



Comment choisir un outil d'enquête adapté à vos besoins ?

Les éléments présentés ci-après constituent une aide au choix d'un outil pour des **enquêtes quantitatives**. En principe, la mise en œuvre d'une enquête quantitative est composée de 7 étapes :

1. Constitution de l'échantillon
2. Création et test du questionnaire
3. Programmation du questionnaire
4. Diffusion du questionnaire
5. Contrôle et nettoyage des données
6. Traitement statistique des données
7. Restitution des résultats

Les étapes 1 et 2 (constitution de l'échantillon et conception du questionnaire) n'étant pas liées au choix d'un outil d'enquête, elles ne sont pas abordées dans ce document.

AYEZ LE BON RÉFLEXE !



Avant de lancer une enquête, vous devez **vérifier que les données attendues ne sont pas déjà** collectées par ailleurs ou mises à disposition dans le système d'information du ministère.

Pourquoi ?

- > Pour éviter la multiplication des demandes de données
- > Pour alléger la charge des répondants
- > Pour garantir la qualité et la cohérence des données

Comment ?

> En consultant l'administrateur ministériel des données ou le pôle enquêtes de Nancy-Metz ou en vous référant au **programme des opérations statistiques** du ministère :

analyses-educenquete.adc.education.fr/pandre/RecueilOperationsStaV2/report_consultation.htm



Tableurs ou outils en ligne ?

Votre connaissance et votre niveau de maîtrise d'un outil en particulier sont des éléments à prendre en compte dans votre décision.

Il existe deux grandes classes d'outils d'enquête

Les logiciels tableurs (Excel ou Calc) sont des éléments des suites bureautiques courantes. Ils sont donc généralement disponibles sur votre poste de travail.

Les applications d'enquête en ligne reposent sur une architecture de type client/serveur. Elles sont donc gérées par un service informatique ou équivalent.

Utilisez un outil de type tableur si...

- Le nombre de répondants est faible (moins de 30 [voir *infra*]).
 - Les informations à collecter se prêtent particulièrement bien à une présentation synthétique sous forme d'un tableau à plusieurs entrées.
 - Un nombre indéterminé, mais potentiellement élevé, d'entrées de données doivent être ajoutées à la volée par le répondant lui-même (ajout de lignes de données ou de colonnes impactant la structure du questionnaire).
- Si une ou plusieurs des conditions précitées sont réunies, votre enquête pourra reposer sur un fichier tableur.

Il est possible de réaliser une enquête à l'aide de tableurs au-delà de 30 répondants. Dans ce cas, vous devrez maîtriser la programmation de macro-commandes ou utiliser un logiciel adapté de type Extract Transform Load (ETL).

+ Avantages des tableurs

- Facilité de transmission lorsque les destinataires sont identifiés.
- Possibilité de relayer et partager un fichier avec plusieurs interlocuteurs.

- Inconvénients des tableurs

- Difficulté à suivre les retours.
- Difficulté à consolider les données.
- Traitement nécessitant de multiples « copier/coller », source d'erreurs potentielles.



AYEZ LE BON RÉFLEXE !

Il convient, en premier lieu, de se renseigner sur les outils à votre disposition dans votre direction ou votre académie.

Pourquoi ?

- > Pour respecter la politique mise en œuvre dans votre structure.
- > Pour bénéficier d'un accompagnement de proximité.

Comment ?

> Le référent enquête de votre direction ou de votre académie sera en mesure de vous renseigner, voire de vous conseiller sur l'outil le plus approprié à votre projet.

Et les données personnelles ?

Il est essentiel de prendre en compte l'ensemble des problématiques liées au traitement de données à caractère personnel avant de choisir un outil. Soyez attentif à cette question et prenez les dispositions nécessaires si de telles données sont collectées à travers votre enquête.

Vous trouverez à l'adresse ci-dessous un questionnaire qui vous aidera à positionner votre enquête sur une échelle de risque relative à la réglementation RGPD.

ppe.orion.education.fr/pole_ppe/itw/answer/k/PcsMP.FiGQGNb

Sinon, utilisez un outil d'enquête en ligne

- Dans la grande majorité des cas, un outil d'enquête en ligne sera le choix le plus adapté et celui qui vous fera gagner le plus de temps.

Les fonctionnalités des outils d'enquête en ligne

- Programmation de questionnaires plus ou moins complexes, avec le plus souvent des possibilités de contrôles et d'affichage conditionnel.
- Diffusion auprès des répondants (parfois à travers un outil de publipostage).
- Suivi en temps réel des réponses.
- Capacité de traitement statistique.
- Restitution et diffusion des résultats sous différentes formes : tableaux, graphiques, cartes, analyses sémantiques, etc.
- Ces fonctionnalités sont présentes dans la plupart des outils analysés avec des degrés de maturité et de sophistication différents.

