

ENTRETIENS téléphoniques assistés par ordinateur : le système CATI

Dossier d'information

Dans ce dossier d'information, vous trouverez des conseils pratiques sur l'utilisation du système CATI de SurveyCTO. Ce dossier a été développé en collaboration avec SurveyCTO et s'inspire de leur guide de démarrage « Basic CATI Starter Kit ».

Ce dossier vise à fournir des consignes d'utilisation étape par étape pour le système CATI. Il est fondé sur une approche déjà adaptée au contexte du travail de développement et d'aide humanitaire international. Ce dossier d'information est destiné à des utilisateurs et utilisatrices connaissant déjà SurveyCTO.

Il est à noter que SurveyCTO fournit deux options d'utilisation du système CATI : avec ou sans la gestion des cas (voir la section [Informations supplémentaires](#) pour en savoir plus). Selon les tests réalisés à l'aide de ce logiciel, le présent dossier d'information adopte l'approche préférée par Oxfam, à savoir l'approche sans gestion des cas. Des fonctionnalités avancées sont disponibles avec la version « Advanced CATI sample workflow » de SurveyCTO, mais ces dernières ne sont pas traitées dans le présent dossier.

De quoi ai-je besoin pour commencer ?

Pour utiliser le système, vous aurez besoin des ressources suivantes :

Ressources requises	Ressources souhaitables
<ul style="list-style-type: none">• Un abonnement à SurveyCTO¹• Des connaissances préalables sur SurveyCTO (création d'un formulaire, gestion des utilisateurs/trices et collecte des données)• Le numéro de téléphone des personnes à interroger• Votre outil de collecte des données (enquête) au format Excel (XLS)• Un smartphone• Un budget afin de couvrir les frais de communication	<ul style="list-style-type: none">• Un casque/des écouteurs

Remarque sur les formulaires Excel : Ce dossier d'information a été créé en partant du principe que ses lecteurs et lectrices savent créer des formulaires sur Excel, plutôt que sur l'outil de création de formulaires en ligne de SurveyCTO.

Comment installer le système CATI ?

L'installation du système CATI de SurveyCTO se fait en cinq étapes (et une étape facultative). Le dossier d'information vous accompagne à travers chacune de ces étapes.

Étape 1 : [Intégrer le système CATI à votre outil de collecte des données \(enquête\)](#)

Étape 2 : [Préparer la liste d'appels](#)

Étape 3 : [Charger dans SurveyCTO](#)

Étape 4 : [Installer votre outil de collecte de données \(téléphone portable\)](#)

Étape 5 : [Former votre équipe chargée de la collecte de données](#)

Étape 6 : [Créer votre tableau de bord \(facultatif\)](#)

¹Plus informations, notamment sur le prix, sont disponibles ici : <https://www.surveyccto.com/>

Informations supplémentaires

En fin d'annexe, vous trouverez des informations supplémentaires sur les thèmes suivants :

- [Audits audio](#)
- [Système CATI avec ou sans gestion des cas](#)
- [Chiffrement](#)
- [Assistance supplémentaire](#)

Étape 1 : Intégrer le système CATI à votre outil de collecte des données

1.1 Téléchargez et ouvrez le **modèle d'enquête CATI** (fichier Excel « **CATI Survey Template** »). Activez la modification du contenu.

1.2 Allez sur l'onglet « **Settings** ». Entrez un titre pour le formulaire et un identifiant dans les cellules surlignées en jaune.

Attention !

- L'identifiant du formulaire ne doit contenir aucun espace. Vous pouvez utiliser le tiret bas à la place : `Phone_survey_PDM`

form_title	form_id	version	public_key
		2009111522	

1.3 Ouvrez l'outil de collecte de données (par ex., l'enquête auprès des ménages ou l'outil de suivi post-distribution) dans le format XLS.

1.4 Vous devez impérativement copier/coller votre enquête dans le premier onglet du **modèle d'enquête CATI** (nommé « survey » en anglais). Les informations doivent être copiées dans l'espace vide entre les **lignes 46 et 68**.

Attention !

