Ad hoc

Révélez les facteurs clés de la satisfaction, grâce aux régressions Shapley / Relative importance

Événement NUMEA

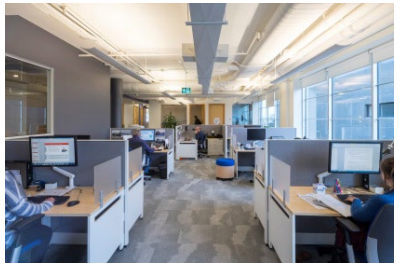
25 mai 2023

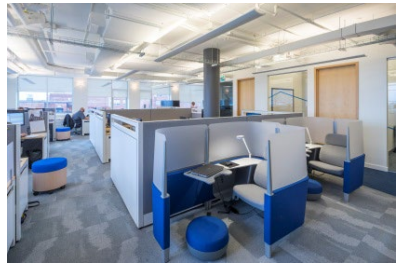
Quelques mots sur Ad hoc

- Fondée en **1984**, ce qui en fait l'une des **pionnières** au Québec.
- Entreprise **100 % québécoise**, l'une des **plus grandes firmes** de recherche au Québec.
- Offre, de manière intégrée, **toute la gamme** des services de recherche qualitative et quantitative à travers le Canada, les États-Unis et à l'étranger.
- Une maîtrise avérée des **méthodologies quantitatives et qualitatives**, chacune représentant une portion significative de notre chiffre d'affaires.
- Une équipe composée de **plus de 90 professionnels à temps plein**, issus d'une variété de disciplines, entièrement dédiés aux projets de nos clients.
- Dessert de manière soutenue une **clientèle loyale et enviable** de grandes entreprises nationales et internationales, issues d'une variété de secteurs d'activités.

PRINCIPALES EXPERTISES

- Mesure de l'expérience-employé (EX)
- Mesures longitudinales de satisfaction de la clientèle/expérience-client (CX)
- Études d'usages et d'attitudes (U&A)
- Études d'image de marque
- Évaluations publicitaires (prétests et post-tests)
- Évaluations de nouveaux produits et services
- Études de segmentation et de positionnement
- Études de profil de clientèle
- Tests d'utilisabilité (UX)
- Analyse de l'industrie et de la concurrence
- Évaluations d'emballage
- Études de tarification / fixation de prix





Qu’est-ce que les régressions Shapley et Relative Importance?

- Des techniques visant à quantifier **l’importance relative** de différentes variables explicatives sur une variable cible.
- En recherche marketing, cette technique peut être utilisée pour comprendre **l’impact** de **plusieurs variables** sur le **comportement du consommateur** :

Études d’intention d’achat

Ex. : l’importance du prix, de la qualité, de la couleur, de la saveur, de la marque, etc. sur l’intention d’achat

Études CX (expérience client)

Ex. : l’importance de la courtoisie, du temps d’attente, de la propreté, etc. sur l’expérience globale

Études EX (expérience employé)

