
RAPPORT SUR L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2023 AUPRÈS DES UTILISATEURS DU CASD

CASD

Le CASD a mené en 2023 une enquête de satisfaction pour recueillir les avis des utilisateurs afin de faire évoluer les services et offrir une meilleure expérience utilisateur.

Cette enquête¹, en français et en anglais, a été adressée par mail à plus de 3200 utilisateurs actuels et passés du CASD². Elle s'est déroulée du 7 mars au 10 avril 2023, entre deux périodes de vacances scolaires pour permettre à un maximum de personnes de répondre. Au total, plus de 350 utilisateurs du CASD ont ainsi pu exprimer leur avis au travers de cette enquête.

Nous tenons à remercier l'ensemble des répondants d'avoir pris le temps de faire ces retours. Chaque remarque contribue, dès que c'est possible, à l'amélioration de nos services à moyen et long terme.

1 — Enquête non anonyme pour pouvoir faire un retour aux utilisateurs mais également enrichir les analyses en croisant les données avec celles liées aux projets de chaque utilisateur.

2 — Le champ de l'enquête couvre les utilisateurs de projets encore ouverts au 1er janvier 2022, les projets les plus anciens sont exclus de l'analyse, ceci afin de limiter les commentaires sur des expériences trop anciennes (les services du CASD ayant évolué). En revanche, les utilisateurs interrogés sur les projets toujours actifs peuvent avoir une ancienneté au CASD plus importante (cas d'un projet ayant débuté en 2016 et d'un utilisateur présent depuis cette date par exemple).

L'ACTIVITÉ DU CASD CONTINUE D'AUGMENTER

Depuis son lancement en 2009, le CASD a permis l'accès de 4 703 utilisateurs³ à des données confidentielles. Ils ont travaillé sur 1 379 projets distincts de recherche scientifique.

Actuellement, le CASD met à disposition **507 sources de données relevant de 32 producteurs différents...**

1 094
SD-BOX

actuellement déployées dans le monde

La croissance de l'activité du CASD se traduit aussi dans le nombre de boîtiers actuellement déployés ; ainsi, **1 094 SD-Box** sont actuellement déployées dont 84% en France (918 SD-Box) et 16% à l'étranger (176 SD-Box).

Le mode d'accès aux données du CASD est beaucoup plus souple que celui fourni par d'autres institutions à l'étranger : l'accès se fait à distance, grâce à la SD-Box sans avoir besoin de se déplacer sur un site dédié⁴.

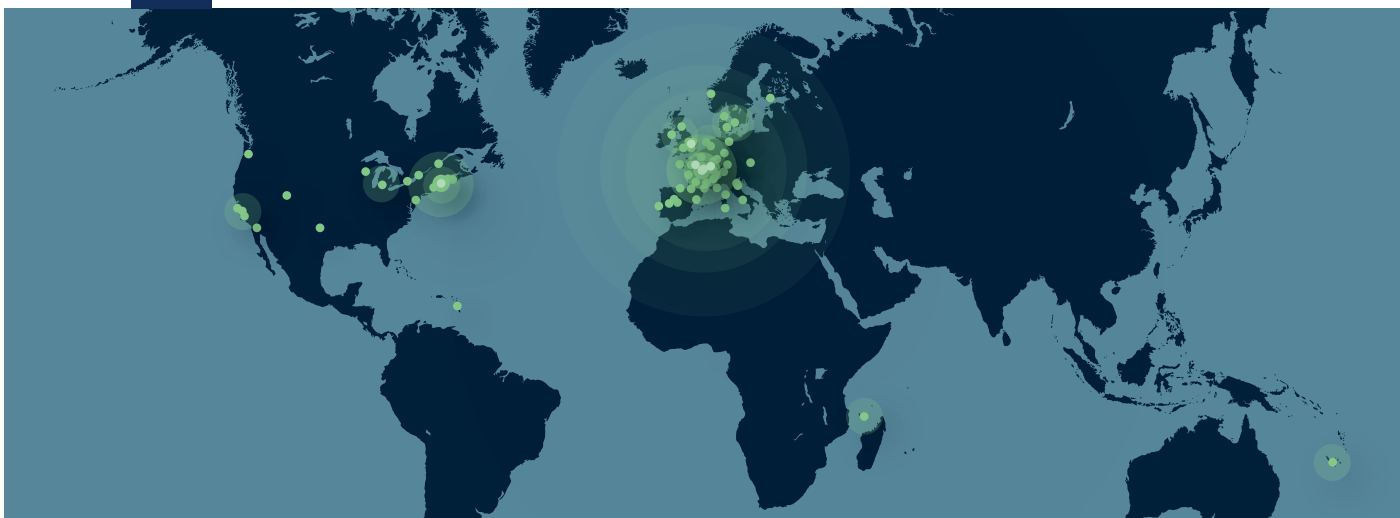
Il est également possible pour les utilisateurs de voir les données et de réaliser les traitements et analyses qu'ils souhaitent à partir de leur accès via la SD-Box. Cela nécessite néanmoins la mise en place par le CASD de contraintes techniques et de sécurité adaptées.

