

Guide utilisateur

ELOQUANT FEEDBACK - RESTITUTIONS – VERSION 4.1.1

eloquant.com



Restreint



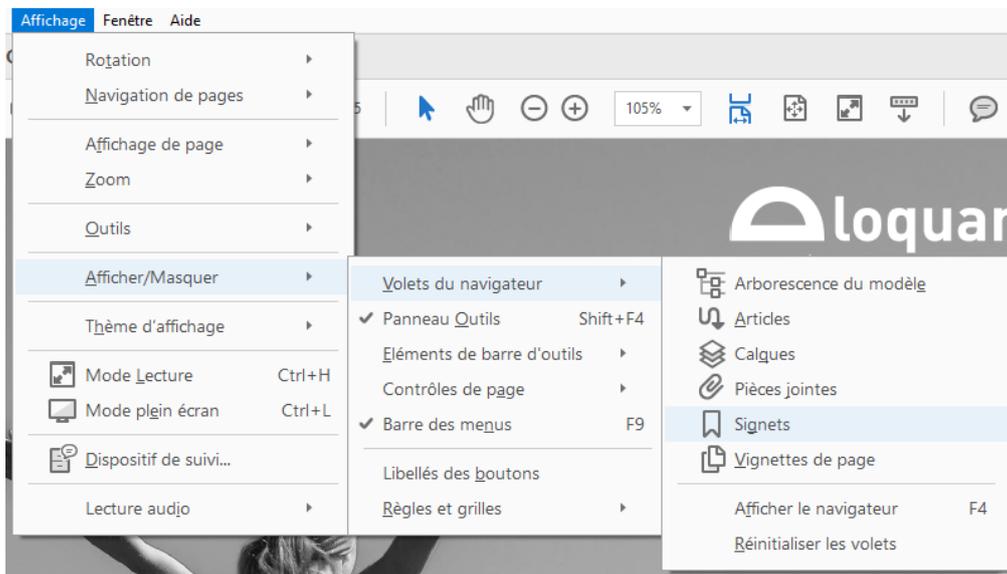
Table des matières

1. PRINCIPES ET OBJECTIFS DU MENU RESTITUTIONS	5
2. ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL.....	6
2.1. Accès au menu Restitutions	6
2.2. L'interface du menu Restitutions	6
3. FILTRES.....	8
3.1. Création de filtres.....	8
3.2. Gestion des filtres existants	10
4. RESULTATS.....	11
4.1. Analyses	11
4.1.1. Tableau de bord : visualisation.....	11
4.1.2. Résultats à plat.....	12
4.1.3. Tris croisés	15
4.1.4. Analyse comparative de deux filtres	16
4.1.5. Evolution dans le temps	16
4.2. Verbatim.....	18
4.2.1. Visualiser la liste des verbatim d'une question texte	18
4.3. Rapports	19
4.3.1. Exports d'analyses et de tableaux de bord.....	19
4.3.2. Création et visualisation de tables de réponses	21
4.3.3. Panier d'analyses : création et export.....	24
5. PARAMETRAGE	26
5.1. Projets.....	26
5.1.1. Liste des projets.....	26
5.1.2. Paramètres généraux du projet sélectionné.....	26
5.2. Questionnaire	28
5.2.1. Questions : sélection des questions affichables, profilables et échelle.....	28
5.2.2. Choix : sélection de la couleur et des pondérations pour les choix des questions fermées	30
5.3. Tableau de bord	32
5.3.1. Liste et Paramètres	32
5.3.2. Création d'un tableau de bord.....	35
5.3.3. Edition d'un tableau de bord	36
5.3.4. Options d'affichage.....	46
5.3.5. Particularités de certains graphes.....	52

5.3.6.	Options avancées (onglet « options avancées »)	55
5.4.	Versions	57
5.4.1.	Liste et édition des versions d'un tableau de bord	57

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.



4.1.1 Ce pictogramme vous permet de repérer rapidement dans le manuel les nouveautés d'Eloquent Feedback 4.1.1.

 Dans le logiciel, une aide en ligne est disponible en plaçant le pointeur sur le bouton d'aide.

1. PRINCIPES ET OBJECTIFS DU MENU RESTITUTIONS

- ▶ Le menu Restitutions permet d'analyser les résultats d'enquêtes réalisées avec Eloquant Feedback. Ces résultats sont accessibles depuis internet (sans installation sur le poste de l'utilisateur).

- ▶ Ce produit vous permet :
 - ✓ d'accéder aux résultats à plat des questions de votre enquête, sous forme de tableaux ou de graphiques,
 - ✓ de croiser des questions entre elles,
 - ✓ de comparer les résultats de 2 filtres entre eux,
 - ✓ de mesurer des évolutions dans le temps,
 - ✓ d'analyser les verbatim de vos questions textes,
 - ✓ de créer des tableaux de bord.

- ▶ Toutes ces analyses peuvent se faire sur l'ensemble des réponses ou en y appliquant un filtre que vous pourrez définir au préalable.

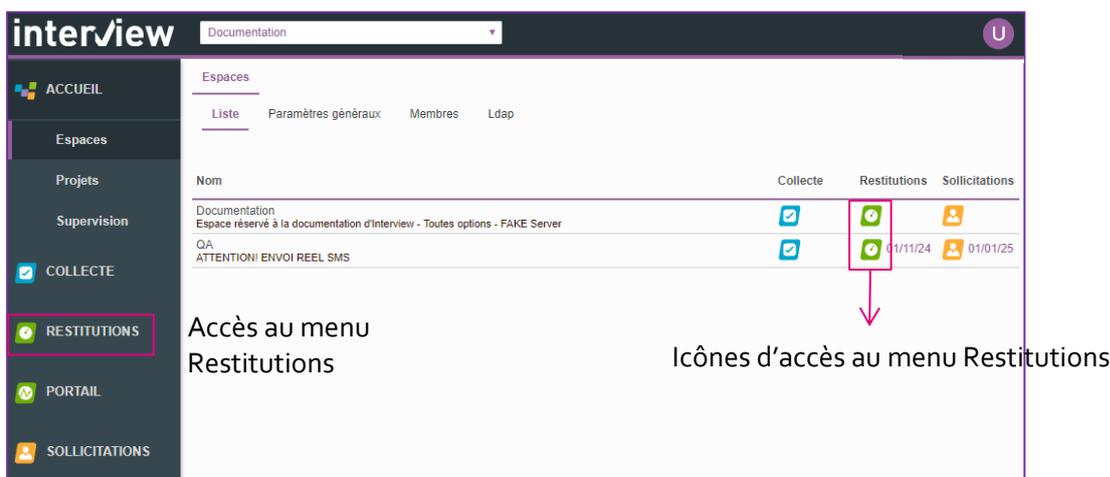
- ▶ L'option "Portail" vous permet également de publier les résultats d'enquête auprès d'une population ciblée. Les visiteurs du portail pourront visualiser tout ou partie des réponses. *Voir documentation spécifique au portail.*

2. ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

2.1. Accès au menu Restitutions

L'accès au menu Restitutions peut se faire de plusieurs manières :

1. Depuis le menu Accueil d'Eloquent Feedback, vous accédez au menu Restitutions en cliquant sur l'icône correspondante.
2. Depuis le bandeau de gauche d'Eloquent Feedback, le menu Restitutions est disponible à tout moment.



2.2. L'interface du menu Restitutions

Bandeau de gauche

- ▶ Le menu activé apparaît en blanc sur fond noir, les autres menus sont sur fond gris foncé.

Onglets

- ▶ A chaque menu activé correspondent plusieurs onglets et sous-onglets.

Vue

- ▶ Le contenu de cette vue change en fonction du menu et de l'onglet actifs.
- ▶ En haut à droite de la fenêtre apparaît le menu Utilisateurs. En cliquant sur l'initiale de votre prénom, vous avez la possibilité :
 - de choisir une langue pour les menus de l'application et une version pour le questionnaire si votre questionnaire est multiversions,
 - d'accéder au numéro de version, et date de dernière mise à jour de l'application Eloquent Feedback (A propos),
 - de télécharger les manuels utilisateurs pour les différentes versions d'Eloquent Feedback, ainsi que le catalogue des formations (Documentation/ Support).

Pour toute demande de support : <https://eloquant.process.moovapps.com>

 - d'accéder à un questionnaire vous permettant de remonter vos idées d'amélioration si cela a été configuré sur votre univers (Idées d'amélioration),
 - de modifier votre mot de passe,

- de vous déconnecter.

interview Documentation **_MESURE DE LA SATISFACTION**

Administrateur
adminEloquent@interrest.com

Browser language Français
Questionnaire version Français

À propos
Documentation / Support
Idées d'amélioration
Modifier mon mot de passe
Déconnexion

Répartition de la satisfaction globale

Catégorie	Pourcentage
Pas du tout satisfait	7,4%
Plutôt pas satisfait	5%
Moyennement satisfait	0,1%
Plutôt satisfait	29,2%
Très satisfait	58,4%

Le passage en caisse (6943) La disponibilité des vendeurs (6925) La qualité des conseils (6925)

NPS Satisfaction globale

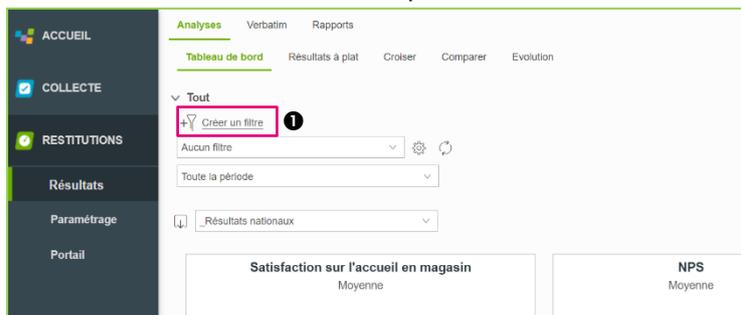
3. FILTRES

- ▶ Il est possible de créer des filtres qui pourront ensuite être sélectionnés au niveau du menu Résultats afin d'éditer des tableaux / graphiques en prenant en compte uniquement une partie des répondants, et non l'ensemble des répondants.

3.1. Création de filtres

- 1 - Depuis un onglet du menu Résultats, cliquez sur le bouton « Créer un filtre » ❶
- 2 - Donnez un nom à votre filtre. Si vous souhaitez que ce filtre soit le filtre par défaut, c'est-à-dire le filtre automatiquement sélectionné quand vous entrez dans le menu Restitutions, cochez alors l'option « Filtre par défaut ». Le filtre par défaut est matérialisé par une étoile ★ dans la liste des filtres. ❷
- 3 - Dans la partie « Critères », choisissez les données (questions / données externes / variables système) qui vous permettent de définir votre filtre. ❸
- 4.1.1 Il est possible de cumuler plusieurs critères avec les opérateurs « ET » et « OU ». il est également possible d'utiliser des parenthèses pour prioriser les critères les uns par rapport aux autres. ❹
- 4 - Pour supprimer un critère en cas d'erreur, cliquez sur 
- 5 - Pour modifier un critère déjà saisi, cliquez sur sa ligne. Il devient alors modifiable.
- 6 - Vous pouvez calculer l'effectif du filtre en cliquant sur le bouton « Calculer l'effectif ». ❺
- 7 - Enregistrez.

- ▶ Votre nouveau filtre s'ajoute alors à la liste des filtres.
- ▶ Dès qu'un filtre est créé, vous pouvez vous en servir comme base pour créer un autre filtre ayant des critères en commun ou proches de ce filtre. Pour cela, créez un nouveau filtre et au niveau du champ « Créer à partir de », sélectionnez votre filtre de référence. Apportez ensuite les modifications nécessaires pour la définition de votre nouveau filtre.



CRÉER UN FILTRE ✕

Nom du filtre *

Créer à partir de ... ☆

Critères *

Choisissez une question 3 est = [Non Réponse] 🗑️

+ Ajouter un critère 📊 Calculer l'effectif

Critères *

Q3 - NPS ▼ est parmi ▼ 9 × 10 × 🗑️
2 élément(s)

et ▼ Q1 - Satisfaction suite à visite magasin ▼ est parmi ▼ Très satisfait × 🗑️
1 élément(s)

et
et () 4 n critère 📊 Calculer l'effectif 5
ou
ou ()

Ok **Annuler**

3.2. Gestion des filtres existants

- Pour accéder à la liste des filtres existants, cliquez sur la roue crantée  depuis n'importe quel onglet du menu Résultats.

Les actions possibles depuis la liste des filtres sont les suivantes :

Modifier un filtre : Dans la liste des filtres, le symbole  vous permet de modifier un filtre. Il est alors possible de modifier le nom du filtre et ses critères.

Supprimer un filtre : Dans la liste des filtres, le symbole  vous permet de supprimer un filtre (cela n'a pas d'impact sur les réponses, elles ne sont pas supprimées).

Remarque : si on supprime un filtre qui est utilisé dans un tableau de bord, le graphique qui porte ce filtre n'est pas supprimé (on supprime simplement le filtre de l'endroit où il est utilisé sans supprimer l'objet qui l'utilise).

Définir un filtre comme filtre par défaut : Dans la liste des filtres, le symbole  vous permet de définir un filtre comme filtre par défaut (voir paragraphe ci-dessus « Création d'un filtre »)

PARAMÈTRES DES FILTRES		
Nom du filtre	Critères	
Détracteur	(NPS est parmi "0", "1", "2", "3", "4", "5", "6")	  
Insatisfaits	(Caisse:CSAT est parmi "Plutôt satisfait", "Très satisfait")	  
Satisfaits	(SAT est parmi "Plutôt satisfait", "Très satisfait")	  

PARAMÈTRES DES FILTRES

Nom du filtre Critères

Détracteur

Q3 - NPS est parmi 0 × 1 × 2 × 3 × 4 × 5 × 6 × 7 élément(s)

+ Ajouter un critère Calculer l'effectif

Annuler Enregistrer

Insatisfaits (Caisse:CSAT est parmi "Plutôt satisfait", "Très satisfait")

Satisfaits (SAT est parmi "Plutôt satisfait", "Très satisfait")

Modification du filtre

4. RESULTATS

4.1. Analyses

4.1.1. Tableau de bord : visualisation

- ▶ Vous visualisez ici le tableau de bord choisi en favori dans le menu Paramétrage / Tableau de bord.
- ▶ Si aucun tableau de bord n'a été créé ou sélectionné, le tableau de bord prédéfini (par défaut) s'affiche. Il vous présente, sous forme de graphiques, les résultats à plat des questions de type fermé, numérique et date du questionnaire.
- ▶ Vous pouvez visualiser les différents tableaux de bord en cliquant sur la liste déroulante

Tableau de bord prédéfini ▾

- ▶ Pour les tableaux de bord paginés, pour naviguer entre les pages, cliquez sur les flèches de navigation : > >> et << < .
- ▶  Cette icône vous permet d'exporter l'analyse présentée à l'écran :
 - sous format POWERPOINT -> un document pptx est alors créé en reprenant comme masque le 'template' défini dans le menu Accueil. Tous les types de graphes sont exportés tels qu'ils sont présentés à l'écran. Pour les tableaux de bord avec mise en page « libre », un graphe est exporté par page Power Point.
 - sous format d'images PNG.

Les options ► **OPTIONS** vous permettent de choisir les pages à exporter, ainsi que les tailles de police de différents éléments. Les choix que vous faites au niveau des options d'export sont enregistrés pour chaque tableau de bord.

Vous les retrouverez pour vos prochains exports de ce tableau de bord.

Vous pouvez ensuite télécharger le fichier.

- ▶ L'icône  permet de visualiser le tableau de bord en plein écran (dans un nouvel onglet).
- ▶ Remarques :
 - La création d'un tableau de bord personnalisé est possible dans l'onglet Paramétrage / Tableau de bord.
 - Si vous souhaitez changer le modèle 'template' pptx, consultez le manuel utilisateur du menu Accueil d'Eloquent Feedback (menu Espaces / Paramètres généraux).



EXPORTER UN TABLEAU DE BORD

Format de l'export

▶ OPTIONS

Votre export sera ajouté à la liste des exports dans l'onglet Réponses. Un message vous permettra de le télécharger lorsqu'il sera terminé.

4.1.2. Résultats à plat

L'onglet « Résultats à plat » vous permet de visualiser les résultats de chaque question individuellement. Les résultats des questions de type texte se trouvent dans l'onglet « Verbatim ».

