

Servir les besoins de l'utilisateur

Donald Monk¹

Résumé

J'ai pris la parole brièvement pour discuter de points soulevés lors de la séance d'ouverture sous couvert du thème général : servir les besoins des utilisateurs de la recherche dans les années quatre-vingt. Comme il n'était pas question de rédiger un texte, mes commentaires faits à l'improviste tenaient davantage de la discussion à bâton rompu. Voici un résumé des principaux points abordés, sans les anecdotes et exemples donnés durant mon exposé.

Mots-clés : Recherche sur les enquêtes; processus de prise de décision; collecte des données; analyse des données.

1 La nouvelle structure au service du décideur

Au cours des années 1950 et 1960, l'utilisation de la recherche par sondage a augmenté considérablement. Les travaux réalisés reposaient principalement sur une communication directe entre les décideurs des entités clientes et les consultants en recherche des organisations de recherche externes. Il y a eu des investissements considérables dans l'élaboration de nouvelles méthodologies pour satisfaire l'éventail croissant d'applications, et l'adoption très rapide des nouvelles techniques ou le transfert de méthodologies fructueuses d'un type de problème opérationnel à d'autres problèmes posés. L'un des facteurs qui a stimulé ce processus, c'est que les consultants en recherche étaient continuellement mis au défi par l'exposition aux véritables problèmes auxquels devaient faire face les décideurs.

Dès le début des années 1970, l'industrie de la recherche avait atteint un certain niveau de maturité quant à son acceptation au sein du processus décisionnel des entreprises et du gouvernement. Par conséquent, une partie du processus de recherche a été institutionnalisée au sein de la structure administrative des organisations commerciales et des ministères. Des gens ont été recrutés pour gérer la fonction de recherche et agir à titre de conseillers en recherche. Ils avaient des fonctions et des titres de poste variés, et je les appellerai collectivement des « professionnels internes ».

1. Donald Monk, président de Canadian Facts.

Pour les consultants d'organismes de recherche externes, cette tendance représentait un changement important dans les relations de travail. Alors qu'ils recevaient des problèmes à résoudre par contacts directs avec les décideurs, ils avaient de plus en plus tendance à recevoir des spécifications d'enquête par l'entremise de professionnels internes, souvent avec de l'information de base insuffisante quant aux véritables problèmes ou aux options de décision.

Tableau A :
Chaîne d'activités du processus décisionnel

Type d'activité	Types de services fournis par des organismes de recherche			
	Étude complète	Étude de marché ou consultation sociale	Étude sous forme d'enquête	Services de production
Occasion perçue	D	D	D	D
Formulation du problème	X			
Options de décision	X			
Besoins en information	X	X		
Plan de recherche	X	X	X	
Collecte de données	X	X	X	X
Information	X	X	X	X
Intelligibilité	X	X	X	
Recommandations	X	X		
Décision	D	D	D	D

D = Décideur

X = Organisme de recherche

2 L'effet du changement sur le processus de recherche

Hier matin, Peter Hicks et Robert Stewart ont présenté des analyses de la façon dont leurs organismes respectifs utilisent la recherche par sondage. Leurs deux organismes sont très différents tout comme les types de problèmes qu'ils traitent. Pourtant, leurs descriptions du processus décisionnel étaient presque identiques, à l'exception de la terminologie employée. Ce qu'ils ont démontré, c'est qu'à un certain niveau conceptuel, le processus décisionnel officiel est le même, quel que soit le contexte.

Si le processus décisionnel peut être généralisé à tous les types d'organismes, nous pouvons construire un ensemble général d'activités précises qui composent ce processus. Nous pouvons également décrire les différents types de relations entre les utilisateurs et les organismes de recherche en ce qui concerne ces activités. C'est ce qui a été fait

dans le tableau A, les activités réalisées par le décideur étant indiquées par un « D » et celles réalisées par l'organisme de recherche par un « X ».

Les organismes de recherche ont ajouté les services d'étude sous forme d'enquête et de production aux types de services qu'ils offrent aux clients en réponse à la demande du marché. Mon tableau vise principalement à souligner le fait que lorsqu'un service restreint est commandé à un organisme de recherche, les lacunes dans le tableau doivent être comblées par des personnes au sein de l'entité cliente. Et non seulement les activités doivent être bien exécutées, mais une partie de la fonction consiste aussi à s'assurer que toute personne effectuant une activité ultérieure a une connaissance complète des étapes précédentes.

Sans vouloir laisser entendre que le rendement des consultants en recherche est parfait, on peut faire valoir qu'une recherche inadéquate est souvent attribuable au fait que les professionnels internes ne comblent pas les lacunes du tableau des activités de manière compétente. Cela est parfois dû à un manque d'expérience, et parfois à la structure de l'entité cliente. Il n'est pas rare que les consultants en recherche soient sollicités par un professionnel interne, qui possède une spécification de recherche, mais qui est incapable de répondre aux questions parce que les problèmes réels ou les options de décision n'ont pas été communiqués au sein de l'entité cliente.

