

Rapport de satisfaction utilisateur

Migration Zimbra

Analyse détaillée des résultats du questionnaire post-migration ACA LA REUNION -20/05/2026

Sources : export questionnaire satisfaction Zimbra du 18/05/2026 et rapport de synthèse du 20/05/2026.

L'analyse s'appuie principalement sur l'onglet « Analyse_Repondants » du classeur, qui contient les réponses individuelles et les colonnes de scoring UX.

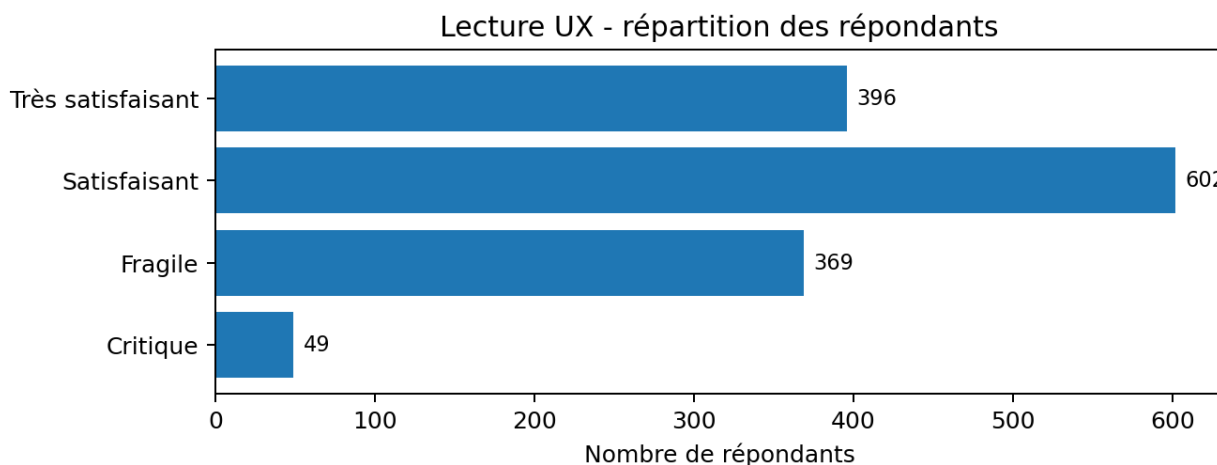
1. Synthèse

1 416 répondants analysés. La base est suffisamment large pour dégager des tendances robustes.

76,3 % indice UX moyen. Le score traduit une migration globalement maîtrisée, mais pas homogène.

998 (70,5 %) UX satisfaisant ou très satisfaisant. La majorité des utilisateurs se situe au-dessus du seuil satisfaisant.

418 (29,5 %) UX fragile ou critique. Ce public doit être accompagné en priorité pour éviter une insatisfaction durable.



Lecture d'ensemble : la migration ne ressort pas comme un échec, mais comme **une opération globalement acceptée qui laisse subsister des irritants très concrets**. Les points les plus structurants ne sont pas seulement techniques : ils touchent à l'autonomie des agents, à la continuité d'usage et à la capacité à retrouver rapidement ses repères.

Le résultat le plus solide concerne la **recupération des emails et dossiers** : **78,7 %** déclarent les avoir retrouvés. **À l'inverse, le carnet d'adresses, le mobile et Thunderbird concentrent les difficultés** les plus visibles, car ils concernent des gestes quotidiens : saisir un destinataire, consulter ses messages hors poste fixe, conserver ses habitudes de client mail ou organiser un rendez-vous.