- Pour ce faire, vous pouvez ajouter ou supprimer autant de lignes que nécessaire.
- Vous devez copier/coller toutes les données, y compris dans les colonnes *Relevance*, *Constraints*, etc. Si vous copiez/collez une ligne entière, assurez-vous que les colonnes soient dans le même ordre dans les deux feuilles de calcul.
- Les métadonnées, le consentement et les notes de fin/remerciements sont déjà comprises dans le modèle, donc il n'est pas nécessaire de les copier. N'essayez pas de supprimer celles déjà présentes car elles sont liées aux fonctionnalités plus larges du formulaire.

1.5 Vous devez absolument répéter cette procédure avec vos listes de choix (options de réponse).

Copiez/collez vos listes de choix à partir de votre outil de collecte de données dans le **modèle d'enquête CATI** (deuxième onglet, « **choices** »)

Attention !

- **Ne supprimez pas** les listes de choix figurant déjà dans le modèle. Cependant, certains choix (par ex., oui/non) sont déjà inclus dans le formulaire, donc il vous faudra peut-être supprimer tout doublon figurant également dans vos propres listes de choix.

list_name	value	label
feeling	3	Fine
feeling	4	Good
feeling	5	Great

1.6 Modifiez la section relative au consentement en fonction de vos besoins et exigences. Pour ce faire, remplacez les données dans la cellule C41 par la question sur le consentement ayant été adaptée au contexte de votre collecte de données.

Attention !

- Pour plus d'informations sur comment obtenir le consentement éclairé, consultez le kit de gestion responsable des données d'Oxfam² et le cinquième

- rapport de la série « Going Digital »³.
- Les options de réponse aux questions sur le consentement font déjà partie du formulaire et ne doivent pas être éditées. Elles sont les suivantes :
 - *Consent à répondre à l'enquête maintenant*
 - *Consent à répondre à l'enquête, mais pas maintenant*
 - *Ne consent pas à répondre à l'enquête*

1.7 Vous pouvez fixer un nombre de tentatives d'appel maximum dans le système CATI. Par exemple, si le nombre défini de tentatives d'appel pour un ou une répondante a été effectué, aucune autre tentative ne peut être faite et la personne sera retirée de la liste d'appels.

Le système limite à **trois tentatives** par défaut. Pour augmenter ou réduire le nombre de tentatives, vous devez éditer les informations dans la colonne de calcul, **ligne 30 « stop_at » (cellule Q30)**. Par exemple, si vous souhaitez fixer un maximum de cinq appels, vous devez remplacer **int(3)** par **int(5)**.

1.8 Enregistrez une copie du formulaire et passez à l'**étape 2**.

² <https://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/responsible-data-management-training-pack-620235>

³ <https://policy-practice.oxfam.org/resources/going-digital-privacy-and-data-security-under-gdpr-for-quantitative-impact-eval-62088>

Étape 2 : Préparer la liste d'appels

Avant de commencer... Lors de cette étape, vous devrez saisir les coordonnées des personnes que vous contacterez. Vous devez donc vous munir des coordonnées (par ex., le numéro de téléphone) de vos répondant-es avant de vous lancer dans cette deuxième étape.

- 2.1 Téléchargez et ouvrez le fichier Excel « **Respondents Template** ». Activez la modification du contenu.

Attention !

- Avec le modèle, vous trouverez un exemple de liste d'appels dans le dossier de ressources : « **Respondents Example (Filled in)** ».

- 2.2 Saisissez les coordonnées de vos répondant-es dans le fichier Excel. Le tableau ci-dessous fournit des consignes relatives aux informations devant être saisies dans chaque colonne.

- 2.3 Une fois que vous avez ajouté les coordonnées de vos répondant-es, vous devez enregistrer le fichier.

Attention !

- Si votre liste est longue, nous vous conseillons d'enregistrer le fichier au format CSV. Cela favorisera un chargement plus rapide.

respondents _details	id_key	users	resp_pn	full_name	address	num_calls	callback_tim e	last_call_stat us	needs_revie w	now_complet e
-------------------------	--------	-------	---------	-----------	---------	-----------	-------------------	----------------------	------------------	------------------