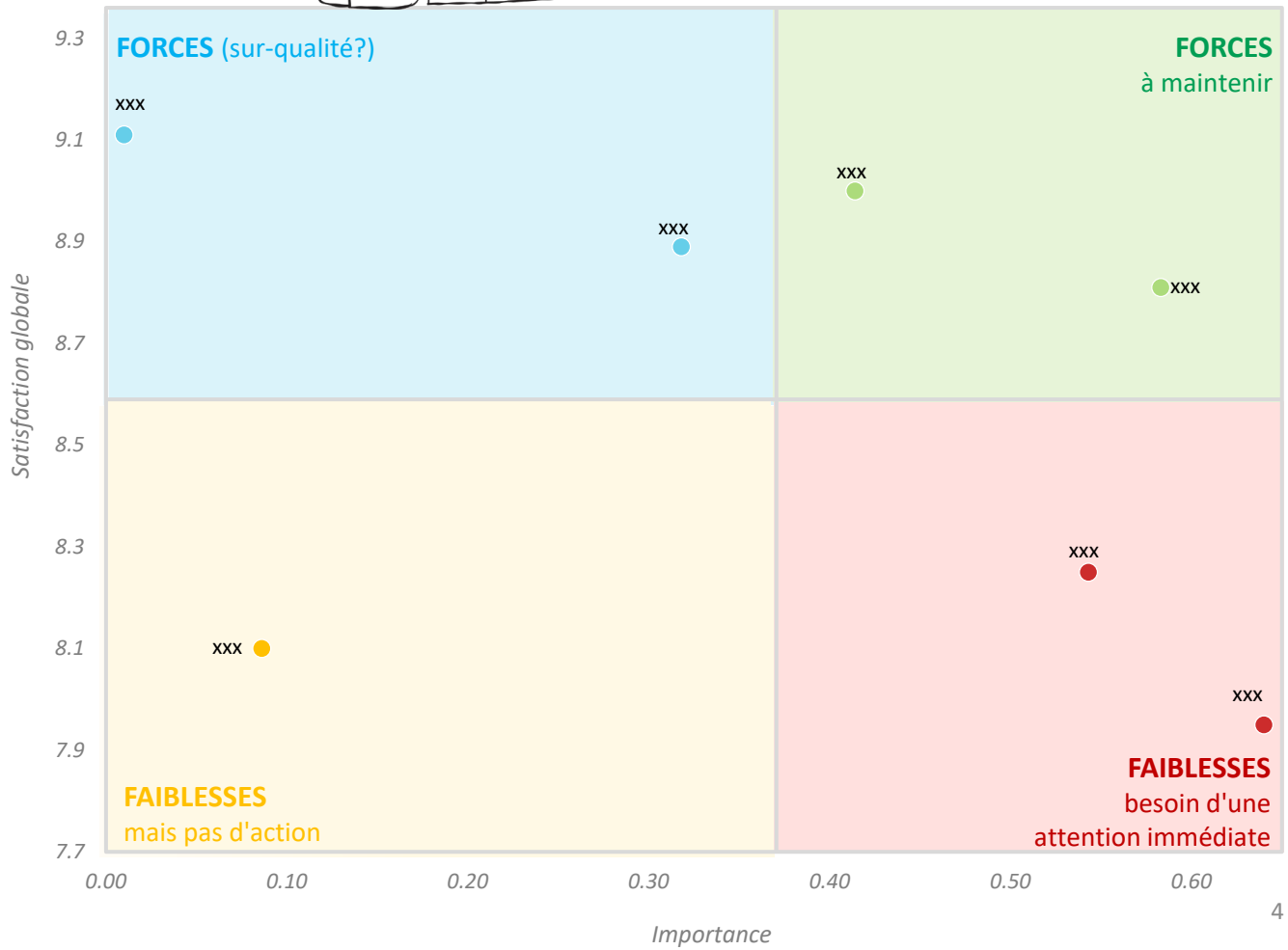
Ex. : l’importance de la rémunération, de la nature des tâches, de l’environnement de travail, etc. sur la satisfaction au travail

En anglais, on l’appelle souvent le « Driver Analysis ».

Qu’est-ce qu’on mesure et pourquoi?

- **Une variable dépendante** : la satisfaction globale, l’intention d’achat, etc.
- **Une série de variables indépendantes** : la satisfaction ou les perceptions détaillées de plusieurs attributs

