent	Sans avis	Enthousiaste	Taux « indispensable »
La visibilité des services présents dans la Fédération	4%	27%	69%	16%
Canaux de support plus variés	13%	42%	45%	7%
Accompagnement RENATER au déploiement	4%	28%	68%	17%
Format des formations : dédiées IP ou SP, etc.	2%	33%	65%	18%
Documentation plus fournie	3%	17%	80%	28%
Formations plus fréquentes	2%	31%	67%	18%
Intégration de la Fédération ESR dans les fédérations nationales	10%	37%	53%	7%



Difficultés rencontrées dans la mise en oeuvre de la Fédération ?

30% OUI **56% NON**
14% Ne sait pas



Les principales difficultés rencontrées concernent :

- 37% Complexité de la Fédération
- 14% Manque de documentation/formation
- 8% Déclaration d'attribut compliquée

Pourcentages parmi les 30% de difficultés rencontrées

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 :

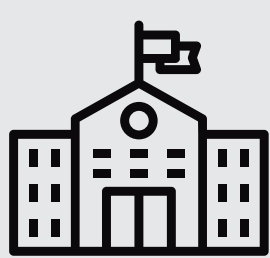
- Les **détracteurs** : Attribuent une note entre 0 et 6, ils sont vraiment peu satisfaits de nos services.
- Les **passifs** : donnent une note de 7 ou 8, ils sont assez neutres par rapports à nos services.
- Les **promoteurs** : notent de 9 à 10, ils soutiennent et sont très satisfaits de nos services.

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



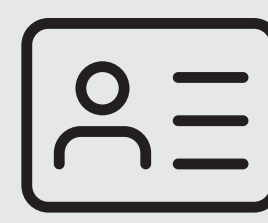
NPS = 58

Un NPS supérieur à 30 peut être considéré comme excellent.



Origine des participants :

45% Établissements de l'Enseignement Supérieur
20% Ecoles
19% Instituts, centres et laboratoires de Recherche
16% Autres organismes



Profil des participants :

34% sont contacts techniques mais aussi référents Fédération
33% sont seulement contact technique
23% sont aucun des deux
9% sont seulement référent Fédération



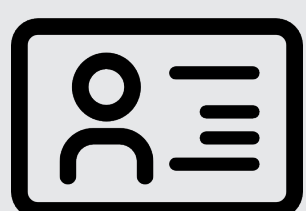
Nombre d'utilisateurs :

58% des établissements ont entre 0 et 5.000 utilisateurs
26% ont entre 5.000 et 40.000 utilisateurs
16% ont plus de 40.000 utilisateurs

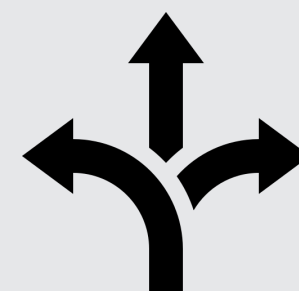


Personnes opérant les briques techniques de la Fédération :

67% des établissements ont entre 2 et 5 personnes qui sont amenées à opérer les briques techniques.



Externalisation de l'hébergement d'identités :
87% des établissements n'ont pas recours à l'externalisation de l'hébergement de leur fournisseur d'identités



Identitas utilisé par la majorité des établissements qui externalisent l'hébergement d'identités :
68% des établissements qui externalisent l'hébergement de leur fournisseur d'identités le font via notre service Identitas.