<p>Cette colonne contient une formule et sera renseignée automatiquement lorsque les autres cellules seront remplies.</p> <p>Une fois que vous avez ajouté les données, faites glisser cette colonne vers le bas afin d'appliquer la formule sur toutes vos lignes.</p>	<p>Chaque répondant-e doit recevoir un numéro d'identification unique. Par souci de facilité, nous vous conseillons de commencer ce numéro d'identification à 1 et d'augmenter de 1 à chaque fois.</p>	<p>Cette colonne sert à attribuer les appels à chacun-e de vos enquêteurs/trices.</p> <p>Pour ce faire, vous devez impérativement saisir dans cette colonne les noms d'utilisateur des enquêteurs/trices à qui vous souhaitez attribuer l'appel. Le nom d'utilisateur leur est attribué lorsque vous les ajoutez en tant qu'utilisateur/trice dans SurveyCTO.</p>	<p>Saisissez le numéro de téléphone du/de la répondant-e.</p> <p>Remarque : Le numéro de téléphone apparaîtra tel quel sur le numéroteur téléphonique. Par conséquent, si un indicatif international est nécessaire pour réaliser l'appel, n'oubliez pas de l'inclure dans le fichier Excel.</p>	<p>Entrez le nom du/de la répondant-e.</p>	<p>Vous pouvez indiquer ici des informations concernant le lieu où se trouve le/la répondant-e. Par souci de confidentialité, nous vous conseillons de ne pas entrer d'adresse précise, mais plutôt d'indiquer le gouvernorat, le district ou le sous-district où vit la personne.</p>	<p>Indiquez « 0 ».</p>	<p>Aucune action requise : laissez la cellule vide.</p>	<p>Aucune action requise : laissez la cellule vide.</p>	<p>Aucune action requise : laissez la cellule vide.</p>	<p>Cette cellule doit toujours contenir « No ».</p>
---	--	---	---	--	--	------------------------	---	---	---	---

Étape 3 : Charger dans SurveyCTO

Avant de commencer... Pour transférer la structure de votre formulaire et la liste de répondant-es dans l'ensemble de données d'un serveur, vous devrez être connecté-e avec les autorisations d'utilisateur appropriées⁴.

3. Téléchargez le dossier ZIP suivant à partir du Dossier d'information :

- 1 • **Phone Call Plug In :**
<https://github.com/surveycto/phone-call/raw/master/phone-call.fieldplugin.zip>

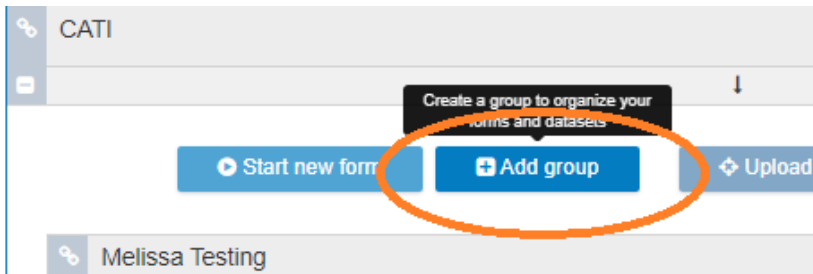
⁴ <https://docs.surveycto.com/04-monitoring-and-management/01-the-basics/00b.managing-user-roles.html>

- **Table Plug In :**
<https://github.com/surveycto/table-list/raw/master/table-list.fieldplugin.zip>

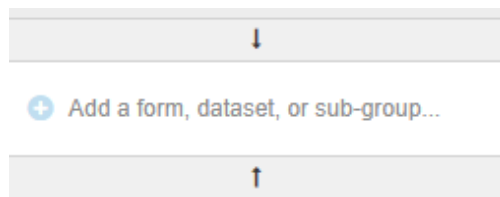
3.
2
3.
3

Connectez-vous à SurveyCTO et ouvrez l'onglet « **Design** ».

Créez un groupe. Ici, vous allez charger les fichiers XLS et Excel/CSV que vous avez créés lors des étapes 1 et 2.