2. Points clés d'analyse

| Axe | Constat chiffré | Lecture opérationnelle |
|-------------------------|---|---|
| Communication préalable | 74,9 % de réponses « bonne » ou « très bonne » | Le dispositif d'information a fonctionné pour la majorité, mais les verbatims demandent des tutoriels plus pratiques et plus visuels. |
| Accès et connexion | 70,6 % de connexion facile ; 29,4 % avec difficulté ou échec | L'accès reste un prérequis : un blocage de connexion dégrade toute l'expérience, même si les autres fonctions sont correctes. |
| Données migrées | 78,7 % retrouvent emails et dossiers ; seulement 31,3 % retrouvent/importent le carnet d'adresses | La migration du contenu principal est rassurante, mais les contacts constituent le point faible opérationnel. |
| Usages avancés | 14,1 % utilisent Thunderbird ; 45,7 % jugent le paramétrage difficile ou impossible | Segment minoritaire mais sensible : ces utilisateurs sont souvent plus dépendants de fonctionnalités avancées. |
| Mobile | 33,5 % jugent l'information suffisante ; 33,8 % non | Le sujet est polarisé : autant d'utilisateurs satisfaits que d'utilisateurs en manque d'accompagnement. |
| Satisfaction globale | 45,3 % satisfaits ou très satisfaits ; 40,7 % moyennement satisfaits | La satisfaction favorable existe, mais la majorité relative reste en appréciation intermédiaire : il faut transformer l'acceptation prudente en adhésion. |

3. Comprendre le scoring UX

Le scoring transforme les réponses en points : plus la réponse est favorable, plus elle contribue au score global. L'indice UX correspond au score obtenu divisé par le score maximal théorique applicable au répondant, puis converti en pourcentage.

La lecture UX doit être interprétée comme un outil de priorisation, pas comme un jugement individuel : elle permet d'identifier les profils à accompagner, de suivre l'évolution après corrections et de vérifier si les actions réduisent la zone fragile ou critique.

| Élément | Rôle dans l'analyse | Point de vigilance |
|-------------------------|---|---|
| Score global | Somme des points obtenus par un répondant. | Il dépend de la qualité des réponses sur les questions applicables. |
| Score maximal théorique | Maximum atteignable pour le parcours de réponse. | Il peut varier selon les questions concernées. |
| Indice UX | Ratio score global / score maximal. | À lire en pourcentage pour comparer les profils. |
| Lecture UX | Classement en critique, fragile, satisfaisant ou très satisfaisant. | Les catégories sont classées du plus favorable au plus préoccupant dans les tableaux. |
| Priorité | Niveau d'attention à prévoir. | La priorité haute concerne surtout les situations bloquantes ou répétées. |

4. Analyse détaillée par question

Les tableaux ci-dessous utilisent un **ordre logique des modalités**, et non un tri décroissant par volume. Les modalités les plus favorables apparaissent donc avant les modalités intermédiaires ou négatives : par exemple « Très satisfait » est placé au-dessus de « Satisfait », lui-même au-dessus de « Moyennement satisfait ».

Q01 - À quelle fréquence consultiez-vous votre messagerie professionnelle avant la migration ?

| Réponse | Nombre | Part des réponses exploitables |
|---------------------|--------|--------------------------------|
| Toutes les heures | 473 | 33,4 % |
| 2 à 3 fois par jour | 494 | 34,9 % |
| 1 fois par jour | 347 | 24,5 % |
| Occasionnellement | 102 | 7,2 % |

Analyse : L'usage de la messagerie est intensif : 68,3 % des répondants la consultaient au moins 2 à 3 fois par jour. La migration touche donc un outil central de l'activité quotidienne ; même une gêne mineure peut produire un ressenti fort lorsqu'elle est répétée plusieurs fois par jour.