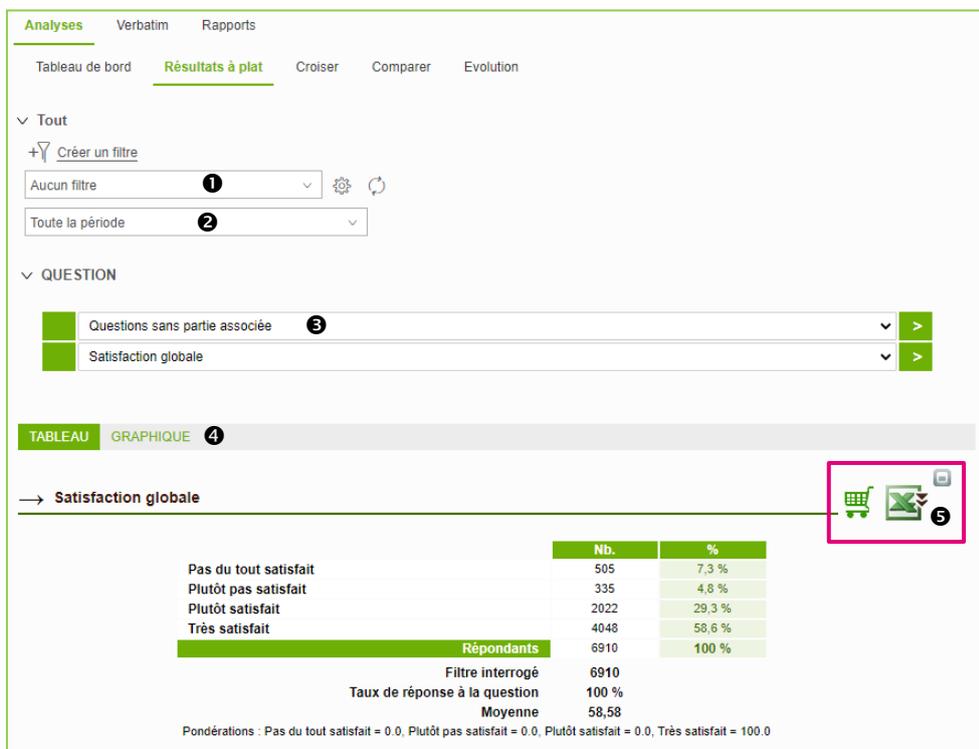
Marche à suivre :

- ✓ ❶ Vous avez la possibilité de changer le filtre analysé dans la liste déroulante proposée (cliquez sur > devant « Tout » pour visualiser la liste déroulante).
- ✓ ❷ Vous pouvez également sélectionner la période d'analyse indépendamment du filtre créé (année courante, année précédente, année glissante, semestre courant, semestre dernier, semestre glissant, quadrimestre courant, quadrimestre dernier, 4 mois glissants, trimestre courant, trimestre dernier, trimestre glissant, mois courant, mois m-1, mois m-2, mois m-3, mois m-4, mois m-5, mois m-6, mois glissant, 2 mois glissants, semaine courante, semaine précédente, jour courant, veille, la dernière heure, période personnalisée).

Cas des périodes personnalisées : vous pouvez saisir un intervalle de temps = début et fin de période.

Si vous ne saisissez pas d'heures précises pour le début et la fin de période, la période commencera à 00:00:00 le jour de début de période et se terminera à 23:59:59 le jour de la fin de période.

- ✓ ❸ Sélectionnez ensuite la partie du questionnaire dans laquelle se trouve la question à analyser. Puis, dans la seconde liste déroulante, sélectionnez la question à analyser.
- ✓ ❹ Vous avez la possibilité d'afficher les résultats sous forme de tableau ou de graphique.
- ✓ ❺  Cette icône vous permet d'ajouter votre tableau / graphique, dans un panier d'analyses que vous pourrez exporter ultérieurement au format PDF ou Excel (voir Rapport / Votre panier d'analyse). Vous pourrez ajouter un titre et un commentaire à votre tableau / graphique.
- ✓  Cette icône vous permet d'exporter votre tableau / graphique au format PDF ou Excel.
- ✓  Pour basculer en plein écran, cliquez sur cette icône située à droite du tableau / graphique. Une nouvelle fenêtre contenant votre analyse s'ouvre alors. Pour sortir de l'affichage en plein écran, fermez cette fenêtre.
- ✓ Ces 3 icônes sont disponibles dans tous les sous-onglets de l'onglet « Analyses » (Résultats à plat / Croiser / Comparer / Evolution).



The screenshot shows the 'Analyses' interface with the following elements:

- Navigation tabs: **Analyses**, Verbatim, Rapports
- Sub-tabs: Tableau de bord, **Résultats à plat**, Croiser, Comparer, Evolution
- Filter section: 'Créer un filtre' with 'Aucun filtre' (1) and 'Toute la période' (2) dropdowns.
- Question selection: 'QUESTIONS' section with 'Questions sans partie associée' (3) and 'Satisfaction globale' dropdowns.
- View toggle: **TABLEAU** (selected) and GRAPHIQUE (4)
- Table title: '→ Satisfaction globale' with icons for adding to cart (5), export, and fullscreen.
- Table data:

	Nb.	%
Pas du tout satisfait	505	7,3 %
Plutôt pas satisfait	335	4,8 %
Plutôt satisfait	2022	29,3 %
Très satisfait	4048	58,6 %
Répondants	6910	100 %
Filtre interrogé	6910	
Taux de réponse à la question	100 %	
Moyenne	58,58	

Pondérations : Pas du tout satisfait = 0.0, Plutôt pas satisfait = 0.0, Plutôt satisfait = 0.0, Très satisfait = 100.0

Répondants : il s'agit du nombre de réponses à la question analysée

Filtre interrogé : correspond au nombre de personnes susceptibles de répondre à la question.

Si la question était obligatoire, alors Répondants = Filtre interrogé.

Remarques sur les tableaux et les graphiques :

- ▶ L'ordre de présentation des choix de réponse dans les tableaux et les graphiques est défini dans les options avancées de la question (menu Collecte d'Eloquent Feedback). Ainsi, les choix de réponses peuvent être présentés comme dans le questionnaire ou par ordre croissant ou décroissant sur les choix ou sur les valeurs.
- ▶ Si au niveau du menu Collecte d'Eloquent Feedback, l'option « Masquer les modalités à 0 » a été cochée (dans les options avancées des questions ou pour les données externes), les modalités obtenant un effectif de 0 n'apparaissent pas dans les tableaux.

- ▶ Le type de graphique présenté dépend du type de question : une seule barre pour les questions de type échelle (question fermée unique pour laquelle des pondérations ont été associées aux choix), plusieurs barres pour les autres.
- ▶ Les questions de type numérique sont présentées uniquement sous forme de tableau.
- ▶ Pour les questions fermées multiples, vous avez la possibilité d'afficher les pourcentages sur les citations (= nombre de réponses à la question) ou sur les répondants.

TABLEAU		GRAPHIQUE	
→ Quels logiciels utilisez-vous quotidiennement ?			
Pourcentage des répondants ▼			
	Nb.	% rep.	
Excel	51	42,5 %	
Interview	44	36,7 %	
Outil de facturation	48	40 %	
Outil de gestion des congés	54	45 %	
Outlook	44	36,7 %	
Power Point	53	44,2 %	
Skype	62	51,7 %	
Word	51	42,5 %	
Aucun	58	48,3 %	
Répondants	120		
Population interrogée	336		
Taux de réponse à la question	35,7 %		
Nombre moyen de citations	3,88		

Pourcentage sur les répondants : le calcul du pourcentage de chaque modalité se fait sur l'ensemble des personnes ayant répondu à la question (= nombre de répondants).

Pourcentage sur les citations : le calcul du pourcentage de chaque modalité se fait sur le nombre total de choix cochés (= nombre total de citations).

TABLEAU		GRAPHIQUE	
→ Quels logiciels utilisez-vous quotidiennement ?			
Pourcentage des citations ▼			
	Nb.	% cit.	
Excel	51	11 %	
Interview	44	9,5 %	
Outil de facturation	48	10,3 %	
Outil de gestion des congés	54	11,6 %	
Outlook	44	9,5 %	
Power Point	53	11,4 %	
Skype	62	13,3 %	
Word	51	11 %	
Aucun	58	12,5 %	
Nb total de citations	465	100 %	
Population interrogée	336		
Taux de réponse à la question	35,7 %		
Nombre moyen de citations	3,88		

- ▶ Les questions fermées multiples ordonnées sont traitées comme des questions fermées multiples. Et vous pouvez en plus afficher le rang moyen de chaque modalité de réponse.
- ▶ La couleur des graphiques peut être modifiée dans le menu Paramétrage / Questionnaire / Choix.

4.1.3. Tris croisés

- ▶ L'onglet « Croiser » vous permet de croiser 2 questions afin de voir les résultats d'une question (en ligne) en fonction des choix d'une autre question (en colonne).
- ▶ Les pourcentages sont calculés en colonne.

Marche à suivre :

- ✓ Sélectionnez le filtre étudié si besoin.
- ✓ Précisez la question à afficher en ligne.
- ✓ Précisez la question à afficher en colonne (= critère de croisement)
- ✓ Le tableau croisé est affichable en effectif ou en pourcentage.
- ✓ Pour changer ce paramètre, sélectionnez « Pourcentage des citations » ou « Effectif des citations » dans la liste déroulante.
- ✓ Si votre tableau croisé contient une question de type échelle, il est possible d'afficher le score moyen obtenu pour chaque critère de croisement (=chaque colonne du tableau). Cliquez pour cela sur le lien « Afficher les moyennes ».

Analyses Verbatim Rapports

Tableau de bord Résultats à plat **Croiser** Comparer Evolution

> Tout

QUESTION EN LIGNE CRITERE DE CROISEMENT

Questions sans partie associée Données externes

Satisfaction globale Région

TABEAU GRAPHIQUE

→ Satisfaction globale

Pourcentage des citations - Afficher les moyennes

	REGION 01	REGION 02	REGION 03	REGION 04	REGION 05	REGION 06	REGION 07	REGION 08	REGION 09	Total
Pas du tout satisfait	7,3 %	7,3 %	-	-	-	-	-	-	-	7,3 %
Plutôt pas satisfait	5,3 %	4,6 %	-	-	-	-	-	-	-	4,9 %
Plutôt satisfait	29,6 %	29 %	-	-	-	-	-	-	-	29,2 %
Très satisfait	57,8 %	59 %	-	-	-	-	-	-	-	58,6 %
Total Effectif	100 %	100 %	-	-	-	-	-	-	-	100 %
	2467	4437	-	-	-	-	-	-	-	6904

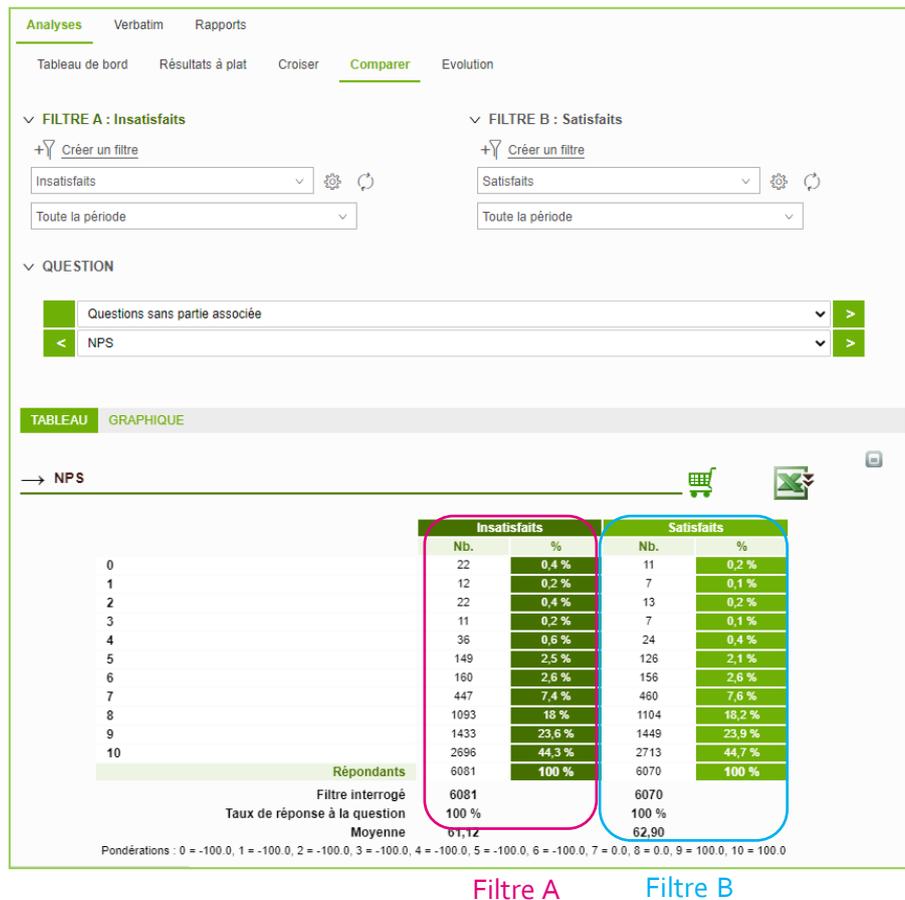
→ Satisfaction globale

Effectif - Afficher les moyennes

	REGION 01	REGION 02	REGION 03	REGION 04	REGION 05	REGION 06	REGION 07	REGION 08	REGION 09	Total
Pas du tout satisfait	180	325	-	-	-	-	-	-	-	505
Plutôt pas satisfait	130	205	-	-	-	-	-	-	-	335
Plutôt satisfait	731	1288	-	-	-	-	-	-	-	2019
Très satisfait	1426	2619	-	-	-	-	-	-	-	4045
Total	2467	4437	-	-	-	-	-	-	-	6904

4.1.4. Analyse comparative de deux filtres

- ▶ **L'analyse comparative** vous permet de choisir un second filtre et de comparer les résultats de chaque filtre sur la question souhaitée.
- ▶ **Marche à suivre :**
 - ✓ Sélectionnez les filtres A et B à étudier.
 - ✓ Précisez la question à analyser.
- ▶ *Remarque :* avec l'analyse croisée, seules 2 questions peuvent être prises en compte dans l'analyse. Avec « Comparer », vous pouvez intégrer plus de 2 questions dans la définition de vos filtres.



4.1.5. Evolution dans le temps

- ▶ L'onglet « Evolution » vous permet de mesurer une évolution dans le temps (comparaison des résultats d'une année sur l'autre ou d'un jour sur l'autre par exemple).
- ▶ **Marche à suivre :**
 - ✓ Sélectionnez le filtre étudié si besoin.
 - ✓ Précisez la question à analyser.
 - ✓ Choisissez la question qui servira d'axe du temps (il doit s'agir d'une question de type Date/Heure présente dans votre questionnaire, dans vos données externes ou dans les variables systèmes)

- ✓ Choisissez le mode de consolidation de cette question Date :
 - par jour / semaine / mois / année.
 - Vous pouvez également préciser une période (du ... au ...). Seules les réponses comprises dans cette période seront prises en compte.

