

LES CFF MESURENT QUOTIDIENNEMENT LE TAUX DE SATISFACTION DE LEUR CLIENTÈLE

LA COMPAGNIE DE CHEMINS DE FER OPTÉ POUR LE LOGICIEL DE STATISTIQUES DE SPSS ► WWW.CFF.CH

La KEP (kontinuierliche Erhebung Personenverkehr – Étude continue du trafic de voyageurs) est une étude réalisée sur le long terme visant à mesurer la mobilité de la population résidente des 15 à 84 ans de Suisse. Par le biais d'enquêtes téléphoniques, les parts de marché des transports publics sont évaluées depuis 1983 pour le compte des CFF. Depuis 1996, cette étude s'intéresse aussi au taux de satisfaction de la clientèle. Des évaluations variées sont mises au point pour les différents domaines, du type marketing, ventes ou gestion de produits. Les données de l'étude KEP fournissent également aux CFF des paramètres de pilotage importants au niveau du groupe et de la division du trafic de voyageurs et sont intégrées à la planification stratégique des offres des CFF.

Pour l'étude KEP des enquêtes sont réalisées quotidiennement auprès d'un échantillon représentatif de la population. En 2008, l'échantillon est passé à 28 000 entretiens par an. Comme toutes les études réalisées sur le long terme, l'étude KEP a connu au fil des ans divers stades de développement, en fonction des nouvelles exigences et possibilités d'analyse, mais également en raison de la propension fluctuante de la population à prendre part à des entretiens par téléphone.

En 2009, l'enquête a vu son contenu adapté, ainsi que la taille de l'échantillon, ramené à 21 000 entretiens. Parallèlement, on a pris en compte la réorientation stratégique du secteur de l'informatique des CFF.

Voilà déjà des années que la division d'étude de marché des CFF utilise le logiciel de statistiques de SPSS dans le domaine de la recherche ad-hoc étant donné que cet outil s'est avéré le plus efficace en matière d'échange avec les instituts de sondage et les autres partenaires, ce qui lui vaut les faveurs en premier lieu des spécialistes des études de marché, ainsi que des diplômés d'université (susceptibles de rejoindre les rangs de la division d'étude de marché des CFF). Philippe Müller de la division d'étude de marché souligne : « **La solution SPSS permet également aux utilisateurs occasionnels de bénéficier d'un accès simple et rapide aux évaluations de données et répond parallèlement aux exigences quant à des méthodes et analyses statistiques plus complexes.** »

USERGROUPS RÉGULIERS DE SPSS AUPRÈS DES CFF

Le logiciel de statistiques de SPSS a été défini à l'échelle du groupe des CFF comme le logiciel stratégique d'analyses de données. La responsable Sabine Herbel de la division centrale d'informatique des CFF explique : « **L'utilisation de PASW Statistics est intuitive, ce qui lui permet de bénéficier d'une grande courbe d'apprentissage. Très vite, les utilisateurs obtiennent d'excellents résultats. Mais le modèle de frais de licence de SPSS est lui aussi des plus intéressants pour les CFF: le logiciel offre un éventail complet de fonctions pour un prix très avantageux.** »

Étant donné que le logiciel de SPSS entre-temps a couvert l'ensemble des exigences des CFF en matière de statistiques, il est apparu comme une évidence de passer ensuite uniformément à PASW Statistics et d'utiliser également ce logiciel afin d'analyser les résultats de l'étude continue du trafic de voyageurs.

Étant donné que diverses modifications sont intervenues, tant au niveau des méthodes que de la structure de données, l'idée de migrer les programmes de traitement et d'analyse a été abandonnée.

La division d'étude de marché a complètement revisité ses processus de production et d'évaluation avec PASW Statistics 17, en particulier avec des routines de syntaxe impliquant l'utilisation de Python. À ce niveau, il s'est avéré très utile de pouvoir intégrer des champs de dialogue personnalisés.

Pour mettre en réseau les utilisateurs au sein des CFF et leur garantir une utilisation optimale du logiciel, des rencontres sont organisées désormais plusieurs fois par an afin de proposer des présentations en profondeur et des discussions sur ces thèmes aux utilisateurs de Statistics au sein des CFF. C'est aussi la raison pour laquelle Sabine Herbel a une opinion si positive quant à la collaboration avec SPSS Suisse. Elle souligne en particulier l'avantage que représente l'assistance fiable et simple assurée par SPSS Suisse : « **L'assistance s'avère très réactive. Nous recevons une réponse très rapide à nos questions et les propositions de solution aident nos collaborateurs à avancer.** » ■

► PRENDRE LE POULS DES CLIENTS AU QUOTIDIEN

PASW STATISTICS: BIEN PLUS QUE DE SIMPLÉS ÉTUDES DE MARCHÉ



CERTIFICAT DE MATURITÉ OBTENU GRÂCE AUX ANALYSES STATISTIQUES

ENQUÊTE SUR LA SANTÉ MENÉE AUPRÈS DES ÉLÈVES DE LA KANTONSSCHULE AM BURGGGRABEN

Par Barbara Frei, médecin scolaire En 2008, une enquête a été menée auprès des élèves de la Kantonsschule am Burggraben de Saint-Gall à propos de la santé et du style de vie. Quatre élèves se sont chargés de l'évaluation des 1 064 questionnaires dans le cadre de leurs travaux de maturité. Le programme d'évaluation statistique de SPSS a été aimablement mis à notre disposition dans de très bonnes conditions.

