

MORI, un institut de sondage de premier plan, considère les tablettes PC Motion comme une alternative à l'épreuve du temps du porte-à-porte

Le contexte : En quête d'opinions

MORI (Market and Opinion Research International), première société d'étude de marché privée du Royaume-Uni, aide des centaines d'organisations publiques et privées à ne jamais perdre le pouls de la nation. La société compte parmi ses clients la plupart des ministères du gouvernement britannique et la moitié des sociétés cotées au Top 100 du FTSE (Financial Times Stock Exchange).

Les études sociales de MORI permettent d'ébaucher des politiques publiques dans des domaines essentiels tels que le logement, l'éducation, la santé et la régénération. Son travail avec les clients du secteur privé concerne la réputation d'entreprise, la notoriété de marque, la satisfaction des clients, le développement de nouveaux produits et l'opinion des employés. Depuis sa création, en 1969, MORI s'est imposé comme une autorité reconnue et éprouvée, bien au-delà du cercle de ses clients : les médias font régulièrement appel à MORI pour leur fournir un éclairage sur l'opinion et les tendances du public.

MORI offre une vaste gamme d'études de fonds ou à terme, réalisées par téléphone, en ligne ou en porte-à-porte. Une grande partie des enquêtes de MORI sont menées en face à face, au domicile des personnes interrogées, par environ 800 enquêteurs de terrain. Après avoir noté les réponses sur papier pendant plus de vingt ans, les enquêteurs ont commencé à utiliser des équipements informatiques portables en 1996. Plus de la moitié d'entre eux utilisent désormais des tablettes PC équipées du logiciel CAPI (entretien personnel assisté par ordinateur) basé sur Microsoft Windows, qui permet à l'enquêteur de contrôler automatiquement le flux d'entretiens complexes. Il n'a plus qu'à lire à haute voix ce qui s'affiche à l'écran.

Le défi : Les autres tablettes PC coûtent trop cher et sont trop fragiles

Le plus grand défi qu'ont à affronter les agences d'étude de marché dans le monde moderne de l'homme pressé, c'est d'arriver à trouver des interlocuteurs qui acceptent d'être questionnés. Une enquête de 45 minutes peut nécessiter de considérables efforts de persuasion de la part d'un enquêteur très bien préparé.

Les répondants sont de plus en plus réticents à laisser entrer des étrangers chez eux, ce qui implique que les enquêteurs mènent l'entretien dehors, sur le pas de la porte. Les ordinateurs portables avec clavier traditionnels ne rendent pas la tâche très aisée et les ordinateurs de poche n'ont pas un écran suffisant pour rentrer confortablement les réponses données.

Les tablettes PC ultra portables, à tenir comme un bloc-notes ou une ardoise, sont la solution idéale pour rassembler des informations lorsque l'on ne peut s'appuyer que sur l'avant-bras pour écrire. Les enquêteurs notent les réponses en appuyant ou en écrivant sur l'écran à l'aide d'un stylet et peuvent transmettre électroniquement les résultats de l'enquête à MORI par modem téléphonique.

Cependant, le coût généré par l'équipement de centaines d'enquêteurs avec des tablettes PC était élevé. MORI a tout d'abord opté pour l'utilisation de modèles remis à neuf par un grand fabricant asiatique, mais ces appareils étaient de moins en moins fiables, commente AJ Johnson, responsable de la collecte des données chez MORI. La société devait remplacer environ 40 tablettes PC (soit près de 5 % de son parc total) chaque année, suite à la casse d'écran par inadvertance ou à d'autres pannes sévères.

La solution : Motion, spécialiste des tablettes PC

MORI a choisi la tablette PC Motion Computing. « Une société de notre réputation avait besoin d'un fournisseur de matériel bien établi et auquel nous puissions faire confiance », précise Johnson.

Ces appareils disposent d'un écran 12,1 pouces, de fonctions sans fil intégrées et de la saisie au stylet, grâce au système d'exploitation Microsoft Windows XP Edition Tablet PC. Le tout dernier processeur mobile Intel gère les tâches de façon similaire à un PC de bureau tout en offrant une consommation d'énergie ultra réduite.

La décision de MORI de faire appel à un nouveau fournisseur a été scellée par un facteur très important : la polarisation de Motion Computing sur les tablettes PC.

« Nous voulions un fournisseur de matériel spécialisé dans les tablettes PC ; un fournisseur qui ne considère pas les tablettes comme une technologie marginale », continue Johnson. « Nos tablettes PC Motion Computing nous offrent non seulement plus de stabilité aujourd'hui, mais elles sont également plus sûres pour l'avenir. Nous savons que Motion sera toujours là pour assurer la maintenance de notre matériel et qu'ils consacrent beaucoup de temps et de ressources au développement de leurs produits. »

Le résultat : Une technologie plus sûre, plus professionnelle

MORI a acheté plus de 200 tablettes PC Motion et projette d'en acheter encore pour remplacer progressivement les appareils fournis par l'autre fabricant de matériel informatique. La robustesse est l'une des caractéristiques les plus importantes des tablettes PC Motion puisque les enquêteurs de MORI les utilisent sur le terrain. Ainsi, les protections des tablettes PC Motion Computing ont permis d'éviter toute casse d'écran, ce qui n'était pas le cas avec les tablettes PC des autres fabricants.

Les tablettes PC Motion Computing se sont avérées d'une utilisation si intuitive que MORI n'a pas eu à offrir de formation particulière aux enquêteurs qui les utilisent. La société a simplement révisé le manuel de formation qu'elle fournit à ses enquêteurs. Ceux qui n'ont que peu ou pas d'expérience en informatique suivent toujours la même demi-journée de formation qu'auparavant.

L'aspect extérieur lisse et métallique des tablettes PC Motion aide les enquêteurs de MORI à paraître plus professionnels, ce qui est particulièrement important lorsqu'ils sont amenés à interroger des représentants du gouvernement. En fait, les enquêteurs considèrent comme un privilège le fait de se voir attribuer une tablette PC Motion. « Ils se sentent spéciaux, comme s'ils venaient d'être récompensés », indique Johnson.

Le logiciel CAPI n'utilise qu'une fraction de la puissance et de l'espace de stockage des tablettes PC Motion. Si MORI finit par réaliser des sondages qui requièrent une puissance informatique supérieure, la société sait déjà ce qu'elle n'aura pas besoin de changer : « Nous n'aurons pas à remplacer notre matériel », affirme M. Johnson.