

Café Outils #47

Sondage en ligne

02 octobre 2020



PROCHAINEMENT



Mardinnov

5 pitches de 5 min pour découvrir
5 innovations bluffantes & locales
Pour cette 16ème édition ce sera une
soirée originale avec Cirque Autour /
Baron de Bayanne.

Mardi 13 octobre à 18h



Festival Transfo

Festival de conférences, ateliers,
découvertes sur l'impact du numérique
dans notre société

Du 8 au 15 octobre - en hybride



Optimiser ses actions sur LinkedIn

On vous guide dans les nouvelles règles
qui régissent l'algorithme.

Vendredi 6 novembre à 9h

SONDAGE
EN LIGNE

Une démarche avec effet levier & un outil performant

S'améliorer, se positionner, se diversifier,
innover

Les atouts

CAFÉ OUTILS #47 - SONDAGE EN LIGNE

01

Collecte des réponses en continue
Chacun complète à son rythme
Circulation de manière virale
Capacité d'agréger une grande masse de données

02

Construction sur mesure "plutôt simple"
Modifiable (avec parcimonie)
Personnalisation de l'interface

03

Solution gratuite ou peu onéreuse
Analyse automatique des résultats de base

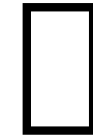
04

Plus honnête car sans face à face ?
Potentiellement touche des publics auparavant inconnus



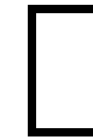
ET VOUS ? POURQUOI RÉPONDEZ-VOUS ?

Les ressorts de l'acte de réponse



Je suis concerné.e

La thématique correspond à un de mes enjeux
Obtenir de l'information sur ce sujet est intéressant



Je suis intrigué.e

La thématique ne fait pas partie de mes centres d'intérêt
pourtant la tonalité du propos et/ou la mise en scène
capturent mon attention



Je suis appâté.e

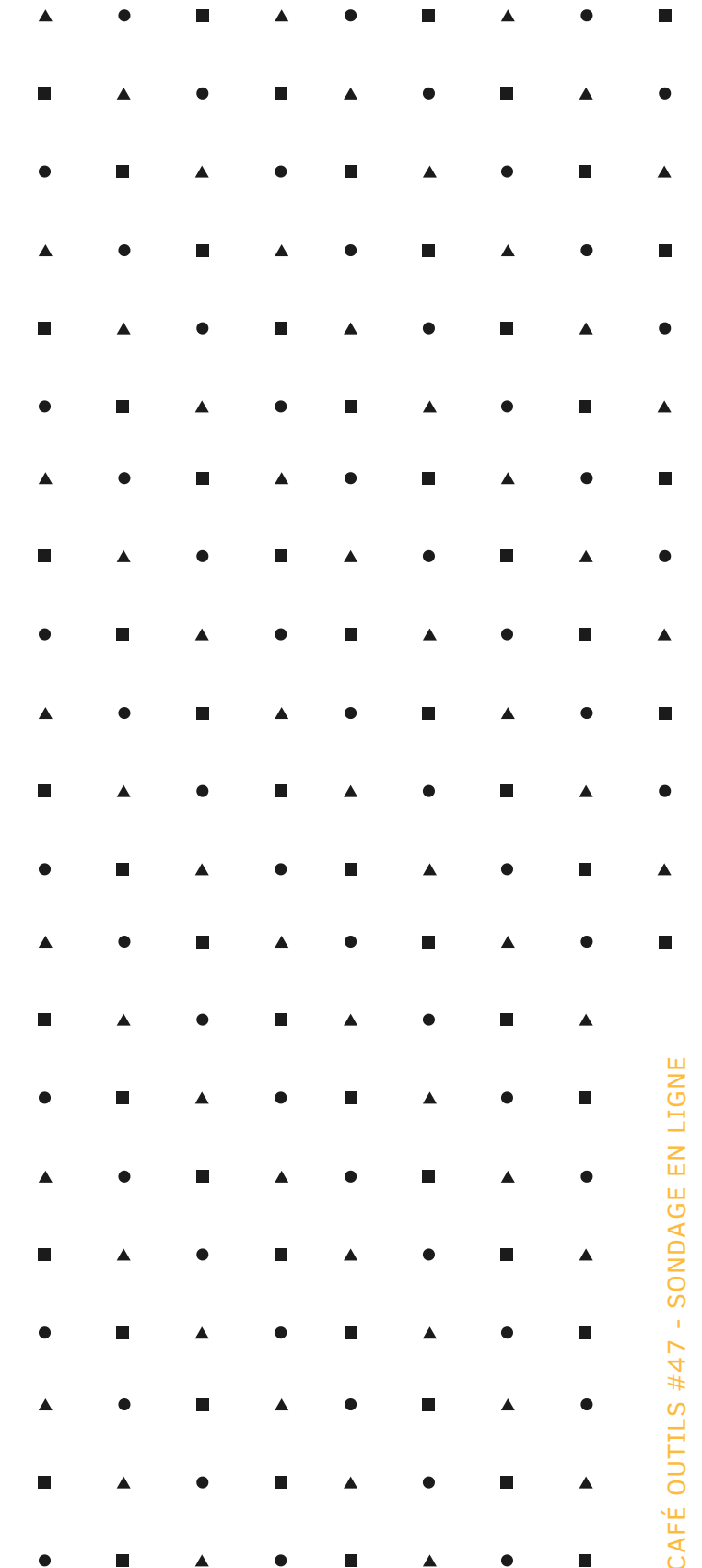
L'accès à une récompense / un bénéfice de quel ordre qui
soit est conditionné à ma participation au questionnaire



