

NET-SURVEY : un nouveau standard pour les études web, intranet & mail.

Productivité et Autonomie pour les professionnels des études.

Alexis Danaguezian¹

e-mail : adanaguezian@ethnosonline.com

Résumé : Les projets d'enquêtes et de collecte de données en utilisant l'Internet ou les réseaux intranet se multiplient. Les technologies disponibles sont basées sur l'utilisation de formulaires HTML, en mode fixe ou dynamique. Le logiciel NET-Survey, qui s'est imposé aujourd'hui sur le marché, permet de mettre en oeuvre ces technologies en apportant une assistance complète au chargé d'études, de la création du questionnaire à la consolidation finale des résultats.

1. La généralisation d'internet a entraîné une multiplication des projets de net-enquêtes

Le coût modique voire nul de l'émission de mails et l'adoption généralisée de navigateurs internet sur tous les micro-ordinateurs ont démultiplié le nombre de projets d'enquêtes au sein des entreprises et organisations. En effet, la perspective de réaliser un recueil de données à partir de son propre poste de travail ou d'un serveur, en réduisant à la fois les temps et les coûts, a permis l'éclosion d'idées nouvelles, qui portent sur l'optimisation des processus de gestion des enquêtes dans les domaines habituels mais aussi sur l'utilisation du recueil de données dans de nombreux nouveaux domaines d'investigation.

2. Des applications d'abord en entreprise

Les questionnaires et enquêtes basés sur internet ont d'abord été mis en oeuvre dans les grandes entreprises et organisations par les services informatiques. Ceux-ci ont été d'abord chargés de mettre en place, sur le site web de l'entreprise, des formulaires plus ou moins évolués pour la remontée d'informations.

A présent, les services informatiques sont régulièrement sollicités dans le cadre de projets en interne ou en B to B pour gérer des questionnaires d'études, de suivi qualité, de mesure de climat social, d'audit et de diagnostic, de remontée d'information commerciale ou financière...

Face aux besoins croissants en questionnaires et en traitements, de nombreuses directions informatiques cherchent à mettre en place auprès des utilisateurs un outil souple et ouvert pour gérer l'ensemble des études, et permettre en amont la gestion de bases de répondants, et en aval, la production de baromètres, sans interfaçages en tous genres.

3. Des professionnels de l'étude dans l'expectative

Le monde des Etudes, quant à lui, s'interroge depuis plusieurs années sur l'opportunité de mettre les questionnaires en ligne en utilisant les nouvelles technologies du Net. Il est vrai que sa tâche est plus difficile : les enquêtes externes via le web doivent prendre en charge les différentes messageries et être compatibles avec plusieurs navigateurs (et leurs différentes versions), tout en garantissant un remplissage fiable.

¹ Alexis Danaguezian, 35 ans, est diplômé de la MIAG de Lyon. Il est actuellement Directeur du Surveystore Soft Concept, 66 rue de Rivoli – 75004 Paris. www.surveystore.info

Par ailleurs, les études en ligne suscitent encore très souvent des interrogations méthodologiques concernant notamment leur capacité à adresser des échantillons représentatifs.

Pour sauter le pas, la plupart des professionnels des études attendent qu'un client final arrive avec un projet sans risques et parfaitement adapté à cette technologie. A défaut, ils essaient de l'orienter vers des technologies plus classiques, qu'ils maîtrisent mieux en interne.

4. Les technologies disponibles pour les questionnaires utilisant l'Internet ou un réseau intranet

Les technologies Internet & intranet sont étroitement liées à la messagerie.

Le format d'un questionnaire en ligne est le format HTML². Il s'agit, à l'origine un simple format de description de page pour un usage en consultation. Il s'est progressivement enrichi d'éléments actifs pour la gestion de formulaires (zones de texte, listes déroulantes, cases à cocher) et même d'un langage de scripts (Java Script). Mais, de par sa nature, le HTML ignore la notion de pages dans un formulaire, parfois nécessaire pour les questionnaires avancés.

Lorsque le questionnaire est simple et linéaire, il est possible de le faire tenir sur une page écran avec des barres de défilement et de le placer sur un serveur internet (ou intranet si ce dernier est à usage interne). Il est également possible de l'envoyer par Mail. C'est le mode HTML fixe : le document se suffit à lui-même et il est possible de le remplir off-line.