Analyses Verbatim Rapports

Tableau de bord Résultats à plat Croiser Comparer **Evolution**

> Tout

QUESTION: Questions sans partie associée, NPS
 AXE DU TEMPS: Variables système Interview, Date de la réponse

Consolidation par mois

Période du [] au []

OK

TABLEAU GRAPHIQUE

→ NPS

Effectif - Afficher le total

	Nb.	Moyenne
06/2018	674	60,39
07/2018	6235	57,88
05/2019	1	-100
Répondants	6910	

Pondérations : 0 = -100.0, 1 = -100.0, 2 = -100.0, 3 = -100.0, 4 = -100.0, 5 = -100.0, 6 = -100.0, 7 = 0.0, 8 = 0.0, 9 = 100.0, 10 = 100.0

4.2. Verbatim

4.2.1. Visualiser la liste des verbatim d'une question texte

- ▶ L'onglet « Verbatim » permet de visualiser les réponses aux questions texte de votre questionnaire.
- ▶ **Marche à suivre :**
 - ✓ Sélectionnez le filtre étudié si besoin.
 - ✓ Précisez la question à analyser (ne sont proposées ici que les questions de type texte)
 - ✓ La liste des verbatim de cette question s'affiche alors. Vous pouvez afficher 10, 20, 30, 50 ou 100 verbatim par page grâce à la liste déroulante présente en bas à droite de l'écran.
 - ✓ Seuls les 5000 premiers verbatims sont affichés. La liste complète de l'ensemble des verbatim est disponible à l'export.
- ❶ Une zone de recherche vous permet d'affiner l'affichage des verbatim selon un critère. Exemple : verbatim contenant le mot « conseiller ».
 - ▶ En cliquant sur le point d'interrogation (?), vous obtiendrez des détails sur la syntaxe à utiliser dans cette zone de recherche.
 - ▶ Le bouton « Afficher tout » vous permet de revenir à la liste complète des verbatim.
- ❷ Afin de caractériser chaque verbatim avec des informations du questionnaire (questions, données externes, variables système), vous avez la possibilité d'ajouter jusqu'à 3 colonnes à votre tableau.
 - ▶ Pour supprimer une colonne de caractérisation, sélectionnez-la dans la liste déroulante « Choisissez une colonne à retirer du tableau »

The screenshot displays the 'Verbatim' analysis interface. At the top, there are tabs for 'Analyses', 'Verbatim', and 'Rapports'. Below this, a 'Liste' section shows a filter for 'QUESTION' with two options: 'Questions sans partie associée' and 'Verbatim'. A search bar labeled 'RECHERCHE (?)' contains the text '1' and a search icon. Below the search bar is a dropdown menu labeled '--- Choisissez une colonne à ajouter au tableau (maximum 3) ---' with a '2' next to it. The main content area shows a table of verbatim responses, with the first row highlighted in green. The table has a header 'Verbatim' and a body with several lines of text. Navigation controls at the bottom of the table include 'Lignes 1 à 50 sur 1986', 'Page 1', and arrows for navigation.

Exemple d'un tableau filtré sur le mot « conseiller » et auquel on a ajouté la colonne « Date de la réponse » :

RECHERCHE (1) **conseiller** [Rechercher] [Afficher tout]

--- Choisissez une colonne à ajouter au tableau (maximum 3) --- | --- Choisissez une colonne à retirer du tableau ---

Lignes 1 à 4 sur 4

Aide à l'utilisation de l'analyse sémantique	Date de la réponse
le conseiller a su répondre à mes questions de façon précise	30/05/2017
Malgré le temps d'attente assez long, le conseiller a su répondre à mes questions de façon très claire et très précise.	30/05/2017
Malgré le temps d'attente assez long, le conseiller a su répondre à mes questions de façon très précise	30/05/2017
le conseiller qui m'a accueilli était incompétent	30/05/2017

10 verbatim par page

4.3. Rapports

4.3.1. Exports d'analyses et de tableaux de bord

- ▶ L'onglet 'Exports' vous permet d'exporter les résultats de votre projet sous plusieurs formats et d'accéder aux exports de tableaux que vous auriez faits depuis l'onglet « tableau de bord ».

- ▶ ❶ Pour chacun de ces types d'exports, il est possible de se limiter à une partie des réponses en sélectionnant au préalable un filtre et une période.
- ▶ ❷ **Export de données brutes et des statistiques à plat** : depuis cet encart, vous pouvez exporter les données brutes de l'enquête et les statistiques à plat.
Export de données brutes :

Options d'export

Type: Données brutes

Modèle: Toutes les réponses

Format: Texte (séparateur: tabulation)

Version: Français

[Générer]

Modèle : sélectionner ici les réponses à exporter (Toutes les réponses ou une table de réponses créé au préalable depuis l'onglet « Tables »)

Format : choisir le format d'export parmi les formats proposés : SYLK (Excel), TXT, CSV, Notes.

Version : choisir la version du questionnaire à exporter (en cas de questionnaire multi-version).

Export des statistiques à plat :



Options d'export

Type : Statistiques à plat

Modèle : Aucun

Format : Excel (.xls)

Version : Français

Générer

Modèle : sélectionner ici le modèle d'export à utiliser, s'il a été mis à disposition.

Format : le format d'export des statistiques à plat est automatiquement un format Excel (.xls).

Version : choisir la version du questionnaire à exporter (en cas de questionnaire multi-version).

Exemple d'export des statistiques à plat dans Excel :

18	Quels sont les moyens de transport que vous utilisez pour venir travailler ?			
19		Nb.	% rep.	% cit.
20	Voiture	9	32,1%	22,5%
21	Vélo	5	17,9%	12,5%
22	Marche à p	5	17,9%	12,5%
23	Train	5	17,9%	12,5%
24	Bus/Tram/	9	32,1%	22,5%
25	Autre	7	25,0%	17,5%
26	Répondant	28		1,428571
27	Population	28		
28	Taux de ré	100,0%		
29	Taux de nc	0,0%		
30				

► **Accès aux exports de tableaux de bord** : vous accédez ici aux exports de tableaux de bord faits depuis l'onglet Analyses / Tableaux de bord.

► Remarques concernant les listes d'exports :

- Les listes d'exports présentent les 5 derniers exports réalisés sur ce questionnaire, par l'utilisateur (liste tournante). Les rapports non générés pour cause d'erreur apparaissent dans les listes. Différentes actions sont possibles pour chaque export :

📄 : téléchargement du fichier

ⓘ : accès aux paramètres d'export

🗑️ : suppression d'un fichier d'export de la liste.

- L'avancement de chaque export est visualisé sur chaque ligne.

- Les listes des documents générés présentent le format de l'export, le type d'export, le nom du document exporté, le filtre appliqué (nom du filtre / période 📅), la date de l'export et le nombre de réponses associées à l'export.

- Les exports sont générés en tâche de fond. Ainsi, vous pouvez naviguer dans les autres menus pendant que l'export est en train d'être généré. Une notification en haut à droite de l'écran s'affiche lorsque la génération est terminée.

- Il est également possible de télécharger un rapport prédéfini sous format Excel (cf. partie Paramétrage / Rapports) avec l'option Portail.

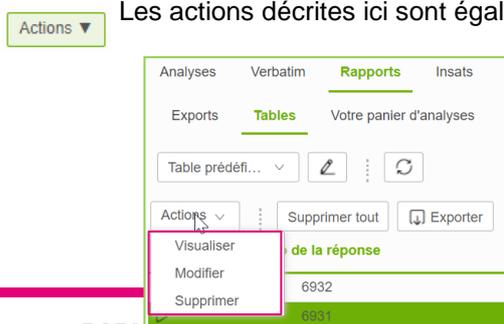
4.3.2. Création et visualisation de tables de réponses

- ▶ L'onglet 'Tables' vous permet de visualiser de façon synthétique les réponses à votre enquête sous forme de liste, en affichant différentes informations.
- ▶ Vous pouvez ainsi choisir :
 - ✓ les questions que vous souhaitez afficher dans la liste
 - ✓ l'ordre dans lequel les questions sont affichées
 - ✓ de restreindre les réponses sur un filtre donné / une période donnée
 - ✓ d'accéder directement à une réponse pour la modifier ou la visualiser en mode répondant
 - ✓ de trier chaque colonne par ordre ascendant ou descendant (ex : si c'est une date, du plus ancien au plus récent etc.)
 - ✓ de supprimer les réponses de la liste (toutes ou une partie).
- ▶ Les paramètres choisis (questions affichées + ordre + tri + filtre) peuvent être enregistrés et sont alors mémorisés pour le projet.
Cette nouvelle table de réponses vous permet donc de visualiser vos réponses plus rapidement et simplement qu'avec un export brut sous Excel.
- ▶ La table prédéfinie indique par ligne et donc par réponse :
 - ✓ le numéro de la réponse
 - ✓ la date de la réponse (avec possibilité de trier sur cette date)
 - ✓ l'état de la réponse (réponse complète, incomplète,...)
 - ✓ l'identification du répondant (adresse email la plupart du temps).
- ▶ L'icône  permet de rafraîchir les données.



Numéro de la réponse	Date de la réponse	Etat de la réponse	Identification du répondant
6932	21/05/2021 14:57:21	Réponse complète	
6931	21/05/2021 14:36:00	Réponse complète	
6930	27/04/2021 09:26:08	Réponse complète	utihk@intertest.com
6929	19/04/2021 11:05:06	Réponse complète	helene.kermarrec@eloquant.com
6928	19/04/2021 11:01:54	Réponse complète	helene.kermarrec@eloquant.com
6927	08/04/2021 20:28:17	Réponse complète	helene.kermarrec@eloquant.com
6926	26/03/2021 09:31:24	Réponse complète	

- ▶ Pour sélectionner une réponse, il suffit de cliquer dessus : vous pouvez alors agir sur cette réponse.
- ▶ Pour sélectionner plusieurs réponses, utilisez les touches CTRL (si les réponses ne sont pas contiguës) ou SHIFT (si les réponses sont contiguës) de votre clavier.
- ▶ Les actions décrites ici sont également disponibles par clic droit de la souris.



✓ Visualiser une réponse

- ▶ Sélectionnez la réponse à imprimer en cliquant dessus.
- ▶ Cliquez ensuite sur le bouton « Actions » et choisissez « visualiser » ou cliquez sur le bouton  sur la ligne de la réponse.

✓ Modifier une réponse

- ▶ Sélectionnez la réponse à modifier en cliquant dessus.
- ▶ Cliquez sur le bouton « Actions » et choisissez « Modifier ».
- ▶ La réponse s'ouvre dans une nouvelle fenêtre : apportez les modifications souhaitées et enregistrez.
- ▶ *NB : vous pouvez modifier une réponse même si le questionnaire ou la diffusion sont clôturés, ou en validation définitive de la réponse.*

✓ Supprimer une réponse

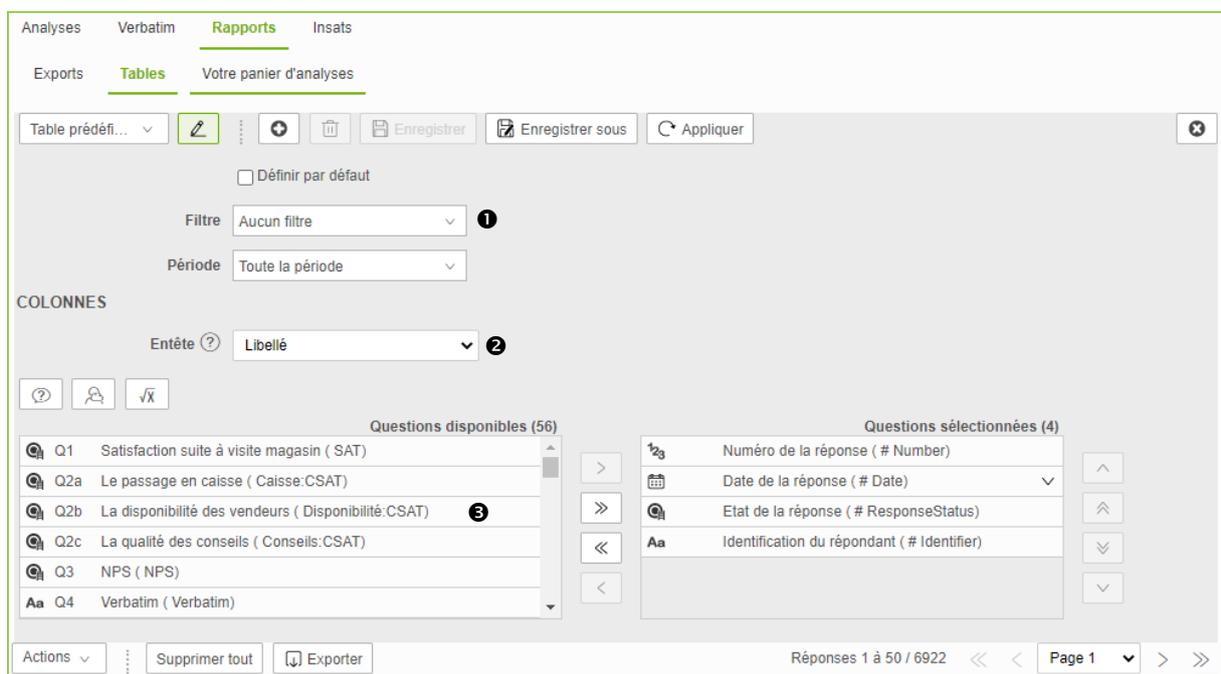
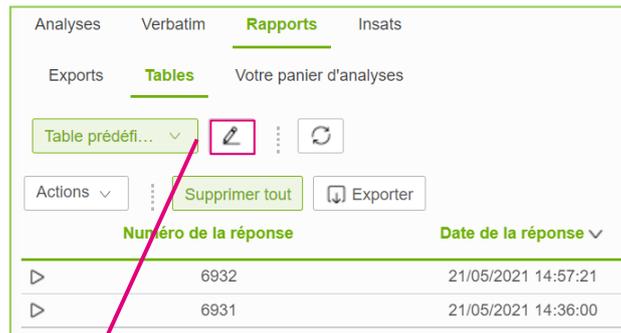
- ▶ Sélectionnez la réponse à supprimer en cliquant dessus.
- ▶ Cliquez sur le bouton « Actions » et choisissez « Supprimer ». Une fenêtre vous demande de confirmer la suppression.
- ▶ Si vous souhaitez supprimer les réponses du résultat de la table (par filtrage à l'aide d'un filtre par exemple), cliquez sur le bouton « Supprimer tout » et validez.
- ▶ **ATTENTION :**
 - ✓ Les réponses supprimées depuis le menu Tables sont également supprimées dans les autres menus de l'application (Collecte / Restitutions...)
 - ✓ Il est impossible d'annuler la suppression !

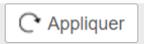
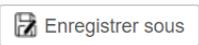
Construction d'une table personnalisée :

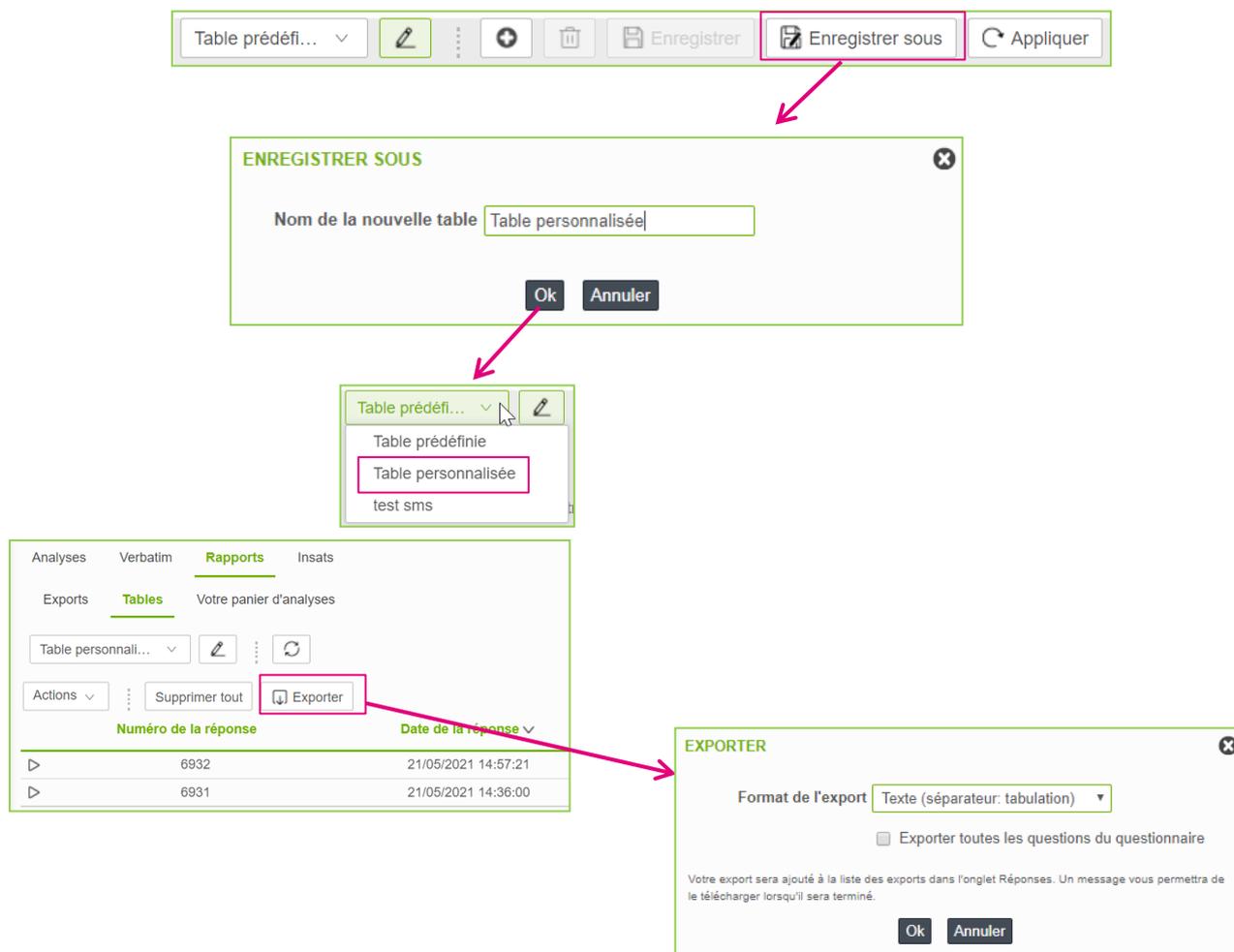
L'icône  permet de personnaliser votre table.