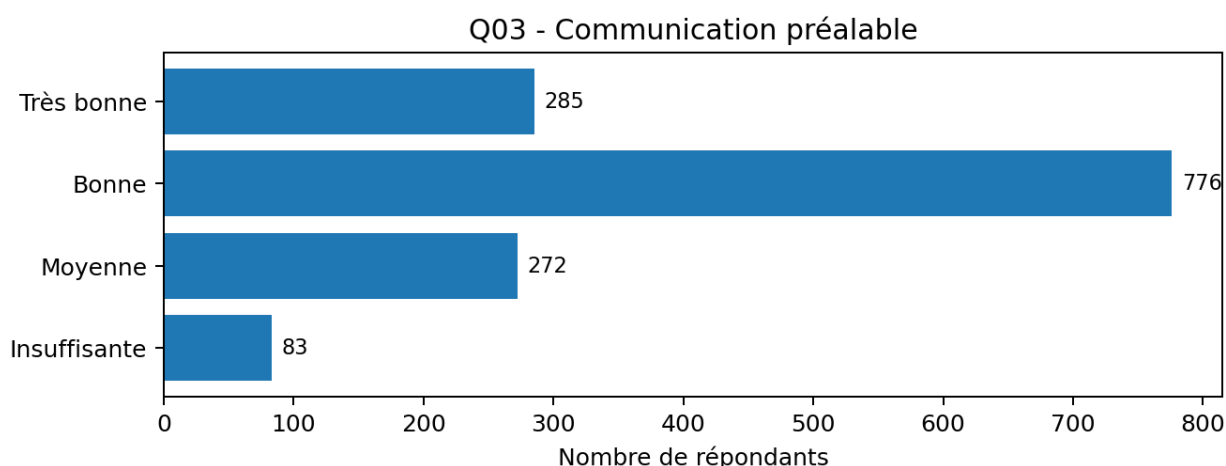
Q02 - Sur quels équipements consultez-vous principalement vos emails ?

| Réponse | Nombre | Part des réponses exploitables |
|-------------------------|--------|--------------------------------|
| PC professionnel | 610 | 43,1 % |
| PC personnel | 386 | 27,3 % |
| Téléphone professionnel | 13 | 0,9 % |
| Téléphone personnel | 403 | 28,5 % |
| Autre | 4 | 0,3 % |

Analyse : Le PC professionnel domine, mais les usages personnels sont significatifs : téléphone personnel et PC personnel représentent ensemble plus de la moitié des équipements déclarés. Cela explique la sensibilité des sujets mobile, accès distant et compatibilité avec les habitudes individuelles.

Q03 - Comment évaluez-vous la communication préalable à la migration ?

| Réponse | Nombre | Part des réponses exploitables |
|--------------|--------|--------------------------------|
| Très bonne | 285 | 20,1 % |
| Bonne | 776 | 54,8 % |
| Moyenne | 272 | 19,2 % |
| Insuffisante | 83 | 5,9 % |



Analyse : La communication préalable est un point plutôt positif : 74,9 % la jugent bonne ou très bonne. Le besoin n'est donc pas de reconstruire tout le dispositif, mais de le compléter par des supports d'action : tutoriels courts, captures d'écran, pas-à-pas et rappels ciblés juste avant la bascule.

Q04 - Quels éléments vous ont manqué dans la communication ?

Question ouverte : les volumes ci-dessous indiquent des mentions repérées, non des parts exclusives. Une même réponse peut contenir plusieurs thèmes.

| Thème repéré | Mentions indicatives | Part des répondants |
|------------------------------|----------------------|---------------------|
| Contacts / carnet d'adresses | 40 | 2,8 % |
| Lenteur / performance | 25 | 1,8 % |
| Connexion / accès | 19 | 1,3 % |
| Mobile / téléphone | 18 | 1,3 % |
| Ergonomie / lisibilité | 12 | 0,8 % |
| Thunderbird / client mail | 4 | 0,3 % |
| Communication / tutoriels | 77 | 5,4 % |

Analyse : les manques exprimés portent surtout sur le passage de l'information à l'action. Les répondants ne demandent pas uniquement davantage de messages ; ils demandent des explications plus opérationnelles, des tutoriels et une anticipation plus lisible des effets concrets de la bascule.

Q05 - Avez-vous récupéré vos contacts avant la bascule ?

| Réponse | Nombre | Part des réponses exploitables |
|----------------|--------|--------------------------------|
| Oui | 561 | 39,6 % |
| Non | 683 | 48,2 % |
| Je ne sais pas | 172 | 12,1 % |

Analyse : La préparation du carnet d'adresses avant bascule apparaît fragile : 48,2 % répondent non et 12,1 % ne savent pas. Cette incertitude amont se retrouve ensuite dans les difficultés déclarées sur les contacts ; elle montre qu'un point de contrôle préalable aurait permis de réduire les irritants post-migration.