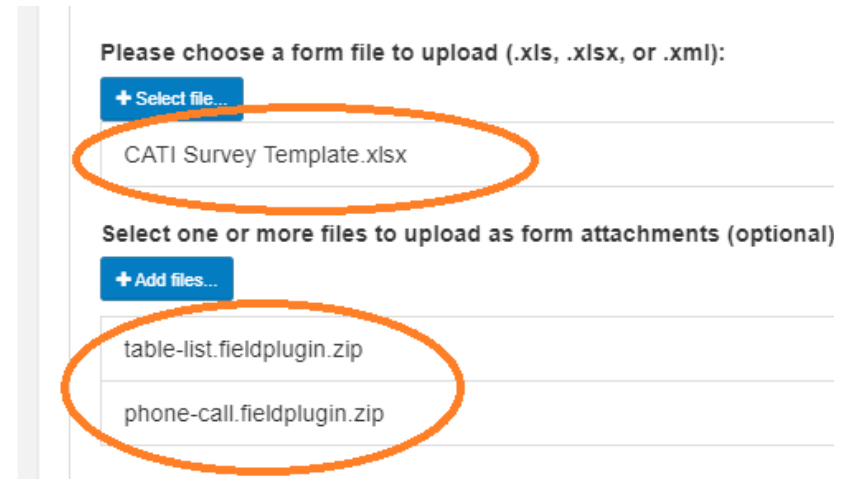
Dans le groupe, cliquez sur le bouton « **Add a form, dataset or sub-group** ».



Cliquez sur « **Upload Form Definition** » et sélectionnez le fichier Excel que vous avez créé lors de l'étape 1 (**CATI Survey Template**).

Joignez également les plug-ins (« Phone Call » et « Table ») en annexe lors du chargement. Ces derniers doivent être joints au format ZIP. Il ne faut pas extraire le contenu.

Cliquez sur « **Upload** ».



Information



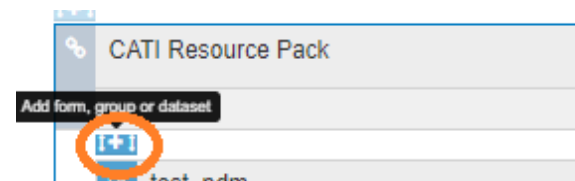
Form uploaded successfully.

Number of optional support files: 2.

New submissions will be auto-approved as they come in. To be able to review and correct incoming submissions, [click here to edit workflow options](#).

OK

3. Dans le même groupe que celui de votre fichier XLS, vous devez créer un ensemble de données. Pour ce faire, cliquez sur « + »
4. puis sur « **Add server dataset** ». Lorsque vous cliquez sur ce bouton, l'ensemble de données par défaut sera « **New dataset for data** ». Cela ne doit pas être modifié.



Start new form Add group Upload form definition Add server dataset

Create a new dataset ?

Help

Is this what you want? Server datasets are for attaching data to forms, case management, and advanced data flows. You don't need a server dataset to download data submitted for any form, for that, just go to the *Export* tab. [Click here to learn more about server datasets...](#)

New dataset for data New dataset for cases New dataset from definition

Dataset title:
respondents

Dataset ID:
respondents

Please choose a dataset file to upload (.csv or .xlsx, optional):

+ Select file...

Respondendents Template.csv

Le titre de l'ensemble de données et l'identifiant doivent être « **respondents** ». Si vous avez un ensemble de données nommé « **respondents** » dans votre serveur, veuillez suivre les instructions de l'encadré de la page suivante.

Vous devez ensuite sélectionner le fichier Excel ou CSV que vous avez préparé lors de l'étape 2 et cliquer sur « **Create dataset** ». Une fois l'ensemble de données créé, l'encadré « **Data Preview** » s'affiche (aperçu page suivante). Sélectionnez « **Keep it** ».

VOUS DISPOSEZ DÉJÀ D'UN ENSEMBLE DE DONNÉES NOMMÉ « RESPONDENTS » ?

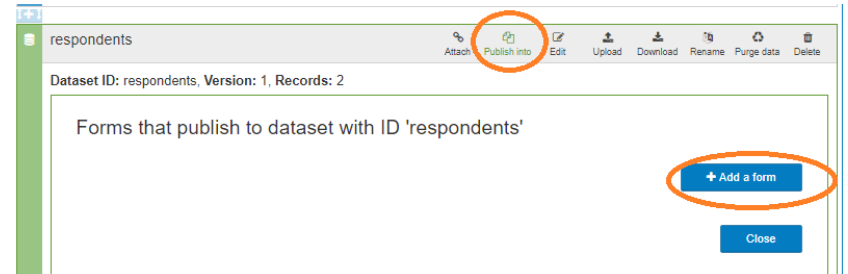
Si vous disposez déjà d'un ensemble de données appelé « respondents » dans votre serveur, venant par exemple d'une ancienne série d'entretiens, vous ne pourrez pas en créer un deuxième. Mais vous pouvez par exemple appeler ce nouvel ensemble données « respondents2 ». Si vous optez pour cette solution, vous devrez également apporter quelques changements à l'outil de collecte de données que vous avez développé lors de l'étape 1.

