



L'extranet du FAF.TT et du FPE TT

Enquête de satisfaction Gedextra : Les résultats

Avril 2016

L'enquête Gedextra

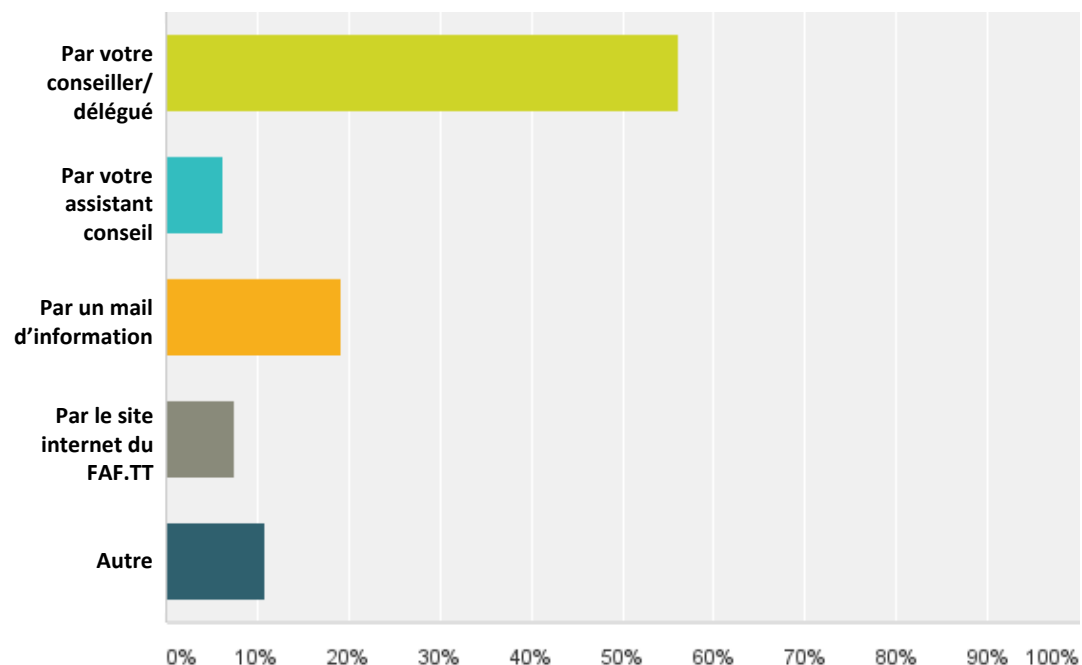
L'objectif de cette enquête était de mesurer le niveau de satisfaction des utilisateurs, d'identifier les pistes d'améliorations possibles ainsi que les évolutions attendues.

Cible de l'enquête : 1461 contacts utilisant GEDEXTRA
146 réponses obtenues, soit un taux de 10% de retour

Cette enquête s'est déroulée du 10 au 31 décembre 2015.
Une relance a été effectuée à mi-parcours.

Ce document présente les résultats de l'enquête de satisfaction.

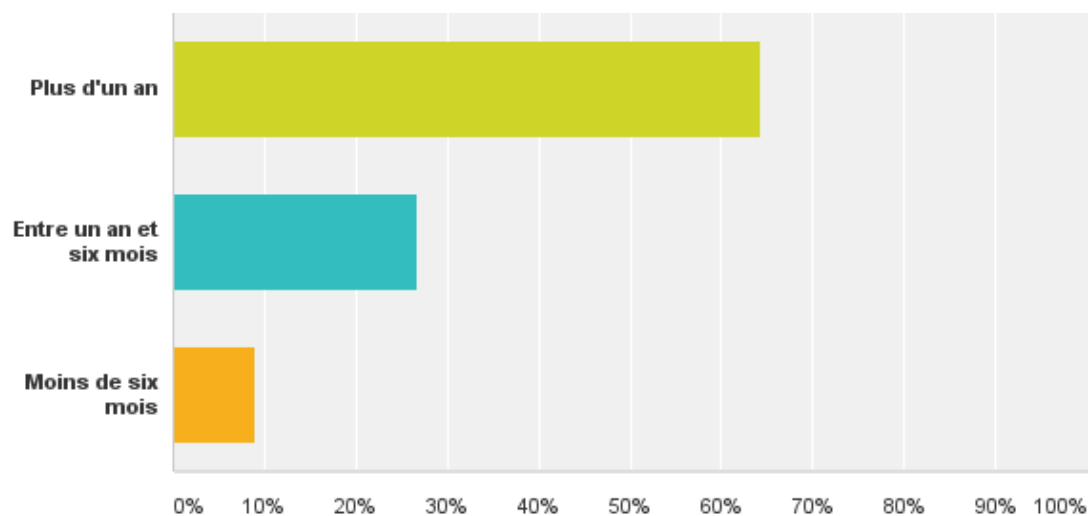
Comment avez-vous connu Gedextra ?