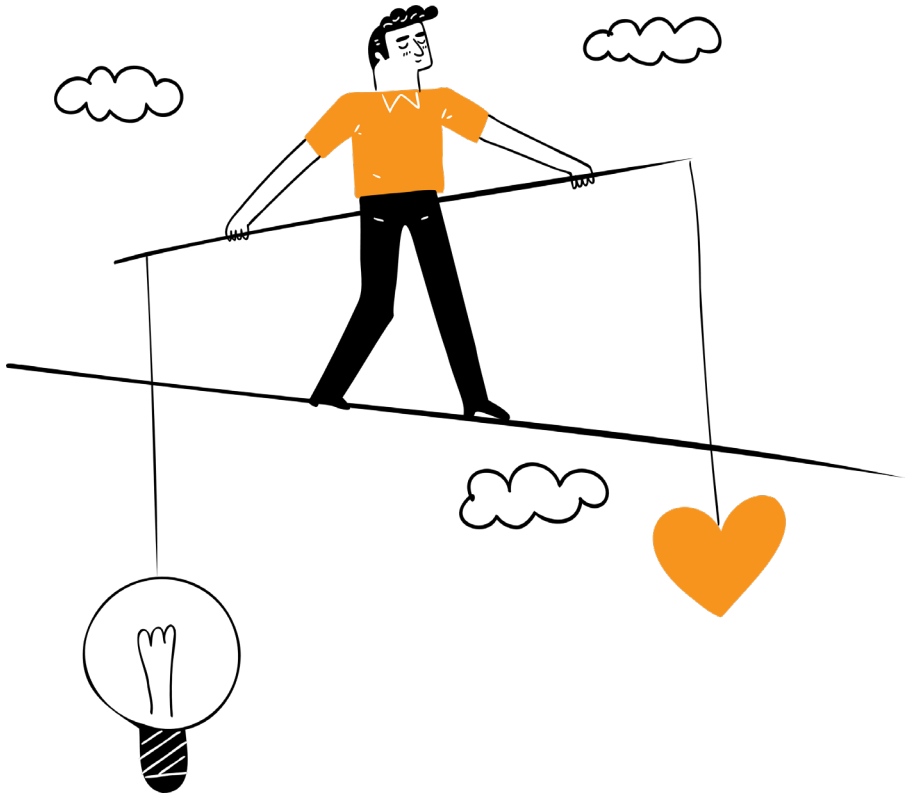
- **L’objectif** est de fournir des **axes d’amélioration** et établir des **priorités d’action** :
  - **identifier** les **facteurs** qui ont **le plus ou le moins d’importance** sur la variable dépendante;
  - **chiffrer leur importance** d’une manière qui se communique facilement (en pourcentage);
  - **établir des priorités d’action** en fonction de l’importance et la performance de chaque attribut.



Deux approches possibles

1 **L'approche traditionnelle : deux mesures**

- la **satisfaction** à l'égard de l'ensemble des attributs;
- **l'importance** de chaque attribut sur la variable que l'on cherche à expliquer.



2 **L'approche Shapley / Relative Importance : une seule mesure qui permet de <u>dériver l'importance</u>**

- la **satisfaction** à l'égard de l'ensemble des attributs.

Les <u>avantages</u> de l'approche Shapley / Relative Importance :

- **Plus facile** / **moins laborieux** pour un répondant (une seule mesure réduit considérablement la durée et la lourdeur du sondage);
- Fournit une **mesure plus précise** / **objective** de l'importance de chaque variable (contrairement aux approches où l'importance est mesurée de façon subjective (déclarée));
- Prend en compte les **interactions entre les différents attributs**, (contrairement aux autres approches où les attributs sont mesurés de façon indépendante);
- Prend en compte la **multicolinéarité** entres les attributs, et permet de **déterminer l'impact unique** de chaque attribut.

Les conditions d'utilisation de chaque méthode

Le **nombre d'attributs dicte** typiquement **l'utilisation** de **Shapley** ou **Relative Importance**

< 10 Attributs

Shapley

- Pour les modèles à **moins de 10 attributs**
- Parfaite pour les modèles plus simples
- SPSS offre un module très facile à utiliser

Cette technique estime des modèles pour toutes les combinaisons possibles d'attributs. Plus il y a d'attributs, plus le nombre de modèles augmente, plus la durée de traitement augmente.

Par contre, au-delà de 10 attributs, la régression Shapley risque de ne pas fonctionner.

≥ 10 Attributs

Relative Importance

- Pour les modèles à **10 attributs ou plus**.
- Permet de traiter un grand nombre d'attributs (plus de 40) en peu de temps.
- Moins simple car aucun module dans SPSS mais il est possible de reproduire via syntaxes SPSS.
- Donne des résultats très similaires à Shapley, lorsque comparée sur les mêmes modèles.

Des questions?

400, boul. de Maisonneuve Ouest
Bureau 1200
Montréal, QC H3A 1L4

Tél. : 514.937.4040

1.888.422.3462
www.adhoc-recherche.com