

Enquête de satisfaction¹ PH 2023. Remarques sur la méthodologie et la finalité

Référence : Doc PH Power Point "Enquête de satisfaction 2023"

1- Note liminaire

- Cette note ne prend en ligne de compte que le bailleur PH et exclut toute comparaison avec les résultats fournis pour les autres bailleurs
- Faute de disposer des spécifications et du rapport de l'enquête, les remarques ci après s'appuient sur le document Power Point de référence. On ne se prononce ni sur la structure du questionnaire, ni sur la formulation des questions, ni sur les redondances éventuelles
- On se limite à un examen de la validité des calculs et de la pertinence de la "méthodologie" mise en œuvre

2- Choix initiaux

2.1- Renouvellement

PH confirme que les échantillons sont régénérés à 100% à chaque sondage annuel

2.2- Stratification

La répartition initiale des sondés correspond à la répartition de la population en termes de :

- Unité territoriale
- Typologie d' habitat
- Ancienneté des locataires dans leur logement ; (l'âge des locataires ou celui du bail?)

Cette manière de procéder pour obtenir un échantillon représentatif de la population mère devrait permettre de réduire la taille de l'échantillon. En a-t-il été tenu compte avec un échantillon de 12500 foyers ?

Se pose aussi le choix de critères représentatifs de la population mère : Pourquoi ne pas considérer l'âge des constructions, la taille des appartements, la taille des foyers, la civilité des interviewé(e)s² ?

2.3- Taille échantillon

La précision d'une statistique n'est liée qu'à la taille de l'échantillon et indépendante de la taille de la population mère. Pour fixer les idées, un échantillon de taille 1000 conduit à la même précision pour une population mère de 10.000 ou d'un million d'individus.

La taille de l'échantillon (12500 foyers sondés)³ pose question, en terme de volume de tâches et donc de coût. L' objectif de marge d'erreur lié à la taille de l'échantillon n'est pas déclaré. On présume que cela n'a pas été fait⁴ d'autant plus qu'une stratification a été préalablement établie de façon à travailler sur un échantillon représentatif des locataires.

3- Implémentation. Première méthode

¹Il a été précédemment recommandé de modifier l'intitulé au profit d'un titre plus objectif, e.g ; "Enquête d'opinion"

²A vérifier : En effectuant une analyse de la variance et une décomposition en composantes principales, entre des critères du type : Type d'appartement, taille des foyers, profil des foyers, âge des baux, et les questions on pourrait ramener la stratification à un nombre réduit de caractéristiques les plus représentatives (composantes principales)

³Soit à raison de quinze minutes par interviewé 21 homme/mois, et combien pour le traitement et l'exploitation en Milliers d'€ ?

⁴A titre d'information les sondages, par exemple de campagne électorale reposent sur un échantillon d'un millier de personnes

3.1- Démarche

L'enquête qualitative portant sur une soixantaine de questions cotées selon 4 avis / repères :

- **TFS** Tout à Fait Satisfait
- **PS** Plutôt Satisfait
- **PPS** Plutôt Pas Satisfait
- **PTS** Pas du Tout Satisfait

est réalisée par téléphone en moins de 15 minutes, soit en moyenne, 15 secondes par question pour la comprendre et la coter. Sauf opinion tranchée - mauvais /excellent - on conçoit que l'indécision conduira à donner "au pif" une réponse médiane du type " Plutôt Satisfait ou Plutôt Pas Satisfait". De là un doute sur la réalité des réponses.

Il aurait fallu prévoir une réponse du type "**Moyennement Satisfait**" et aussi prévoir une réponse "**Ne Sait Pas**" intégrée dans la statistique (Vote blanc)

3.2- Réalisation.

3.2.1- La note introductive sur les arrondis de décimales s'avère pour le moins scabreuse et mérite quelques explications supplémentaires

3.2.2- La Note de Satisfaction pour un item est établie comme suit :

On attribue à chaque donnée qualitative (**TS, PS, PPS, PTS**) une valeur quantitative

Val. Quantitative enquête	Valuation Quantitative PH	Correspondance linéaire	Écart
TFS	0	0	
PS	3	3,3	0,3
PPS	7	6,6	-0,4
PTS	10	10	0

- L'échelle pratiquée par PH lèse les avis défavorables de 0,3 points et favorise les avis favorables de 0,4 points. Soit 0,7 points
- Les notes de satisfaction sont données à une décimale près alors que la précision initiale repose sur 4 valeurs. C'est relever une longueur avec un mètre gradué en cm, calculer la moyenne de plusieurs mesures au mm près
- La Note de Satisfaction (**NS**) pour un item est établie comme suit :

$$NS = 10x\% \text{ TFS} + 7x\% \text{ PS} + 3x\% \text{ PPS} + 0x\% \text{ PTS}$$

Cette valeur moyenne, biaisée par les coefficients retenus,

- augmente systématiquement chaque note de satisfaction de 0,7 points
- fait disparaître une information essentielle, à savoir la dispersion des avis. Exemple

Profil	TS	PS	PPS	PTS	Note
1	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	5
2	5,00%	45,00%	45,00%	5,00%	5

Dans le premier cas, on constate une forte divergence d'opinion, alors que le second correspond plutôt à un consensus⁵

⁵A partir des données recueillies, il suffit de calculer l'écart-type qui représente la distance entre les avis et l'avis moyen.