Avec plus de 56%, c'est le conseiller/délégué qui est en tête pour la promotion de GEDEXTRA.

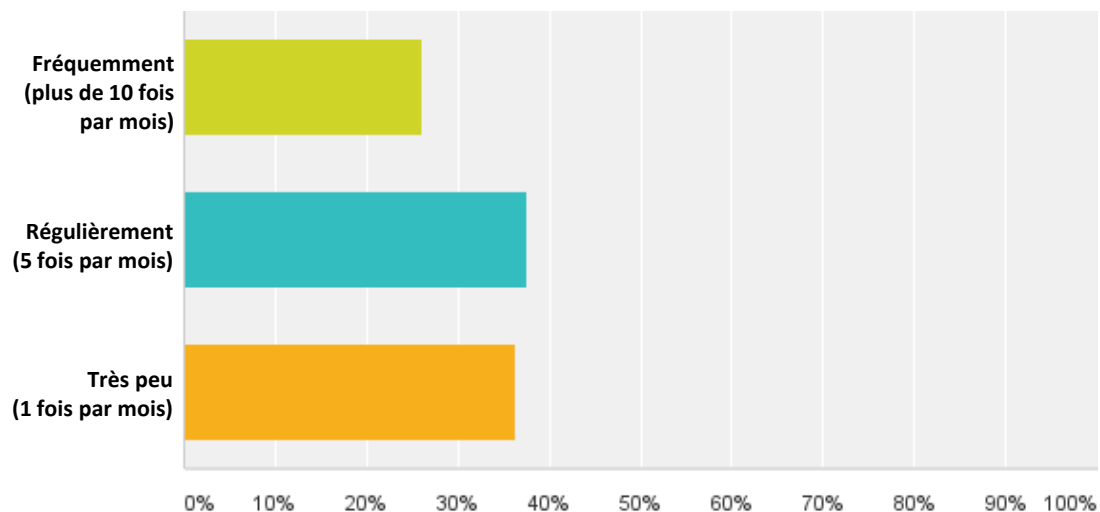
Dans la rubrique « Autre », les utilisateurs répondent qu'ils ont connu cet outil par leur Direction ou par une personne en interne.

Depuis combien de temps utilisez-vous Gedextra ?



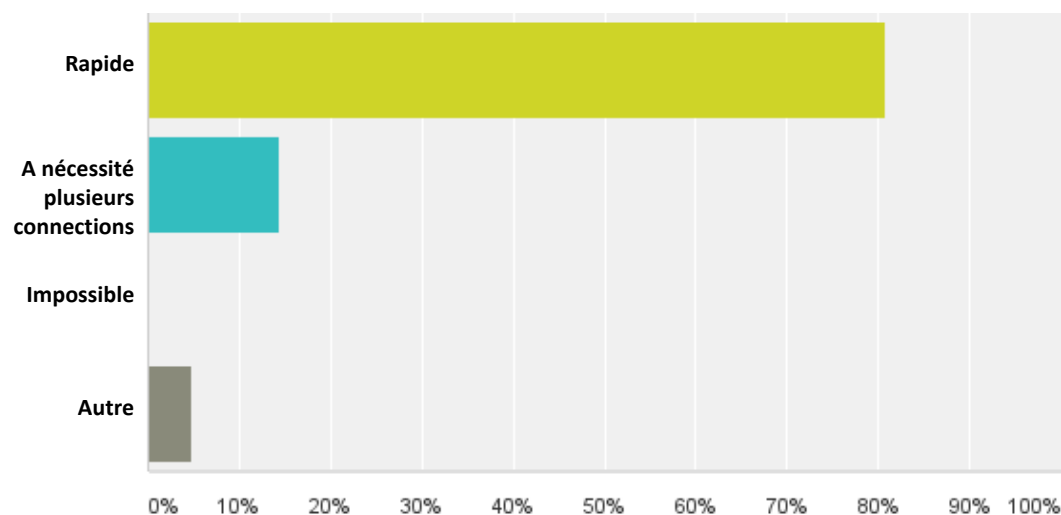
Près de 65% des répondants utilisent GEDEXTRA depuis plus d'un an.