En revanche, lorsqu'il est nécessaire de découper le questionnaire en plusieurs pages, qui vont devoir s'enchaîner intelligemment en fonction des réponses données aux questions, le questionnaire HTML sera placé sur un serveur internet ou intranet et accompagné d'un programme qui est chargé de distribuer des parties du questionnaire (les pages) en fonction des réponses données par les internautes. C'est le mode HTML dynamique. Le déroulement du questionnaire est assisté par un programme CGI³ placé à distance.

4.1 Mode fixe

Dans le cas d'un déploiement en mode fixe, une adresse de retour des réponses doit être spécifiée. En effet, l'internaute va remplir le questionnaire HTML, et c'est en appuyant sur le bouton « Envoyer » que ses réponses vont être renvoyées vers la boîte à lettres spécifiée. Le responsable de l'enquête peut ensuite récupérer et agréger manuellement (ou automatiquement s'il dispose de NET-Survey⁴ - voir ci-dessous) les mails reçus en un fichier de données exploitable. La principale caractéristique du questionnaire en mode fixe est l'absence d'anonymat, puisque le retour des réponses se fait via une adresse mail, en une seule fois.

4.2 Mode dynamique

Dans le cas d'un déploiement en mode dynamique, il s'agit d'installer sur le serveur web :

- le questionnaire au format HTML avec les indications de sauts de pages
- l'application serveur qui va permettre de visualiser progressivement des parties de ce questionnaire et enchaîner ainsi les pages écran.

La principale caractéristique du questionnaire en mode dynamique est l'anonymat total du répondant. Il est cependant possible de mettre en place des mécanismes d'accès et d'identification, pour éviter, par exemple,

² Common Gateway Interface

³ Hyper-Text Markup Language

⁴ NET-Survey est un logiciel édité par Soft Concept – 71, cours Albert Thomas – 69447 Lyon cedex 03 –
Tél : 04.78.54.64.00 – Fax : 04.72.33.19.91 – www.soft-concept.com

NET-SURVEY : un nouveau standard pour les études web, intranet & mail.

qu'un interlocuteur réponde plusieurs fois ou revienne sur le même questionnaire. Les possibilités de contrôles entre les questions sont bien plus étendues que dans le mode fixe.

5. NET-Survey : le standard des études en ligne

Soft Concept, éditeur du logiciel d'enquêtes et de reporting Ethnos, a lancé, il y a trois ans, le premier système intégré de gestion de questionnaires sur le web : NET-Survey.

Ce produit s'est rapidement imposé sur le marché des études électroniques, à la fois dans les grands comptes (Air France, Axa, Nestlé, Wanadoo...) que dans les instituts d'études.

NET-Survey a la particularité de gérer toutes les technologies de net-enquêtes disponibles (en mode fixe ou dynamique) en apportant une autonomie totale au chargé d'étude, de la création du questionnaire à la consolidation finale des données, en passant par la gestion de la liste des personnes susceptibles de répondre au questionnaire et la relance des retardataires.

5.1 Conception rapide d'un questionnaire simple ou sophistiqué

NET-Survey dispose d'un éditeur très adapté à l'entrée intuitive et naturelle des questions et des réponses. Il permet de prendre en compte tous types de questionnaires et excelle dans la prise en charge des enchaînements de questions (masquage, grisage, saut de pages...).

Il est possible de contrôler la mise en page du questionnaire de manière très fine. La charte graphique de l'entreprise ou du site web peut être facilement et entièrement reprise (cadres, images, polices...).

Dans la mesure où NET-Survey respecte scrupuleusement les formats de fichiers et les normes de l'internet, un questionnaire bâti avec NET-Survey peut être verrouillé si nécessaire et optimisé par les infographistes puis remis en ligne.

5.2 Gestion intégrée de listes de diffusion

NET-Survey permet de gérer plusieurs listes de diffusion pour faciliter l'envoi des questionnaires (et notifications), ainsi que la relance. La structure de cette liste est personnalisable, et il est possible de l'importer à partir des principales bases de données et outil bureautiques.

