

Rapport de satisfaction utilisateur — Migration Zimbra

Analyse des résultats du questionnaire de satisfaction post-migration. Cette présentation synthétise les enseignements clés issus de **1 416 réponses**, présente le scoring UX et propose des priorités d'action concrètes pour accompagner les utilisateurs en difficulté.

MAI 2026

SOURCE : ANALYSE_REPONDANTS DU 18/05/2026



Vue d'ensemble

Synthèse des résultats en un coup d'œil

Sur 1 416 répondants, la migration Zimbra affiche un bilan globalement positif, avec un indice UX moyen de **76,3 %**. Néanmoins, près d'un tiers des utilisateurs reste en zone fragile ou critique et nécessite un accompagnement ciblé.

1416

Répondants analysés

Base de calcul solide, représentative des tendances réelles

76,3%

Indice UX moyen

Score global ramené en pourcentage de satisfaction

70,5%

UX satisfaisant+

998 répondants au-dessus du seuil de satisfaction

29,5%

UX fragile & critique

418 répondants à accompagner en priorité

Comprendre le scoring

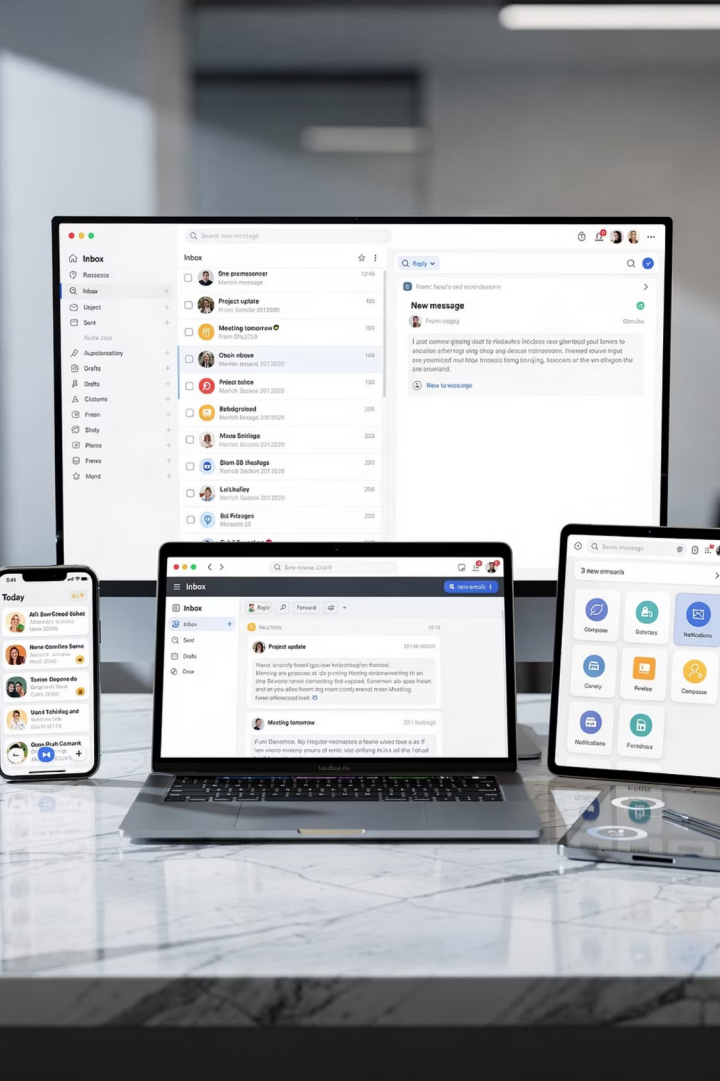
Comment lire l'indice UX sans jargon

Le scoring transforme chaque réponse du questionnaire en points. Plus une réponse est favorable, plus elle contribue au score. L'indice UX est simplement le rapport entre les points obtenus et le maximum possible pour ce répondant.

Exemple concret

68 points obtenus sur 80 possibles → **85 % de satisfaction UX**. L'expérience est évaluée positivement à 85 % selon la grille.

Élément	Signification
Score global	Somme des points obtenus — plus il est élevé, plus les réponses sont positives
Score maximal théorique	Maximum atteignable selon les questions applicables au répondant
Indice UX	Score global ÷ score maximal → exprimé en %
Lecture UX	Critique / Fragile / Satisfaisant / Très satisfaisant
Priorité	Faible / Moyenne / Haute — niveau d'action à prévoir



Chapitre 1 – Accès et communication

Communication préalable et accès à la messagerie

Communication (Q03)

74,9 % jugent la communication bonne ou très bonne. Bonne réception globale, mais un besoin de clarification subsiste pour les profils moins à l'aise.

Connexion (Q07)

70,6 % se sont connectés facilement. Les 29,4 % en difficulté ou en échec représentent un irritant d'accès prioritaire à traiter.