En moyenne, vous utilisez Gedextra :



Plus de 70% des répondants utilisent GEDEXTRA entre 1 et 5 fois par mois.

Durant les 6 derniers mois, la connexion à Gedextra via E-missions a toujours été :



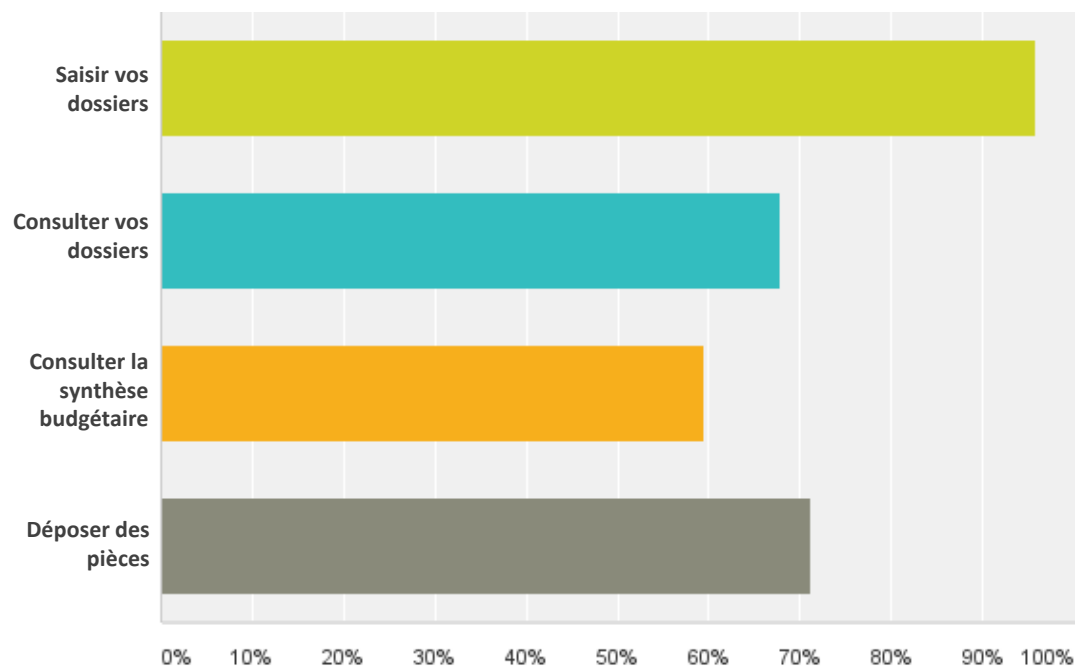
Pas de gros problème de connexion à l'outil.

Les 7 réponses dans la rubrique « Autre » font état de difficultés liées :

- à la perte du mot de passe
- à la transmission des pièces
- à la connexion sur un poste uniquement.

