

Guide utilisateur

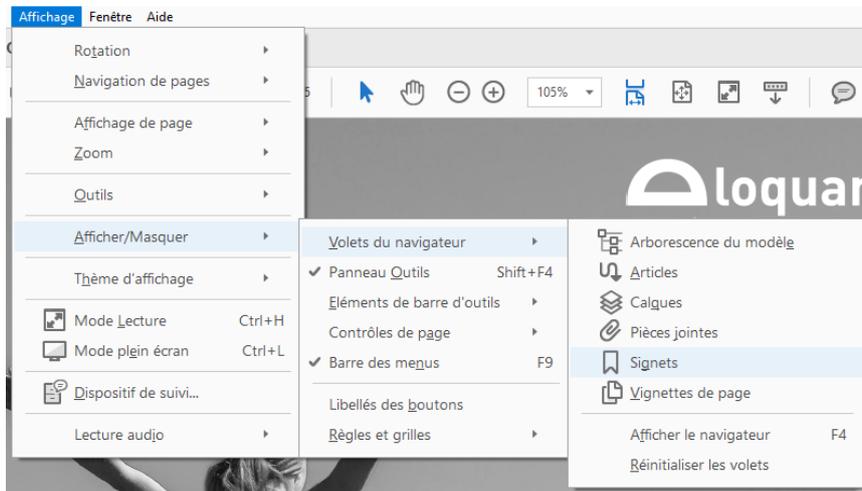
ELOQUAN FEEDBACK – Manuel Utilisateurs – VERSION 4.1.1  
JETON Analyse sémantique automatisée

[eloquant.com](http://eloquant.com)



## Comment optimiser la lecture de ce document ?

Dans ce document, de nombreuses captures écran illustrent la fonctionnalité et son usage. Si vous désirez optimiser votre navigation, vous pouvez activer l'affichage des signets de votre document PDF.



## Objectifs de ce document :

Ce document présente les spécificités de conception et de restitutions des enquêtes avec analyse sémantique automatisée des verbatim.

Le jeton « Analyse sémantique » doit être activé sur l'espace de travail.

# Table des matières

1. Analyse sémantique : vocabulaire.....	4
2. Collecte.....	5
2.1. Conception.....	5
2.1.1. Activation de l'analyse sémantique automatisée à la création d'une question texte.....	5
2.2. Exploitation.....	6
2.2.1. Export des concepts et des opinions.....	6
2.2.2. Envoi d'une notification au retour de l'analyse sémantique.....	7
3. Restitutions.....	8
3.1. Paramétrage / Questionnaire.....	8
3.1.1. Questions.....	8
3.1.2. Choix.....	8
3.2. Paramétrage / Edition d'un tableau de bord.....	9
3.2.1. Restitutions des concepts.....	9
3.2.2. Restitutions des opinions.....	11
3.2.1. Activation de l'analyse sémantique automatisée depuis l'édition d'un tableau de bord.....	12
3.3. Exploitation.....	13
3.3.1.1. Accès filtré aux verbatim.....	13

# 1. Analyse sémantique : vocabulaire

L'analyse sémantique automatisée d'un verbatim restitue une liste de concepts et d'opinions :

**CONCEPTS** : noms ou expressions nominales cités dans le verbatim

**OPINIONS** : tout ce qui contient un jugement dans le verbatim. Un verbatim ne contient pas toujours d'opinion (Ex : le conseiller parle anglais).

Une opinion est composée de 4 éléments :

**Les objets** (optionnel) : mots sur lesquels porte l'opinion

**Les appréciations** : mots utilisés pour qualifier l'objet (nom, verbe ou adjectif)

**Les tonalités** : positives et/ou négatives

**Les expressions** : morceaux du verbatim qui portent l'opinion

*Remarque* : les concepts, les objets et les expressions sont lemmatisés afin de les présenter tous sous la même forme. Ainsi, « petites » devient « petit » ; « salle d'attente » devient « salle de attente »

*Exemple* :

Verbatim : « la salle d'attente n'est pas du tout confortable »

**CONCEPTS** : attente / salle de attente

**OPINIONS** :  
objet : salle  
appréciation : confortable  
tonalité : négative  
expression : « salle d'attente n'est pas du tout confortable »