Les élèves ne possédaient aucune connaissance préalable en matière de statistiques et n'avaient encore jamais utilisé un logiciel de statistiques. Un professeur de mathématiques de notre école leur a présenté les statistiques et le programme de SPSS. Comme les élèves ne possédaient pas de connaissances de base en statistiques, il a fallu commencer par leur expliquer les évaluations et essais statistiques. Cependant, très rapidement, les élèves de la section de mathématiques ont pu se familiariser avec le domaine et à l'issue d'une brève période de prise en main, ils ont été en mesure de réaliser des évaluations statistiques à l'aide du programme. Ils ont réussi également à mettre en place des opérations logiques et à réaliser des comparaisons.



Dans le cadre d'une activité de formation continue, les enseignants de la section mathématiques se sont eux aussi intéressés au logiciel et ont pu obtenir un bon aperçu.

L'expérience s'étant avérée tout à fait positive, le professeur de mathématiques référent, Guido Schöb, envisage à l'avenir de recourir plus largement au programme PASW Statistics dans l'option complémentaire de mathématiques. ■

ÉVALUER LES ENQUÊTES

LE LOGICIEL PASW STATISTICS, BIENVENU DANS LES LYCÉES

OFFRIR PLUS QUE LES AUTRES

DES FONCTIONS STATISTIQUES SÉDUISANTES POUR LES BUREAUX D'ÉTUDES DE MARCHÉ

Les personnes qui travaillent dans l'étude de marché entretiennent déjà une relation très étroite avec les tableaux... Parfois, cette relation est si étroite qu'elles ne possèdent plus le recul nécessaire pour envisager de nouvelles perspectives. En effet, un logiciel de statistiques moderne peut faire bien plus que simplement ouvrir un enregistrement venant du système d'enquête CATI et va bien au-delà d'un simple programme de présentation tabulaire. En matière d'étude de marché, des perspectives intéressantes se profilent :

- ▶ En matière de Sample Design, possibilité d'obtenir un échantillon optimal (par exemple, emboîté) donnant des résultats pertinents.
- ▶ Contrôles de la qualité des données d'un enregistrement en amont des évaluations, par exemple afin d'identifier immédiatement les doublons et cas équivoques, ainsi que les observations aberrantes.
- ▶ Aide en cas de réponses manquantes nombreuses. Selon les souhaits, il existe différentes possibilités pertinentes pour remplacer les données manquantes.
- ▶ Les analyses conjointes permettent d'obtenir, à partir d'enquêtes réalisées auprès de consommateurs à propos d'innovations, les parfaites combinaisons produit en matière de prix, de tailles d'emballage et de design.
- ▶ Grâce aux analyses de la correspondance, il est possible (sans programmes supplémentaires) d'organiser les produits et les groupes sociodémographiques au sein d'une représentation visuelle de manière à ce que le donneur d'ordre puisse immé-

diatement voir si sa marque de chocolat est particulièrement appréciée par les femmes jeunes vivant en zones rurales.

- ▶ Les régressions permettent d'identifier les principaux vecteurs de satisfaction d'un employeur ou d'un produit.

Mais bien entendu, un logiciel de statistiques du type de PASW Statistics (anciennement SPSS) permet également de créer des tableaux détaillés d'étude de marché qui, au lieu d'indiquer la pertinence simplement par le biais d'un «+», signalent les cellules du tableau qui se distinguent beaucoup des autres.

Mais les perspectives d'innovation ne s'arrêtent pas là ! Les réponses ouvertes peuvent être analysées automatiquement et être recodées à l'aide d'algorithmes linguistiques. Grâce à Data Mining, il est possible sur la base d'échantillons représentatifs de prévoir les attitudes et intentions des clients qui n'ont pas été interrogés afin de segmenter ainsi l'ensemble de la clientèle. Et qui prétend que les tableaux d'études de marché sont toujours imprimés ? Les mêmes informations peuvent être mises à jour en continu (avec ou sans graphiques) sur Internet et être ainsi mises à la disposition du donneur d'ordre. ■

EN SAVOIR PLUS SUR L'EXTRACTION DE DONNÉES D'ÉTUDE DE MARCHÉ
DIVERSITÉ DES MODULES SUPPLÉMENTAIRES DE PASW STATISTICS