

IMHOWWEB

FDLS

Évaluation des performances
& temps de réponse

2024/Etape 1 : enquête auprès des utilisateurs



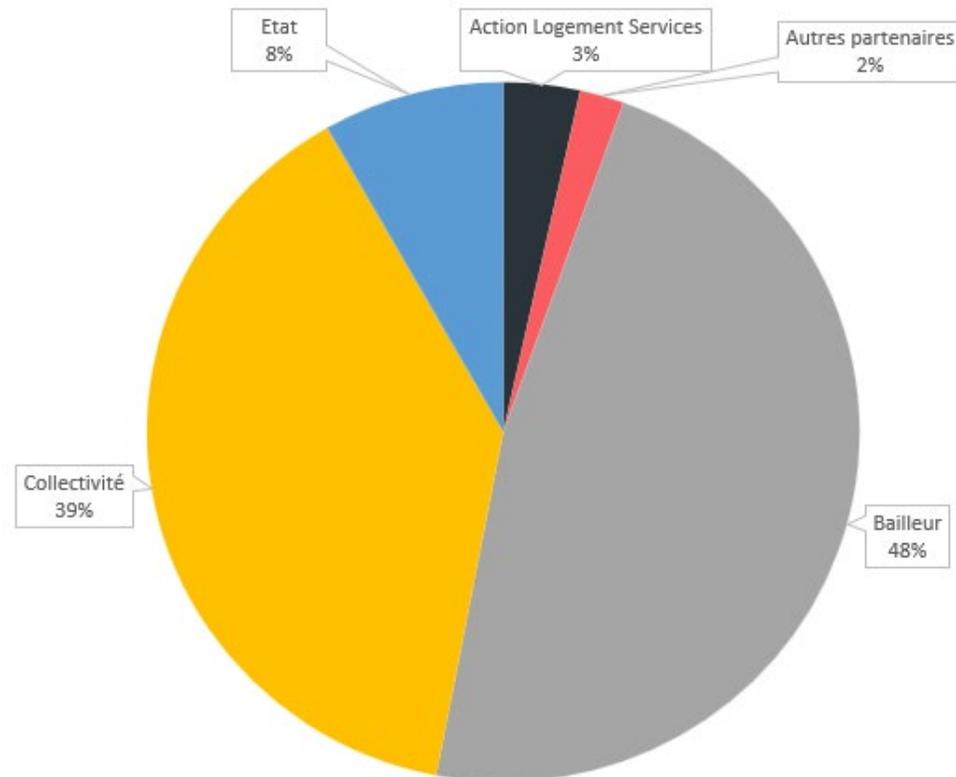
01. Contexte de l'enquête

Quelques mois après la fusion des bases (hors département 35) et à la suite du déploiement en avril dernier d'optimisations sur certaines fonctionnalités d'Imhoweb, une enquête sur les temps de réponse de l'application Imhoweb a été lancée fin août auprès des 3 500 utilisateurs.

Objectifs : sonder la perception des utilisateurs, disposer d'un premier diagnostic représentatif, préparer une campagne de mesures pour ensuite, le cas échéant, envisager des actions correctrices avec Sigma.

547 utilisateurs ont répondu à l'enquête
Merci !

Taux de retours : 16%
Satisfaisant et représentatif



02. Premiers enseignements

Près de la **moitié des répondants** utilise l'application **plusieurs heures par jour**

Majoritairement le module Demande (76%)

Consultation (51%) et enregistrement/modification (40%) sont les principales actions

48% des utilisateurs constatent des **soucis** de régularité de **performance** mais **sans que cela soit pénalisant**

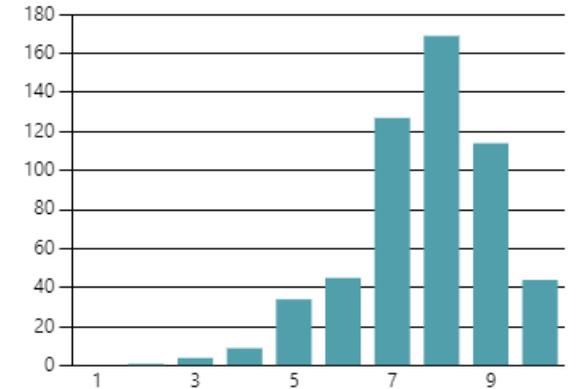
Des lenteurs constatées plutôt le matin mais pas tous les jours



01. Premiers enseignements

94% des utilisateurs trouvent que les **temps de réponses** sont **adaptés ou parfaitement adaptés** à leur activité

7.67
Évaluation moyenne



Mais

quelques résultats qui interrogent :

Frein dans mon activité : **16**

Difficultés rencontrées plusieurs fois par jour : **23**

Dégradation sensible ces derniers mois : **44**

Note globale inférieure à 5 : **14**

Des chiffres peu représentatifs
mais à analyser avec les
utilisateurs concernés !



01. Premiers enseignements

Les difficultés / lenteurs signalées :

- ✓ Historique demandes
- ✓ Recherche demandeurs
- ✓ Clôture CALEOL

- ✓ Enregistrement demande
- ✓ Retour liste des biens

- ✓ Prospections
- ✓ Ajout pièces (volumineuses)
- ✓ Requêtes

La campagne de mesures devra prioriser ces fonctionnalités



02. Campagne de mesures à suivre

24% des utilisateurs volontaires pour participer à une campagne de mesures (recensement des temps d'affichages de certaines fonctionnalités)

2^e étape à venir :

En janvier/février 2025 en vue d'identifier les axes d'améliorations
(développements, recommandations...)

Une sélection de **20 utilisateurs** pour un travail ciblé de mesures :

13 bailleurs

5 collectivités

1 ALS

1 DDETS

Dont une répartition sur les principaux modules utilisés :

14 DEMANDE / 3 INSTRUCTION / 3 OBSERVATOIRE

Et 3 MULTI DEPARTEMENTS