Il est toujours possible de limiter l'utilisation d'un outil à ses points forts et recourir à des outils extérieurs pour d'autres tâches. Par exemple, utiliser un outil de publipostage de type *Sympa* ou *Mailman* pour diffuser le lien de l'enquête généré par l'outil en ligne ou extraire les données brutes de l'outil en ligne pour les traiter dans un logiciel de statistiques.

La comparaison des quatre outils sélectionnés est réalisée sur l'ensemble des fonctionnalités directement intégrées dans les applications (voir tableau en annexe).

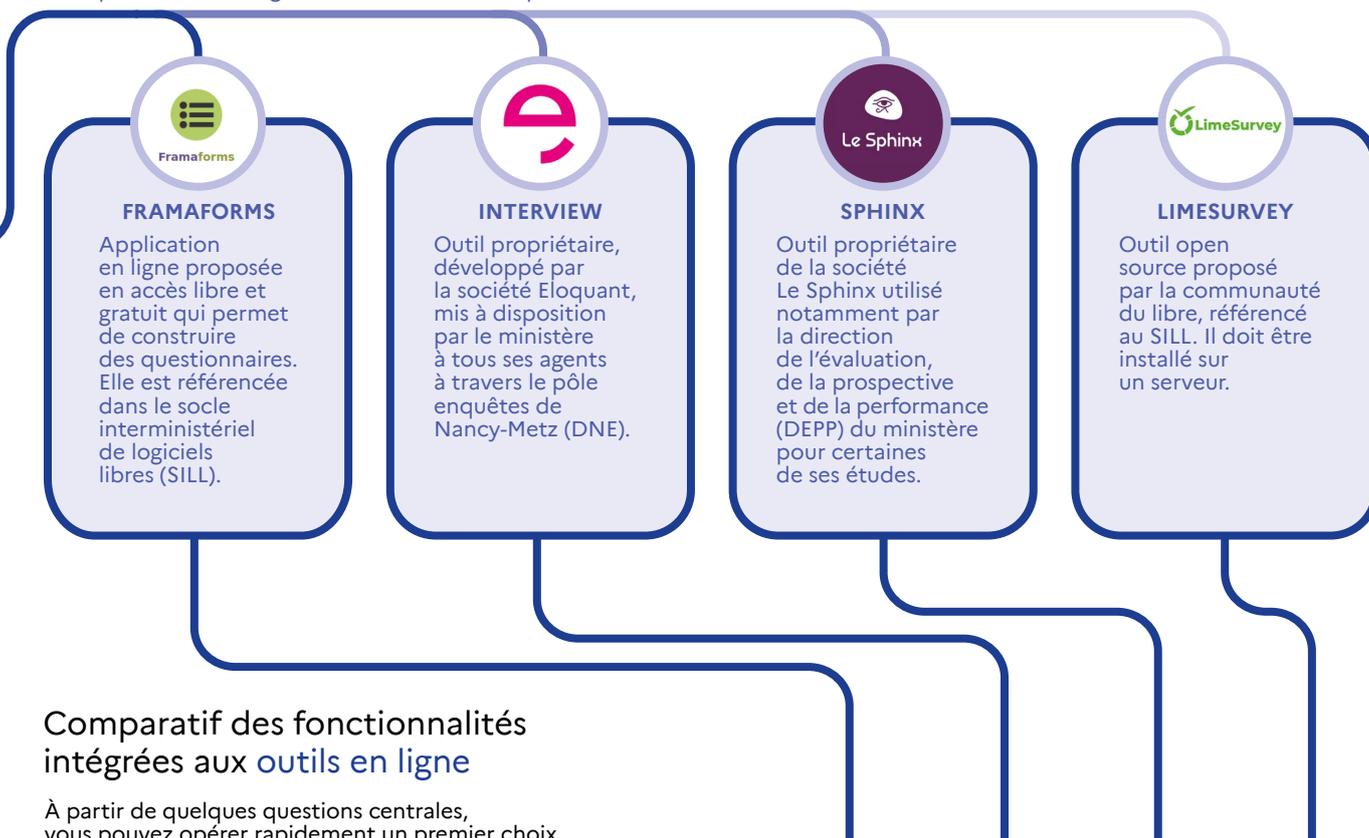
Le cas des outils « GAFAM »

L'utilisation des outils GAFAM, qui ne répondent pas aux exigences du RGPD, présente un risque juridique important pour le ministère, en sa qualité de responsable de traitement.