Pour d'autres plateformes d'accès aux données, l'utilisateur n'a pas accès lui-même aux données, il doit fournir son code qui est lancé sur les données par le fournisseur d'accès qui ensuite lui envoie les résultats et le journal du programme.

L'illustration géographique des SD-Box en France et à l'international met en évidence les avantages du CASD en termes d'accessibilité et de flexibilité d'accès aux données avec plus de 1000 points d'accès à travers l'Europe et une trentaine outre-Atlantique (*Figure 1*).

Figure 1

LOCALISATION DES SD-BOX À L'INTERNATIONAL



3 — Tous les chiffres dans ce document ont été extraits le **31/12/2023**. Ils peuvent connaître une évolution à la date de publication de ce rapport.

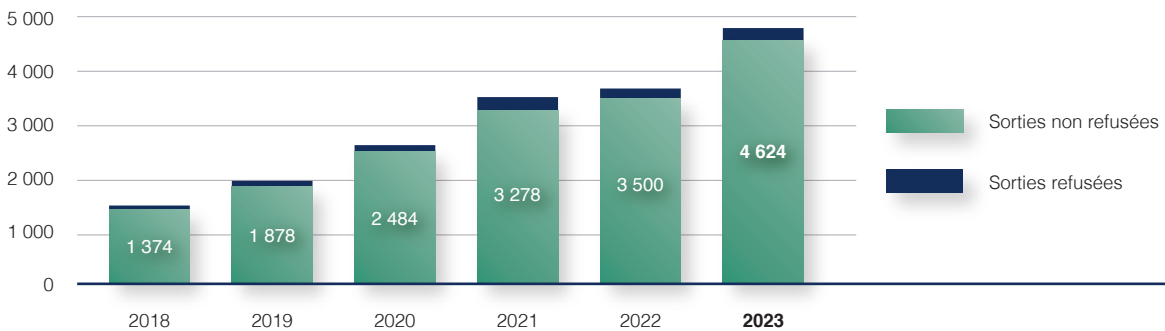
4 — C'est le cas par exemple pour les données de l'IAB en Allemagne, où les utilisateurs doivent se déplacer dans des « Safe Rooms » agréées pour voir et travailler sur les données. Ils n'ont par ailleurs pas la possibilité de faire des exports de leurs résultats. Ce sont les agents d'IAB qui lancent les codes des utilisateurs et leur envoient par la suite les résultats.

La croissance de l'activité se traduit également par l'augmentation du nombre de sorties demandées par les utilisateurs (*Figure 2*) : +34% en 2021 ; +5% en 2022 ; +32% en 2023

4 624
SORTIES EN 2023

Figure 2

FRÉQUENCES DES SORTIES REVUES PAR LE CASD



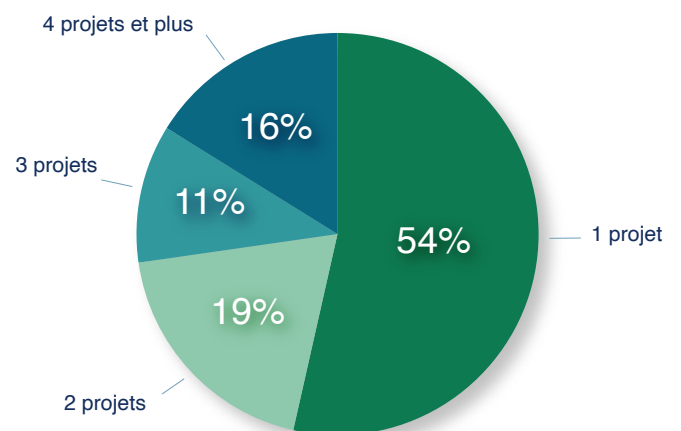
LES RÉPONDANTS À L'ENQUÊTE DE SATISFACTION SONT MAJORITAIREMENT ISSUS DU MILIEU DE LA RECHERCHE

Les répondants se répartissent de la manière suivante :

34% sont des chercheurs, 25% des doctorants et des post-doctorants et 23% des chargés d'études ou chargés de mission. Pour le restant, les répondants se répartissent entre ingénieur (9%), étudiant (5%) et directeur (4%). Si une petite majorité travaillent sur un seul projet, les répondants sont aussi nombreux à travailler sur 2 ou 3 projets, voire plus. La plupart de ces projets, qu'ils utilisent des données de la statistique publique, d'autres administrations ou des données de santé relèvent de la recherche scientifique.