- ➊ Vous pouvez définir un filtre et une période pour visualiser les réponses sur un périmètre précis.
- ➋ Vous pouvez choisir le libellé qui sera affiché en entête des colonnes : libellé ou nom de variable.
- ➌ Vous choisissez les questions que vous souhaitez afficher dans votre table.
 - Le cadre de gauche vous indique les questions disponibles ; les icônes suivantes vous permettent d'afficher directement :
 - les questions 
 - les données externes ,
 - les variables systèmes exportées  (c'est-à-dire celles qui ont été sélectionnées dans les paramètres de l'exploitation du menu collecte d'Eloquent Feedback),
 - Le cadre de droite vous indique les questions qui ont été sélectionnées pour apparaître dans la table.
 - ▶ Faites passer les éléments de gauche à droite à l'aide des flèches « > » (pour passer un élément) ou « >> » (pour passer tous les éléments).
 - ▶ (vous pouvez également passer les éléments de droite à gauche à l'aide des flèches « << » ou « < »).

- ▶ Dans la liste des questions sélectionnées, vous pouvez changer l'ordre des colonnes à l'aide des flèches montantes et descendantes.



- ▶ Vous pouvez visualiser votre table à l'aide du bouton .
- ▶ Et enregistrer votre table en cliquant sur  ; vous donnez ainsi un nom à votre table ('Table personnalisée' dans l'exemple ci-dessous).
- ▶ Vous retrouvez ainsi votre table personnalisée parmi les tables disponibles.
- ▶ Vous pouvez la modifier par la suite en cliquant sur  et .
- ▶ Vous pouvez créer plusieurs tables à l'aide du bouton .
- ▶ Si vous souhaitez supprimer une table, sélectionnez-la dans la liste et cliquez sur .
- ▶ L'icône  en haut à droite de la fenêtre de personnalisation permet de fermer la fenêtre de conception des tables.
- ▶ Le bouton 'Exporter' vous permet d'exporter votre table sous différents formats (Excel / TXT / CSV / Notes).
- ▶ L'option 'Exporter toutes les questions du questionnaire' ajoute aux informations de la table les questions et les données externes du questionnaire.



4.3.3. Panier d'analyses : création et export

- ▶ L'onglet 'Votre panier d'analyses' permet de visualiser le contenu de votre panier.

RAPPEL : l'enregistrement d'un article dans le panier se fait depuis l'onglet 'Analyses', grâce au bouton



- ▶ Les cases à cocher présentes sur la gauche de chaque ligne du panier d'analyse permettent de sélectionner les analyses que vous souhaitez exporter. Celle qui est dans la barre du titre vous permet de toutes les sélectionner.
- ▶ Les symboles et vous indiquent le mode d'affichage de chaque analyse : respectivement sous forme de graphique ou de tableau.
- ▶ Le bouton vous permet de retourner directement à la page de l'analyse (vous êtes alors redirigé vers l'onglet 'Analyses').
- ▶ Pour modifier le titre ou le commentaire d'une analyse du panier, cliquez sur .
- ▶ Enfin, pour supprimer une analyse du panier, cliquez sur l'icône .

- ▶ Pour exporter au format PDF ou Excel votre panier d'analyses, cliquez sur le bouton « Exporter les analyses ». Plusieurs options sont alors disponibles :
 - ✓ Vous pouvez changer l'ordre des analyses avec un simple glisser-déposer dans la liste des analyses.
 - ✓ Sur la droite, vous pouvez également ajouter un titre et un commentaire global à votre rapport.
 - ✓ Le bouton « Retour à la sélection des analyses » vous permet de revenir à la page précédente.
 - ✓ Enfin, 2 boutons d'export sont disponibles : PDF ou Excel.
- ▶ Remarque : ces données sont automatiquement actualisées au moment de l'export.

Analyses Verbatim **Rapports**

Tables Exports **Votre panier d'analyses**

Exporter les analyses

<input checked="" type="checkbox"/>	Titre de l'analyse	Type	Question(s)			
<input checked="" type="checkbox"/>	Concernant votre ... , quelle note donneriez-vous à la disponibilité de l'agent ?	Analyse à plat	Concernant votre ... , quelle note donneriez-vous à la disponibilité de l'agent ?	▶	⚙️	🗑️
<input checked="" type="checkbox"/>	Concernant votre ... , quelle note donneriez-vous à la disponibilité de l'agent ?	Analyse à plat	Concernant votre ... , quelle note donneriez-vous à la disponibilité de l'agent ?	▶	⚙️	🗑️
<input checked="" type="checkbox"/>	Concernant votre ... le note donneriez-vous à la disponibilité de l'agent ? (sms)	Verbatim	Concernant votre ... le note donneriez-vous à la disponibilité de l'agent ? (sms)	▶	⚙️	🗑️
<input checked="" type="checkbox"/>	Concernant votre ... , quelle note donneriez-vous à la disponibilité de l'agent ?	Analyse croisée	Concernant votre ... , quelle note donneriez-vous à la disponibilité de l'agent ? vs Accueil	▶	⚙️	🗑️

 Pour changer l'ordre dans lequel les analyses vont apparaître dans le rapport, déplacez une analyse par glisser-déposer dans la liste ci-dessous.

Titre de l'analyse	Type
Concernant votre ... , quelle note donneriez-vous à la disponibilité de l'agent ?	Analyse à plat
Concernant votre ... , quelle note donneriez-vous à la disponibilité de l'agent ?	Analyse à plat
Concernant votre ... le note donneriez-vous à la disponibilité de l'agent ? (sms)	Verbatim
Concernant votre ... , quelle note donneriez-vous à la disponibilité de l'agent ?	Analyse croisée

Retour à la sélection des analyses

< Ajoutez le titre du rapport ici >

Commentaire

< Ajoutez un commentaire global au rapport ici >

 Exporter en PDF
  Exporter en Excel

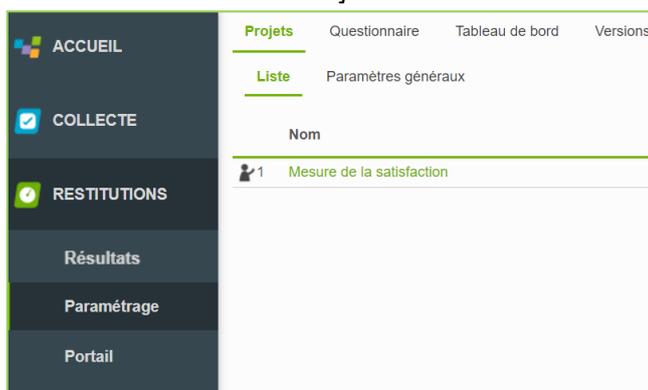
5. PARAMETRAGE

5.1. Projets

5.1.1. Liste des projets

- ▶ La liste des projets disponibles est affichée au niveau du menu Paramétrage / Projets / Liste.
- ▶ En cliquant sur un projet, vous pourrez modifier ses paramètres généraux (voir ci-après).
- ▶ Si l'option « Portail » est active, l'icône  vous indique que des visiteurs ont accès à ce projet (la gestion des utilisateurs se fait au niveau du menu « Portail »). L'indice à côté de l'icône vous indique le nombre de visiteurs ayant accès à ce projet.

[Voir documentation « Portail de restitutions »]



5.1.2. Paramètres généraux du projet sélectionné

- ▶ Au niveau des paramètres généraux, vous pouvez définir :
- ▶ **① Le périmètre de l'analyse :** les choix que vous ferez ici seront repris au niveau des statistiques du menu Résultats. Ils pourront notamment avoir un impact sur la taille des filtres que vous définissez.
- ▶ **② Le lien d'accès public :**
Vous pouvez générer ici l'URL d'accès public aux statistiques du projet. La page de statistiques est alors disponible sans identifiant.
Vous pouvez présenter dans cette page :
 - ✓ le tableau de bord que vous avez mis en favori (en cochant « Tableau de bord favori »)
 - ✓ les tris à plat des questions fermées (en cochant « Questions fermées »)
 - ✓ les verbatim (en cochant « Verbatim »).

Vous devez ensuite cliquer sur le bouton « Enregistrer » afin d'obtenir l'URL.

L'icône  vous permet d'ouvrir les statistiques publiques dans une nouvelle fenêtre (**il faut avoir enregistré la page pour voir apparaître l'URL**).

Cette URL d'accès public est unique et sans contrôle d'accès. Si vous souhaitez gérer des accès différents aux données selon les utilisateurs, il est préférable d'utiliser l'option « Portail » (option payante).

- ▶ ③ Fixez ensuite **le seuil de réponses** pour l'affichage des résultats. Si ce seuil n'est pas atteint, les tableaux / graphiques ne pourront pas s'afficher dans le menu Résultats / Analyses et le message suivant apparaîtra :

Les résultats ne peuvent être affichés. Le nombre de réponses collectées est inférieur au seuil défini.

Cette option permet de préserver l'anonymat des répondants.
(voir explications du seuil page suivante)

- ▶ ④ **Présenter les analyses sans question sélectionnée** : cochez cette option si vous souhaitez qu'aucune question ne soit sélectionnée par défaut dans les analyses.
Remarque : cette option est utile si votre enquête contient un grand nombre de réponses et que l'affichage des analyses n'est pas instantané.

Génération de l'URL d'accès public après enregistrement de la page :

Explications sur le seuil de réponse :

- ▶ 1) Pour une **analyse globale**, le seuil d'affichage correspond au nombre total de réponses obtenues pour l'analyse.
- ▶ 2) Pour une **analyse comparée**, le seuil d'affichage correspond au minimum des 2 totaux de réponses collectées pour chaque filtre. Il faut que l'effectif de chaque filtre soit supérieur au seuil.
- ▶ 3) Pour une **analyse croisée** ou **évolution**, le seuil d'affichage est calculé comme suit :
 - ✓ Si la question analysée (ou le critère de croisement) est une question profilable : la ligne (ou la colonne) est affichée si le nombre total de réponses exprimées *pour chaque modalité* (= total de la ligne ou de la colonne) est supérieur ou égal au seuil.
 - ✓ Si la question analysée (ou le critère de croisement) n'est pas une question profilable : le tableau est affiché si le *nombre de réponses* exprimées sur la question est supérieur ou égal au seuil.
 - ✓ Ces 2 règles se combinent si une des 2 questions à croiser est profilable et que l'autre ne l'est pas.
- ▶ 4) Pour les **évolutions temporelles dans les tableaux de bord**, le point (pour un graphe en courbe) est affiché si l'effectif est supérieur au seuil défini pour chacune des dates de l'axe temporel.
- ▶ 5) Pour une analyse des **verbatim**, le seuil d'affichage correspond au nombre total de réponses obtenu pour l'analyse.

5.2. Questionnaire

5.2.1. Questions : sélection des questions affichables, profilables et échelle

Pour chaque question / donnée externe / variable système de votre questionnaire, vous pouvez décider de la rendre :

- ▶ **Exportable** : la donnée sera alors visible dans les exports de type « données brutes ».
- ▶ **Affichable** : elle apparaîtra alors dans la liste des questions pour les analyses. Si cette case n'est pas cochée, la question sera invisible.
NB1 : par défaut, les questions désactivées dans le menu Collecte/Questionnaire sont visibles dans le menu Restitutions. Vous pouvez cependant ne pas les afficher en décochant l'option pour ces questions.

NB2 : Pour chacun des types de questions suivants, le **nombre de questions affichables** dans Restitutions est **limité** :

Q. texte :	300 questions
Q. numérique :	400 questions
Q. pièce jointe :	100 questions
Q. date :	100 questions

ATTENTION : les variables systèmes, les données externes et les questions associées (sms...) entrent dans ces limitations.

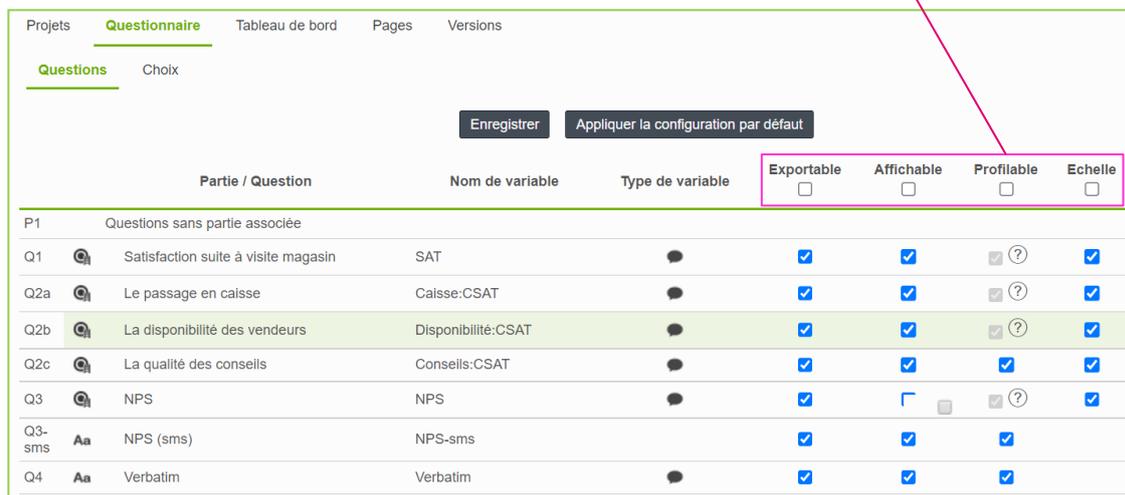
Au-delà de ces limitations :

- Les questions sont visibles dans les exports de données brutes (si elles sont cochées comme étant « exportables »)
- Mais les questions ne sont pas affichables dans les écrans de Restitutions.

- ▶ **Profilable** : une question profilable sert à créer des filtres. Si vous cochez cette option, alors la question sera disponible lors de la création de filtres.
- ▶ **Echelle** : si cette question est cochée, vous avez la possibilité d'associer des pondérations à chaque choix de la question.
Les pondérations sont à définir dans l'onglet « Choix ». Elles permettent de calculer les moyennes. Ces valeurs peuvent être renseignées dans le menu Collecte ou dans le menu Restitutions.
Si vous avez mis des pondérations dans le menu Collecte, vous les retrouverez dans le menu Restitutions.
Un changement de valeur d'un pondération dans le menu Collecte sera automatiquement appliqué dans le menu Restitutions, et inversement.

Pensez à enregistrer pour que les modifications soient prises en compte.

Les cases à cocher situées sous les libellés de colonnes vous permettent de sélectionner toute la colonne



Partie / Question	Nom de variable	Type de variable	Exportable	Affichable	Profilable	Echelle
P1	Questions sans partie associée					
Q1	Satisfaction suite à visite magasin	SAT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> ?	<input checked="" type="checkbox"/>
Q2a	Le passage en caisse	Caisse:CSAT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> ?	<input checked="" type="checkbox"/>
Q2b	La disponibilité des vendeurs	Disponibilité:CSAT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> ?	<input checked="" type="checkbox"/>
Q2c	La qualité des conseils	Conseils:CSAT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Q3	NPS	NPS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> ?	<input checked="" type="checkbox"/>
Q3-sms	NPS (sms)	NPS-sms	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Q4	Verbatim	Verbatim	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

- Question fermée multiple (cases à cocher)
- Question fermée unique (boutons radio)
- Question fermée unique (boutons radio avec pondération)
- Aa Question texte
- 123 Question numérique
- 📅 Question date-heure
- 🗨️ Question
- 👤 Donnée externe
- √x Variable système

Par défaut, les colonnes **Exportable**, **Affichable** (dans le respect des limites citées ci-dessus) et **Profilable** sont cochées, ainsi que la colonne **Echelle** pour les questions ayant une pondération.