Je veux m'engager

L'action est en partie dû à de l'affect ou des convictions.
Le ressort provient d'un souhait de jouer un rôle, d'aider
ponctuellement ou d'adhérer dans la durée

C'EST COURT !



SONDAGE
EN LIGNE



**"Ecouter les
autres,
c'est encore la
meilleure façon
d'entendre ce
qu'ils disent"**

Pierre Dac, Journal de L'Os à moelle

S'intéresser pour de vrai

CAFÉ OUTILS #47 - SONDAGE EN LIGNE



NE PAS PERDRE DE VUE LE DESTINATAIRE REEL !

Ne pas confondre ses besoins en tant que sondeur et ceux des sondés



Pas de moissonnage
Pas de reporting
Pas d'opportunité "si jamais"

ETABLIR L'OBJECTIF ET LE CADRE DE L'ENQUETE

Les contextes de l'enquête

Evaluer l'existant

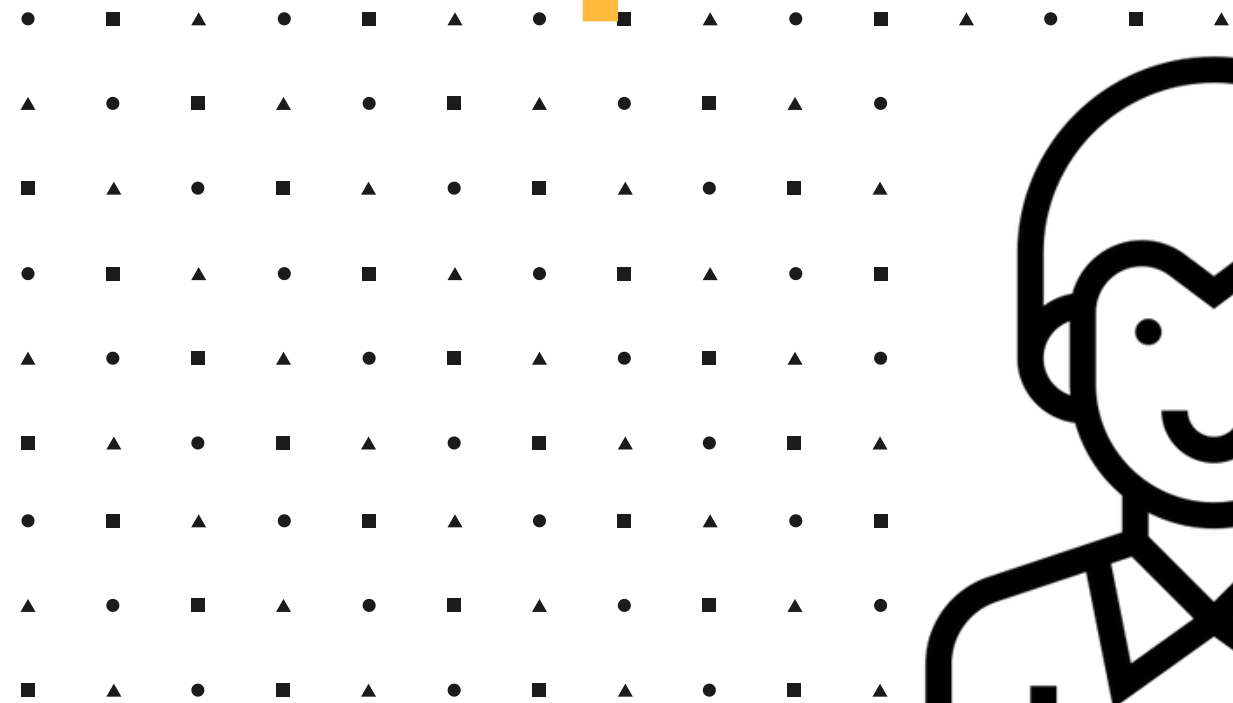
- Etablir un instantané d'une opinion (instituts de sondage)
- Mesurer la satisfaction après une prestation / un événement
- Recueillir des données pour une étude de marché



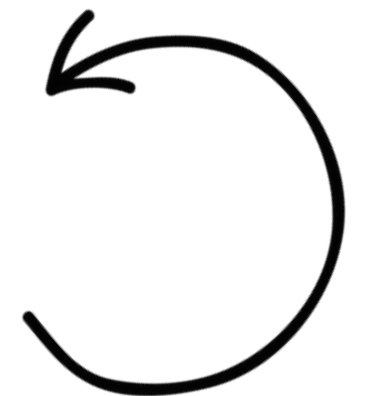
Aider à la projection

- Connaitre les freins et les irritants
- Explorer des pistes d'amélioration
- Recevoir des suggestions
- Outil interne pour l'amélioration de la collaboration

Les étapes



1. Fixer l'ambition de la campagne
2. Lister les objectifs à évaluer
3. Structurer le questionnaire
4. Modes de diffusion
5. Tester le questionnaire
6. Administrer
7. Traiter