Pour ce faire, ouvrez l'outil de collecte de données. Dans la colonne N, vous trouverez les fonctions de calcul. Ces fonctions sont réglées

3. L'ensemble de données que vous avez créé apparaît désormais dans le groupe.

5 Cliquez sur « **Publish into** » qui apparaîtra à droite du nom de l'ensemble de données, puis sur « **Add a form** ».

Sélectionnez l'outil de collecte des données que vous avez chargé

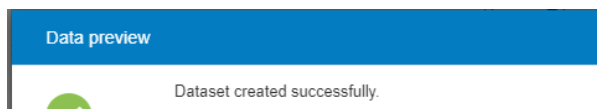


à l'étape 3.3.

3. Cliquez sur le bouton « **Add** » sous le nom du formulaire puis remplissez le tableau « Field mapping » de façon à ce qu'il corresponde au tableau de la page suivante.

6

Afin de compléter le mappage, ajoutez une ligne puis sélectionnez le champ désiré dans la zone de texte sur le côté gauche. Le contenu sera automatiquement renseigné dans la zone de texte sur la droite. Dans certains cas, vous devrez supprimer le contenu de la zone de texte et le changer à partir du menu déroulant.



2 records were added.

respondents_details	id_key	users	resp_pn
101 Melissa Oxford 0	101	Enumerator1	123456789
102 Paul London 0	102	Enumerator2	123456789

Field mapping

id → id (Delete dataset and start over / **Keep it**)

pub_to_users → users (Delete)

callback_time → callback_time (Delete)

phone_response_shor → last_call_status (Delete)

call_num → num_calls (Delete)

needs_review → needs_review (Delete)

now_complete → now_complete (Delete)

respondents_details → respondents_details (Delete)

3. Sélectionnez « **Id** » dans le menu déroulant « **Field Form to identify unique records** ». Laissez le reste vide et cliquez sur **7**

Form field to identify unique records (optional):

id

If there is already a matching row in the dataset, it will be updated.

« **Save** ».

3. Sélectionnez l'option « **Attach** », qui apparaît sur l'ensemble des données (à côté de « Publish into »). **8**

respondents

Dataset ID: respondents, Version: 1, Records: 2

Attach (circled in orange)

3. Sélectionnez l'enquête que vous avez créée à l'étape 3.3 et cliquez sur « **Close** ». **9**

Attention !

- Le tableau sera vide, sauf si des appels vous ont été attribués dans la colonne « users » de votre fichier répondants.

Étape 4 : Installer votre outil de collecte de données

Choisir les bons paramètres

Pour que la liste des dossiers soit mise à jour après chaque appel ou tentative d'appel, vous devez activer certains paramètres dans votre application SurveyCTO Collect. Pour accéder aux paramètres, ouvrez l'application et cliquez sur les trois points dans le coin droit de l'écran, puis sur « **General Settings** ».



SurveyCTO Collect v2.70

Secure, high-quality data-collection

Sélectionnez ensuite les options suivantes, afin que la liste d'appels soit mise à jour automatiquement avec l'issue de chaque tentative d'appel :

- Auto send with Wi-fi⁵
- Auto download with Wi-Fi⁶
- Auto download on demand

Pour veiller à ce que la liste d'appels soit bien enregistrée sur l'appareil, vous devez activer les paramètres suivants. Cliquez sur les trois points comme sur l'image ci-dessus, puis sur « **Admin Settings** ».

- Admin Password** : Créez un mot de passe afin de verrouiller les paramètres sur l'appareil avant la distribution à l'équipe de collecte des données.

⁵Si vous n'utilisez pas le wifi, mais un réseau/les données mobiles, sélectionnez plutôt « **Auto send with Network** ».