Q06 - Avez-vous retrouvé l'ensemble de vos emails et dossiers après migration ?

| Réponse | Nombre | Part des réponses exploitables |
|---------------|--------|--------------------------------|
| Oui | 1 114 | 78,7 % |
| Partiellement | 224 | 15,8 % |
| Non | 78 | 5,5 % |

Analyse : La récupération des emails et dossiers est le principal point de réussite : 78,7 % déclarent avoir tout retrouvé et seuls 5,5 % répondent non. C'est un socle positif, car il limite le sentiment de perte de données. Les 15,8 % de récupération partielle doivent toutefois être analysés finement, car ils peuvent cacher des dossiers manquants, des règles perdues ou des messages difficiles à retrouver.

Q07 - Avez-vous réussi à vous connecter à votre nouvelle messagerie ?

| Réponse | Nombre | Part des réponses exploitables |
|----------------------|--------|--------------------------------|
| Oui, facilement | 1 000 | 70,6 % |
| Oui, avec difficulté | 282 | 19,9 % |
| Non | 134 | 9,5 % |

Analyse : La connexion est facile pour 70,6 % des répondants, mais près d'un répondant sur trois signale une difficulté ou un échec. Ce point doit être traité en priorité, car un problème d'accès rend invisibles les bénéfices du nouvel outil et alimente rapidement une perception négative de la migration.

Q08 - Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?

Question ouverte : les volumes ci-dessous indiquent des mentions repérées, non des parts exclusives. Une même réponse peut contenir plusieurs thèmes.

| Thème repéré | Mentions indicatives | Part des répondants |
|------------------------------|----------------------|---------------------|
| Contacts / carnet d'adresses | 38 | 2,7 % |
| Lenteur / performance | 30 | 2,1 % |
| Connexion / accès | 83 | 5,9 % |
| Mobile / téléphone | 33 | 2,3 % |
| Ergonomie / lisibilité | 17 | 1,2 % |
| Thunderbird / client mail | 11 | 0,8 % |
| Communication / tutoriels | 10 | 0,7 % |

Analyse : les difficultés déclarées se concentrent sur l'accès, la connexion, le mobile et les contacts. Ces thèmes montrent que les irritants apparaissent dès les premiers gestes : se connecter, retrouver ses destinataires, envoyer depuis l'équipement habituel. Ce sont donc des points à traiter avant les usages avancés.

Q09 - L'envoi d'emails via la messagerie en ligne vous paraît-il ?

| Réponse | Nombre | Part des réponses exploitables |
|--------------------|--------|--------------------------------|
| Très facile | 216 | 15,3 % |
| Facile | 723 | 51,1 % |
| Moyennement facile | 386 | 27,3 % |
| Difficile | 91 | 6,4 % |

Analyse : L'envoi via le webmail est globalement maîtrisé : 66,4 % déclarent une expérience facile ou très facile. La part de réponses « moyennement facile » reste élevée, ce qui signale moins un blocage total qu'une ergonomie encore à apprivoiser, notamment pour les destinataires, pièces jointes et habitudes de saisie.

Q10 - La réception des emails fonctionne-t-elle correctement ?

| Réponse | Nombre | Part des réponses exploitables |
|-------------|--------|--------------------------------|
| Très bien | 522 | 36,9 % |
| Bien | 707 | 49,9 % |
| Moyennement | 149 | 10,5 % |
| Mal | 29 | 2,0 % |
| Pas du tout | 9 | 0,6 % |

Analyse : La réception des emails est l'un des usages les mieux évalués : 86,8 % répondent bien ou très bien. Ce résultat confirme que le service de base fonctionne pour la majorité. Les réponses négatives sont limitées, mais elles doivent être surveillées car elles touchent à la confiance dans la continuité du service.