8. Restituer



01

Fixer l'ambition

CAFÉ OUTILS #47 - SONDAGE EN LIGNE

Affiner sa connaissance

Obtenir des informations pour mieux cerner son secteur/ public
Ex: qui sont les clients, leurs caractéristiques, leurs références, habitudes, leurs besoins ainsi que leurs attentes

Mesurer la performance

Evaluer la performance d'un produit / service /action.
Avoir une meilleure vision de la valeur ajoutée et de la satisfaction
Quel écart par rapport à vos concurrents ?
Qualité du service rendu ?

Valider le positionnement

Sonder les répondants sur leur perception et/ou compréhension de la marque ou d'un produit / service.
Fournir des arguments pour la commercialisation ou le SAV
Rectifier éventuellement le volet marketing & communication

Solliciter les suggestions

Etre plus pertinent grâce aux retours d'usage
Gagner du temps et des idées !
Fédérer une communauté d'utilisateurs

Amélioration des process en interne

Outil supplémentaire dans la communication interne
Un canal de remontée d'info pratique si multi-sites, horaires décalés

02 Lister les objectifs /publics

Sélectionner les objectifs (et s'y tenir 😊)

Que faire avec des objectifs trop nombreux ? Perdre la ligne directrice
Le risque : perte de vue du but recherché, mauvaise organisation des questions, formulation des demandes hasardeuse, etc.