Usage quotidien (Q01)

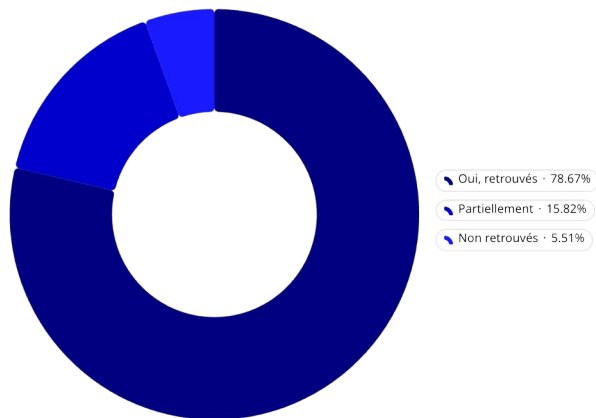
68,3 % consultent leur messagerie au moins 2 à 3 fois par jour. L'outil est central dans les pratiques professionnelles.

ⓘ Point d'attention : sans accès facile, l'outil est perçu négativement quelle que soit sa qualité intrinsèque. L'accès est la condition de tout le reste.

Chapitre 2 — Données et contenu migré

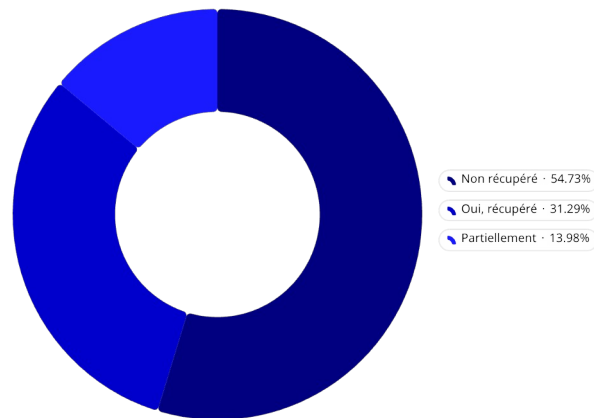
Emails, dossiers et carnets d'adresses

La récupération des données est le résultat le plus rassurant de la migration. Les emails ont été préservés pour la grande majorité. En revanche, les contacts restent un point sensible, car ils impactent directement l'envoi quotidien de messages.



Q06 — Emails et dossiers retrouvés

78,7 % de récupération complète



Q13 — Carnet d'adresses retrouvé

Seulement 31,3 % de récupération complète

Chapitre 3 — Usages avancés

Mobile, Thunderbird et calendrier

Ces usages concernent des segments minoritaires mais très visibles. Toute difficulté sur ces canaux génère une perception négative forte, même quand le webmail fonctionne correctement.

Configuration mobile (Q17)

Seulement **33,5 %** estiment avoir eu suffisamment d'informations pour configurer leur mobile. **33,8 %** répondent non — le mobile reste sous-documenté.

Thunderbird (Q16)

Sur les 254 utilisateurs de Thunderbird, le paramétrage est jugé **difficile ou impossible** par 45,7 % d'entre eux. Les fonctionnalités avancées et les habitudes motivent cet usage persistant.

Calendrier intégré (Q11–Q12)

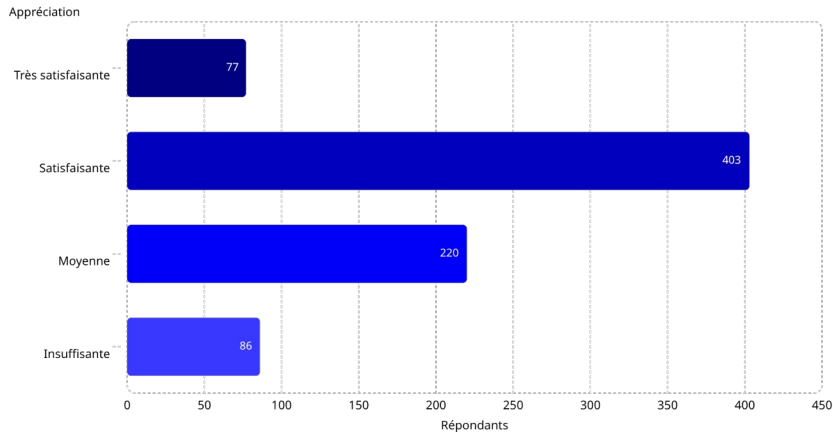
85,9 % n'utilisent pas le calendrier Zimbra. Parmi les utilisateurs potentiels, **30,7 %** n'ont pas réussi à créer un rendez-vous — fonctionnalité à documenter.