## 2. Collecte

### 2.1. Conception

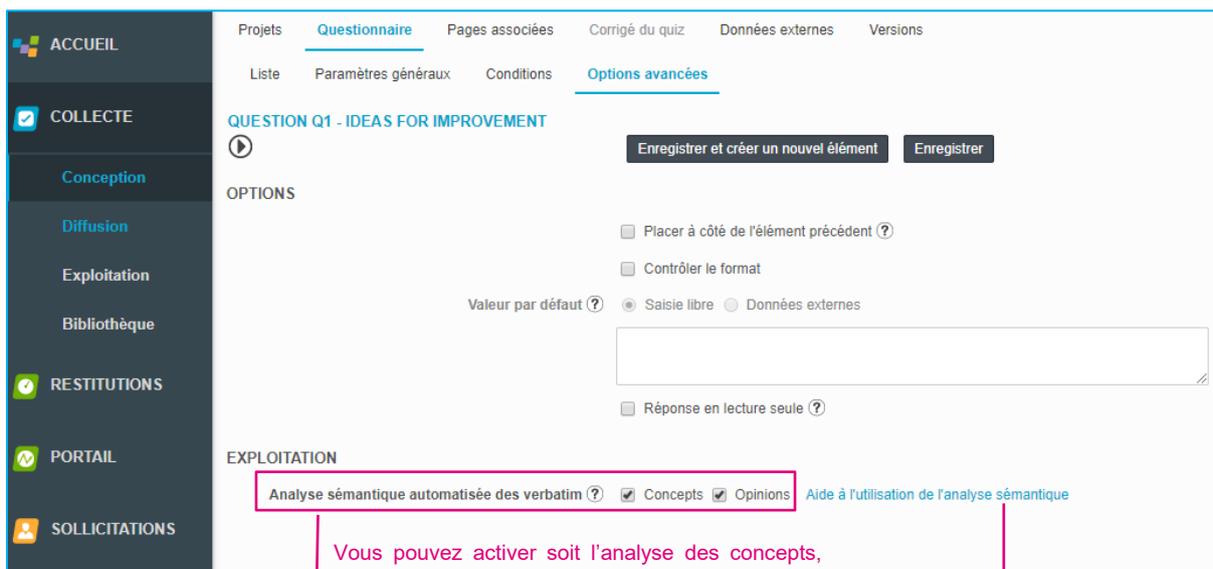
#### 2.1.1. Activation de l'analyse sémantique automatisée à la création d'une question texte

Pour activer l'analyse sémantique automatisée des verbatim issus d'une question de type texte :

- Aller dans les options avancées de la question texte,
- Cocher l'analyse sémantique souhaitée : concepts et/ou opinions.

Dès lors qu'une de ces options est cochée et qu'un verbatim est enregistré dans Eloquant Feedback, il est automatiquement envoyé au moteur d'analyse sémantique d'Eloquant Feedback qui l'analyse et qui renvoie à l'application les concepts et/ou les opinions associés.

Cet envoi de verbatim au moteur d'analyse sémantique se fait **toutes les 2 minutes**. Si un volume important de verbatim arrive en même temps sur la plateforme, la restitution des concepts et des opinions peut prendre quelques minutes.



The screenshot shows the 'Options avancées' (Advanced options) section for a text question. The 'Analyse sémantique automatisée des verbatim' (Automated semantic analysis of verbatim) option is checked, along with 'Concepts' and 'Opinions'. A link for 'Aide à l'utilisation de l'analyse sémantique' (Help with the use of semantic analysis) is visible. A pink box highlights the 'Analyse sémantique automatisée des verbatim' option and the 'Concepts' and 'Opinions' checkboxes. A pink text box below the screenshot explains that you can activate either the analysis of concepts, the analysis of opinions, or both at the same time.

Une aide en ligne est accessible au clic sur le lien [Aide à l'utilisation de l'analyse sémantique](#) afin d'expliquer le vocabulaire de l'analyse sémantique.

#### Bon à savoir !

Si vous disposez d'une enquête existante contenant de nombreux verbatim, l'analyse est tout à fait possible a posteriori. Il suffit de cocher l'option avancée « Analyse sémantique automatisée. ». L'analyse sera alors lancée sur les réponses existantes.

## 2.2. Exploitation

### 2.2.1. Export des concepts et des opinions

Les concepts et les opinions peuvent être exportés avec les données brutes du questionnaire, depuis l'onglet Exploitation / Réponses / Paramètres généraux.