Se concentrer sur 2 à 3 thèmes phares permet de les développer en profondeur.

- questions fourre-tout incompréhensibles, non exploitables
- objectifs clairement expliqués et détaillés dans le document de travail et dans l'introduction

On s'adresse à quelqu'un mais qui ?

Qualifier le panel de répondants conditionne l'analyse et donc les contours du futur service

Il est indispensable de bien définir les contours de votre cible.

En fonction de votre ambition de campagne la représentativité peut être requise ou non.

L'analyse des résultats va dessiner des personnas ☐☐☐

attention aux préjugés ! Nous avons une pluralité de déterminants et d'identités.

Parfois il est plus intéressant de questionner le style de vie / consommation, valeurs ou références plutôt que le profil "carte d'identité".

Comment consomme-t-il ? Plutôt par internet ou en boutique ? Quel est son budget ? ...

✓ Identifier clairement les caractéristiques et comportements au sein de l'échantillon

03

Structurer le questionnaire

CAFÉ OUTILS #47 - SONDAGE EN LIGNE

Créer un parcours

Donner une progression au questionnaire, organiser l'ordre des items
Vérifier la cohérence des questions entre elles (redondance)
Décider ce qui est incontournable et le facultatif

Rédigez des questions simples et compréhensibles

Supprimer le jargon pas d'intérêt pour les répondants.
Pas d'ambiguïté dans la question !
Tester auprès d'autres personnes pour être certain de comprendre la requête et être en position d'y répondre simplement et clairement

Réponses ouvertes ou fermées ?

Richesse du propos vs simplicité. Découragement vs facilité
Ouvert : liberté de réponse
Fermé : questions de contrôle par ex
Choix multiples : forme intermédiaire
Gradation ou échelle : possibilité de nuancer la réponse

Penser déjà au traitement et à la restitution

Les chiffres obtenus ne servent à rien s'ils ne sont pas analysés et croisés avec d'autres données. Au contraire, remplir des feuilles de questions pour ne rien en faire n'apportera rien de concret au projet

Attention à la durée ☐ et à la promesse initiale = confiance

Formulation des questions

1- La simplicité de la question

Votre question est-elle facile à comprendre ?

- Mauvaise pratique : De toutes les couleurs dans le spectre ci-dessous, laquelle aimez-vous le plus ?



- Bonne pratique: Quelle est votre couleur préférée ?



2- La spécificité de la question

Est-ce que le répondant identifie exactement ce que vous demandez ?

- Mauvaise pratique : Aimez-vous notre nouveau jus de pomme ?



