



Alain Bouveret - PDG d'Eloquant

## Quand l'Education nationale s'y met : l'intégralité du corps professoral consulté en moins de deux mois

Lorsqu'on parle de relation client à Olivier Fischesser, le terme fait bondir ce chargé d'études au ministère de l'Education Nationale. Mais les enjeux, les outils, il les connaît, lui qui après ses études à Normale Sup' a « osé » travailler... dans le privé, à la Sofres, en charge d'études qualitatives notamment pour le marché automobile. Ce n'est donc pas un hasard si Najat Valleaud-Belkacem, sa ministre de tutelle, l'a chargé de mettre en place, avec les méthodes du privé, sa méthode de « démocratie participative ». Car pour faire passer sa réforme concernant la détermination d'un « socle commun » de connaissances, de compétences et de culture que chaque élève est censé maîtriser à ses seize ans, la ministre de l'éducation voulait prouver qu'elle avait consulté... rien moins que l'intégralité du corps professoral. Directement... mais sans pour autant froisser les ombrageux corps intermédiaires.

Ce qui représente l'envoi de pas moins de 800 000 questionnaires administrés sur internet.

Olivier Fischesser a fait appel à Eloquant, société iséroise spécialisée dans les logiciels pour centres d'appels et plus sur l'écoute client, premier métier de la société d'origine, Interview SAS.

**800 000 questionnaires envoyés, 9 000 pages de verbatim reçues**

Le PDG d'Eloquant, Alain Bouveret, qui gère des volumes

de plus de 4 millions d'enquêtes par mois pour des clients comme Orange, n'a pas été impressionné par l'ampleur de la tâche... mais souligne qu'« on ne traite pas une enquête comme celle-ci de la même manière qu'une enquête de satisfaction envoyée à des consommateurs ». « Les questions sont ouvertes, complexes, et les enseignants sont studieux, ils aiment s'exprimer », explique-t-il « Nous avons eu près de 9 000 pages de verbatim à traiter ». Il a donc fallu développer un moteur d'analyse sémantique spécifique en partant de zéro, puisqu'il n'y avait pas de corpus modèle ou de réponses-types à « entrer » dans le système. Questionnée sur ce point à l'Assemblée Nationale, la ministre a donc pu justifier d'une consultation de l'ensemble du corps professoral en moins de deux mois. Les fameux corps intermédiaires ? « Tout s'est bien passé, nous les avons également consultés et ils ont soumis leurs synthèses » répond Olivier Fischesser. Et si « seulement » 173 000 réponses sont parvenues, sur les 800 000 questionnaires envoyés par courriel... c'est surtout parce que ces courriels ont été envoyés à l'adresse « officielle » des enseignants, celle gérée par le ministère. « Et nous savons que le taux d'ouverture pour toute communication envoyée à ces adresses ne dépasse pas les 50% » avoue le fonctionnaire de la rue de Grenelle. « Un autre des objectifs de cette enquête était d'ailleurs de promouvoir l'utilisation de ces boîtes »... Tout ne change pas si facilement à l'Education Nationale...