Q11 - Avez-vous utilisé le calendrier intégré ?

| Réponse | Nombre | Part des réponses exploitables |
|---------|--------|--------------------------------|
| Oui | 200 | 14,1 % |
| Non | 1 216 | 85,9 % |

Analyse : Le calendrier intégré reste très peu utilisé : 85,9 % déclarent ne pas l'utiliser. Il ne doit donc pas être présenté comme un indicateur principal de succès de la migration, mais plutôt comme un usage à développer progressivement par des cas simples : créer un rendez-vous, inviter des participants, gérer les notifications.

Q12 - Avez-vous réussi à créer un rendez-vous ?

| Réponse | Nombre | Part des réponses exploitables |
|--------------|--------|--------------------------------|
| Oui | 165 | 11,7 % |
| Non | 435 | 30,7 % |
| Non concerné | 816 | 57,6 % |

Analyse : Le fort volume de « non concerné » confirme que le calendrier n'est pas encore un usage installé. Parmi tous les répondants, seuls 11,7 % déclarent avoir créé un rendez-vous. L'enjeu est moins la correction d'un incident massif que la pédagogie d'usage pour éviter que la fonctionnalité reste ignorée ou perçue comme complexe.

Q13 - Avez-vous importé ou retrouvé votre carnet d'adresses ?

| Réponse | Nombre | Part des réponses exploitables |
|---------------|--------|--------------------------------|
| Oui | 443 | 31,3 % |
| Partiellement | 198 | 14,0 % |
| Non | 775 | 54,7 % |

Analyse : Le carnet d'adresses est le point faible le plus net : seuls 31,3 % déclarent l'avoir retrouvé ou importé, tandis que 54,7 % répondent non. Comme les contacts conditionnent l'envoi rapide de messages, ce sujet pèse fortement sur le ressenti quotidien, même lorsque les emails ont bien été récupérés.

Q14 - Utilisez-vous actuellement Thunderbird ?

| Réponse | Nombre | Part des réponses exploitables |
|---------|--------|--------------------------------|
| Oui | 199 | 14,1 % |
| Non | 1 217 | 85,9 % |

Analyse : Thunderbird concerne 14,1 % des répondants : c'est une minorité, mais pas un détail. Ces utilisateurs ont souvent des habitudes stabilisées, des fonctionnalités avancées ou des contraintes de travail hors ligne. Leur expérience peut donc influencer fortement les retours qualitatifs.

Q15 - Pourquoi utilisez-vous Thunderbird ?

| Réponse | Nombre | Part des réponses exploitables |
|--------------------------|--------|--------------------------------|
| Fonctionnalités avancées | 117 | 49,4 % |
| Habitude | 83 | 35,0 % |
| Travail hors ligne | 37 | 15,6 % |

Analyse : Les raisons d'utilisation confirment que Thunderbird n'est pas seulement un choix d'habitude : près de la moitié des répondants concernés citent les fonctionnalités avancées. Le plan d'accompagnement doit donc éviter de répondre uniquement par un renvoi vers le webmail ; il faut aussi sécuriser les usages spécifiques.

Q16 - Le paramétrage de Thunderbird vous a-t-il paru ?

| Réponse | Nombre | Part des réponses exploitables |
|------------|--------|--------------------------------|
| Facile | 61 | 24,0 % |
| Moyen | 77 | 30,3 % |
| Difficile | 78 | 30,7 % |
| Impossible | 38 | 15,0 % |

Analyse : Le paramétrage Thunderbird est un irritant majeur pour les utilisateurs concernés : 45,7 % le jugent difficile ou impossible. Ce sujet est prioritaire dans la documentation, car il combine technicité, perte de repères et dépendance à un outil de travail déjà maîtrisé.

Q17 - Sur mobile, disposiez-vous de toutes les informations nécessaires pour configurer votre messagerie ?

| Réponse | Nombre | Part des réponses exploitables |
|--------------|--------|--------------------------------|
| Oui | 474 | 33,5 % |
| Non | 479 | 33,8 % |
| Non concerné | 463 | 32,7 % |

Analyse : Le mobile est très partagé : 33,5 % estiment l'information suffisante, 33,8 % répondent non et 32,7 % ne sont pas concernés. Cette répartition montre qu'un guide mobile ne doit pas être généraliste : il faut des parcours courts par système et des points de vérification simples.