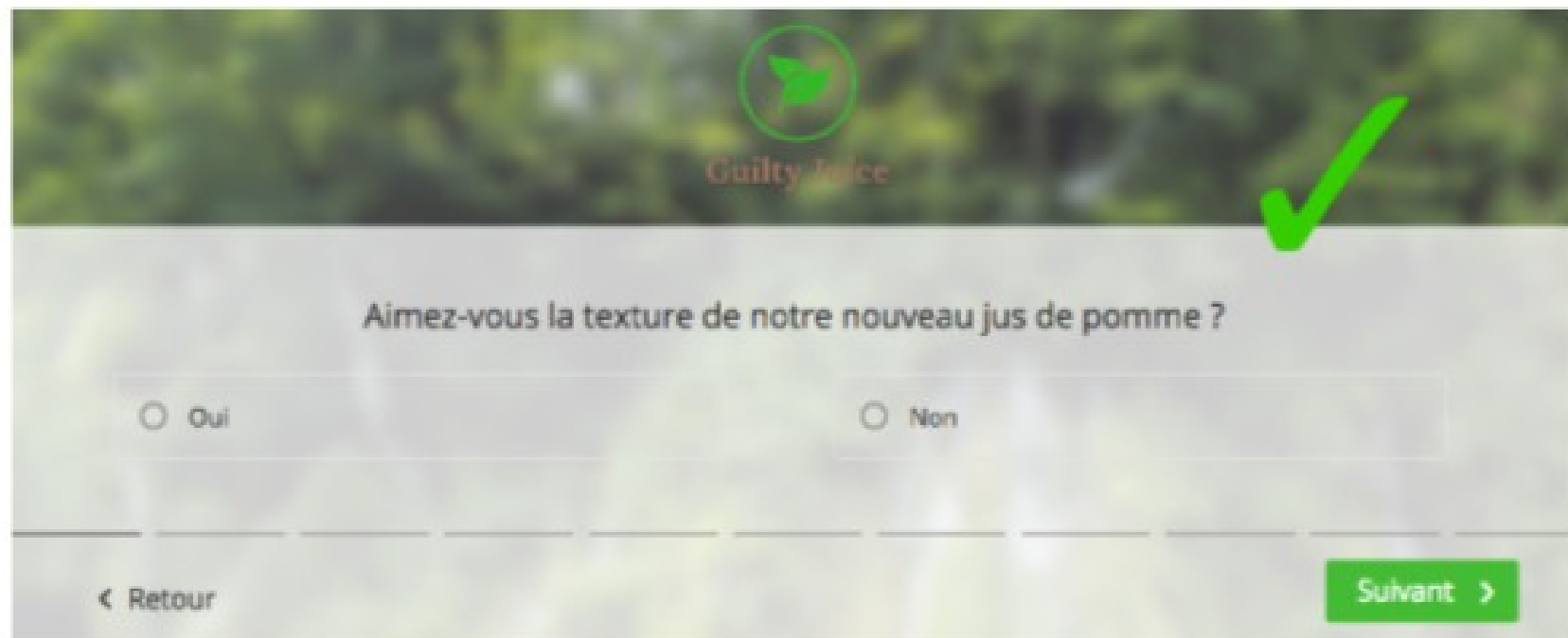
Guilty Juice

Aimez-vous notre nouveau jus de pomme ?

Oui Non

Suivant >

- Bonne pratique : Aimez-vous la texture de notre nouveau jus de pomme ?



Guilty Juice

Aimez-vous la texture de notre nouveau jus de pomme ?