5.2.2. Choix : sélection de la couleur et des pondérations pour les choix des questions fermées

- ▶ Pour chaque question, il est possible de paramétrer les couleurs utilisées dans les graphiques et les pondérations pour les questions de type échelle.
- ▶ Le paramétrage des couleurs et des pondérations peut se faire de 2 façons :
 - ▶ ❶ Par question, en sélectionnant la partie du questionnaire dans laquelle se trouve la question puis la question souhaitée.
 - ▶ ❷ Par contenu de choix : dans ce cas toutes les questions ayant ce choix vont s'afficher sur la page et vous pouvez associer les couleurs et les pondérations en une fois sur les questions affichées sur la page.
 - ▶ *Remarque* : Par défaut, toutes les questions sont affichées. Utilisez les étapes 1 et 2 pour les grands questionnaires.
- ▶ Au niveau des couleurs, vous pouvez :
 - ✓ Sélectionner une couleur personnalisée pour chacun des choix dans la palette proposée en cliquant sur l'icône  ou taper directement dans le champ texte le code HTML de la couleur voulue.
 - ✓ Sélectionner une seule et même couleur pour l'ensemble des choix en sélectionnant la couleur sur la ligne de l'intitulé de la question.
 - ✓ Cliquer sur l'icône  pour associer une couleur à tous les choix de réponse identiques qui sont affichés sur la page (ex : tous les « Très satisfait » de la page affichée vont être en vert foncé).
- ▶ La colonne pondération affiche les poids indiqués dans le menu Collecte pour le calcul de la moyenne. Si pour une question donnée la pondération n'a pas été faite dans le menu Collecte, vous pouvez le faire directement dans le menu Restitutions. Les modifications seront reportées automatiquement dans le menu Collecte.
- ▶ Comme pour les couleurs, vous pouvez associer chaque pondération à tous les choix de réponse identiques affichés sur la page grâce à l'icône .

N'oubliez pas d'enregistrer.

Projets **Questionnaire** Tableau de bord Versions

Questions **Choix**

▼ CRITÈRES DE RECHERCHE ...

... par question

--- Choisissez une partie ---

--- Choisissez une question ---

Modifier cette question

... par contenu de choix

Afficher les questions ayant un choix contenant ce texte

Veuillez saisir des critères de recherche

Attention, si vous appliquez une pondération sur un choix, la question sera automatiquement basculée en échelle, ce qui ajoutera la moyenne dans les tableaux et changera les types de graphiques.

Enregistrer Annuler

25 questions correspondent à vos critères de recherche

Page 2

Choix	Couleur	Pondération
Accueil		$\Sigma = 20$
Très satisfait	#005824	10
Plutôt satisfait	#8fc63d	6,7
Plutôt pas satisfait	#f7941d	3,3
Pas du tout satisfait	#ff0000	0

Sélection d'une couleur l'ensemble des choix de la question.

Sélection d'une couleur personnalisée pour chacun des choix de la question.

Association de pondérations

Appliquer la couleur choisie à tous les choix de réponses identiques.

5.3. Tableau de bord

5.3.1. Liste et Paramètres

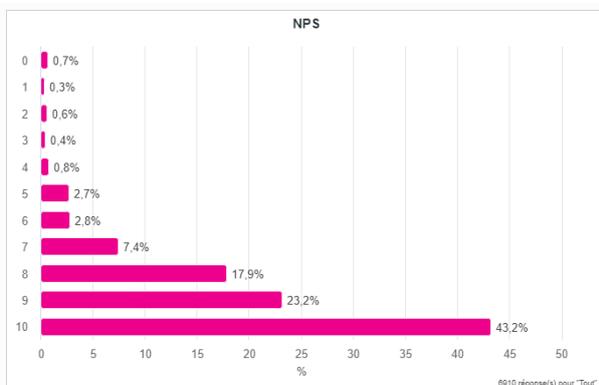
Le tableau de bord est un outil de construction et de visualisation d'un rapport de synthèse.

- ▶ L'onglet 'Liste' présente la liste des tableaux de bord créés.
- ▶ Le tableau de bord prédéfini est le tableau de bord créé par défaut par l'outil.
- ▶ Quand un tableau de bord est défini en favori , celui-ci sera présenté en page d'accueil du menu Restitutions (onglet Résultats / Analyses / Tableau de bord).

Projets		Questionnaire	Tableau de bord	Versions
Liste		Paramètres	Edition	
Créer un tableau de bord				
☆ Tableau de bord prédéfini				
	☆ Doc		12 pages	26/04/18 16:34
	★ Résultats généraux		9 pages	04/06/18 23:02
	☆ TBB_Régions		22 pages	27/04/18 16:32

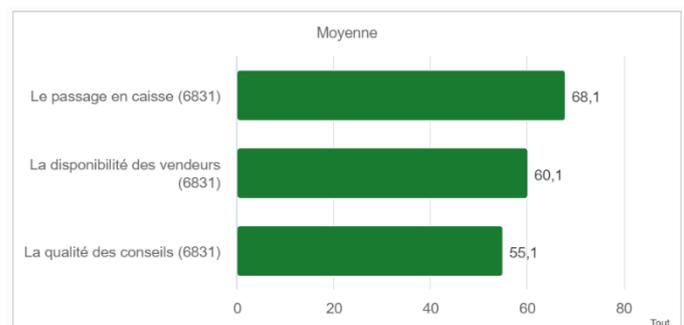
- ▶ Les différentes présentations de graphiques possibles sont présentées ci-dessous :

Les différents types de graphique – illustration

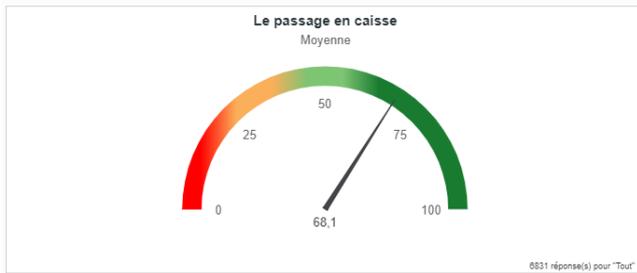


 Analyse d'une question fermée en barres

Analyse en barres de questions numériques regroupées 



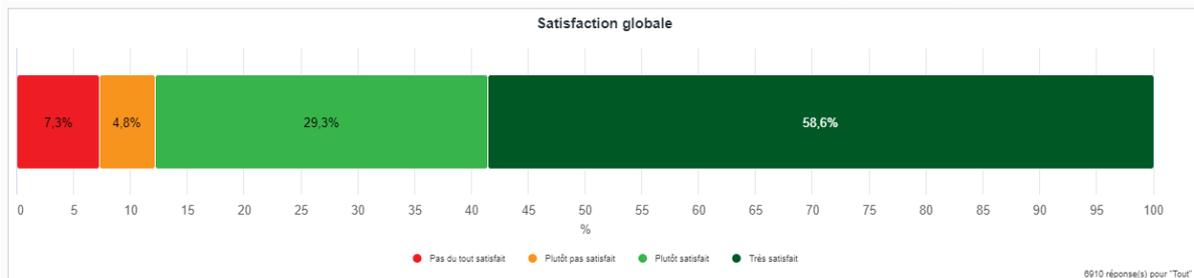
Jauge



Barre cumulée



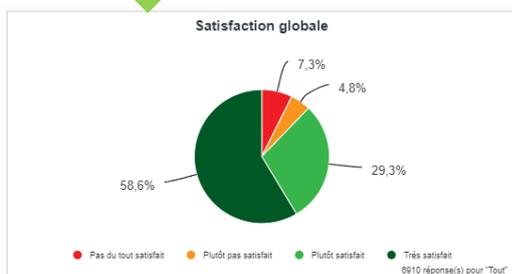
La couleur des étiquettes de données sur les graphes s'adapte automatiquement à la couleur de fond. Ex : 58,6% écrit en blanc sur un fond foncé / 29,3% écrit en noir sur un fond clair.



Histogramme



Secteurs



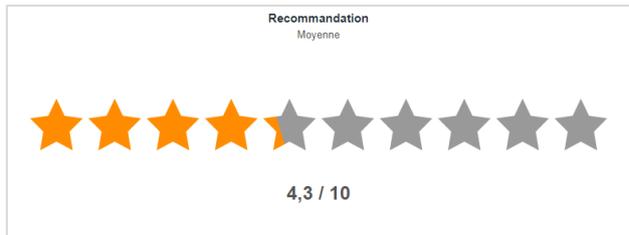
Commentaire



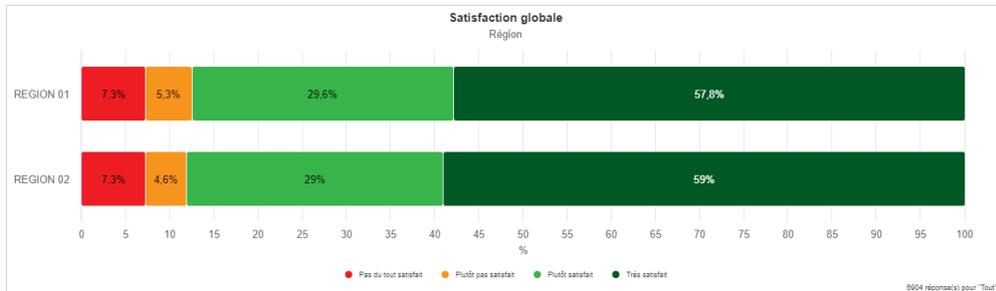
56% des répondants sont satisfaits de la qualité des animations.



Nuage de mots



← Etoiles



← Analyse croisée sous forme de barres cumulées



← Evolution temporelle (= croisement avec une question date)



← Comparaison

Tableau de verbatim →

Les 5 derniers avis de mes satisfaits

Verbatim

Tout afficher

- 4

Toto 31

A l'écoute, efficace mais attente un peu longue. changement de portable suite à un problème de virus.

06/03/2019
- 5

Toto 91

Bon accueil. Je suis passée à la boutique Orange pour demander de faire un transfert de ligne professionnel sur une autre société + installation d'une livebox.

07/03/2019
- 3

Toto 158

Comme toujours un service parfait. Mon portable était en panne, tout a été réglé en quelques minutes et en 24 h mon problème était résolu.

08/03/2019
- 4

Toto 159

Un conseiller ultra professionnel. Super accueil et très bonne écoute de la part du conseiller mr mayong. A recommander.

08/03/2019
- 5

Toto 141

Très bon service et personnel très agréable. Je suis venue il y a quelques jours pour créer une ligne, une dame s'est occupée de moi et elle l'a très bien fait! Très bon conseil, honnête, souriante et agréable.

18/03/2019

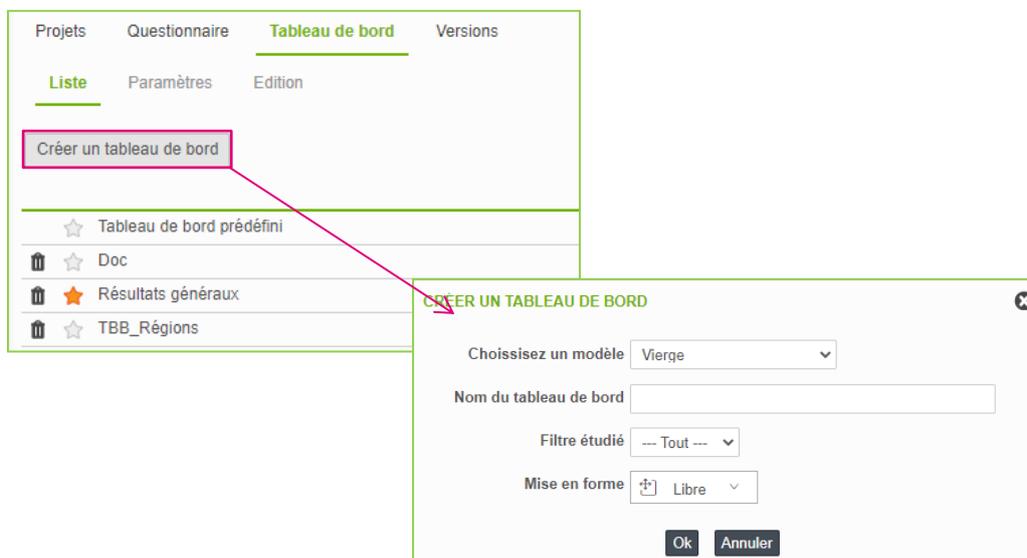
5 premier(s)

5.3.2. Création d'un tableau de bord

- ▶ Cliquez sur le bouton « Créer un tableau de bord ».
- ▶ Choisissez un **modèle** : vous pouvez partir d'un tableau de bord vierge, du tableau de bord prédéfini ou d'un tableau de bord déjà créé.
- ▶ Donnez ensuite un **nom** à votre tableau de bord.
- ▶ Choisissez le **filtre étudié** : il s'agit du filtre qui sera pris en compte par défaut lors de la construction du rapport. Vous pourrez le modifier au cas par cas.
- ▶ **Mise en forme par défaut** : choisissez dans la liste le nombre d'éléments (graphiques) que vous voulez créer par page ou une mise en page libre (pour obtenir un tableau de bord scrollable, sans pagination). Pour les tableaux de bord paginés, ce paramètre sera pris par défaut à la création d'une nouvelle page du tableau de bord. Vous pourrez le changer au cas par cas.
- ▶ Validez en cliquant sur OK. Vous êtes alors automatiquement dirigé vers l'onglet Tableau de bord / Edition.
- ▶ Vous pouvez toutefois revenir dans l'onglet « Paramètres » pour modifier :
 - ✓ le nom du tableau de bord,
 - ✓ le filtre étudié
 - ✓ la mise en forme par défaut pour les tableaux de bord paginés (celle-ci ne sera modifiée que sur les nouvelles pages du tableau de bord, cela ne change pas la mise en page des pages déjà créées).

Remarque :

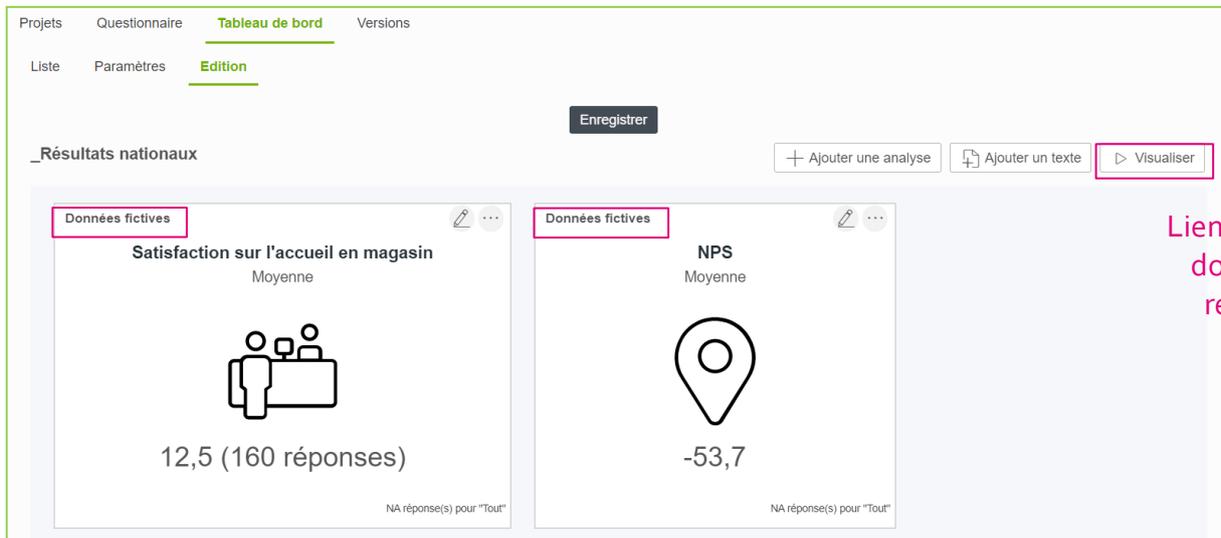
- Un tableau de bord paginé ne peut pas être transformé en tableau de bord avec mise en forme « libre ». Il faut, pour cela, créer un nouveau tableau de bord « libre » et choisir comme modèle un tableau de bord paginé.
- Et inversement, un tableau de bord « libre » ne peut pas être transformé en tableau de bord paginé. Il faut, pour cela, créer un nouveau tableau de bord paginé et choisir comme modèle un tableau de bord libre.