4- Implémentation. Deuxième méthode

4.1- Présentation du modèle

Un deuxième volet du rapport fait appel à un modèle élaboré par un économiste américain dans les années 2000 : Net Promoter Score **NPS** ou en Français Taux de Recommandation Net .

En substance, sur une caractéristique donnée, on établit trois classes :

Classe	Notation
Promoteurs	9 ou 10
Passifs	7 ou 8
Détracteurs	De 0 à 6

le **NPS** est obtenu en soustrayant le % de détracteurs au % de promoteurs

4.2- Critique du modèle

4.2.1- On ne voit pas comment on passe de l'échelle qualitative initiale en 4 points :

- **TFS** Tout à Fait Satisfait
- **PS** Plutôt Satisfait
- **PPS** Plutôt Pas Satisfait
- **PTS** Pas du Tout Satisfait

à une échelle quantitative intermédiaire sur 10 valeurs pour finalement passer à une échelle quantitative en trois points, en particulier sur le pourquoi des différentes pondérations.

4.2.2- Ce **NPS** est un calcul d'épiciers qui ne restitue pas la dispersion des réponses (consensus /absence de consensus)

4.2.3- Le calcul sur la base de % ne donne aucune information sur la taille de l'échantillon à retenir pour obtenir une précision fixée

4.2.4- Les "passifs" qui pourtant se sont exprimés ne sont pas pris en compte. D' autant plus que sur l'exemple donné dans le document Power Point on aboutit à :

- Promoteur ; 25%
- Détracteurs 33 %
- Passifs ; 41% ignorés

4.2.5- D'après la littérature, cet outil de marketing est mis en œuvre dans des secteurs fortement concurrentiels, à cycle court, (billetterie aérienne, produits de grande consommation,) avec un large éventail de choix. On peut légitimement penser que le logement social ne répond à aucun de ces critères et que l'outil utilisé n'est pas pertinent. Et quelle serait la viabilité d'une entreprise affichant un taux de promoteurs de 25% ?

5- Conclusions

5.1- Sur la stratification

Les trois critères ne sont peut-être pas les plus représentatifs de la population mère.

5.2- Sur l'échantillonnage

La taille de l'échantillon (12500 foyers sondés) doit conduire à une erreur d'estimation microscopique, Si l'on admet que la précision des estimateurs varie comme la racine carrée de la taille de l'échantillon, en se limitant à un échantillon dix fois plus petit (1250) l'incertitude sur les résultats serait multipliée grosso modo par trois largement compatible avec la précision des calculs effectués par la suite.

Partant du principe que, qui peut le plus, peut le moins, on présume que le dimensionnement de l'échantillon n'a pas été fait. **Mais ceci à un coût.** (Délai ; volume de travaux et ... euros)

5.3- Sur les modes de calcul

Les **modes de calcul sont largement biaisés et par conséquent faussent systématiquement les résultats** (Note de Satisfaction, **NPS**)

La transformation de **données quantitatives en données qualitatives avec des échelles non linéaires et de résolution plus précise fait perdre aux résultats toute représentation du réel**

Se limiter à des calculs de **moyenne et ignorer la dispersion** (par le calcul de l'écart-type) ne permet pas de **discriminer entre des situations fort différentes**⁶. (Consensus ou pas sur une question).

5.4- Sur l'exploitation du document de référence

5.4.1- Les **objectifs sont décrits de manière très générale** :

" Mesure fiable du ressenti des locataires sur l'ensemble des thématiques de la relation avec le bailleur, de l'usage du logement et de la perception de l'environnement immédiat"

Au bout du compte, on aboutit à un **catalogue d'items (une soixantaine) assortis d'une note -pas fiable- de "satisfaction" alors que le quotidien des associations, c'est plutôt l'insatisfaction sur des sujets récurrents** tels que la sécurité, le chauffage, les ascenseurs, la propreté, les relations avec le bailleur...)

5.4.2- Ne figure **aucune synthèse, aucune priorité, aucun plan d'action**, bref, une photographie qui, vu la stabilité des scores au 1/10 d'une année sur l'autre laisserait croire qu'il ne s'est pas passé grand-chose sur une année. D'où la pertinence d'effectuer une étude annuelle.

Fait révélateur, à la question ; "**ce rapport, qu'en fait-on** ?" la direction de Paris Habitat renvoie les associations aux directions territoriales / antennes locales pour son exploitation.

J. THERNIER

⁶e.g . Une répartition d'avis concentrée aux deux extrêmes (Très favorable, très défavorables) à la même note de satisfaction qu'un ensemble concentré autour d'avis médians)