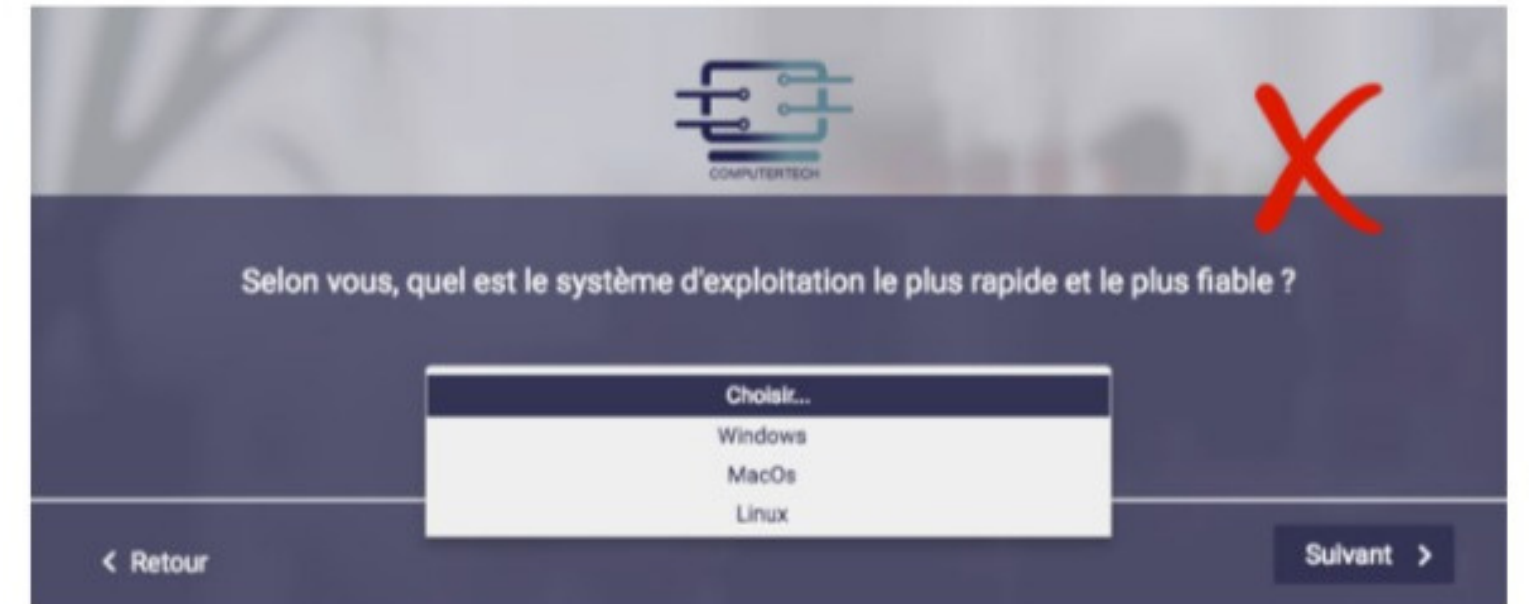
Oui Non

< Retour Suivant >

3- L'unicité de chaque question

Êtes-vous en train de poser une seule et unique question, ou de nombreuses questions à l'intérieur d'une question?

- Mauvaise pratique : Quel est le système d'exploitation le plus rapide et le plus fiable ?



COMPUTERTECH