Parmi ces champs, il peut être judicieux d'inclure un champ d'identification (code d'accès, matricule, numéro client...) : Lorsqu'un internaute s'identifiera, il sera possible de pré-remplir certaines questions (notamment signalétiques, adresses...).

5.3 Assistance à l'envoi du questionnaire par Mail ou du déploiement du questionnaire, avec invitation par Mail à répondre sur un site web

NET-Survey permet de déployer automatiquement le questionnaire dans les 2 modes : fixe ou dynamique. Il place automatiquement les images, animation et tous les éléments relatifs au questionnaire sur le site distant. Lorsque son poste est installé et configuré avec NET-Survey, le concepteur du questionnaire n'a qu'à indiquer le dossier dans lequel son étude devra être déployée.

5.4 Gestion automatique des doublons et des droits accès

Lors du déploiement du questionnaire, on décide si chaque répondant peut répondre une fois ou plusieurs fois, et s'il est en mesure de revenir sur des questionnaires qu'il a déjà remplis en modification ou en lecture.

5.5 Codes d'accès & Sécurité

L'accès au questionnaire peut être contrôlé de manière plus ou moins stricte. Par exemple, il est possible de placer plusieurs questions d'identification en première page. Cela permet à l'internaute, après s'être identifié, de répondre à plusieurs questionnaires et d'y revenir le cas échéant. Une variable de validation peut être indiquée, pour bloquer le questionnaire en modification.

Exemple : Un client s'identifie grâce à un code client et son nom de famille. Il choisit un produit à évaluer dans une liste de produits : il pourra donner son opinion sur plusieurs produits, mais ne pourra pas donner deux fois son opinion sur un produit auquel il a déjà répondu.

Lors de l'envoi de l'invitation à répondre, il est possible de personnaliser le message pour chaque interlocuteur, en joignant un identifiant au niveau du lien pour répondre au questionnaire.

5.6 Sécurisation par cryptage

Les mots de passe et les éléments du panel sont cryptés lors de l'envoi vers le serveur distant. Il est possible de mettre à jour le panel et d'actualiser, sans arrêt du serveur ou du questionnaire, la liste des accès autorisés.

5.7 Suivi du terrain en temps réel et Workflow

Une étude en ligne peut être mise en place en prévoyant des états de suivi, accessibles uniquement aux administrateurs. Ces derniers peuvent disposer alors, en temps réel, d'un tableau de bord de suivi de l'avancement du terrain (tableaux, cibles, camemberts, histogrammes) sur les données qui les concernent.

Par ailleurs, certaines réponses à certaines questions peut déclencher l'émission de mail.

Ces fonctionnalités de suivi de l'état de l'avancement et de l'alerte ont permis, par exemple, de mettre en place des applications de traitement des réclamations ou de gestion des risques.

6. NET-Survey est au cœur d'un véritable système de reporting et de barométrie via le Web

Les données recueillies par NET-Survey peuvent être automatiquement injectées dans les applications bureautiques, ou exportées en ASCII. Celles-ci sont également directement lisibles par les outils de traitements statistiques et de reporting de Soft Concept (Ethnos, Stat'Mania et WebReports)

Les logiciels Ethnos & STAT'Mania intègrent des traitements et graphiques évolués et paramétrables, qui permettent de réaliser des rapports réactualisés automatiquement en fonction des données consolidées à un instant donné. Ces rapports sont d'une excellente qualité et peuvent être directement diffusés au client final. Ils sont généralement déclinés selon les critères présents dans le questionnaire, (région/service/produit/secteur...) et peuvent être envoyés vers Powerpoint© ou Acrobat©. L'utilisation simultanée d'Ethnos et de NET-Survey constitue une solution particulièrement performante pour les baromètres (qualité, consommateurs, relation clients...)

Le logiciel Ethnos WebReports (générateur d'application web) a pour fonction de hiérarchiser le recueil de données (questionnaires NET-Survey) et les traitements (Ethnos & STAT'Mania), et de les rendre accessibles dans une arborescence paramétrable à travers le web, avec une gestion fine des utilisateurs et des codes d'accès.

Le baromètre devient ainsi dynamique : Des rapports évolués peuvent être mis à disposition à distance et recalculés à la demande, en combinant de nombreux critères de sélection.

Références :

Sites Internet : www.surveystore.info & www.soft-concept.com