GreenNews Techno Veille technologique en environnement

Article paru le 12 oct 2018 - Green News Techno n°270

Fiabiliser et faciliter les enquêtes conso pour les produits bio et éthiques

Les enquêtes consommateurs sont des outils bien connus pour la plupart des produits de consommation courante. Mais leur intérêt et leur fiabilité, comme tout « *sondage* », repose sur la qualité du panel interrogé. Pour le secteur du bio et du naturel, cette question du panel représentatif est un vrai casse-tête, ce qui prive les concepteurs de produits ou les distributeurs d'un précieux outil d'analyse de marché et d'opinion. C'est donc pour pallier cette problématique spécifique au marché du bio que la société ABIS, spécialiste des enquêtes consommateurs, a décidé de créer Connect Your Source, un service numérique qui va permettre d'accompagner les professionnels de ce secteur du bio et de l'éthique dans la création et la gestion de tests communautaires et privés.

Le principe de la plateforme est d'abord d'aider les acteurs intéressés par ces enquêtes à constituer leurs propres panels, par exemple pour un distributeur sur sa base client qui achète déjà ce type de produits ou pour une marque ses « *suiveurs* » sur réseaux sociaux. Ces personnes identifiées peuvent être sollicitées pour faire partie d'un panel de « *testeurs* » (avec un questionnaire pour les qualifier) et constituer un premier panel. Mais la plateforme va permettre aussi à des communautés de construire leur propre panel « *public* » qu'elles pourront mettre à la disposition des enquêtes (contre rémunération). On imagine des associations engagées (association Vegan, Association intolérants aux glutens, blogeurs) ou des structures professionnelles (association d'acheteurs professionnels).

Une marque ou un magasin qui voudra ainsi lancer une étude sur un ou plusieurs produits (y compris des études comparatives) pourra solliciter la ou les communautés les plus pertinentes qui auront l'avantage d'être totalement ciblées par leur nature même. Mais elle sera aussi accompagnée sur la plateforme dans l'élaboration du questionnaire et dans la mise en place du test (ordre d'envoi des échantillons par exemple). Le groupe ABIS apporte de ce point de vue là une expertise gratuitement via la plateforme, même si des accompagnements plus approfondis peuvent aussi être faits, moyennant paiement. L'utilisateur trouvera aussi sur la plateforme quelques autres outils payants s'il le souhaite (traduction, contacts logistiques etc.). Mais globalement, Connect Your Source offre une très grande autonomie car que ce soit sur l'élaboration du questionnaire, l'organisation du test, le choix des communautés et le traitement automatisé des résultats, tout est disponible pour être utilisable facilement. Mieux, tout peut se préparer gratuitement (panels, questionnaire, organisation du test). Le paiement à la plateforme ne porte que sur le lancement de l'opération, moyennant quelques euros par panéliste sollicité, auxquels il faudra ajouter une rémunération supplémentaire des communautés publiques sollicitées. Ce système rend ainsi le coût d'une enquête consommateur beaucoup moins coûteuse que les services classiques, tout en garantissant la pertinence des résultats (ce qui permet d'ailleurs sans doute de réduire le panel...). Toutes les marques s'engageant dans le bio et l'éthique peuvent donc trouver intérêt à adhérer au concept, y compris la multitude de startups n'ayant en général que peu de moyens pour tester leurs produits avec des outils d'analyse de résultats fiables et cohérents. On peut aussi imaginer que pour des commerçants, la plateforme pourrait être utile pour orienter les choix d'approvisionnement, notamment autour des nouveaux produits, en créant un panel en direct au contact des clients (en leur proposant de tester et de répondre en ligne au questionnaire, évitant l'envoi des échantillons...). Autant de manières d'utiliser cette plateforme qui devrait être disponible d'ici quelques semaines.

> philippe.masson@a-bis.com

Copyright – Co-Clicquot Editions / Green News Techno