Selon vous, quel est le système d'exploitation le plus rapide et le plus fiable ?

Choisir...
Windows
MacOs
Linux

< Retour Suivant >

- Bonne pratique : Quel est le système d'exploitation le plus rapide ?



COMPUTERTECH

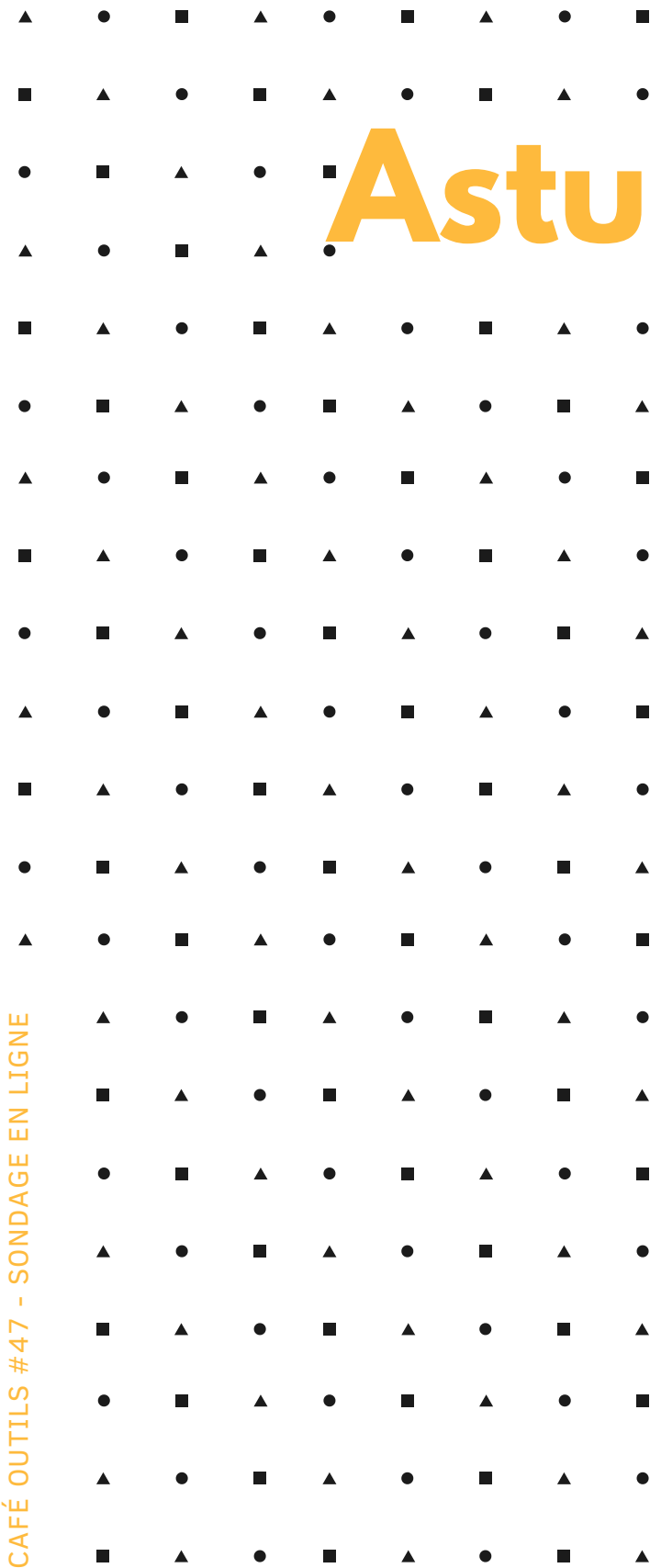
Selon vous, quel est le système d'exploitation le plus rapide ?