Q18 - Avez-vous eu recours à un support ou une assistance ?

Base de réponses exploitables : 1 416 sur 1 416 répondants.

| Réponse | Nombre | Part des réponses exploitables |
|---------|--------|--------------------------------|
| Oui | 383 | 27,0 % |
| Non | 1 033 | 73,0 % |

Analyse : 27,0 % des répondants ont sollicité un support. Ce niveau est cohérent avec une migration d'outil critique : il ne signale pas nécessairement un échec, mais il confirme qu'un accompagnement de proximité était nécessaire pour une part significative des agents.

Q19 - Comment évaluez-vous la qualité de la réponse apportée ?

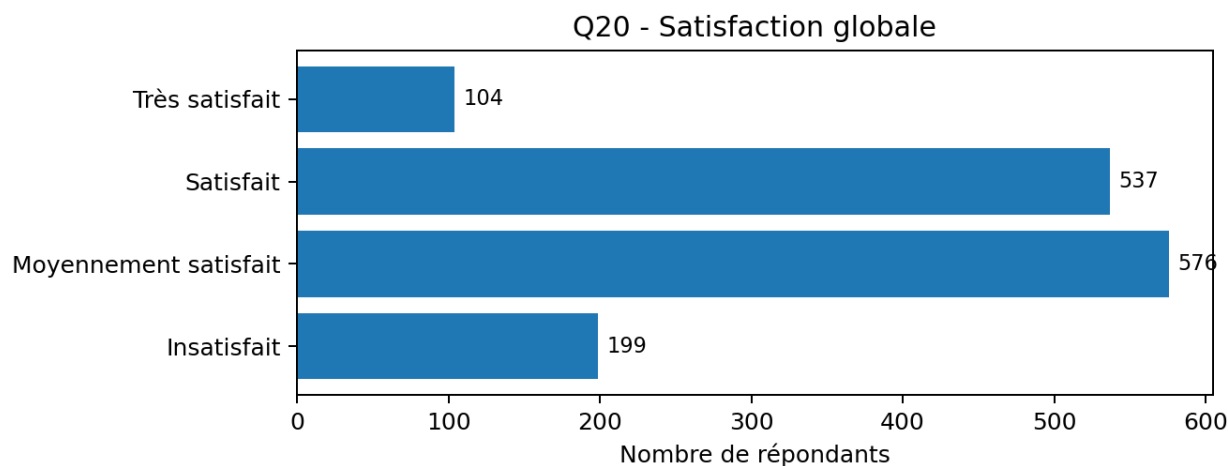
Base de réponses exploitables : 786 sur 1 416 répondants.

| Réponse | Nombre | Part des réponses exploitables |
|--------------------|--------|--------------------------------|
| Très satisfaisante | 77 | 9,8 % |
| Satisfaisante | 403 | 51,3 % |
| Moyenne | 220 | 28,0 % |
| Insuffisante | 86 | 10,9 % |

Analyse : Parmi les répondants ayant évalué le support, 61,1 % jugent la réponse satisfaisante ou très satisfaisante. Le support joue donc son rôle, mais 38,9 % restent sur une appréciation moyenne ou insuffisante : la marge de progrès porte sur la rapidité, la clarté des réponses et la capacité à résoudre les cas récurrents dès le premier contact.