Pour les concepts, les options d'export sont les suivantes :

- ▶ Un choix par colonne (colonnes remplies les unes après les autres)
- ▶ En colonnes fixes (toujours le même choix dans une colonne)
- ▶ Une seule colonne (choix séparés par des |)
- ▶ Pas d'export = **choix par défaut**

Pour les opinions :

- ▶ Une seule colonne (choix séparés par des |)
- ▶ Pas d'export = **choix par défaut**

The screenshot shows the 'Paramètres généraux' (General Parameters) tab in the 'Réponses' (Responses) section. The interface includes a sidebar with navigation options: ACCUEIL, COLLECTE, Conception, Diffusion, Exploitation, Bibliothèque, and RESTITUTIONS. The main content area has tabs for 'Liste', 'Paramètres généraux', and 'Export', and an 'Enregistrer' (Save) button. The 'Export des concepts' and 'Export des opinions' dropdown menus are highlighted with a red box, showing options: 'Pas d'export', 'Un choix par colonne', 'Une seule colonne', and 'Pas d'export'. The 'Export des questions multiples' dropdown menu also shows options: 'Une seule colonne' and 'Pas d'export'. Other options include 'Entête des colonnes' (checkboxes for 'Numéro des questions', 'Nom de variable', 'Libellé des questions'), 'Valeurs exportées' (radio buttons for 'Libellés', 'Pondérations'), and 'Autres options' (checkboxes for 'Ajouter les données externes des non réponses', 'Exporter les éléments désactivés').

En raison du nombre très important de colonnes que cela peut ajouter au fichier d'export, par défaut, les concepts et les opinions ne sont pas automatiquement exportés. Leur export nécessite donc une intervention volontaire de la part de l'utilisateur.

## 2.2.2. Envoi d'une notification au retour de l'analyse sémantique

Réponses **Notifications** Versions

Liste **Notification**

Enregistrer

Nom

Identifiant ?

Version français

Envoi ? A chaque validation de Fin du questionnaire

Attendre la fin de l'analyse sémantique

Canal d'envoi  Mail  SMS

Désactiver la notification ?

Rendre visible pour les répondants ?

Joindre une invitation ?

L'option « Attendre la fin de l'analyse sémantique » permet de différer l'envoi de la notification au retour de l'analyse sémantique. Grâce à cette option, il est alors possible de personnaliser le corps du message de la notification avec les concepts issus de l'analyse sémantique de la réponse.

Remarque : les composantes de l'opinion (tonalité, objet, appréciation) ne sont pas interpolables dans le corps de la notification.

## 3. Restitutions

### 3.1. Paramétrage / Questionnaire

#### 3.1.1. Questions

Lorsqu'une analyse sémantique automatisée est faite depuis une question de type texte, Eloquant Feedback crée automatique des **questions associées** à la question texte, qui seront exploitables dans Restitutions :

- Une question associée, de type fermé multiple, présentant la liste des **Concepts** contenus dans la question texte.
- Une question associée contenant les **Opinions**. Cette question est constituée de 4 sous-questions :
  - Une sous-question fermée multiple contenant la liste des Appréciations des Opinions,
  - Une sous-question fermée multiple contenant la liste des Objets des Opinions,
  - Une sous-question fermée multiple contenant la liste des Tonalités des Opinions,
  - Une sous-question contenant la liste des Expressions des Opinions (disponible uniquement depuis un export de données brutes).

Les questions associées « concepts » et « opinions » sont visibles depuis l'onglet Paramétrage / Questionnaire / Questions.

Partie / Question	Nom de variable	Type de variable	Affichable	Profilable	Echelle	Restrictives
P1 Questions sans partie associée			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q1 Aa Idées d'amélioration	Improvement		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Q1-c <input checked="" type="checkbox"/> Idées d'amélioration (concepts)	Improvement-c		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Q1-o <input checked="" type="checkbox"/> Idées d'amélioration (opinions)	Improvement-o		<input checked="" type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Q2 Aa Description en 1 mot	Word		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Q2-c <input checked="" type="checkbox"/> Description en 1 mot (concepts)	Word-c		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Q2-o Description en 1 mot (opinions)	Word-o		<input checked="" type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>

Les questions **Concepts** sont profilables (elles peuvent être utilisées dans la définition de filtres) et restrictives (elles peuvent servir à la définition de droits d'accès au portail de restitutions).

#### 3.1.2. Choix

La liste des choix des questions « concepts », « appréciations », « tonalités » et « objets » des opinions est disponible depuis l'onglet Paramétrage / Questionnaire / Choix.