Choisir...
Windows
MacOs
Linux

Suivant >

Cela vous permettra d'éviter toute confusion dans vos questions et d'interpréter la réponse facilement. N'hésitez pas à poser plusieurs questions afin d'avoir une évaluation distincte pour chaque idée.

Astuces



Rester impartial

Rester sur des aspects concrets
Éviter les superlatifs ou les formulations qui invitent à une certaine réponse

Éviter les hypothèses

Supprimer les "si qqc..."
Les personnes interrogées auront du mal à savoir ce qu'elles feraient ou non dans l'absolu
Se concentrer sur la compréhension du fonctionnement actuel

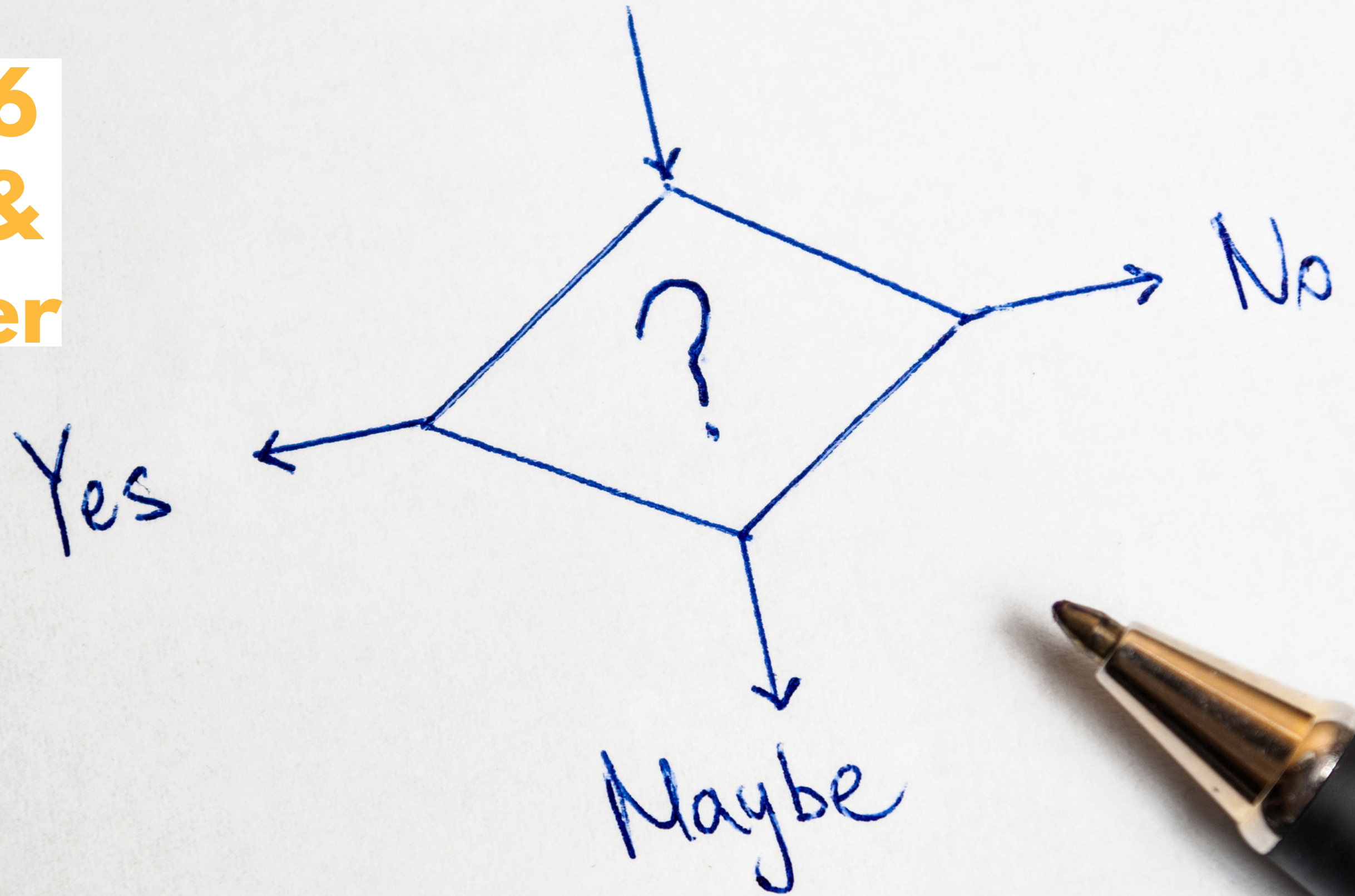
Laisser le maximum de facultatif

Certaines personnes ne veulent pas partager certaines informations ou ne comprennent tout simplement pas les questions. Si vous exigez une réponse à chacune de vos questions, vous allez vous retrouver avec un taux d'abandon élevé.

Penser à donner un cadre d'expression libre

Dans une liste de propositions, insérer un champs "Autre :"
Certains sujets ont besoin de liberté dans le type de réponse
Le format à privilégier pour exprimer ce qui ne va pas / les irritants
Laisser le mot de la fin

05-6
Tester &
Administrer



07 Restituer



Supports physiques

Affiche, livret thématique, flyer, encart dans un magazine, kakémono, sur des objets ☕📱...

En format digital

Une infographie, des diagrammes, des cartographies, interview vidéo, sur les plateformes d'avis, envoi d'un bon de réduction en remerciement ...

Par un événement

Une conférence, un atelier, lors de l'Assemblée générale annuelle ou Conseil d'Administration, ou lors du café du vendredi matin ...

**On rend compte aux
répondants**

Visuel
Texte
Oral
Format

SONDAGE
EN LIGNE

Google Form Lime Survey

On a testé, on vous en parle
Connaissez-vous d'autres outils ?



On se souvient que c'est avant tout un dialogue

Soigner le discours

Créer la confiance

Remercier !



Merci d'avoir participé!

On espère vous avoir aidé :)
Vous pouvez retrouver le contenu en replay sur notre chaine Youtube et sur le site web du Moulin Digital

www.lemoulindigital.fr