Chapitre 4 — Support et satisfaction globale

Qualité du support et ressenti final

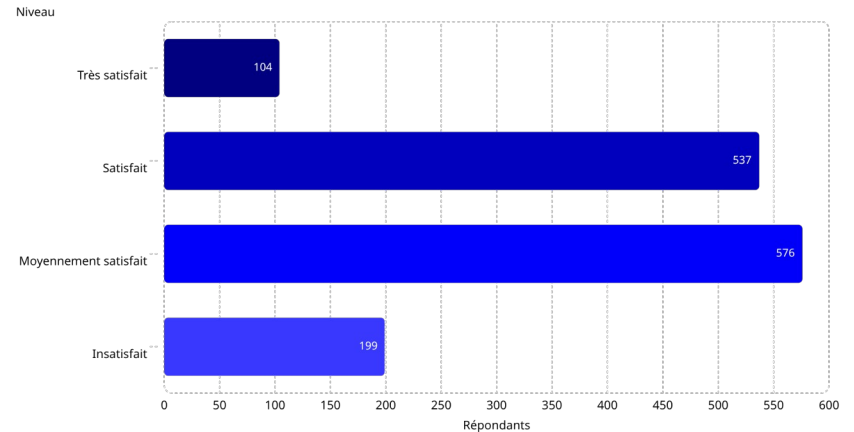
Recours au support (Q18–Q19)

27 % des répondants ont sollicité un support. Parmi eux, **61,1 %** en sont satisfaits ou très satisfaits — c'est encourageant, mais 39 % restent sur une impression mitigée ou négative.



Satisfaction globale (Q20)

La satisfaction globale est **favorable pour 45,3 %** (satisfait ou très satisfait). Le signal est solide mais ne doit pas masquer les 14,1 % d'insatisfaits à adresser en priorité.



Chapitre 5 — Verbatims

Ce que disent les utilisateurs : les irritants récurrents

Les questions ouvertes (Q04, Q08, Q21) révèlent les irritants concrets qui expliquent les mauvaises notes. Ces verbatims ne représentent pas une majorité statistique, mais ils identifient précisément les besoins d'accompagnement.



Contacts & carnet d'adresses

232 mentions en Q21 (16%) — premier irritant. Saisie des adresses peu ergonomique, import complexe, groupes non retrouvés.



Mobile & connexion

176 mentions cumulées (12%) — accès difficile, paramétrage mobile non guidé, sentiment de perte d'autonomie.



Lenteur & performance

132 mentions (9 %) — ressenti de ralentissement quotidien, dégradant fortement la perception de l'outil.



Thunderbird & ergonomie

127 mentions cumulées (9%) — paramétrage perçu comme trop complexe, interface peu lisible pour certains profils.

Ce qu'il faut décider maintenant

1

Sécuriser les 418 utilisateurs fragiles / critiques

Cibler ces profils pour éviter que la migration soit vécue comme une perte de productivité durable. Accompagnement individualisé ou en groupe.

2

Produire deux guides courts

Un guide de configuration mobile (par système) et un guide Thunderbird. Ces sujets concentrent les irritants les plus concrets et les plus répétés.

3

Simplifier la gestion des contacts

Prévoir une aide dédiée : import, groupes, carnets d'adresses. C'est l'usage quotidien le plus visible et le premier irritant déclaré.

4

Enrichir le support avec une FAQ ciblée

Transformer les retours fréquents en FAQ courte : accès, mot de passe, envoi, réception, pièces jointes, calendrier.

5

Suivre l'indice UX dans le temps

Refaire une mesure après corrections pour vérifier si les profils fragile et critique diminuent. Objectif : repasser sous 20 % de profils fragiles/critiques.

Tableau de priorisation

Priorités d'action

Ce tableau synthétise les cinq sujets d'action identifiés, classés par niveau de priorité. Chaque ligne correspond à un irritant confirmé par les données quantitatives et les verbatims.

Priorité	Sujet	Pourquoi agir	Action concrète
● Haute	Accès & connexion	Un problème d'accès bloque tout usage — irritant n°1 pour les profils critiques	Procédure pas à pas + renforcement du support de premier niveau
● Haute	Mobile	Canal attendu pour la réactivité quotidienne — sous-documenté	Guide court par système (iOS/Android) + points de contrôle
● Moyenne	Thunderbird	Usage persistant pour 14 % des agents — paramétrage jugé difficile ou impossible	Documentation dédiée + vérification de paramétrage guidée
● Moyenne	Contacts	Impact direct sur l'envoi quotidien — premier irritant des verbatims libres	Tutoriel import, gestion des groupes, carnet d'adresses
● Faible	Communication générale	Globalement bien évaluée (74,9 % de satisfaction)	Conserver le format actuel, ajouter des exemples visuels

✔ L'indice UX moyen de 76,3 % confirme que la migration est globalement réussie. Les actions ci-dessus visent à consolider ce résultat et à réduire la zone fragile/critique de 29,5 % à moins de 20 %.