En fonction du nombre de réponses apportées à la question texte, ces listes de choix peuvent être très longues. Par conséquent, seuls les 10 premiers choix sont affichés dans l'onglet Choix. Un lien permet cependant d'afficher tous les choix de la question si besoin.

ACCUEIL Projets Questionnaire Tableau de bord Versions

Questions Choix

**Idées d'amélioration (opinions) - Tonalités**

POSITIVE

NEGATIVE

**Idées d'amélioration (opinions) - Appréciations**

utile

histoire

rien

insatisfaction

sympathique

meilleur

préférer

revoir

faible

bien

Choix de la question Objets (sous-question de l'opinion)

Afficher les 122 autres choix Lien permettant d'afficher l'ensemble des choix.

## 3.2. Paramétrage / Edition d'un tableau de bord

Les questions « concepts » et « opinions » sont disponibles depuis l'interface de création des tableaux de bord. Ces questions sont facilement repérables dans la liste de questions grâce à leur libellé se terminant par « (concepts) » / « (opinions) » et à leur numéro de question (ex : Q1-c ou Q1-o).

PARAMÈTRES DE L'ANALYSE

Général Affichage Options avancées

Type de l'analyse Analyse à plat

Population étudiée --- Toute la population ---  Filtre par défaut

Question --- Choisissez une question ---

- Choisissez une question ---
- Q1 - Idées d'amélioration
- Q1-c - Idées d'amélioration (concepts)
- Q1-o - Idées d'amélioration (opinions)
- Q2 - Description en 1 mot
- Q2-c - Description en 1 mot (concepts)
- Q2-o - Description en 1 mot (opinions)
- Q3 - Votre avis sur le restaurant ?
- Q3-c - Votre avis sur le restaurant ? (concepts)
- Q3-o - Votre avis sur le restaurant ? (opinions)

### 3.2.1. Restitutions des concepts

PARAMÈTRES DE L'ANALYSE

Général Affichage Options avancées

Type de l'analyse Analyse à plat

Population étudiée --- Toute la population ---  Filtre par défaut

Question Ajouter

1. Q1-c - Idées d'amélioration (concepts)

Supprimer tout

Valeur Pourcentage des répondants

Aide à l'utilisation de l'analyse sémantique

Aide en ligne expliquant le vocabulaire de l'analyse sémantique



## 3.2.2. Restitutions des opinions

PARAMÈTRES DE L'ANALYSE

Général Affichage Options avancées

Type de l'analyse : Analyse à plat

Population étudiée : --- Toute la population ---  Filtre par défaut

Question : Ajouter

1. Q1-o - Idées d'amélioration (opinions) 1

Valeur : Pourcentage des répondants (Objets) Aide à l'utilisation de l'analyse sémantique

Objets

- 2. Pourcentage des répondants (Objets)
- Pourcentage des citations (Objets)
- Effectif des objets

Appréciations

- Pourcentage des répondants (Appréciations)
- Pourcentage des citations (Appréciations)
- Effectif des appréciations

Tonalités

- Pourcentage des répondants (Tonalités)
- Pourcentage des citations (Tonalités)
- Effectif des tonalités

Pour afficher les opinions d'une question texte, issus de l'analyse sémantique :

- 1 Sélectionner la question associée « opinions » dans la liste des questions
- 2 Au niveau du champ « Valeurs », sélectionner la composante de l'opinion à analyser : Objets / Appréciations / Tonalités. Et en fonction du type de graphe souhaité, sélectionner la valeur à afficher (Pourcentage des citations / pourcentage des citations / effectifs)

- 3 Dans l'onglet Affichage, régler les options de la restitution souhaitée.

Par défaut :

- Les **objets** et les **appréciations des opinions** sont représentés sous forme de nuage de mots (affichage des 60 premiers objets sous forme rectangulaire), avec en vert les mots dont la tonalité est positive et en rouge les mots dont la tonalité est négative.
- Les **tonalités** sont représentées par défaut sous forme de barres, une barre verte pour les tonalités positives et une barre rouge pour les tonalités négatives.