Q20 - Globalement, quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de la nouvelle messagerie ?

| Réponse | Nombre | Part des réponses exploitables |
|-----------------------|--------|--------------------------------|
| Très satisfait | 104 | 7,3 % |
| Satisfait | 537 | 37,9 % |
| Moyennement satisfait | 576 | 40,7 % |
| Insatisfait | 199 | 14,1 % |



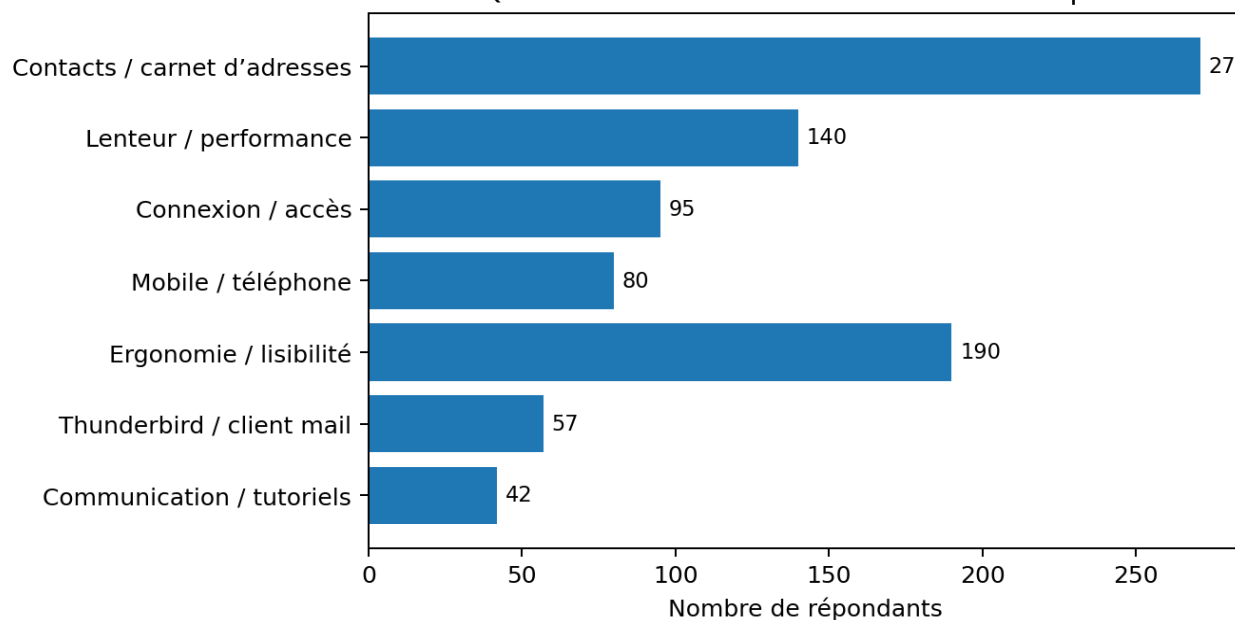
Analyse : La satisfaction globale reste prudente : 45,3 % se déclarent satisfaits ou très satisfaits, mais la modalité la plus fréquente est « moyennement satisfait » avec 40,7 %. La migration est acceptée, sans être pleinement appropriée. Le levier principal consiste à réduire les irritants concrets pour faire basculer cette zone intermédiaire vers la satisfaction.

Q21 - Remarques ou suggestions d'amélioration

Base de réponses exploitables : 646 sur 1 416 répondants. Question ouverte : les volumes ci-dessous indiquent des mentions repérées, non des parts exclusives. Une même réponse peut contenir plusieurs thèmes.

| Thème repéré | Mentions indicatives | Part des répondants |
|------------------------------|----------------------|---------------------|
| Contacts / carnet d'adresses | 271 | 19,1 % |
| Lenteur / performance | 140 | 9,9 % |
| Connexion / accès | 95 | 6,7 % |
| Mobile / téléphone | 80 | 5,6 % |
| Ergonomie / lisibilité | 190 | 13,4 % |
| Thunderbird / client mail | 57 | 4,0 % |
| Communication / tutoriels | 42 | 3,0 % |

Q21 - Irritants récurrents dans les remarques



Analyse : les remarques libres confirment que le carnet d'adresses est le premier irritant déclaré. Les problèmes de lenteur et de performance arrivent ensuite, puis l'accès, le mobile et l'ergonomie. Ces retours expliquent pourquoi la satisfaction globale reste modérée malgré de bons résultats sur les emails et la réception : les difficultés portent sur des gestes fréquents, visibles et répétitifs.