La circulaire du 5 juillet 2021 (Circ. n° 6282/SG, 5 juill. 2021) concernant la doctrine d'utilisation de l'informatique en nuage par l'État impose désormais à l'ensemble des services de l'État, en cas de recours à une offre de cloud commercial, de se doter d'une solution qualifiée « SecNumCloud », ou ayant une qualification européenne d'un niveau équivalent, et de s'assurer que la solution choisie soit immunisée contre toute réglementation extracommunautaire.

Or, à ce jour, les GAFAM n'assurent pas ce niveau de protection. C'est pourquoi, l'utilisation de leurs outils (par exemple, Office 365 ou Google Forms) est à proscrire.

Les quatre outils en ligne retenus dans ce comparatif



Comparatif des fonctionnalités intégrées aux outils en ligne

À partir de quelques questions centrales, vous pouvez opérer rapidement un premier choix.

	Framaforms	Interview	Sphinx	LimeSurvey
La diffusion à travers un outil de publipostage La diffusion de mon enquête doit-elle se faire auprès d'un nombre important de répondants avec une personnalisation des envois (liens personnalisés, informations personnelles, identifiants, etc.) ?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Le contrôle, le nettoyage des données et les traitements statistiques avancés Mon enquête nécessite-t-elle des fonctionnalités avancées pour nettoyer les données avant traitement ou faire appel à des analyses complexes (analyses multivariées...) ?			<input type="radio"/>	
Accès aux résultats en temps réel Les parties prenantes de mon enquête (commanditaire, partenaires...) demandent-elles à pouvoir suivre l'avancement de l'enquête et accéder à des résultats partiels ?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Personnalisation du questionnaire Mon questionnaire nécessite-t-il de développer des mises en forme ou des contrôles spécifiques en HTML/JavaScript ?				<input type="radio"/>
La facilité de prise de main de l'outil en général Ma priorité est-elle de disposer d'un outil facile à prendre en main, sans passer trop de temps à l'apprentissage de ses fonctionnalités ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Gestion des droits d'accès et confidentialité Dois-je limiter les accès à la plateforme d'enquête et gérer finement les droits d'administration de l'enquête ?			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Données externes Dois-je incorporer des données externes dans les réponses des personnes interrogées avant diffusion du questionnaire ?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Analyse sémantique Dois-je réaliser des analyses sémantiques sur des réponses de type « texte libre » ?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Accès à des conseils ou un support Ai-je besoin d'être accompagné pour la mise en œuvre de mon enquête ? Reportez-vous à l'encart ci-dessous pour avoir un aperçu de l'accompagnement proposé par le pôle enquêtes de Nancy-Metz lors de la création d'une enquête.		<input type="radio"/>		

L'offre de services du « Pôle enquêtes »

Philippe Simonetta, responsable du Pôle enquêtes national de la DNE, décrit la démarche suivie lorsqu'on confie au Pôle la mise en ligne complète d'une enquête

Quelle est l'offre de service du Pôle enquêtes national ?

Le Pôle enquêtes propose la prise en charge complète d'une enquête depuis sa conception jusqu'à sa mise ligne.

Quelle est la démarche suivie ?

Il s'agit d'une démarche complète de suivi de projet dans laquelle la maîtrise d'ouvrage (MOA) est impliquée dès le démarrage.

Quelles sont les étapes pour la mise en ligne d'une enquête lorsqu'elle est confiée au pôle enquêtes de Nancy-Metz ?

La MOA décrit d'abord son besoin. Nous vérifions si les informations à recueillir n'existent pas ailleurs, notamment dans les bases de données du système d'information de l'Éducation nationale. Nous analysons la faisabilité du projet et l'adéquation du questionnaire avec les contraintes du logiciel Interview.

Que se passe-t-il ensuite si la faisabilité du projet est avérée ?

Nous définissons un premier planning qui intègre les phases de conception-réalisation-qualification du questionnaire, la période d'ouverture et la date de restitution des résultats. Nous commençons par rédiger un document d'analyse appelé la *Fiche questionnaire*, qui constituera le cahier des charges de l'enquête.

Nous enrichissons la fiche par des informations sur le paramétrage précis du questionnaire en prenant en compte les contraintes du logiciel. La fiche est ensuite normalisée dans un nouveau document appelé *Définition du questionnaire* qui permettra de le traduire en langage Interview.

Les modalités de diffusion de l'enquête et les relances éventuelles sont définies dans la *Fiche questionnaire*.