Figure 3

NOMBRE DE PROJETS DES RÉPONDANTS



DES UTILISATEURS DE PLUS EN PLUS SATISFAITS

La croissance de l'activité du CASD s'est accompagnée du maintien et même de l'amélioration de la qualité de ses services.

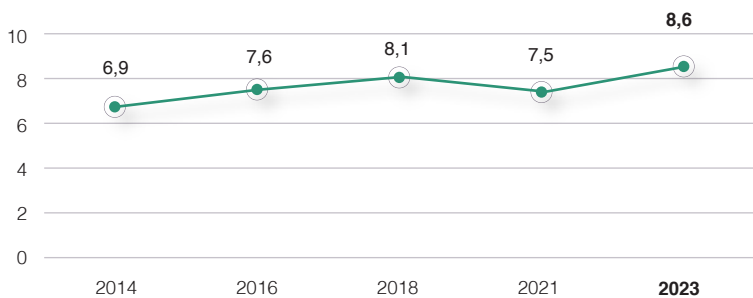
En effet, l'enquête de 2023 a montré une satisfaction en croissance par rapport aux années précédentes.

8,6/10

Les répondants ont ainsi donné une note globale de **8,6 sur 10**, en augmentation par rapport à toutes les enquêtes précédentes⁵, témoignant d'une très forte satisfaction des utilisateurs quant à la qualité des services du CASD.

Figure 4

NOTE GLOBALE ATTRIBUÉE AU CASD SUR LES 10 DERNIÈRES ANNÉES



La note attribuée au CASD est en amélioration par rapport à la période particulière de la dernière enquête 2021 (post-pandémie de Covid-19), mais elle l'est également par rapport à celle de l'enquête de 2018.

51% des répondants attribuent même une note de **5 sur 5** au CASD et plus de **87% des notes** se répartissent entre 4 et 5. (Figure 5).

Figure 5

RÉPARTITION DE LA NOTE GLOBALE DONNÉE AU CASD

| Evaluation Globale du CASD | Fréquence | Pourcentage |
|----------------------------|-----------|-------------|
| 1 | 9 | 3% |
| 2 | 12 | 3% |
| 3 | 25 | 7% |
| 4 | 127 | 36% |
| 5 | 180 | 51% |

5 — La note a été rapportée sur 10 pour assurer une comparabilité au cours des différentes sessions de l'Enquête de satisfaction.

UNE DISPONIBILITÉ DES ENVIRONNEMENTS JUGÉE TRÈS BONNE

Les répondants ont attribué en moyenne une note de **3,84 sur 5** pour la performance et la puissance de calcul, avec une majorité (72%) ayant donné une note entre 4 et 5.

L'offre de logiciels (et packages) pour les traitements des utilisateurs a été évaluée à une note moyenne de **4,41 sur 5** et **61% des répondants** ont attribué **une note de 5** à cet item.

La disponibilité de l'environnement informatique a été évaluée en moyenne à **4,29 sur 5** et **55% des répondants** ont évalué cette disponibilité à **5 sur 5**.

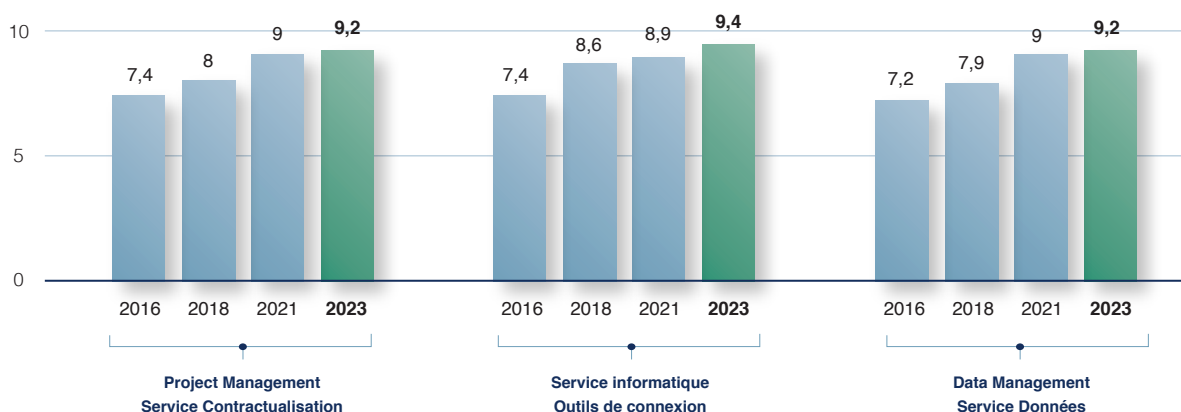
Enfin, le délai de traitement des entrées et sorties a reçu la meilleure évaluation des répondants (sans distinction entre le traitement du Service informatique et celui du service Data Management). Il a été évalué à **4,56 sur 5** en moyenne et **70% des répondants** ont donné une note de **5 sur 5** pour ce point. Une mention spéciale donc pour le traitement des entrées et sorties. L'assistance apportée aux utilisateurs par chaque service paraît très satisfaisante.