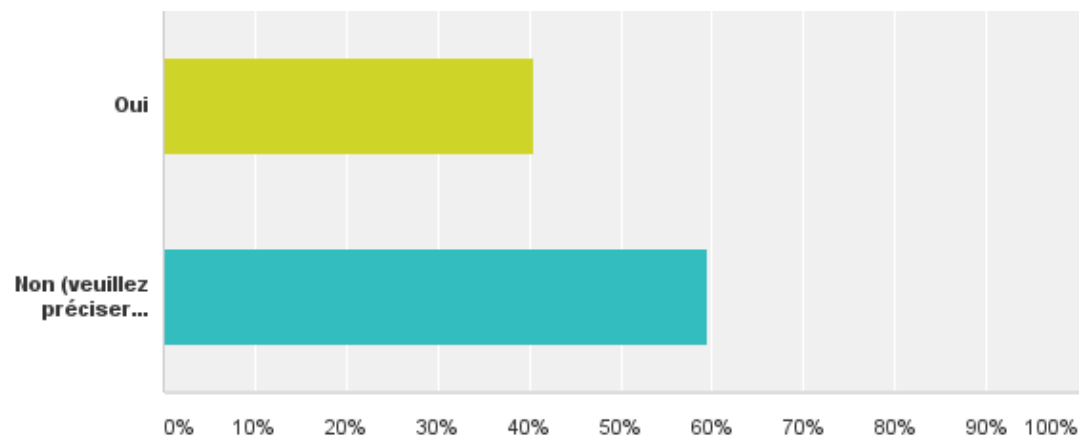
Vous vous connectez à Gedextra pour :

(plusieurs réponses possibles)



95% des personnes utilisent GEDEXTRA pour la transmission de leurs dossiers, 60% consultent la synthèse budgétaire.

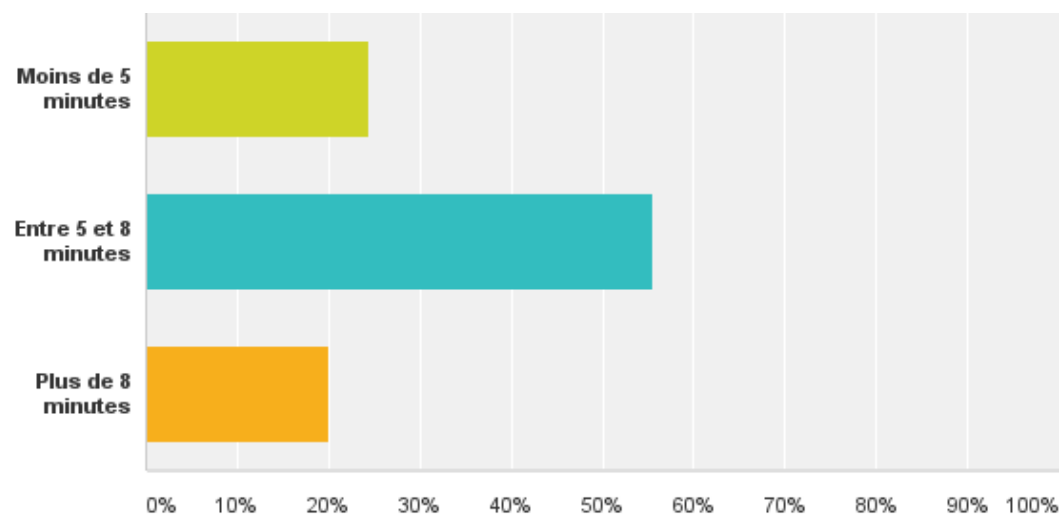
Avez-vous déjà saisi un contrat CIPI ou CDPI sur Gedextra ?



60% des répondants n'ont pas saisi de CIPI/CDPI dans GEDEXTRA. Pourquoi ? :

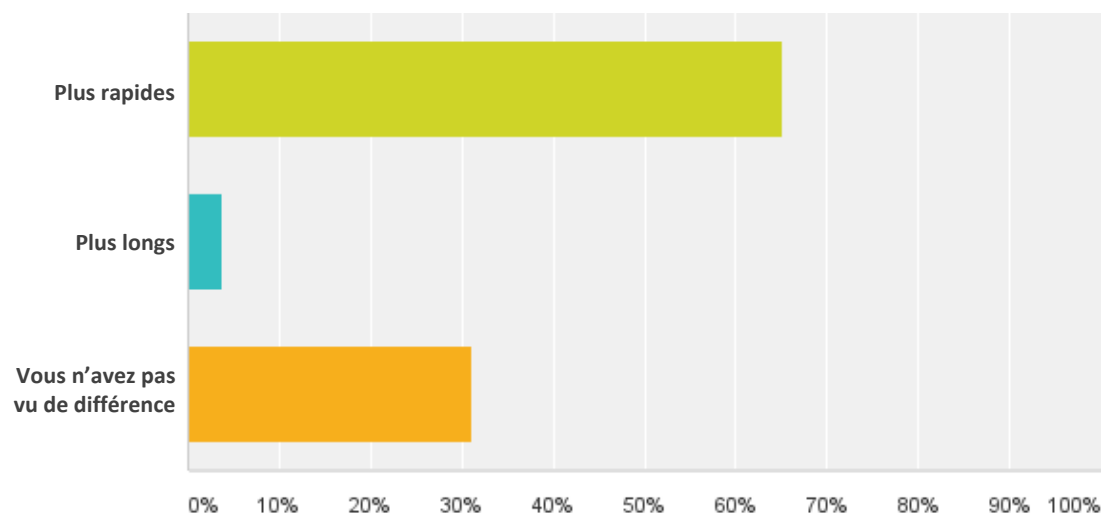
- La grande majorité n'a pas eu ce type de contrat à saisir
- Quelques personnes indiquent que l'outil n'est pas intuitif
- Plus rarement, certaines personnes préfèrent envoyer les contrats en format papier.