Comment est validé le questionnaire ?

Une maquette du questionnaire est développée, elle est soumise à la MOA qui la valide. Pour l'envoi en nombre par courriels (publipostage), un test de diffusion préalable est réalisé.

Lorsque la recette est prononcée, l'enquête est ouverte, relancée et clôturée selon les dates définies dans le planning et enregistrées dans la *Fiche questionnaire*.

Comment sont restitués les résultats ?

Nous livrons à la MOA le fichier brut des réponses et les tableaux de bord proposés par le logiciel.



POUR EN SAVOIR PLUS

En annexe : tableau comparatif détaillé des différentes fonctionnalités

Ce document est édité par le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse à l'attention des directions d'administration centrale et des services déconcentrés.

enquetes-stats.centrale@education.gouv.fr

Pôle enquêtes de Nancy-Metz :
enquetes.orion.education.fr/ppe/
questionnaire@ac-nancy-metz.fr

Tableau comparatif détaillé des différentes fonctionnalités

	FRAMAFORMS	INTERVIEW	SPHINX	LIMESURVEY
Modalités d'accès à l'outil	Application full web Accès avec un compte individuel	Application full web Accès avec compte individuel sur demande auprès du pôle Interview Un espace par académie, un espace par direction d'administration centrale Possibilité d'ouvrir des accès pour le reporting seulement	Application modulaire : partie web et partie cliente sur poste de travail Demande de création de compte à la DEPP. Nombre limité de licences Possibilité d'ouvrir des accès pour le reporting seulement	Application full web Accès avec compte individuel Demande de création de compte et d'affectation dans un groupe à la DEPP
Support	Framasoft et Yakform. Communauté de logiciel libre mais pas d'équipe dédiée.	Rôle du pôle national d'enquête de Nancy pour des prestations d'accompagnement et de formation Ressources en ligne.	Ressources en lignes. Dépannage et aide ponctuelle par CISAD (DEPP)	Forum et documentation en ligne. Dépannage et aide ponctuelle par le CISAD (DEPP)
Confidentialité	Oui : hébergement extérieur au MENJS (en Allemagne)	Oui : hébergement sur serveurs sécurisés en France chez le prestataire.	Oui, hébergement sur serveur DEPP	Oui, hébergement sur serveur DEPP
Diffusion du questionnaire	Chaque compte dispose d'un espace cloisonné	Par défaut non : tous les utilisateurs voient les enquêtes de la direction ou de l'espace dont il est membre. Coût supplémentaire pour disposer d'espaces différenciés.	Chaque compte dispose d'un espace cloisonné enquêtes et résultats.	Chaque compte dispose d'un espace cloisonné enquêtes et résultats. Pas de limitation en termes de nombre de comptes
	Interface facile à prendre en main pour réaliser des questionnaires simples	Interface simple et relativement explicite dans la diversité des choix.	Interface de la version web simple à prendre en main, La version poste de travail, riche fonctionnellement, est plus difficile à appréhender	Interface difficile à prendre en main, très riche fonctionnellement.
	Basique, diffusion d'un lien par courriel ou intégration dans une page web au moyen d'un iframe.	Toutes les fonctionnalités classiques : lien unique, mailing, anonymisation, accès protégé	Toutes les fonctionnalités classiques : lien unique, mailing, anonymisation, accès protégé Possibilité d'accès différenciés par login et mdp à des mini site avec fonctionnalités avancées : multi répondants, accès documentaire, accès aux résultats, etc. LDAP non intégré à ce jour	Possibilité d'accès au questionnaire par login et mdp. Pas de LDAP.
	Non	Visualisation de l'état de la diffusion des courriels reçus, ouverts... et des réponses (abandon, partielles, complètes...)	Visualisation de l'état de la diffusion des courriels reçus, ouverts... et des réponses (abandon, partielles, complètes...)	Suivi de distribution, taux de réponse, abandon, résultats
	Possibilité d'alerte par courriel à chaque validation de réponse	Possibilité de configurer des alertes par courriel auprès de personnes identifiées, en fonction d'événements : nouvelles réponses, réponse spécifiques à une question, etc.	Notification par courriel quand une réponse est enregistrée ou modifiée.	Notification par email quand une réponse et enregistrée ou modifiée.
	Non	Oui. Environ 2000 courriels / heure.	Oui. Environ 2000 courriels / heure. Programmation simple d'envois différés, par lots de mails.	Oui. Pas d'envoi différé. Envoi par lot de 50 messages.
	Non	Oui, déclaration de variables typées dans le logiciel	Oui, déclaration de variables typées dans le logiciel ou création automatique à l'import	Oui, déclaration des variables typées à la création du questionnaire.