Il se peut que le faible niveau d'élaboration de méthodes et le taux plus lent d'adoption de celles-ci soient également attribuables au changement de structure. Il y a 20 ans, une demande type auprès d'un organisme de recherche ressemblait à ceci : « Voici mon problème, comment pourriez-vous m'aider à le résoudre? ». L'équivalent contemporain correspondrait davantage à : « Nous voulons mener cette enquête auprès de 1000 adultes, combien cela coûtera-t-il? » Même si une analyse ultérieure montre qu'une approche différente serait préférable, il n'est pas rare que les procédures internes ne permettent pas de rouvrir le dossier de la décision quant à la forme de la recherche. C'est particulièrement le cas de la recherche gouvernementale.

Avant de passer à un autre sujet, je voudrais donner deux précisions sur la critique de la fonction de recherche interne. Premièrement, certains besoins en matière d'information sont simples et répétitifs, et dans ces

cas, il n'y a aucune raison pour qu'un mémoire axé sur la production ne soit pas remis à l'organisme de recherche. Deuxièmement, la situation s'est améliorée au cours des deux dernières années. La demande soudaine de professionnels de la recherche interne au début des années 1970 a largement dépassé l'offre de personnes qualifiées et expérimentées, et il a fallu quelques années au marché pour s'adapter. Je prévois d'autres améliorations dans les années 1980.

3 Progrès réalisés dans les années 1980

Les gens qui spéculent sur l'avenir ont tendance à prédire une catastrophe imminente ou une utopie technologique. Il est probable que les changements des années 1980 seront plus importants que ceux des 10 dernières années, mais ces changements seront plus importants dans les aspects mécaniques de notre travail que dans la façon dont les données sont réellement utilisées. Cela s'explique par le fait que ce ne sont pas les personnes qui vont changer, c'est plutôt une combinaison d'innovation économique et d'innovation technologique qui influera la façon dont les données sont recueillies.

4 Modifications probables touchant la collecte des données

Il y a déjà une tendance vers les interviews téléphoniques et les sondages par la poste, au détriment des interviews sur place, et cette tendance se poursuivra. On a laissé entendre que c'est parce que les interviews sur place coûtent trop cher. Mais cela ne s'avère que sur un plan comparatif. Les coûts liés aux interviews sur place sont demeurés raisonnablement proches de l'inflation au cours des 7 ou 10 dernières années. La pression réelle était plutôt liée à l'obtention d'un plus grand nombre d'interviews par dollar constant en utilisant d'autres méthodes. Il s'agit du processus courant de substitution de produits dans un marché concurrentiel.

Les principaux progrès techniques qui ont été mentionnés sont l'utilisation de systèmes d'interview avec saisie directe, la numérisation des codes universels de produits (CUP) dans les points de vente au détail et les systèmes de communication bidirectionnelle comme

Teledon. Ce sont tous des progrès techniques qui fonctionnent déjà, mais l'échelle de temps dans laquelle ils auront des répercussions variera.

La répercussion la plus immédiate viendra des lecteurs optiques des CUP. Ils sont déjà utilisés aux États-Unis et au Canada, et leur portée s'accroîtra à mesure que les supermarchés se convertiront aux systèmes de caisse à lecteur optique. Ces services ont un potentiel considérable pour fournir aux détaillants et aux sociétés de marketing un large éventail de renseignements sur les effets des prix, des promotions et de la publicité, et éventuellement pour fournir des estimations de la part de la marque en fonction d'une proportion importante des ventes totales au détail. Cette application technologique connaîtra une croissance considérable au cours des cinq prochaines années.

Les appareils d'interview informatisés à saisie directe sont mieux connus sous la forme de terminaux à écran cathodique pour les intervieweurs téléphoniques, mais des appareils portatifs sont également en cours de développement. L'application utilisée pour les interviews téléphoniques est bien développée aux États-Unis et certaines unités existent au Canada. La principale raison du taux d'adoption plus faible au Canada est la différence des tarifs téléphoniques. En raison des frais de service interurbain planifié plus élevés au Canada, les organismes de recherche ont établi des bureaux d'interview téléphonique dans tout le pays plutôt que de recourir à une grande installation centralisée. Dans le contexte canadien actuel, les compromis économiques entre les coûts liés à la saisie des données et les frais d'interurbain sont moins favorables. Cependant, la sophistication accrue des micro-ordinateurs à bas prix commencera à avoir un effet général au cours des trois prochaines années.

Les systèmes de communication bidirectionnelle, qu'ils reposent sur la ligne téléphonique ou le système de câble, présentent un attrait immédiat en tant qu'appareils de collecte de données. Ils peuvent être rapides, peu coûteux et souples. Cependant, selon certaines prévisions de l'industrie, 500 000 foyers devraient être branchés d'ici 1986. Si c'est le cas, il faudra quelques années avant qu'un échantillon représentatif adéquat soit accessible. Sur cette base, la répercussion principale devrait se faire sentir dans la seconde moitié des années 1980. Cependant, compte tenu de l'importance que les médias accordent aux

méthodes de sondage actuelles, moins représentatives, nous pouvons nous attendre à des applications dans les deux ou trois ans, indépendamment de la validité de ces travaux.