L'évaluation des trois services du CASD est aussi **en amélioration** par rapport aux précédentes versions de l'Enquête de satisfaction (Figure 6)⁶.

L'assistance des trois services a été évaluée positivement, avec des notes de **9,4 sur 10** pour le **Service Informatique**, et de **9,2 sur 10** pour le **Service Data Management** et le **Service Project Management**. La distribution des notes accordées montre que plus de **70% des répondants** ont donné une note de **5 sur 5** pour les trois services.

Figure 6

NOTATIONS PAR SERVICE DU CASD EN 2016, 2018, 2021 ET 2023



6 — Les notes ont été rapportées à 10 pour pouvoir faire la comparaison avec les précédentes versions.

Les premières étapes d'un projet (contractualisation et sensibilisation) sont également bien perçues. Les utilisateurs se sont également montrés satisfaits de la phase de contractualisation et de la séance de sensibilisation et d'enrôlement.

La phase de contractualisation a été évaluée en moyenne à **4,4 sur 5** et 59% **des répondants** ont donné **une note de 5 sur 5** à cette étape de mise en place d'un projet au CASD. Certains commentaires de nos utilisateurs soulignent cependant le fait que l'accès aux données soit payant, ainsi que la complexité de la procédure d'accès aux données. Rappelons que cette dernière, qui se situe en amont, n'est pas du ressort du CASD et est un élément important du processus permettant l'ouverture très large des données à la recherche. Il y a par ailleurs effectivement des coûts qui servent à couvrir l'infrastructure technique, qui est la garantie là aussi de la sécurité. L'accès aux données est gratuit⁷, c'est le stockage, la puissance de calcul et le support qui sont refacturés aux utilisateurs et qui ne le sont du reste que partiellement. De même, les coûts d'installation d'un environnement de calcul sont lissés dans l'abonnement, ce qui impose la durée minimale d'un an.

La séance d'enrôlement a été évaluée en moyenne à **4,4 sur 5** avec 59% **des répondants** ayant donné une note de **5 sur 5**. Toutefois, cette séance est un sujet majeur des commentaires des participants à l'enquête. Les points soulevés par les répondants concernent principalement la longueur de la séance de sensibilisation, surtout pour les utilisateurs qui y participent pour la deuxième ou troisième fois⁸. Plusieurs personnes ont indiqué qu'il serait opportun de bénéficier d'une séance plus courte pour les personnes déjà habituées à l'utilisation du CASD. Cette opportunité est donc actuellement à l'étude, en gardant à l'esprit la nécessité de respecter les contraintes de sécurité et réglementaires.

Un autre point des commentaires concerne la documentation. Les équipes du CASD mènent des travaux de mise en ligne de la documentation sur le site du CASD pour permettre aux utilisateurs de consulter le contenu des tables mises à disposition avant leur accès ou leur demande auprès des producteurs de données. Le CASD intervient également auprès des producteurs pour appuyer la demande des chercheurs de mises à disposition de la documentation en libre accès hors de la bulle sécurisée.

Pour rappel tous les documents ne peuvent être mis en ligne, certains étant, comme pour les données, couverts par le secret statistique. Cette mise à disposition nécessite une expertise des producteurs dans laquelle le CASD peut intervenir pour les assister.

L'enquête de satisfaction 2023 tout en témoignant de la satisfaction croissante des utilisateurs du CASD apporte ainsi des retours essentiels pour identifier les domaines à améliorer et orienter les efforts du CASD. Le CASD reste déterminé à offrir un accès sécurisé aux données, une performance élevée et soutenir la recherche scientifique grâce à des services de qualité et à l'écoute des besoins de ses utilisateurs.

7 — A l'exception des données détaillées du PMSI issues de l'ATIH.

8 — Pour rappel, la séance de sensibilisation est à renouveler tous les 4 ans si on souhaite ouvrir un nouveau projet de recherche.

The background is a solid dark green color. On the left side, there is a complex, abstract pattern of thin, light green lines that curve and flow across the page. Small, dark green dots are scattered throughout this pattern, particularly concentrated in the upper and lower left areas, resembling a network or data visualization.

CASD

casd.eu