Capacité à supporter des enquêtes à forts volumes	Oui	Oui	Oui, 10 000 répondants simultanés	Oui, 10 000 répondants simultanés.
Variété des types de questions	Choix varié : fermées uniques, multiples, échelles, numériques, textes, code, images, dates, dépôt fichier.	Choix varié : Fermées uniques, multiples, échelles, numériques, textes, code, images, dates, dépôt de fichier.	Choix varié : fermées uniques, multiples, échelles, numériques, textes, code, images, dépôt de fichier. Possibilité de réutiliser des questions stockées dans une bibliothèque, et d'importer des modalités de réponses	Choix variés : fermées uniques, multiples, échelles, numériques, textes, code Création et utilisation de bibliothèques de modalités partagées. Tous les éléments disponibles pour des formulaires web.
Structuration du questionnaire	Interface très simple, logique de construction très linéaire. Limité au niveau de la variable : types, bornes, format de valeurs	Interface simple et intuitive Limité au niveau de la variable : types, bornes, format de valeurs	Interface simple et fonctionnelle Contrôles de cohérence avancés : au niveau de la variable, entre variables, calcul dynamique de nouvelles variables	Interface plutôt complexe Contrôles de cohérence : au niveau de la variable et entre variables
Mise en forme et personnalisation du questionnaire	Ne concernent que l'affichage des questions et les réponses obligatoires	Concernent l'affichage des questions, les modalités de réponses, la redirection au sein du questionnaire.	Concernent l'affichage des questions, les modalités de réponses, la redirection au sein du questionnaire.	Concernent l'affichage des questions, les modalités de réponses, la redirection au sein du questionnaire.
	Limité aux thèmes graphiques proposés	Une dizaine de modèles graphiques personnalisables à travers la modification de la feuille de style associée : couleurs, fond, taille, police, logo, titres. Mode création	Une dizaine de modèles graphiques personnalisables à travers la modification de la feuille de style associée : couleurs, fond, taille, police, logo, titres. Mode création	Complexe. Personnalisation poussée via CSS et javascript.
	A vérifier	Oui, un thème accessible	Oui	Possible sous condition de créer ou modifier un thème de façon à ce qu'il soit compatible RGAA.
	N.A	Utilisation facile mais fonctionnalités très basiques	Utilisation facile en mode dépeuplement automatique, mais plus complexe sur les traitements avancés	Complexe.
	Non	Oui, possibilité d'accès aux réponses, modification par réponse, export et import.	Oui, possibilité d'accès aux réponses, modification par réponse, export et import, y compris import de variables, fusion d'enquêtes. Calculs automatiques de variables avec fonctions avancées (logiques, mathématiques, etc.)	Accès et corrections des variables saisies.
	N.A	Traitements standards : tris à plats, croisés, évolutions. Présentation sous forme de tableaux, graphiques	Traitements standards : tris à plats, croisés. Présentations sous forme de tableaux, graphiques, cartes Contrôles statistiques, dépendances de variables, Kpi2 Traitements avancés : ACP, Multivariées... Datavisualisation avancée. Analyse sémantique	Contrôles statistiques. Possible de filtrer les réponses.
	Non	Non	Oui, redressement de données, recodage de variables...	Non
	Interface web. Liée au compte, non déléguable	Interface web, création de portail de restitution Lien public ou avec profilage d'accès.	Interface web, création de portail de restitution Lien public ou avec profilage d'accès.	Interface web Visualisation des résultats dans l'outil.
Restitution des résultats	Choix limité	Choix limité aux représentations standards en 2D : tableaux, graphiques de type histogrammes, camemberts, radars, nuage de mots Construction possible d'un rapport en mode automatique ou personnalisé	Représentations standards et avancées en 2D et 3D : tableaux, graphiques variés, cartographie selon découpage géographique intégré (région, académie, département), nuage de mots. Présentation de rapports en mode automatique ou personnalisé	Non.
	Non	Oui, différentes configurations possibles et traitement en continu des données.	Oui, dont un module de datavisualisation permettant de générer une infographie dynamique	Non.
	Oui, aux formats csv ou xls.	Oui Les résultats aux formats : xls, ppt, pdf, format image. Les données brutes (complètes ou filtrées) au format tableau.	Oui Les résultats aux formats : xls, ppt, pdf, format image. Les données brutes (complètes ou filtrées) au format tableau.	Export PDF, Excel, CSV, Word, etc.