En moyenne, vous saisissez une demande de remboursement Plan de formation en :



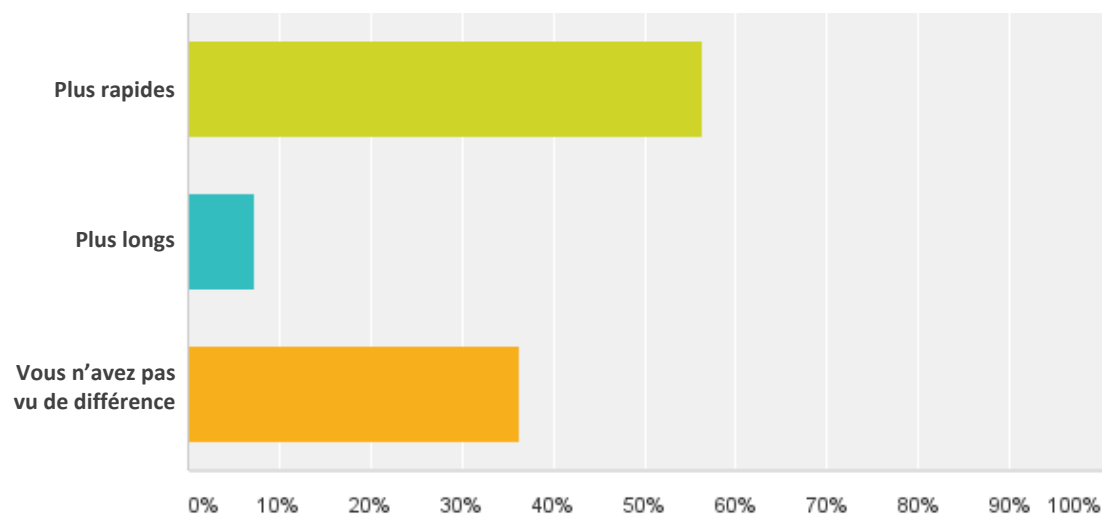
80% des répondants mettent moins de 8 minutes pour saisir un dossier.

Depuis que vous utilisez Gedextra, diriez-vous que les délais de remboursement des dossiers complets sont :



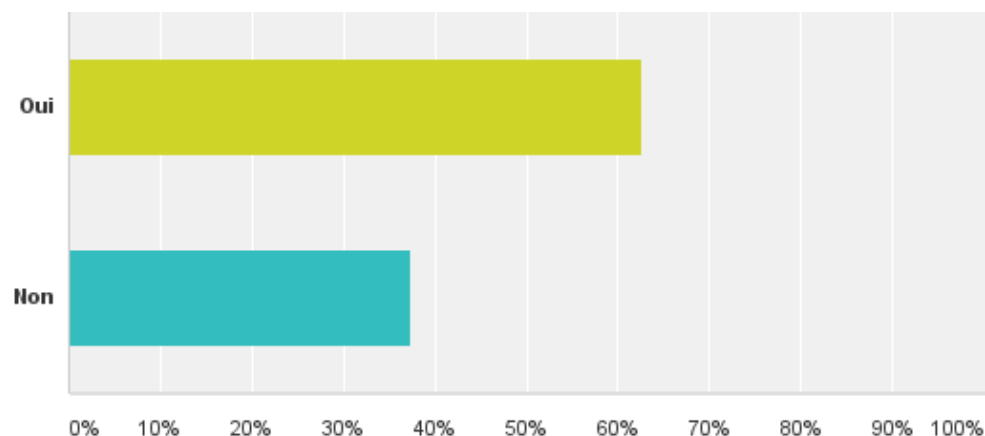
Plus de 65% des répondants confirment la rapidité de remboursement grâce à GEDEXTRA.