Exemples :

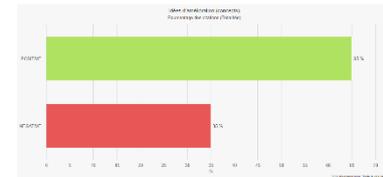
Nuage de mots des appréciations :



Nuage de mots des objets :



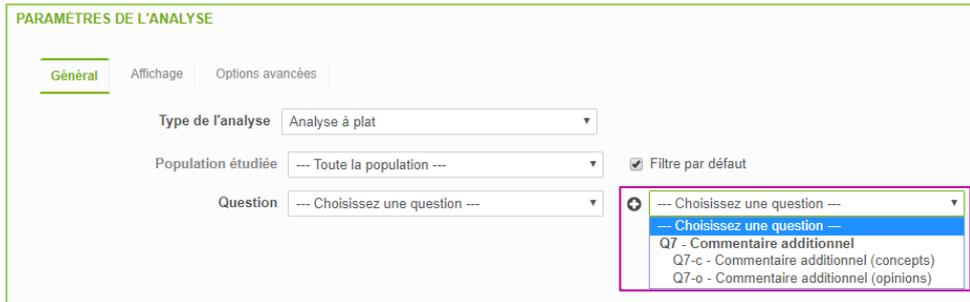
Barres des tonalités :



### 3.2.1. Activation de l'analyse sémantique automatisée depuis l'édition d'un tableau de bord

Si l'activation de l'analyse sémantique n'a pas été effectuée à la conception d'une question texte, il est tout à fait possible de l'activer directement depuis Restitutions, à la conception d'une analyse d'un tableau de bord. Pour cela :

- Cliquer sur le bouton  présent à droite de la liste des questions



PARAMÈTRES DE L'ANALYSE

Général | Affichage | Options avancées

Type de l'analyse : Analyse à plat

Population étudiée : --- Toute la population ---  Filtre par défaut

Question : --- Choisissez une question ---

--- Choisissez une question ---  
--- Choisissez une question ---  
Q7 - Commentaire additionnel  
Q7-c - Commentaire additionnel (concepts)  
Q7-o - Commentaire additionnel (opinions)

Sont disponible dans la nouvelle liste de questions qui s'affiche les analyses / questions dont l'option d'analyse sémantique n'a pas été cochée dans Collecte / Conception / Options avancées de la question.

L'analyse sémantique des questions que vous sélectionnerez dans cette liste sera déclenchée en cliquant sur « OK », en bas de la fenêtre.

Si votre questionnaire contient déjà beaucoup de réponses, cette analyse peut prendre un certain temps. En attendant le retour de l'analyse, le graphe associé peut être vide.

## 3.3. Exploitation

### 3.3.1.1. Accès filtré aux verbatim

- ▶ Depuis la visualisation d'un nuage de mots de concepts (menu Exploitation / Analyses / Tableau de bord), au clic sur un concept, un accès filtré aux verbatim est proposé via l'ouverture d'une pop-up. Les 50 premiers verbatim associés à ce concept sont affichés par ordre alphabétique.
- ▶ L'ensemble des verbatim contenant ce concept est accessible via le bouton « Exporter tout » (export txt).

The screenshot displays the software's 'Analyses' section. On the left is a navigation menu with options like 'ACCUEIL', 'COLLECTE', 'RESTITUTIONS', 'Exploitation', 'Populations', 'Paramétrage', 'Portail', 'PORTAIL', and 'SOLLICITATIONS'. The main area shows a 'Tableau de bord' with a 'Nuage de mots' (word cloud) for the question 'Qu'est-ce que notre enseigne pourrait faire pour améliorer ses services ? (concepts)'. The word cloud features terms like 'rendez-vous', 'attente', 'véhicule', 'café', 'pneu', 'ras', 'travail', 'téléphone', 'charge', 'accueil', 'client', 'service', 'intervention', 'wifi', 'temps', 'qualité', 'pneumatique', 'personnel', 'prise de rendez', 'fin de travail', 'centre', 'retard', 'prix', 'jour', 'fois', 'agence', 'place', 'horaire', 'loueur', 'stock', 'équipe', 'équilibre', 'disposition', 'avance', 'appel', 'semaine', 'heure', 'hiver', 'visite', 'véhicule', 'salle de attente', 'pneu', 'hiver', 'atelier', 'pression'. A pop-up window titled 'VERBATIM ASSOCIÉS A "ATTENTE"' is open, showing a list of 50 verbatim entries starting with 'Proposer un café pendant l'attente' and 'a gestion e la file d'attente à l'accueil. Temps d'attente trop long !'. An 'Exporter tout' button is highlighted in the pop-up.