5.3.3. Edition d'un tableau de bord

Remarque importante :

- ▶ Lors de la construction du tableau de bord (Paramétrage / Tableau de bord / Edition), les graphiques présentés sont réalisés sur des données fictives pour optimiser la rapidité d'affichage. Pour avoir un aperçu du graphique avec les données réelles, cliquez sur le bouton  en haut à droite de la page.
- ▶ Ce mode de fonctionnement vous permet de préparer votre rapport rapidement même si vous manipulez un grand nombre de données.



- ▶ Pour construire le tableau de bord, cliquez sur l'onglet « Edition ».
- ▶ Le nom de votre tableau de bord est affiché en haut à gauche de l'écran.

Tableaux de bord paginés :

- ➕ Permet d'ajouter une page vierge
- ➕ Permet d'ajouter une ou plusieurs pages automatiquement en y insérant les questions que vous aurez choisies dans la liste proposée
- ➖ Permet de supprimer une page du tableau de bord.
- ▶ Vous pouvez changer la mise en page en cliquant sur le lien « Mise en page ». Choisissez alors le nombre d'éléments et la disposition souhaités.
- ▶ Si vous souhaitez ajouter un titre à votre page, cliquez sur « Titre » et cliquez sur la zone pour saisir le titre.
- ▶ Dans chaque « cadran » de la page, vous pouvez :
 - ✓ Ajouter une analyse (voir détails ci-dessous) 
 - ✓ Supprimer une analyse ( / supprimer)
 - ✓ Dupliquer le contenu d'un cadran ( / copier)
 - ✓ Coller un cadran que vous auriez copié au préalable ( / coller)

- ✓ Saisir un texte libre sans mise en forme directement en cliquant sur le cadran.

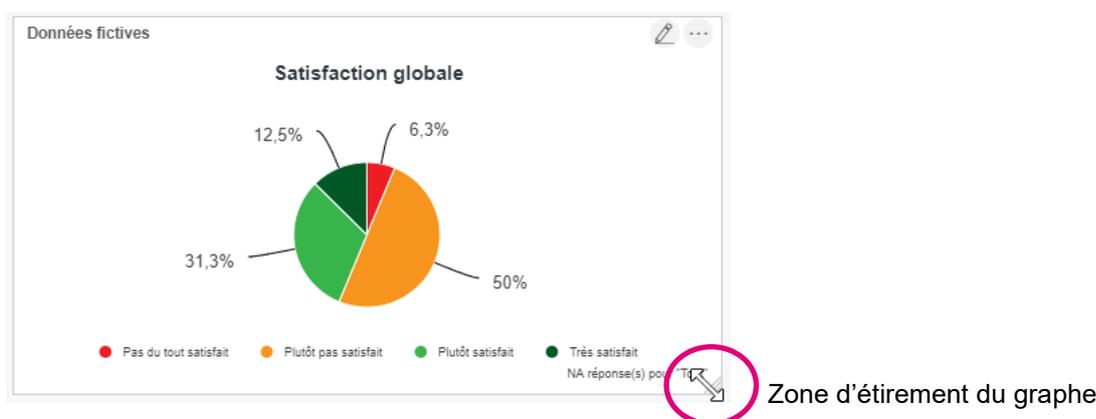
Tableaux de bord libres :

En haut à droite de la fenêtre d'édition du tableau de bord vous trouverez les boutons suivants :

 : pour ajouter une analyse (analyse à plat, analyse croisée, évolution temporelle, tableau de verbatim, comparaison). La nouvelle analyse sera automatiquement placée en bas du tableau de bord.

 : pour ajouter une zone de texte. La nouvelle zone de texte sera automatiquement placée en bas du tableau de bord.

Dans le mode d'édition d'un tableau de bord « libre », les analyses et les zones de texte sont étirables en largeur et en hauteur. Pour ce faire, il suffit de cliquer en bas à droite du graphe et de l'étirer.



Les analyses et les zones de texte peuvent être déplacés dans le tableau de bord avec du drag&drop. Cela permet à l'utilisateur d'agencer les éléments du tableau de bord comme il le souhaite.

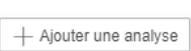
Plusieurs boutons d'actions sont disponibles :

-  Permet de modifier l'analyse
-  Permet de dupliquer et de supprimer l'analyse ou la zone de texte. En cliquant sur « Dupliquer », la copie sera automatiquement placée en fin de tableau de bord.

Préconisation pour les tableaux de bord avec mise en forme « libre » :

Il est recommandé de limiter la taille du tableau de bord à 2-3 scrolls pour l'utilisateur, soit une vingtaine de graphes. Cela permet, en effet, d'optimiser le temps d'affichage du tableau de bord, et d'en faciliter sa lecture en évitant un grand nombre de scrolls.

5.3.3.1. Ajout d'une analyse à plat

- ▶ Cliquez sur l'icône  (tableau de bord paginé) ou sur le bouton  (tableau de bord libre)
- ▶ Choisissez **le type d'analyse souhaité** : analyse à plat.
- ▶ Choisissez **le filtre** sur lequel le graphique va s'appliquer. Si l'option « Filtre par défaut » est cochée, cela correspond au filtre que vous avez sélectionné à la création du tableau de bord. Vous pouvez décocher cette option et sélectionner un autre filtre si besoin. Le choix fait ici ne s'appliquera qu'à ce graphique. Si toutefois vous modifiez le filtre étudié au niveau des

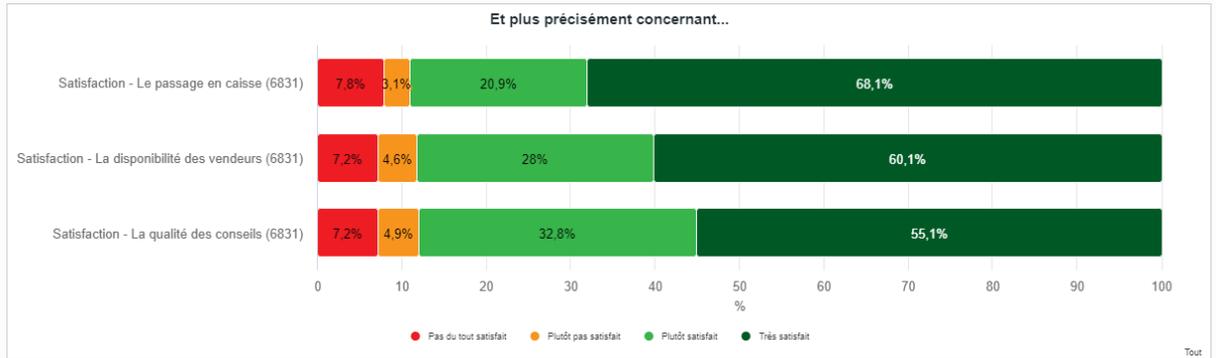
paramètres du tableau de bord (onglet « Paramètres »), la modification apportée s'appliquera à tous les graphiques du tableau de bord.

- ▶ Choisissez ensuite **la question à analyser** ainsi que la valeur qui sera affichée dans le graphique. Les valeurs proposées dépendent du type de question analysée (ex : pourcentage des répondants, pourcentage des citations, moyenne, somme...).

Analyses à plat des tableaux de questions :

- ▶ Vous pouvez visualiser tous les critères d'un tableau de question dans le même graphique.
- ▶ Pour regrouper des critères d'un tableau de questions dans un même graphique, vous devez sélectionner « Analyse à plat » dans 'Type de l'analyse' puis la question chef du tableau (ici Q10 – mode), dans Question.
- ▶ Si dans la liste de questions vous choisissez une question chef d'un tableau, alors tous les critères du tableau seront affichés dans le même graphique. Pour n'afficher qu'un seul critère ou quelques critères du groupe, sélectionnez-le(s) dans la liste (le numéro de question des critères comporte une lettre : par exemple Q10a, Q10b).
- ▶ Sélectionnez ensuite, dans l'onglet 'Affichage', le type d'affichage de votre graphique.

Rendu :



Analyses à plat des questions numériques ou pondérées :

Il est possible d'afficher les questions numériques ou pondérées sous forme de jauge (uniquement pour l'affichage d'une seule question numérique), barre(s), histogramme(s), illustration(s), ou radar (uniquement pour l'affichage de plusieurs questions numériques).

- Pour ce type de questions, les valeurs disponibles pour l'analyse sont la somme, la moyenne, le minimum et le maximum.

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. Q5a - Satisfaction - Accueil

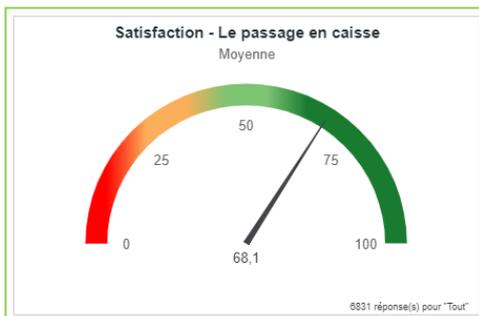
Pondérations: standard

Valeur: Numérique

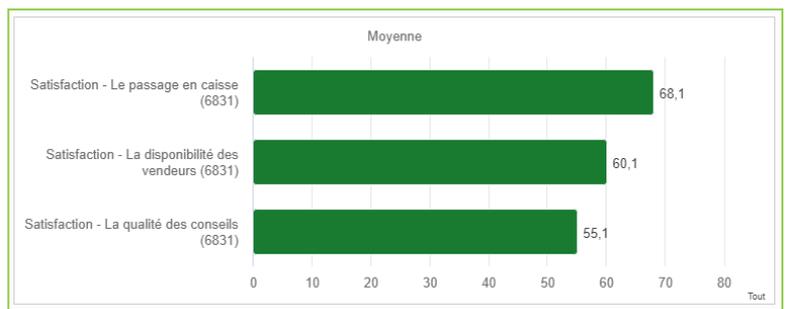
Moyenne Somme Minimum Maximum

Sélection d'une question numérique ou d'une question fermée unique avec pondérations.

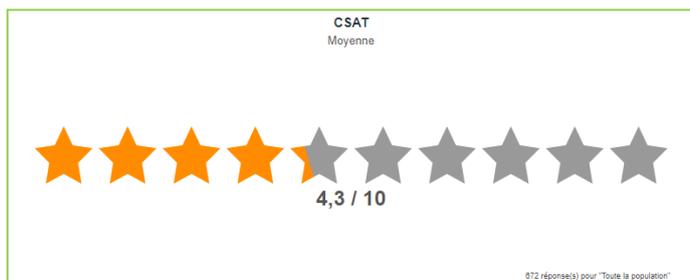
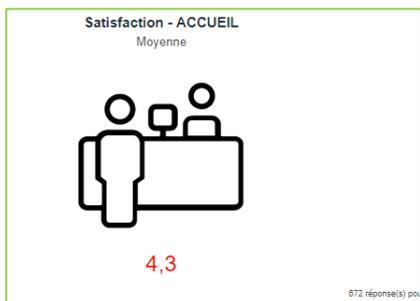
Exemples de rendu :



Jauge présentant une question numérique



Barres présentant 3 questions numériques en moyenne



Analyses à plat des questions de type « Date/Heure » :

- ▶ Pour les questions de type Date/Heure, il est possible de sélectionner les dates dans une période donnée (du ... au ...).
- ▶ Les dates peuvent être consolidées par heure / jour / semaine / mois...
- ▶ Dans l'onglet « Affichage », il est possible de choisir le type de graphique : courbe, barres, histogramme ou radar.
- ▶ *Remarque* : pour les courbes, les points nuls ne sont pas connectés à la courbe, cela crée donc une coupure (trou) dans la courbe. Toutefois, une option est disponible pour qu'ils le soient (« extrapoler les points sans valeur »).

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. Date de la réponse Supprimer tout

Valeur : Pourcentage des citations

Période du : au

Consolidation :

- Jour
- Heure
- Jour**
- Jour de la semaine
- Semaine
- Mois
- Mois de l'année
- Trimestre
- Trimestre de l'année
- Semestre
- Année

PARAMÈTRES DE L'ANALYSE

Général **Affichage** Options avancées

Titre de l'analyse

Sous-Titre ?

Base de calcul ?

Type d'affichage

COURBE

Extrapoler les points sans valeurs ?

ECHELLE

Minimum

Maximum

Analyses à plat des questions « fermées multiples ordonnées » :

- ▶ Pour les questions de type « fermées multiples ordonnées », il est possible d'afficher les résultats au global (tous rangs confondus) et/ou par rang de citation (rang 1, rang 2...). La catégorie « non classé » permet de présenter les résultats des choix qui n'ont pas été choisis par les répondants dans leur classement.
- ▶ *Remarque : les couleurs des barres ou des histogrammes ne sont pas modifiables.*

PARAMÈTRES DE L'ANALYSE

Général Affichage Options avancées

Type de l'analyse

Population étudiée Filtre par défaut

Question

Supprimer tout

Valeur

Total Rang 1 Rang 2 Rang 3 Rang 4 Rang 5 Rang 6 Non classé

5.3.3.2. Ajout d'une analyse croisée

- ▶ Pour effectuer ce type d'analyse, vous devez choisir « Analyse croisée » dans 'Type de l'analyse' puis sélectionner la question de votre choix dans « Question » et le critère de croisement dans « Critère ».
- ▶ Vous pouvez ensuite choisir dans l'onglet 'Affichage' le type d'affichage de votre graphique.
- ▶ **Question** : il s'agit forcément une question fermée (unique ou multiple) ou numérique
- ▶ **Critère de croisement** : il s'agit forcément une question fermée unique
- ▶ Si vous souhaitez croiser une question avec une question date (pour obtenir un graphe d'évolution), choisissez le type d'analyse « Evolution temporelle » (voir page suivante).

PARAMÈTRES DE L'ANALYSE

Général | Affichage | Options avancées

Type de l'analyse : Analyse croisée

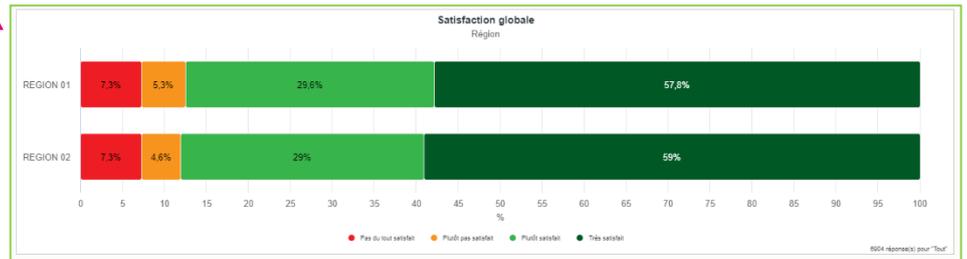
Filtre étudié : --- Tout --- Filtre par défaut

Question : Ajouter

1. Q1 - Satisfaction globale 🗑️
Supprimer tout

Valeur : Pourcentage des citations

Critère de croisement : D3 - Région



5.3.3.3. Ajout d'une évolution temporelle

- ▶ Un graphe en évolution temporelle permet de représenter une analyse (à plat ou croisée) dans le temps.
- ▶ **Question** : sélectionner ici une question fermée unique ou numérique
- ▶ **Critère de croisement** : si la question sélectionnée est une question numérique (ou une question fermée unique avec pondération), il est alors possible de sélectionner un critère de croisement (question fermée unique). La sélection d'un critère de croisement n'est pas obligatoire pour faire un graphe en évolution temporelle.
- ▶ **Axe du temps** : sélectionner une question de type date, avec une consolidation en heure, jour, semaine, ..., année).