⁶Si vous n'utilisez pas le wifi, mais un réseau/les données mobiles, sélectionnez plutôt « **Auto send with Network** ».

- **App Passcode** : En activant cette option, un mot de passe sera requis pour ouvrir l'application SurveyCTO Collect.

Enfin, nous vous conseillons de tenir votre téléphone en mode paysage (en activant la fonction de rotation automatique de l'écran de votre téléphone). En effet, en mode portrait, vous ne verrez peut-être pas la liste d'appels dans son intégralité.

Les formulaires et les appareils doivent maintenant être opérationnels ! Vous pouvez les tester !

Étape 5 : Former votre équipe chargée de la collecte de données

Comme pour toute collecte de données, en particulier lorsque de nouvelles méthodes ou logiciels sont utilisés, l'équipe de collecte des données doit recevoir une formation complète afin de garantir la sûreté et l'efficacité du processus.

Vous pouvez utiliser les documents de formation ainsi que l'exemple de protocole en annexe.

Étape 6 : Créer votre tableau de bord (facultatif)

Avant de commencer... Les explications suivantes vous guideront lors de la création d'un tableau de bord simple avec MS Excel. Cependant, vous pouvez adapter et éditer ce tableau de bord selon les données que vous souhaitez afficher. Vous ne devez pas nécessairement avoir un tableau de bord pour utiliser le système CATI, mais cela facilite le processus de suivi.

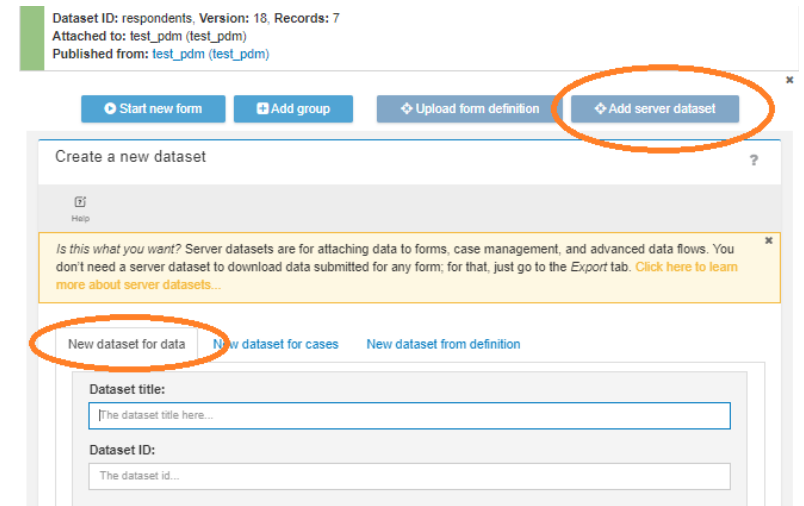
6.1 Pour créer le tableau de bord, vous devez d'abord créer un second ensemble de données contenant les données que vous souhaitez voir sur le tableau de bord.

Pour ce faire, connectez-vous à SurveyCTO et cliquez sur l'onglet « Design ».

Localisez le groupe contenant l'outil de collecte de données et l'ensemble de données sur les répondant-es puis cliquez sur « Add Server Dataset ». L'ensemble de données par défaut sera « New dataset for data ». Ne changez pas ce nom.

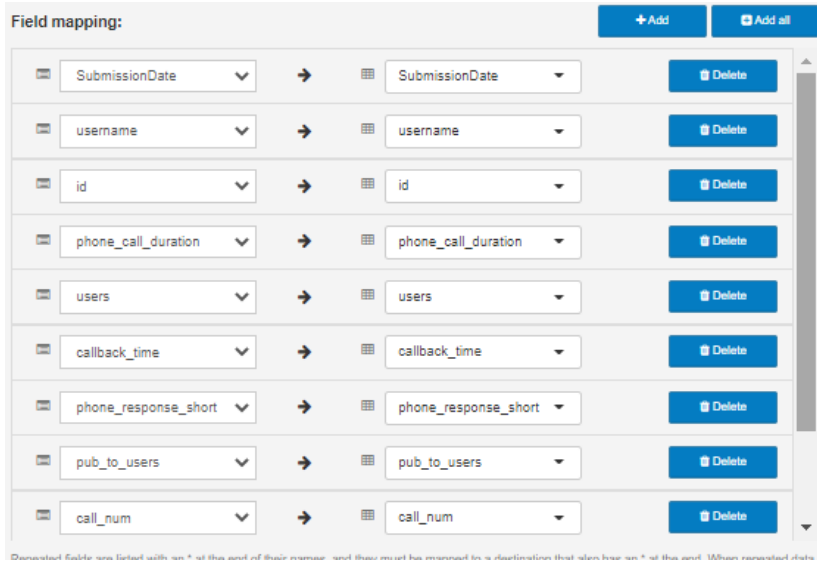
Vous pouvez nommer l'ensemble de données comme vous le souhaitez. Nous vous conseillons « dashboard data » (ID : dashboard_data_projectname).