5 Modifications probables touchant l'analyse des données

Bien qu'il existe des installations pour réaliser des progrès importants en matière d'analyse de données et de récupération d'information, je ne prévois pas de révolution dans ce domaine. D'importants travaux seront effectués, et nous avons entendu parler des plans du gouvernement fédéral pour des bases de données plus vastes et la création de bases de données synthétiques. Cependant, en l'absence d'un objectif d'utilisation finale clairement ciblé, les tentatives de création de ce genre de systèmes ont été décevantes par le passé. Même lorsque les bases de données auront été créées, je crois qu'il y aura de nombreuses occasions où les données exactes, pertinentes et opportunes ne seront pas disponibles pour des problèmes particuliers. Toutefois, c'est la situation dans laquelle nous sommes aujourd'hui, et l'on peut soutenir que les progrès à venir ne peuvent qu'améliorer la position actuelle. La grande question sera de savoir dans quelle mesure les coûts supplémentaires en vaudront la peine. C'est pourquoi je m'attends à ce que ces activités se déroulent principalement dans le secteur public. Le seul exemple d'une base de données comparable créée dans le secteur privé est celui qui résultera de la numérisation des données sur les ventes de produits.

En ce qui concerne les autres types d'analyse de données, je m'attends à ce qu'il y ait un écart toujours croissant entre les organismes les plus sophistiqués et l'organisme type. Les méthodes d'analyse déjà disponibles sont sous-utilisées par la plupart des entités clientes et il n'y a aucune raison de croire que l'adoption des méthodes mises au point dans les années 1980 sera plus rapide. Par exemple, Gus Hess nous a fait un excellent exposé sur l'application d'un modèle analytique particulier. Je pense que pour la plupart des personnes présentes ici, il semble s'agir d'une méthodologie d'avant-garde. En un sens, oui. Pourtant, toutes les méthodes statistiques qui composent le modèle, sauf une, avaient été mises au point avant 1970, et les principaux organismes de recherche les auront utilisées pour quelques-uns de leurs clients

chaque année. Tant que les professionnels internes ne comprendront pas et ne se sentiront pas à l'aise avec les techniques d'analyse statistique plus avancées, la position actuelle ne changera pas beaucoup.

6 Autres progrès

Dans une contribution très stimulante et audacieuse, Yvan Corbeil a parlé de l'évaluation des besoins du public et de la façon dont ces besoins peuvent être suivis au fil du temps. Il a décrit la création d'outils d'analyse psychosocioculturelle au cours des cinq dernières années dans un certain nombre de pays différents, en soulignant la différence entre eux et les outils d'analyse sociale plus communs, qui sont essentiellement la répétition périodique de questions d'opinion publique.

Les nouveaux types d'outils d'analyse reposent sur des méthodes de recherche standard. Leur création s'est faite à la suite d'une demande suffisante de la part des utilisateurs potentiels. Je soupçonne que dans les années 1980, la demande va mûrir et les outils d'analyse psychosocioculturelle deviendront des services viables et bien établis. Certains abonnés peuvent être déçus par la généralité des données et peuvent estimer qu'elles ne conviennent pas très bien à leur prise de décision quotidienne. Mais pour d'autres personnes, surtout dans le secteur public, les données répondront à des besoins réels et pourront faire partie du système de base de données intégré.

Je suis toutefois moins optimiste au sujet de l'autre question qu'il a soulevée. Je ne m'oppose pas à l'utilisation des modes rationnel ou intuitif s'ils se limitent aux étapes exploratoires et hypothétiques du travail d'enquête. Aucune contrainte officielle ne devrait être imposée à la recherche d'une structure possible. Mais je suis préoccupé par l'application de méthodes intuitives aux étapes de la validation ou de l'enquête principale. Certaines des méthodes qu'il cite, comme la posture corporelle, ont été mises à l'essai dans le passé avec des niveaux très faibles de fiabilité entre les observateurs. Sans vouloir donner l'impression d'avoir l'esprit fermé sur les nouvelles méthodes, je crois que la plupart des gens auront besoin de très bonnes preuves de la validité de telles approches avant qu'elles ne deviennent une partie importante de la recherche dans les années 1980.

Les Français disent que « l'exactitude n'est pas la vérité ». Bien que je sois enclin à être d'accord avec ce point de vue, je crois qu'Yvan Corbeil s'est délibérément montré audacieux en exprimant de tels sentiments à l'égard de ses suggestions pour de futures approches de recherche. Mais il s'agit peut-être aussi d'un sentiment de frustration relativement à la stagnation de la pensée conceptuelle des dernières années. Nous devons prévoir l'évolution des besoins et des demandes, et j'espère que la recherche dans les années 1980 amènera des progrès dans notre réflexion conceptuelle en plus des changements dans les méthodes de collecte de données.