

Veille Opérationnelle – Chapitre 4 – L'étude quantitative

I) Définition

- **Sondage** : ce sont des enquêtes par questionnaires administrés à un **échantillon représentatif de la population**. Ils ont pour but de **décrire** et **d'étudier** des **comportements d'achat**. Les résultats, chiffrés, doivent pouvoir être extrapolés à l'ensemble de la population.
- **Population** : ensemble des individus dont on cherche à connaître une ou plusieurs caractéristiques (qui sont les personnes qui doivent être interrogées ?).
- **Échantillon** : il doit être une **partie représentative** de la population par et refléter dans sa composition la **diversité réelle de la population étudiée**.
- **Méthode d'échantillonnage** : on utilise la **méthode des quotas** le plus souvent. Cela consiste à construire un échantillon qui aura une structure en **termes d'identification** dans des **proportions identiques** à la population (sexe, âge, PCS). L'échantillon est ensuite construit de manière à constituer une reproduction de la population sur ces critères. Le choix des critères est déterminant.

II) Les modes de collectes

Face à face

- **Domicile/lieu de travail.**

 : permet d'administrer des questionnaires relativement longs : 40 minutes à 1 heure. ; possibilité de montrer des documents, packaging, publicités

 : coûts très élevé ; nécessité de disposer d'enquêteurs compétents ; délais importants entre lancement de l'enquête et l'obtention des résultats.

- **Dans la rue.**

 : rapidité du questionnaire, coût très peu élevé, grand nombre d'entretiens en peu de temps.

 : questionnaires courts, questions fermées, difficulté à respecter règles de composition d'un échantillon, conditions de travail difficiles : « gens pressés ».

Veille Opérationnelle – Chapitre 4 – L'étude quantitative

- **En salle.**

+ : possibilité de présenter des maquettes, films, produits ; faculté d'administrer le questionnaire à plusieurs personnes en même temps.

= : caractère artificiel de la situation ;

- **+** Par correspondance :

Le questionnaire est adressé par voie postale à un échantillon présélectionné de répondants potentiels. L'envoi type comprend :

- **Lettre de présentation**
- **Questionnaire**
- **Enveloppe « T » pour la réponse (négocier à la poste – pro)**
- **Stimulant destiné à inciter le réceptionnaire à retourner le questionnaire**

+ : possibilité de contacter des personnes géographiquement dispersées ; coût très inférieur au face à face.

= : taux de réponse généralement très faible (2-5%) ; impossibilité de respecter des quotas d'échantillons précis ; délai de retour long : 2/3 questionnaires renvoyés reviennent au bout de 3 semaines.

- **Par téléphone :**

+ : coût très peu élevé ; possibilité de contacter des personnes géographiquement dispersées ; respect des quotas ; facilité de constituer un échantillon à partir des annuaires

= : questionnaire trop court généralement ; questions fermées ;

Remarque : la méthode CATI (Computer Assistant Telephonic Interviewing) –

Questionnaire informatisé, saisie directe sur ordinateur. Permet d'obtenir des résultats en temps réel.

Veille Opérationnelle – Chapitre 4 – L'étude quantitative

- ✚ Par internet : ce mode de collecte connaît un fort développement car il présente l'avantage de faire réaliser la saisie par les consommateurs eux-mêmes. Cependant, il ne peut être utilisé de manière efficace que si toutes les personnes interrogées sont parfaitement identifiées (appartenance à un panel). Dans le cas contraire, les résultats ne sont pas toujours fiables. On peut opérer pour un redressement d'échantillon pour pallier aux questionnaires peu fiables.

III) Types de questions

- ✚ Questions ouvertes : ce sont des questions qui laissent à la personne interrogée, la liberté de formuler sa réponse comme elle le souhaite (« Avez-vous des suggestions ? »).
Remarque : il faut limiter au strict minimum les questions ouvertes.
1 à 2 par questionnaire maximum.
- ✚ Questions filtres : ce sont des questions qui **orientent le répondant vers la question suivante** ou vers une **autre série de questions selon la réponse** apportée (*niveau global ou intermédiaire*).
- ✚ Questions fermées : ce sont des questions pour lesquelles on impose à la personne interrogée une forme précise de réponse parmi un choix limité. Ce type de question doit représenter **plus de 95% du questionnaire**.

Veille Opérationnelle – Chapitre 4 – L'étude quantitative

Type de réponses :

- **Dichotomiques** : deux possibilités de réponses, une seule réponse admise. (OUI ou NON)
- **Multichotomiques à choix uniques** : plusieurs possibilités de réponses, une seule possible. (questionnaire État civil)
- **Multichotomiques à choix multiples** : plusieurs possibilités de réponse mais plusieurs peuvent être admises. Selon sa forme, ce type de question peut poser problème lors du relevé de résultats.
- **Questions de classement** : on demande à la personne interrogée de classer par ordre de préférence (généralement de 1 à 3) par priorité de préférence.
- **Questions à notation** : on demande à la personne interrogée d'attribuer une note (1 à 5 ou 1 à 10) à un critère particulier qui lui ai soumis.
- **Les échelles d'attitudes** : ce sont des questions qui permettent de rendre interprétable sur le plan quantitatif (résultats chiffrés) des appréciations d'ordre qualitative.
 - **échelle de LIKERT** : peut être utilisée quelque soit le mode de collecte
 - **échelle d'OSGOOD** : échelle bipolaire qui permet de mesurer l'attitude à partir de la réaction du répondant. Utilisable seulement quand le répondant rédige lui-même ses réponses.

IV) Structure du questionnaire

Les règles de base qui doivent être appliquées :

- **Placer** dès le début, une question-filtre lorsqu'il s'agit d'interroger une catégorie définie de personnes.
- **Utiliser** la technique de l'entonnoir : commencer par des questions générales et simples pour aborder progressivement des questions de plus en plus précises.
- **Réserver** pour la fin les questions délicates auxquelles la personne risque d'accepter plus difficilement de répondre en début de questionnaire. (âge, revenus, poids, orientation sexuelle).
- **Veiller** à constituer des blocs logiques de questions en fonction des thèmes à aborder.

Veille Opérationnelle – Chapitre 4 – L'étude quantitative