Depuis que vous utilisez Gedextra, diriez-vous que les délais de traitement des dossiers incomplets sont :



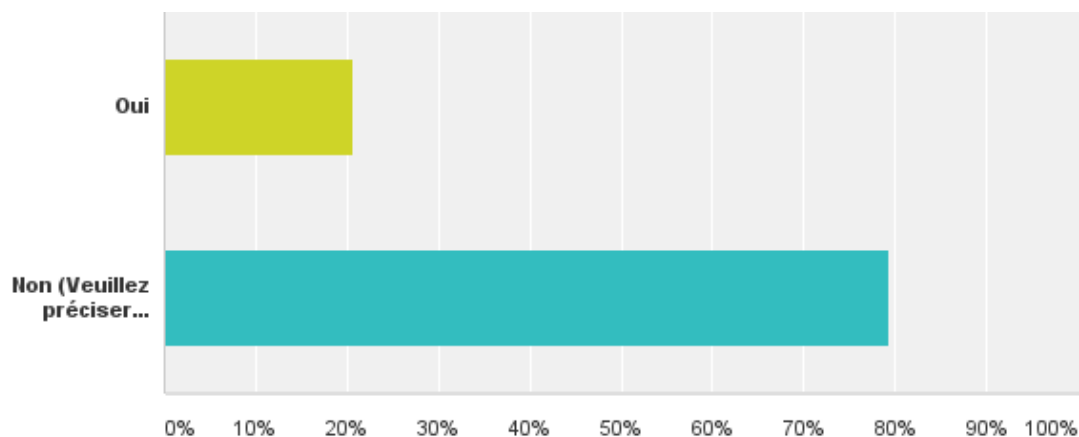
Le traitement des dossiers incomplets est plus rapide pour plus de la moitié des répondants.

Savez-vous qu'un mode d'emploi est disponible dans la rubrique AIDE sur la page d'accueil ?



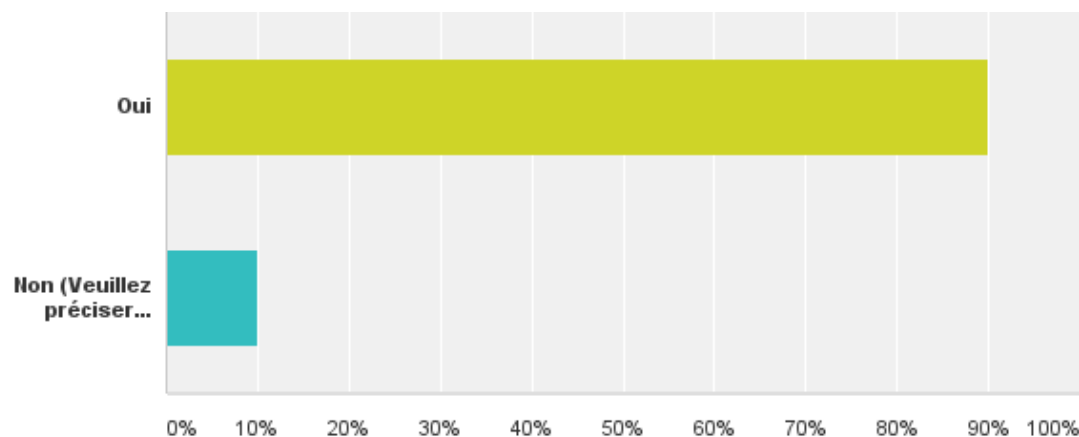
Les utilisateurs ayant répondu « NON » indiquent qu'ils n'en ont pas eu besoin, l'outil étant suffisamment intuitif.

Avez-vous regardé les vidéos d'aide à la saisie ?



Les utilisateurs n'ont pas trouvé nécessaire de consulter les vidéos.