PARAMÈTRES DE L'ANALYSE

Général | Affichage | Options avancées

Type de l'analyse : Evolution temporelle

Filtre étudié : --- Tout --- Filtre par défaut

Question : Ajouter

1. Q1 - Satisfaction globale 🗑️
Supprimer tout

Valeur : Numérique

Moyenne Somme Minimum Maximum

Critère de croisement ? : D3 - Région

AXE DU TEMPS

Question date : Date de la réponse

Période du au

Consolidation : Jour

Exemple de rendu :



5.3.3.4. Ajout d'un tableau de verbatim

- ▶ Un tableau de verbatim peut être affiché dans un tableau de bord.
- ▶ **Question** : sélectionner ici les questions à afficher dans le tableau. Il peut s'agir de questions, de données externes ou de variables systèmes. L'ordre dans lequel les questions sont sélectionnées ici sera repris dans le tableau.
- ▶ **Choix de la question verbatim** : Parmi les questions à afficher dans le tableau, sélectionner celle qui contient le verbatim.

PARAMÈTRES DE L'ANALYSE

Général | Affichage | Options avancées

Type de l'analyse : **Tableau de verbatim**

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

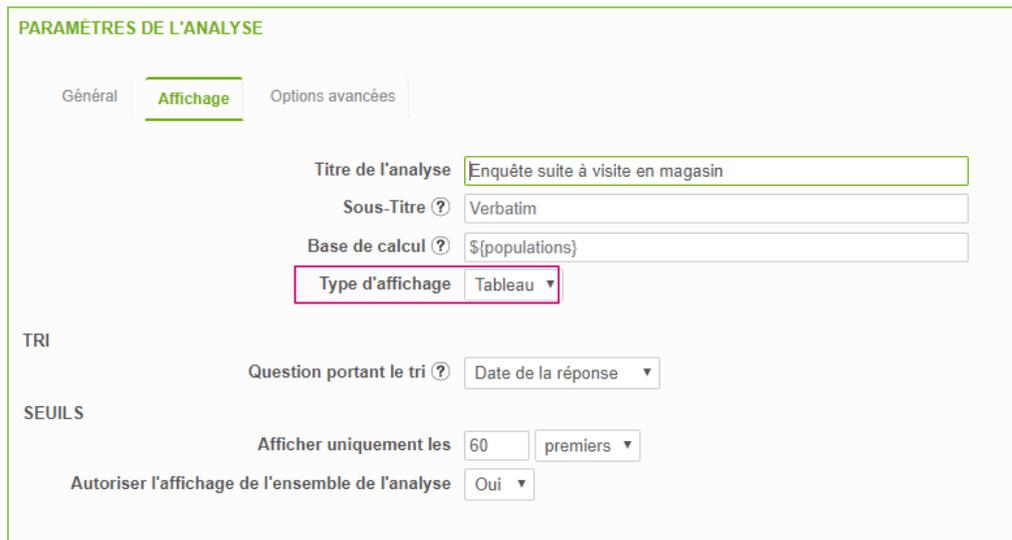
Question : Ajouter

- 1. Q1 - Satisfaction suit à visite magasin
- 2. Q4 - Verbatim
- 3. Date de la réponse

Supprimer tout

Choix de la question verbatim : Q4 - Verbatim

Au niveau des options d'affichage, le type d'analyse « Tableau de question » s'affichera sous forme d'un tableau.



PARAMÈTRES DE L'ANALYSE

Général | **Affichage** | Options avancées

Titre de l'analyse : Enquête suite à visite en magasin

Sous-Titre ? : Verbatim

Base de calcul ? : \${populations}

Type d'affichage : Tableau ▼

TRI

Question portant le tri ? : Date de la réponse ▼

SEUILS

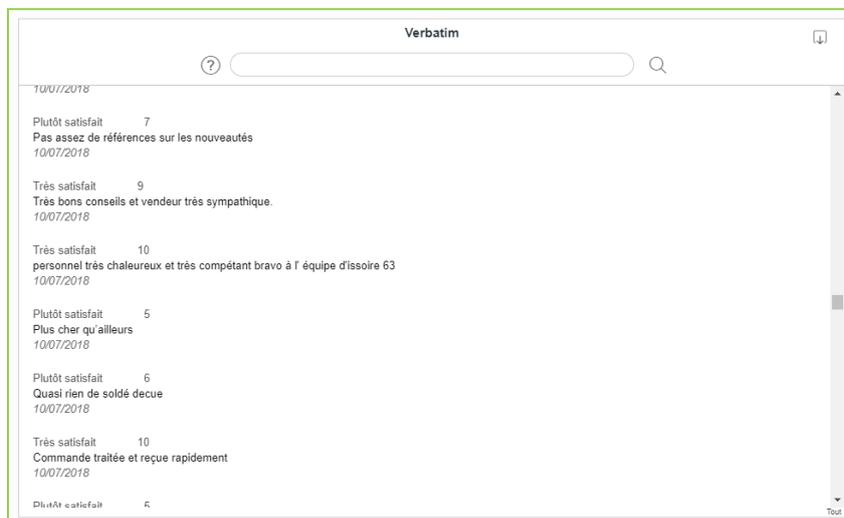
Afficher uniquement les : 60 premiers ▼

Autoriser l'affichage de l'ensemble de l'analyse : Oui ▼

Tri : il est possible d'appliquer un tri chronologique (ou antéchronologique) au verbatim. Pour cela, sélectionner la question Date qui servira au tri des verbatim.

Seuils : il est également possible d'afficher les x premiers ou x derniers verbatims. Cette sélection se fera sur la question date sélectionnée juste au-dessus.

Exemple de rendu :



Date	Niveau de satisfaction	Texte
10/07/2018	7	Plutôt satisfait
10/07/2018	9	Très satisfait
10/07/2018	10	Très satisfait
10/07/2018	5	Plutôt satisfait
10/07/2018	6	Plutôt satisfait
10/07/2018	10	Très satisfait
10/07/2018	5	Plutôt satisfait

Syntaxe de la recherche :

Les opérateurs pouvant être utilisés au niveau du champ de recherche sont les suivants :

Opérateur OR (ou "|")

C'est l'opérateur par défaut (s'il n'y a pas d'opérateur entre deux termes, c'est l'opérateur OR qui est utilisé). Il permet de chercher un mot OU un autre.

Ex : pour rechercher les verbatim qui contiennent les mots "formation" ou "compétences", il faut utiliser la recherche suivante : "formation compétences" ou "formation OR compétences"

Opérateur AND (ou "&")

L'opérateur AND permet de lister les verbatim dans lesquels les deux termes sont présents.

Ex : pour rechercher les verbatim qui contiennent les mots "formation" et "compétences", il faut utiliser la recherche suivante : "formation AND compétences" ou "formation && compétences"

Opérateur " + "

Le terme après le symbole " + " doit être présent dans le verbatim.

Ex : pour rechercher des verbatim qui contiennent obligatoirement "formation" et éventuellement "compétences", la syntaxe est la suivante :
+formation compétences

Opérateur NOT (ou " ! " ou " - ")

L'opérateur NOT exclut les verbatim qui contiennent le terme après NOT.

Cet opérateur ne peut pas être utilisé avec un seul terme.

Ex : "variété NOT produits" permet de lister les verbatim contenant le mot "variété" mais pas le mot "produits"

Ex : pour rechercher les verbatim qui contiennent le mot "formation" mais pas le mot et "compétences", il faut utiliser la recherche suivante : "formation NOT compétences".

Groupage de termes

L'utilisation de parenthèses pour grouper des termes afin de former des requêtes plus complexes est possible.

Pour chercher "communication" ou "formation" et "compétences", utilisez la requête :

(communication OR formation) AND compétences

Recherches avancées

Pour réaliser une recherche avec un seul caractère inconnu, utilisez le symbole "?". Pour réaliser une recherche avec un ou plusieurs caractères inconnus, utilisez le symbole "*".

Exemples :

- pour chercher "text" ou "test", utilisez la recherche suivante : te?t
- pour chercher test, tests ou tester, il est possible d'utiliser la syntaxe suivante : test*
- Il est également possible d'utiliser l'étoile pour remplacer des caractères inconnus au milieu de termes : te*t

Note : Vous ne pouvez pas utiliser les symboles * ou ? comme premiers caractères d'une recherche.

Remarques

- Les opérateurs doivent être saisis en majuscules, encadrés par des espaces.
- Pour rechercher un groupe de mot, il faut utiliser des guillemets. Ex : "produit de qualité".

5.3.3.5. Ajout d'une comparaison

Une comparaison de valeurs peut être affichée dans un tableau de bord. Cette comparaison porte obligatoirement sur une valeur numérique, comparée à la période précédente.

Ex1 : Comparaison de la moyenne de satisfaction du mois en cours avec celle du mois précédent

Ex2 : Comparaison du NPS de 2020 avec celui de 2019

Question : sélectionner ici la question à analyser. Seules les questions (ou Données Externes) de type numérique ou de type fermé unique avec pondération sont proposées dans la liste.

PARAMETRES DE L'ANALYSE

Général Affichage Options avancées

Type de l'analyse Comparaison

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

Question Ajouter

1. Q2 - CSAT
Supprimer tout

Valeur Numérique Moyenne Somme Minimum Maximum

La période qui s'appliquera sur le graphe sera :

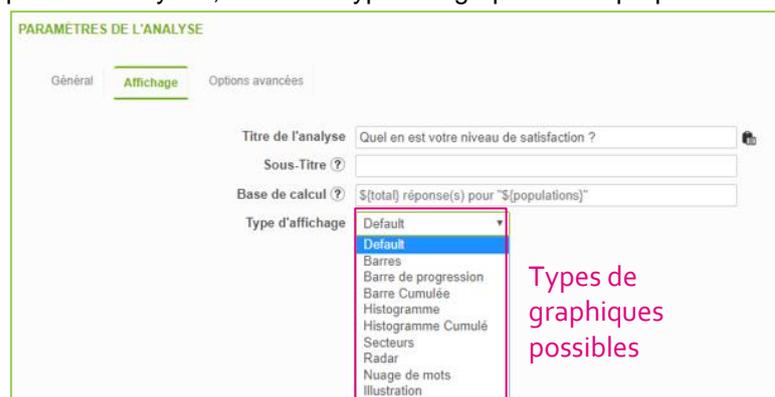
- Soit la période sélectionnée pour l'affichage du tableau de bord (dans le menu Résultats / tableau de bord)
- Soit une période personnalisée sélectionnée dans l'onglet Options Avancées au moment de la configuration du graphe.

5.3.4. Options d'affichage

- ▶ **Titre** : Par défaut le titre correspond au libellé de la question. Vous avez la possibilité de le modifier si besoin en cliquant sur l'icône 
- ▶ **Sous-Titre** : en fonction de la valeur affichée dans le graphe (pourcentage, moyenne, rang...), le sous-titre du graphe est automatiquement renseigné. Il est toutefois possible de le personnaliser. Par défaut, pour les questions fermées multiples, le sous-titre indique le type de valeur affiché. Et pour les analyses croisées, le sous-titre par défaut indique le critère de croisement.

Remarque : si le titre (ou le sous-titre) est trop long, il sera tronqué sur les écrans du tableau de bord. Toutefois, le libellé complet est visible au survol de la souris.

- ▶ **Base de calcul** : la base de calcul permet d'afficher en bas à droite de chaque graphe le nombre de réponses concernées. Les balises disponibles sont les suivantes :
 - $\${total}$: renvoie le nombre de réponses
 - $\${filtre}$: renvoie le nom du filtre sélectionné au niveau du graphique
 - $\${filtres}$: renvoie le couple "filtre du tableau de bord" parmi "filtre du graphe"
 - $\${period}$: renvoie la période sélectionnée sur le tableau de bord.
 - $\${objectif}$: renvoie la valeur de l'objectif
 - [Pour le type d'analyse « Comparaison »] $\${compared_period}$: renvoie la valeur de la période comparée à $\${period}$.
- ▶ **Type d'affichage** : choisissez le type de graphique souhaité. En fonction du type d'analyse et du type de question analysée, différents types de graphes sont proposés.



En fonction du type de graphe sélectionné et du type d'analyse, différentes options d'affichage sont proposées :

- ▶ **Barres, Histogrammes et Courbe** : Vous pouvez définir une borne inférieure et une borne supérieure pour votre graphique ainsi qu'une rotation des libellés de l'axe des abscisses.
- ▶ **Barres / Histogrammes cumulé(e)s** :

Ces types de graphique sont intéressants pour les questions proposant une échelle de réponse (échelle de satisfaction, échelle d'accord...).

► **Secteurs :**

Pour les secteurs, vous pouvez afficher ou non une légende.

4.1.1

Afficher les résultats au global :

Pour les analyses croisées, ainsi que pour les évolutions temporelles avec critère de croisement, il est possible d'afficher le résultat au global sur le graphe, en plus du résultat par modalité du critère de croisement.

Vous pouvez alors personnaliser le libellé et la couleur qui seront associés au résultat au global.

PARAMÈTRES DE L'ANALYSE

Général **Affichage** Options avancées

Titre de l'analyse Satisfaction globale par région (top 5)

Sous-Titre Moyenne / Région

Base de calcul \${total} réponse(s) pour "\${filtres}"

Type d'affichage Barres

Afficher le résultat au global **Libellé** Résultat national #ed008c

Tri du résultat au global : Cette nouvelle modalité « Au global » peut être triée avec les autres modalités du graphe. Elle peut aussi être présentée en premier ou en dernier.

TRI

Tri des choix du critère de croisement Valeur décroissante

Tri du résultat au global Trié avec les autres modalités

SEUILS

Critère de croisement : masquer les choix à 0

Trié avec les autres modalités
En premier
En dernier

Exemple : Présentation d'une analyse croisée d'une note de satisfaction par région avec le résultat au global (« Résultat national ») présenté en premier sur le graphe



Remarque : Le résultat « au global » correspond au résultat de la question analysée sans croisement. Il ne s'agit pas d'une moyenne de toutes les modalités du critère de croisement.

Personnalisation de la couleur d'un graphe en fonction de seuils ou de l'objectif :

Pour un graphe dont le type d'affichage est en barre, histogramme, barre de progression ou courbe, il est possible de paramétrer une couleur à afficher en fonction d'un seuil paramétrable (saisie de la valeur) ou de l'objectif (saisie de la balise \${objectif} – voir paragraphe sur l'objectif pages suivantes).

PARAMÈTRES DE L'ANALYSE

Général **Affichage** Options avancées

Titre de l'analyse Satisfaction suite à visite magasin

Sous-Titre ? Moyenne / Région

Base de calcul ? \${total} réponse(s) pour "\${populations}"

Type d'affichage Barres

COULEURS

#ff0000 Jusqu'à ? \${objectif} ✖

#197b30 Jusqu'à ? ✖

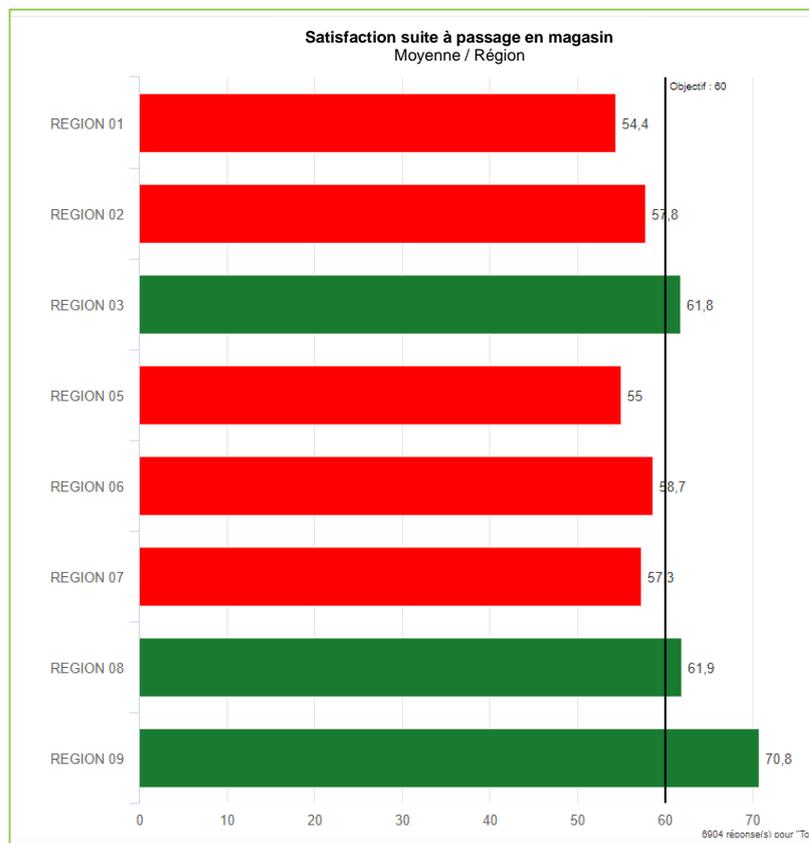
OBJECTIF

Valeur 60

Couleur de la ligne #000000

Libellé de la ligne Objectif : \${goal}

Libellé au survol



Tri des choix :

- ▶ Pour l'analyse des questions fermées, il est possible de trier les choix. Le tri peut se faire selon les modalités (de A à Z ou de Z à A) ou selon les valeurs (valeurs croissantes ou décroissantes). Si aucun tri n'est choisi (tri par défaut), les choix seront affichés :
 - ✓ comme aux répondants si des pondérations ont été associées aux choix (ex : une échelle de satisfaction),
 - ✓ par ordre décroissant si aucune pondération n'a été associée aux choix.