Cliquez ensuite sur « Create Dataset ». Ne chargez aucun fichier.



6.2 Cliquez sur « Publish into » dans l'ensemble de données puis sur « Add a form ». Vous devez sélectionner votre outil de collecte des données (enquête).

Ajoutez ensuite les champs ci-après. Vous pouvez toujours ajouter plus de champs, selon les données que vous souhaitez inclure à votre tableau de bord. Cependant, n'incluez jamais de données personnelles ou sensibles dans le mappage des champs. De telles informations ne doivent pas figurer dans le tableau de bord.



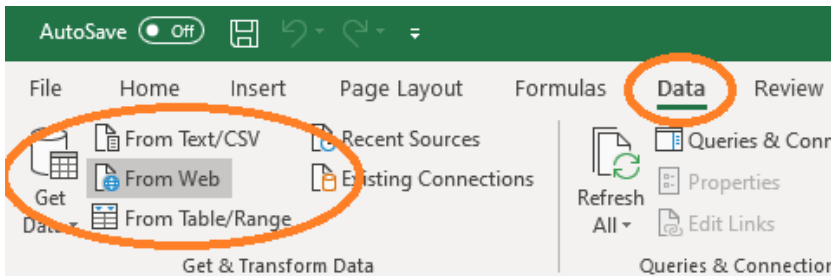
Une fois que vous avez terminé le mappage, laissez les champs suivants vides : « **Form field to identify unique records** » et « **Include form submissions whenever the field is 1** ».

Cochez la case « **Publish existing data** ».

6.3 La prochaine étape consiste à relier les données de cet ensemble de données à votre tableau de bord.

Ouvrez un nouveau fichier Excel.

Dans une première feuille de calcul, cliquez sur « **Data** » dans la barre d'outils puis sur « **Get data from Web** ».



Pour créer le lien vers votre ensemble de données, vous utiliserez une URL construite comme suit :

<https://NOMDUSERVEUR.surveycto.com/api/v2/datasets/data/csv/NOMDEVOTREENSEMBLEDEDONNÉES>

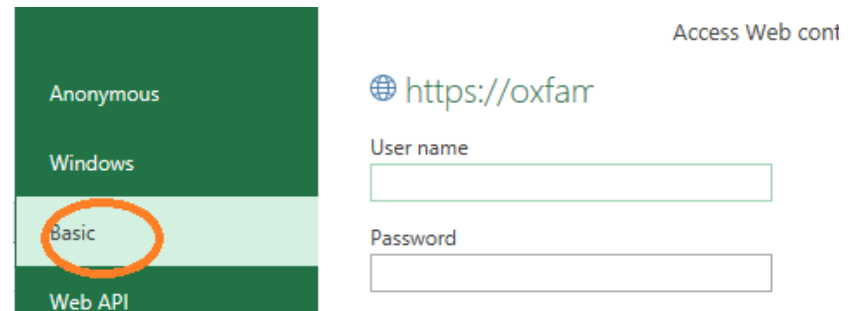
Par exemple :