Diriez-vous que Gedextra est facile à utiliser ?



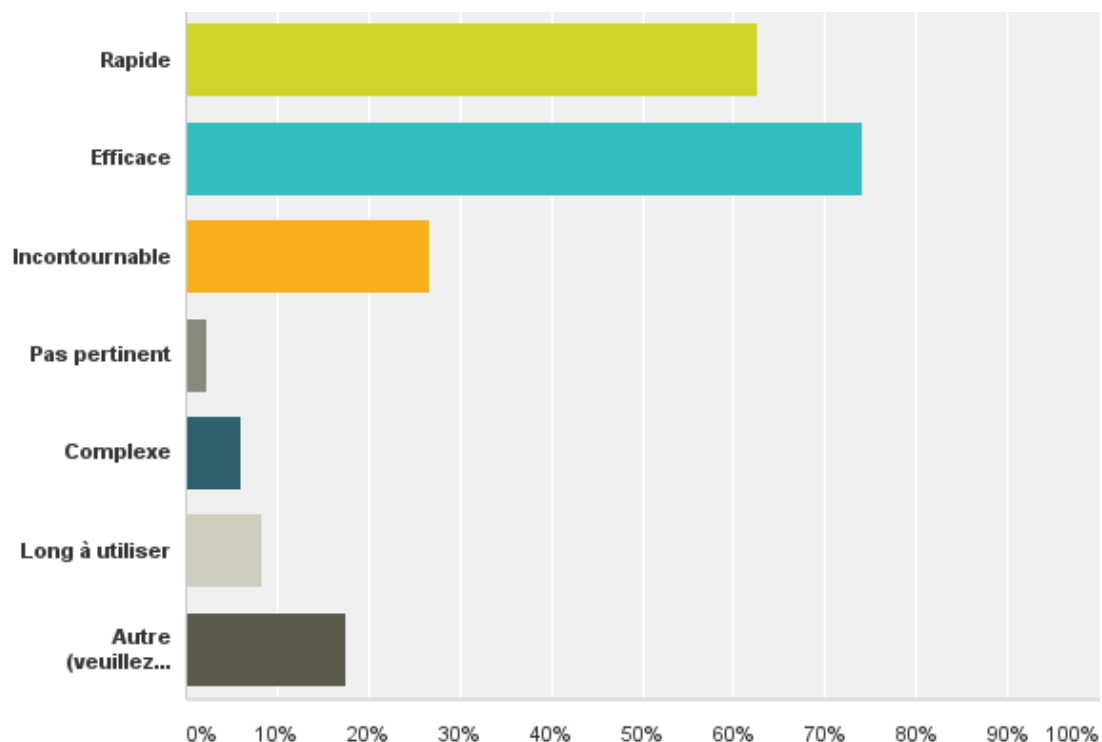
Pour la plus grande majorité, GEDEXTRA est facile à utiliser d'où le fait que le mode d'emploi soit peu consulté.

Les autres 10 % indiquent :

- un manque d'intuitivité
- la complexité pour la professionnalisation
- le manque de recul d'utilisation de l'outil....

Diriez-vous que Gedextra est :

(plusieurs réponses possibles)



Gedextra est considéré comme un outil résolument moderne et pratique qui est adapté à sa « cible ».

Les utilisateurs qui ont répondu « Autre » indiquent :

- utiliser l'outil depuis peu de temps
- Que l'outil n'est pas adapté pour les dossiers co-financés
- qu'ils souhaiteraient recevoir des notifications via l'outil.

Les pistes d'amélioration proposées par les répondants

- 45 % des répondants ne souhaitent rien changer dans GEDEXTRA
- créer les demandes de remboursement pour le CPF
- afficher des rapports (lisibilité synthèse budgétaire, liste des dossiers)
- pouvoir modifier un dossier transmis
- recevoir dans GEDEXTRA une notification d'alerte pour les dossiers relancés, pour les remboursements partiels, l'arrivée du dossier complet....
- accéder à une base individus pour éviter d'avoir à re saisir les participants....

En conclusion

GEDEXTRA a bien atteint sa cible et permet des délais de traitement plus rapides.

90% des répondants estiment qu'il est facile d'utilisation; 70% le trouvent efficace.

Note globale : 8/10