Afficher uniquement les ...

- ▶ En fonction du type de question et du type d'affichage/graphique choisi, il est possible de limiter l'affichage aux X premières ou dernières valeurs.
- ▶ La limitation s'appliquera au type de tri sélectionné.

Exemple :

- ▶ Pour un tri des choix selon les valeurs décroissantes, l'option « Afficher uniquement les 4 premiers choix » permettra de ne présenter sur le graphique que les 4 choix qui ont les plus grandes valeurs (les plus cités).
- Voir exemple ci-dessous –

PARAMÈTRES DE L'ANALYSE

Général | **Affichage** | Options avancées

Titre de l'analyse: Pour quelles raisons vous déplacez-vous en boutique ?

Sous-Titre: Pourcentage des répondants

Base de calcul: \${total} réponse(s) pour "\${populations}"

Type d'affichage: Barres

ECHELLE

Minimum: []

Maximum: []

LIBELLÉS DE L'AXE

Rotation: 0 °

Afficher 1 sur: []

AFFICHAGE DES VALEURS

Nombre de décimales: 1

Libellés: Default

Taille de la police: []

TRI

Tri des choix: Valeur décroissante

SEUILS

Question: masquer les choix à 0: Défaut (non)

Afficher uniquement les: 4 premiers

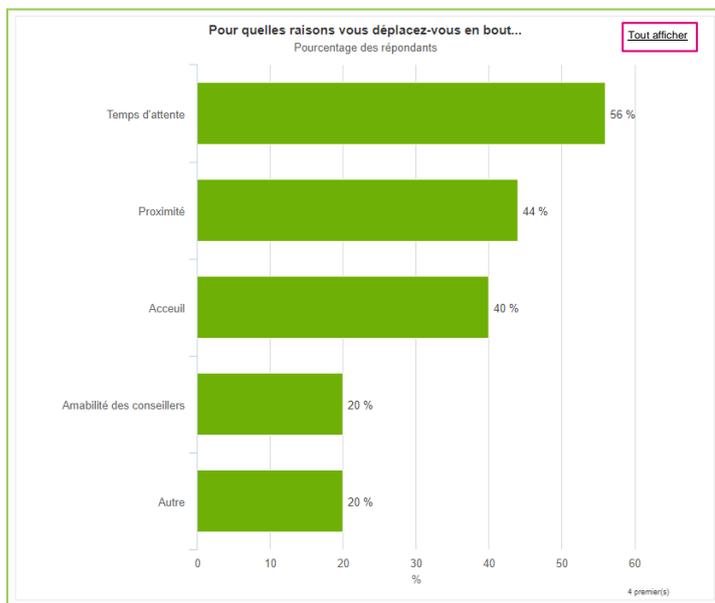
Autoriser l'affichage de l'ensemble du graphique: Oui

Tri des choix: Valeur décroissante

- A-Z
- Z-A
- Valeur croissante
- Valeur décroissante

Autoriser l'affichage de l'ensemble du graphique :

- ▶ Si vous avez restreint l'affichage du graphique à un nombre limité de choix / valeurs, l'option « Autoriser l'affichage de l'ensemble du graphique » permettra de présenter, en haut à droite du graphique, un lien « Tout afficher » qui permettra de basculer sur un affichage complet du graphique (avec l'ensemble des valeurs).
- ▶ Sur le graphique complet, le lien « Afficher les X premiers/derniers » permet de rebasculer sur l'affichage restreint paramétré par l'utilisateur.



Lien permettant d'afficher toutes les modalités de la question.

Affichage des valeurs :

- Libellés (oui / non)

Pour les affichages en barres, histogrammes (cumulés ou non), jauge, secteur, radar et courbe il est possible d'afficher ou de masquer les libellés des valeurs (c'est-à-dire les effectifs ou pourcentages affichés sur le graphe)

- Taille de la police

Pour certains graphes (barres, histogrammes et jauge), il est également possible de modifier la taille de la police des valeurs affichées à l'écran et à l'export. Si une taille est précisée ici, elle sera prioritaire sur la taille paramétrée au niveau des exports PowerPoint.

- Valeurs des libellés à afficher

Il est possible de personnaliser les étiquettes des graphes. Pour ce faire, différentes balises sont disponibles :

Pour tout type d'analyse :

- $\{name\}$: nom de la modalité

Pour l'analyse de pourcentages :

- $\{percent\}$: pourcentage des citations
- $\{percentO\}$: pourcentage des observations (pour les questions fermées multiples)

Pour l'analyse de valeurs numériques :

- $\{avg\}$: moyenne
- $\{min\}$: minimum
- $\{max\}$: maximum
- $\{sum\}$: somme
- $\{answers\}$: nombre de réponses
- $\{answers-w\}$: nombre de réponses dont la modalité choisie possède une pondération

Pour l'analyse d'effectifs :

- $\{\text{answers}\}$: nombre de réponses

Pour l'analyse d'une question fermée multiple ordonnée :

- $\{\text{rank}\}$: rang moyen

Objectif :

Sur les graphes en histogrammes (cumulés ou non) / barres (cumulées ou non) / radar / courbe / jauge, il est possible d'afficher une droite d'objectif. Pour cela, dans les options d'affichage du graphe, plusieurs champs sont à renseigner :

OBJECTIFS

Valeur

Couleur de la ligne

Libellé de la ligne

Libellé au survol

Valeur : saisir la valeur de l'objectif

Couleur de la ligne : sélectionner la couleur de la droite de l'objectif sur le graphe.

Libellé de la ligne : il s'agit du libellé qui apparaîtra sur la ligne d'objectif. Par défaut la valeur est la suivante : « Objectif : $\{\text{objectif}\}$ ». La balise $\{\text{objectif}\}$ renvoie la valeur de l'objectif saisie au-dessus.

Libellé au survol : il est possible de préciser un texte à afficher au survol de la droite d'objectif.

: permet d'afficher plusieurs droites d'objectif sur un graphe.

Droite de rupture :

Sur les graphes en courbe des évolutions temporelles, il est possible d'afficher une ou plusieurs droites de rupture sur le graphe afin de matérialiser un/des événement(s) sur l'axe du temps (abscisses). Pour cela, dans les options d'affichage du graphe, plusieurs champs sont à renseigner :



Date : saisir la date de l'évènement à matérialiser. Cette date sera automatiquement reformatée en fonction du mode de consolidation sélectionné dans l'onglet « Général ». Exemple, si vous avez sélectionnée une consolidation en « mois », l'évènement ayant pour date le « 01/07/2019 » sera matérialiser en 07/2019 sur le graphe.

Couleur de la ligne : sélectionner la couleur de la droite de rupture sur le graphe.

Libellé de la ligne : il s'agit du libellé qui apparaîtra sur la droite de rupture. Par défaut la valeur est la suivante : « $\{\text{breakDate}\}$ ». La balise $\{\text{breakDate}\}$ renvoie la valeur de date saisie au-dessus.

Libellé au survol : il est possible de préciser un texte à afficher au survol de la droite de rupture.

: permet d'afficher plusieurs droites de rupture sur un graphe.

5.3.5. Particularités de certains graphes

La jauge

- ▶ Si vous analysez une (seule) question numérique ou échelle, vous avez la possibilité de choisir le type de graphique « jauge » pour laquelle vous pouvez définir une valeur minimale et une valeur maximale.
- ▶ Vous avez aussi la possibilité d'ajouter un gradient de couleur à l'échelle définie. Ce gradient de couleurs peut être affiché sous forme de dégradés de couleurs (option à cocher).

Exemple :

PARAMÈTRES DE L'ANALYSE

Général **Affichage** Options avancées

Titre de l'analyse : Satisfaction - Le passage en caisse

Sous-Titre : Moyenne

Base de calcul : \${total} réponse(s) pour "\${filtres}"

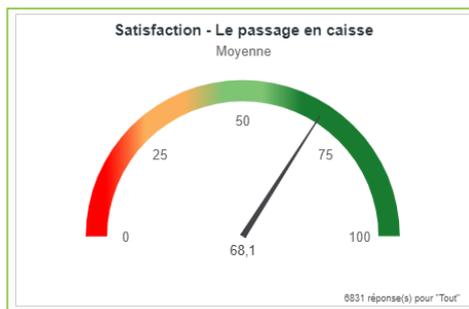
Type d'affichage : Jauge

COULEURS

#ff0000	Jusqu'à ?	25	✕
#fbaf5a	Jusqu'à ?	50	✕
#7dc473	Jusqu'à ?	75	✕
#197b30	Jusqu'à ?	100	✕

Activer le dégradé de couleurs

Rendu :



Le nuage de mots

- ▶ Ce type de graphe est disponible pour les analyses à plat des questions fermées (unique ou multiple).
- ▶ Une option d'apparence permet de sélectionner la forme du nuage de mots : rectangulaire ou ovale.

PARAMÈTRES DE L'ANALYSE

Général **Affichage** Options avancées

Titre de l'analyse

Sous-Titre

Base de calcul

Type d'affichage

SEUILS

Afficher uniquement les premiers

Autoriser l'affichage de l'ensemble du graphique

APPARENCE

Forme

Les barres de progression

Ce type de graphe est disponible pour :

- les analyses à plat des questions fermées (unique ou multiple) sous forme de pourcentages
- les analyses à plat d'indicateurs sous forme de valeur numérique (ex : affichage d'une moyenne).
- les analyses croisées affichées sous forme de valeurs numériques.

Les illustrations, pour les questions numériques (ou fermées uniques avec pondérations, affichées en numérique)

Lorsqu'une question de type numérique* est affichée sous forme d'illustration, il est possible d'afficher une image et une couleur en fonction de seuils.

* Cela est également disponible pour les questions de type fermé unique avec pondérations.

Général **Affichage** Options avancées

Titre de l'analyse

Sous-Titre

Base de calcul

Type d'affichage

IMAGES ET COULEURS SUR SEUILS

#ff0000		smiley-sad	Jusqu'à	<input type="text" value="5"/>
#8fc63d		smiley-ok	Jusqu'à	<input type="text" value="7.5"/>
#045f20		smiley-happy	Jusqu'à	<input type="text" value="10"/>

IMAGE GÉNÉRALE

Q4 - Concernant votre satisfaction de l'agent ? home

Dans l'exemple ci-dessous, si la note obtenue est inférieure à 5, l'image « » s'affichera, et la note sera en rouge :



L'image générale associée à la question s'affichera si la note obtenue pour la question est hors-seuils. Dans l'exemple ci-dessus, si la note est supérieure à 10, c'est l'image de la maison qui s'affichera.

Graphes Tendence (analyse « Comparaison ») :

PARAMÈTRES DE L'ANALYSE

Général **Affichage** Options avancées

Titre de l'analyse CSAT

Sous-Titre ? Moyenne - Comparaison à la période précédente

Base de calcul ? \${total} réponse(s) pour "\${populations}"

Type d'affichage Tendence

Le graphe de type "Tendance" mesure une différence de valeurs entre 2 périodes (la période en cours d'analyse et la période précédente).

IMAGES ET COULEURS SUR SEUILS

[Modifier les valeurs par défaut](#)

AFFICHAGE DES VALEURS

Nombre de décimales 1

Valeurs des libellés à afficher ?

IMAGES ET COULEURS SUR SEUILS

#E40615		flèche vers le bas (rouge)	Jusqu'à ? -0.1
#43A6EA		flèche droite (bleu)	Jusqu'à ? 0
#00AC00		flèche vers le haut (verte)	Jusqu'à ?

Le type d'affichage associé à l'analyse « Comparaison » est le type « Tendence ».
Il est possible de modifier le paramétrage par défaut de ce type de graphe, en cliquant sur le lien « Modifier les valeurs par défaut ».

Rendu :



5.3.6. Options avancées (onglet « options avancées »)

5.3.6.1. Appliquer la période du tableau de bord

Il est possible de sélectionner une période à appliquer au tableau de bord. Par défaut, cette période s'applique à tous les graphes du tableau de bord (Stratégie « Appliquer la période du de l'onglet « Tableau de bord » »). Cependant, pour chacun des graphes, il est possible de ne pas prendre en compte la période du tableau de bord ou de la personnaliser.

Utiliser pour cela l'option « Personnaliser la période du graphe » ou « Ne pas appliquer la période de l'onglet « Tableau de bord » ».

PARAMÈTRES DE L'ANALYSE

Général Affichage **Options avancées**

PÉRIODE

Stratégie Appliquer la période de l'onglet "Tableau de bord" ▼

FILTRE

Appliquer le filtre de l'onglet "Tableau de bord" ▼

Appliquer la période de l'onglet "Tableau de bord"
 Personnaliser la période du graphe
 Ne pas appliquer la période de l'onglet "Tableau de bord"

Lorsque vous personnalisez la période du graphe, vous pouvez alors sélectionner la question sur laquelle porte la période (question de type Date), ainsi que l'intervalle de temps à appliquer.

PARAMÈTRES DE L'ANALYSE

Général Affichage **Options avancées**

PÉRIODE

Stratégie Personnaliser la période du graphe ▼

Question personnalisée Date de la réponse ▼

Intervalle L'année courante (20... ▼

5.3.6.2. Appliquer le filtre du tableau de bord

Il est possible de sélectionner un filtre à appliquer au tableau de bord. Par défaut, ce filtre s'applique à tous les graphes du tableau de bord. Cependant, pour chacun des graphes, il est possible de ne pas prendre en compte le filtre du tableau de bord.

Ex : Affichage du taux de réponse globale d'une enquête : ce graphe ne doit pas changer en fonction du filtre sélectionné sur le tableau de bord. Pour cela, il faut sélectionner l'option « Ne pas appliquer le filtre du tableau de bord ».

PARAMÈTRES DE L'ANALYSE

Général Affichage **Options avancées**

PÉRIODE

Stratégie Appliquer la période de l'onglet "Tableau de bord" ▼

FILTRE

Appliquer le filtre de l'onglet "Tableau de bord" ▼

Appliquer le filtre de l'onglet "Tableau de bord"
 Ne pas appliquer le filtre de l'onglet "Tableau de bord"

5.4. Versions

5.4.1. Liste et édition des versions d'un tableau de bord

- ▶ Si votre questionnaire est multi-versions, l'onglet Versions dans le menu Paramétrage présente un état des lieux des versions concernant les différents éléments des analyses :
 - ✓ pages associées (si vous avez souscrit à l'option « Portail »),
 - ✓ noms des filtres,
 - ✓ noms des tableaux de bord.
- ▶ Au niveau de la mise en place des versions, cela est identique à l'onglet Versions du menu Collecte / Conception d'Eloquent Feedback (*cf manuel utilisateur Eloquent Feedback Collecte / Conception pour le détail*).
- ▶ *Remarque* : si vous avez créé un plan de code dans l'onglet Résultats / Verbatim / Codification (option payante), celui-ci doit être traduit depuis le menu COLLECTE directement.
- ▶ Dans le menu Restitutions, vous pouvez passer d'une version à une autre en cliquant en haut à droite du bandeau.

Version	Libellés manquants	Libellés renseignés	Libellés additionnels (?)
Anglais	5	0	0

- ▶ En cliquant sur le menu Utilisateurs en haut à droite de l'interface (matérialisé par l'initiale de votre prénom), choisissez la version dans la liste déroulante « Questionnaire version ».