https://oxfamdemo.surveycto.com/api/v2/datasets/data/csv/dashboard_data

6.4 Si c'est la première fois que les données sont reliées à Excel, vous devrez fournir vos identifiants SurveyCTO.

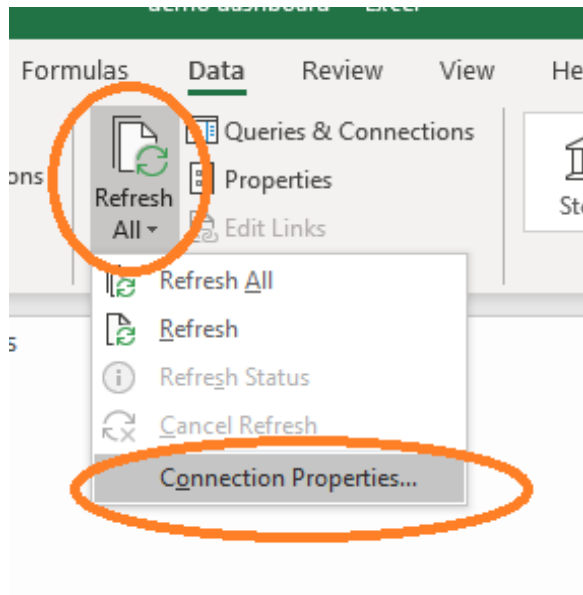
Cliquez sur « **Basic** » puis saisissez votre nom d'utilisateur et mot de passe SurveyCTO.

Vous obtiendrez ensuite un aperçu de vos données. Cliquez sur « **Load** ».

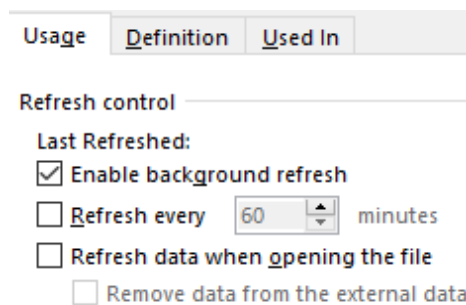


6.5 Il est possible de rafraîchir manuellement vos données en cliquant simplement sur « **Refresh** », mais vous pouvez également choisir la mise à jour automatique des données.

Cliquez sur « **Refresh All** » puis sur « **Connection Properties** ».



Vous pouvez ensuite choisir entre la mise à jour automatique à intervalles réguliers ou, au moins, à chaque ouverture du fichier.



6.6 Une fois que vos données sont importées et que la mise à jour est réglée, créez un deuxième onglet dans le fichier Excel. Vous pouvez ensuite créer votre tableau de bord en utilisant des tableaux et des graphiques.

7. Informations supplémentaires

7.1 Audits audio

La fonctionnalité pour audits audio n'est pas incluse dans les modèles du dossier d'information. Pour cette raison, vous ne pourrez pas réécouter vos entretiens lorsque vous exporterez les données. Consultez la documentation de SurveyCTO pour savoir comment ajouter cette option.

7.2 SYSTÈME CATI AVEC OU SANS gestion des cas

SurveyCTO fournit deux options d'utilisation du Basic CATI Starter Kit : avec ou sans la fonctionnalité de gestion des cas⁷. Le modèle fourni dans ce dossier est basé sur l'approche sans gestion des cas.

7.3 Chiffrement

Si vous envisagez de chiffrer vos données, vous devrez vous assurer que certains champs puissent être publiés de telle sorte que les données des répondant-es seront quand même extraites et apparaîtront dans la liste d'appels. Pour ce faire, veuillez à saisir « yes » dans la colonne « publishable » des champs suivants dans votre outil de collecte des données :

name	publishable
username	yes
caseid	yes
phone_call_duration	yes
users	yes
pub_to_users	yes
callback_time	yes

⁷Plus d'informations sur les deux approches et les différences entre ces deux approches sont disponibles ici : <https://docs.surveyccto.com/03-collecting-data/03-data-collection-workflow/02.case-management.html>

new_sortby	yes
call_num	yes
needs_review	yes
now_complete	yes
phone_response_sh ort	yes

Attention !

- Pour des raisons de confidentialité et de sécurité, veuillez à ce que les champs contenant des données personnelles ou potentiellement sensibles ne puissent être publiés.

7.4 Assistance supplémentaire

Pour toute question sur le système CATI dans SurveyCTO, rendez-vous sur le centre d'assistance de SurveyCTO^{8,9}.

⁸ <https://docs.surveyccto.com/02-designing-forms/01-core-concepts/03ze.field-types-audio-audit.html>

⁹ <https://support.surveyccto.com/hc/en-us>