

« IDENTIFIER LE BESOIN DE VOS CLIENTS PAR UN SONDAGE »

1. Pourquoi faire un sondage

Se centrer sur les besoins de vos clients

Obtenir des données chiffrées est plutôt rassurant lorsqu'on manque de repère

C'est souvent le cas sur un projet d'innovation « ouvert » lorsqu'on cherche par exemple à réinventer un produit

Ça permet de partir du bon pied en définissant les bases d'un projet qui soit utile aux gens

La démarche implique de se mettre à l'écoute de ses clients, ce qui est logique lorsqu'on cherche à répondre à leur besoin

Mieux comprendre vos clients

Car lorsqu'on cherche à s'immerger dans l'univers d'un nouveau produit, il est essentiel de créer un lien avec ses clients

Ce lien passe notamment par le fait d'utiliser le même langage que vos clients pour rentrer en connexion plus facilement

Il n'est pas rare de trouver de vraies pépites marketing dans les termes utilisés vos propres clients

Cette connexion permet aussi d'identifier des gens impliqués et motivés qui pourront devenir des interlocuteurs privilégiés

Faciliter la prise de décision

Il n'y a rien de pire pour un projet que d'être construit sur des a priori personnels déconnectés de la réalité

En phase d'immersion dans un nouveau projet, il est toujours intéressant de définir un angle d'attaque qui provient de ce que vivent ou ressentent vos clients

Obtenir des informations quantifiables donne de la clarté à la situation de départ

Ça aide clairement à faire des choix rationnels pour sélectionner les bons axes d'innovation

Les limites du sondage

Vos clients ne savent pas toujours exprimer ce dont ils ont réellement besoin (besoin latent)

Si les sondés ne sont pas représentatifs, ça influence les résultats

Vous devez voir cet outil comme une aide pour voir plus clair dans le monde du problème actuel, mais ce n'est pas une vérité pour décrire l'avenir

Ça vous permet juste de savoir où se situe le besoin actuel et sur quels axes il est pertinent de vous engager : ce qui est déjà bien ! :)

2. Le sondage

Se fixer un cadre de recherche

Vous devez être au clair sur :

L'objectif et le périmètre du projet pour poser des questions pertinentes et qui vous seront utiles par la suite

- Le manque de connaissance que vous avez sur le sujet et que vous souhaitez acquérir
- Les hypothèses que vous avez en tête et que vous voulez évaluer
- La population ciblée et le niveau de connaissance que vous en avez

Plusieurs types de sondage

Une entrevue en personne sous la forme d'une interview

- Ça offre une grande interactivité
- Les questions peuvent être longues et complexes

Ça peut aussi être une entrevue par téléphone

- L'interactivité est toujours intéressante, mais moindre qu'en face à face
- Les questions doivent être plus courtes et plus simples

Et enfin il existe le sondage que l'on appelle « auto-administré » : le sondé est seul face aux questions

- Dans ce cas les questions doivent être simples et les instructions détaillées
- En quelques clics vous pouvez toucher des centaines de personnes

Le choix des questions

Elles doivent traduire les informations dont vous avez besoin et que vous avez identifiées

Attention vous devez éviter toute formulation qui oriente la question

- Incorrecte : « Pensez-vous qu'une personne soucieuse de l'environnement devrait utiliser le transport en commun pour réduire la pollution maintenant excessive dans nos villes? »
- Correcte : « Utilisez-vous le transport en commun? »

Alterner questions fermées et questions ouvertes :

- Question fermée pour obtenir des statistiques
- Question ouverte pour écouter davantage les gens

Attention de ne pas discriminer les gens

PAS de questions inutiles

Utilisez de mots simples et faciles à comprendre, dont la signification est claire

Les modalités de réponse

Pour des questions fermées, attention au nombre de catégories :

- Catégories nombreuses ajoutent de la précision, mais ça ajoute aussi de la difficulté pour les répondants
- 5 catégories sont un bon équilibre

Pour une graduation se pose la question du nombre : pair ou impair

- Si le nombre est impair : la catégorie centrale est neutre

- Si le nombre est pair : le sondé doit prendre position : c'est ce que je vous conseille

L'ordre des questions

Commencer par des questions faciles et intéressantes pour lancer le sondage

Questions difficiles ou sensibles en dernier pour ne pas créer de blocage

Enchaînement de questions en entonnoir : du général au spécifique

- Regrouper les questions par sujet
- Numérotez les questions

Un bon questionnaire

Être complet

Concis et clair

Faciliter la coopération des répondants :

- Ajouter un paragraphe ou une lettre d'introduction
- L'esprit du document doit être incitatif grâce à une construction soignée

Faciliter la compilation et l'analyse

3. Comment faire un sondage

Utiliser un formulaire sur internet

Je vous conseille d'utiliser Google Forms qui est une application gratuite très performante

D'autres outils existent comme SurveyMonkey, mais avec certaines limites en version gratuite...

Pour la démo sur Google forms : regarder la vidéo du cours

L'envoi du formulaire

Mais avant d'envoyer le lien, vous devez absolument faire un test pour vous assurer que tout se passe bien

L'idéal est de l'envoyer à quelqu'un et de lui demander de le remplir, puis de vous en

faire le debrief

Ensuite, vous pourrez envoyer le mail aux personnes que vous voulez sonder

Pour cela je vous conseille de mettre l'ensemble de vos destinataires en copie cachée cci et de vous mettre vous-même en destinataire