5. Priorités d'action recommandées

Les priorités ci-dessous croisent trois critères : volume de répondants concernés, caractère bloquant de l'irritant et récurrence dans les verbatims. Elles ne reprennent pas mécaniquement le classement des questions ; elles traduisent ce qui aura le plus d'impact sur l'expérience utilisateur.

| Priorité | Sujet | Pourquoi agir | Action concrète mises en œuvre |
|----------|---------------------------------|---|---|
| Haute | Accès et authentification | Les difficultés de connexion dégradent fortement l'expérience utilisateur et augmentent les sollicitations support. | <ul style="list-style-type: none"> - Guides simplifiés par usage (web, mobile, Thunderbird).- Procédure rapide de réinitialisation des accès. - FAQ "premiers secours" dès la connexion. - Correction prioritaire des échecs récurrents. |
| Haute | Contacts et carnet d'adresses | Le carnet d'adresses constitue le principal irritant dans les usages quotidiens. | <ul style="list-style-type: none"> - Tutoriel court sur la gestion des contacts. - Clarification des différents annuaires et listes. - Exemples d'usages concrets dans les supports. - Vérification des problèmes fréquents de synchronisation. |
| Haute | Usage mobile | Les difficultés de configuration mobile limitent l'autonomie et la continuité de service. | <ul style="list-style-type: none"> - Guides distincts Android / iPhone.- QR codes et accès directs aux procédures. - Mini-ateliers d'assistance mobile. - Priorisation des problèmes de synchronisation et notifications. |
| Moyenne | Ergonomie et performance perçue | Les lenteurs et difficultés de navigation entretiennent une insatisfaction diffuse. | <ul style="list-style-type: none"> - Recensement des lenteurs les plus signalées. - Conseils simples d'optimisation. - Supports recentrés sur les tâches courantes. - Communication sur les améliorations techniques. |
| Moyenne | Thunderbird et usages avancés | Les utilisateurs avancés rencontrent des difficultés techniques spécifiques. | <ul style="list-style-type: none"> - Documentation dédiée Thunderbird. - Paramètres compatibles et limites connues. - Canal support identifié. - Accompagnement IMAP, profils et synchronisation. |
| Moyenne | Appropriation des usages | Les utilisateurs peinent à mobiliser les aides existantes au bon moment. | <ul style="list-style-type: none"> - Fiches "action rapide" ciblées. - Aides contextuelles sur les usages critiques. - Formats courts : vidéos, mémos, checklists. - Accompagnement différencié selon les profils. |

6. Conclusion

Avec 1 416 réponses analysées et un indice UX moyen de 76,3 %, la migration Zimbra apparaît globalement maîtrisée sur les fonctions essentielles du service : la majorité des utilisateurs parvient à se connecter, retrouve ses emails et utilise correctement les fonctions principales de messagerie. L'analyse met toutefois en évidence une différence importante entre stabilité technique et confort d'usage. Les principales difficultés exprimées concernent moins le fonctionnement global du service que les usages quotidiens : accès, carnet d'adresses, configuration mobile, ergonomie perçue et maintien des habitudes de travail.

Les résultats montrent également que l'enjeu principal n'est plus la diffusion d'information générale, mais l'appropriation effective des outils dans les situations concrètes d'utilisation. Les utilisateurs attendent avant tout des aides simples, contextualisées et immédiatement mobilisables au moment du besoin.

La priorité opérationnelle consiste désormais à réduire les irritants récurrents afin de faire évoluer la population aujourd'hui « moyennement satisfaite » vers une satisfaction plus durable. L'objectif n'est donc plus uniquement la stabilisation technique de la migration, mais la consolidation progressive de l'expérience utilisateur.

Une prochaine mesure permettra d'évaluer l'efficacité des actions engagées, notamment sur :

- ✓ la diminution des difficultés d'accès ;
- ✓ l'amélioration de l'usage des contacts et du mobile ;
- ✓ la réduction des sollicitations récurrentes au support ;
- ✓ et l'évolution de la part des profils UX fragiles ou critiques.