NORME INTERNATIONALE

ISO 20252

Première édition
2006-04-01

Études de marché, études sociales et d'opinion — Vocabulaire et exigences de service

Market, opinion and social research — Vocabulary and service requirements

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 20252:2006
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6dda69db-dce0-4076-93b5-f649ffe57d72/iso-20252-2006

Numéro de référence
ISO 20252:2006(F)

© ISO 2006

PDF – Exonération de responsabilité

Le présent fichier PDF peut contenir des polices de caractères intégrées. Conformément aux conditions de licence d'Adobe, ce fichier peut être imprimé ou visualisé, mais ne doit pas être modifié à moins que l'ordinateur employé à cet effet ne bénéficie d'une licence autorisant l'utilisation de ces polices et que celles-ci y soient installées. Lors du téléchargement de ce fichier, les parties concernées acceptent de fait la responsabilité de ne pas enfreindre les conditions de licence d'Adobe. Le Secrétariat central de l'ISO décline toute responsabilité en la matière.

Adobe est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

Les détails relatifs aux produits logiciels utilisés pour la création du présent fichier PDF sont disponibles dans la rubrique General Info du fichier; les paramètres de création PDF ont été optimisés pour l'impression. Toutes les mesures ont été prises pour garantir l'exploitation de ce fichier par les comités membres de l'ISO. Dans le cas peu probable où surviendrait un problème d'utilisation, veuillez en informer le Secrétariat central à l'adresse donnée ci-dessous.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 20252:2006
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6dda69db-dce0-4076-93b5-f649ffe57d72/iso-20252-2006

© ISO 2006

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou du comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax. + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos iv

Introduction v

1 Domaine d'application 1

2 Termes et définitions 1

3 Exigences relatives au système de management de la qualité 7
3.1 Organisation et responsabilités 7
3.2 Confidentialité de l'étude 7
3.3 Exigences relatives à la documentation 7
3.4 Compétences et formation 8
3.5 Sous-traitance/externalisation 8
3.6 Revue de l'efficacité du système de management de la qualité 8

4 Direction et gestion de l'étude 9
4.1 Réponse aux demandes d'études 9
4.2 Calendrier de l'étude 11
4.3 Assistance et coopération avec les clients 12
4.4 Questionnaires et guides d'entretien/d'animation 13
4.5 Gestion de l'échantillonnage et traitement des données 14
4.6 Suivi de l'exécution de l'étude 15
4.7 Documents, matériels et produits utilisés dans le cadre de l'étude 15
4.8 Présentation des résultats de l'étude 16
4.9 Enregistrements informatiques des documents relatifs à l'étude 17

5 Recueil des données 18
5.1 Généralités 18
5.2 Encadrement, recrutement et formation du personnel de terrain 18
5.3 Recueil de données par le personnel de terrain 21
5.4 Contrôle du travail des enquêteurs (à l'exclusion de l'étude qualitative) 22
5.5 Recueil de données qualitatives 24
5.6 Recueil de données autoadministré 26
5.7 Recueil de données à partir de sources secondaires 27
5.8 Enregistrements relatifs au recueil de données 27

6 Gestion et traitement des données 28
6.1 Généralités 28
6.2 Saisie de données sous format électronique 28
6.3 Saisie de données sur support papier 29
6.4 Exactitude des bases de données qui ne nécessitent pas de saisie 29
6.5 Codification 30
6.6 Apurement des données 31
6.7 Gestion des fichiers de données 31
6.8 Analyse des données 32
6.9 Livraison de données sous format électronique 33
6.10 Sauvegarde, conservation et protection des données 33

7 Rapport et présentation des résultats de l'étude 34
7.1 Généralités 34
7.2 Étude quantitative 34
7.3 Étude qualitative 35

Bibliographie 36

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 20252:2006
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6dda69db-dce0-4076-93b5-f049ffe57d72/iso-20252-2006

© ISO 2006 – Tous droits réservés

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

L'ISO 20252 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 225, *Études de marché, études sociales et d'opinion*.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 20252:2006
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6dda69db-dce0-4076-93b5-f649ffe57d72/iso-20252-2006

© ISO 2006 – Tous droits réservés

Introduction

L'objectif principal de la normalisation internationale est de faciliter le développement et la croissance des relations professionnelles entre différents marchés régionaux et nationaux. L'idée est d'appliquer les principes des normes de qualité internationales aux études de marché, études sociales et d'opinion, et d'harmoniser les normes nationales existantes.

Les études de marché, études sociales et d'opinion constituent aujourd'hui une industrie mondiale. Une part croissante des investissements des utilisateurs de cette industrie est affectée à la réalisation d'études multi-pays dont l'objectif est d'obtenir une mesure cohérente tant sur le plan régional que mondial. L'utilisation d'une norme de qualité internationale facilite la réalisation de cet important objectif économique et social, en faisant en sorte que les procédures liées à la réalisation de ce type d'études soient d'un niveau de qualité approprié et ce, de façon vérifiable et cohérente. Ainsi, les données résultant des études réalisées conformément à cette norme pourront être utilisées pour orienter l'offre de produits et de services proposés aux consommateurs, aux citoyens et aux institutions de façon transparente et homogène.

Des objectifs plus secondaires sont apparus dans l'élaboration de la présente Norme internationale, par exemple la nécessité de définir le niveau d'exigence pour la prestation des services et les procédures de travail communes qui seront appliquées dans les différents pays. Afin de répondre aux souhaits exprimés par les prestataires de services et leurs clients, la présente Norme internationale fait clairement la différence entre les études de marché, études sociales et d'opinion et d'autres activités telles que le marketing direct. La présente Norme internationale exprime par ailleurs quelques-uns des principes essentiels de la normalisation internationale, à savoir la franchise et la transparence, la recherche de consensus entre les parties intéressées et la cohérence technique.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Ce premier document élaboré par le TC 225 comporte une longue liste de termes et définitions.

ISO 20252:2006
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6dda69db-dce0-4076-93b5-f649ffe57d72/iso-20252-2006

© ISO 2006 – Tous droits réservés

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 20252:2006
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6dda69db-dce0-4076-93b5-f649ffe57d72/iso-20252-2006

Études de marché, études sociales et d'opinion — Vocabulaire et exigences de service

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale établit les termes et définitions ainsi que les exigences en matière de services applicables aux entreprises et aux professionnels réalisant des études de marché, études sociales et d'opinion.

2 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

2.1
«access panel»
base de données d'interviewés potentiels qui se déclarent prêts à participer à de futures enquêtes, s'ils sont sélectionnés

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

NOTE Les panels permanents (voir 2.37), par exemple les panels de mesure d'audience de la télévision ou les panels de consommateurs ne sont pas couverts par cette définition.

ISO 20252:2006
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6dda69db-dce0-4076-93b5-f649ffe57d72/iso-20252-2006

2.2
exactitude
degré d'étroitesse entre l'estimation et la valeur vraie du paramètre

2.3
ad hoc
⟨étude⟩ conçue sur mesure pour atteindre un objectif spécifique ou répondre à une problématique précise

2.4
évaluation
processus de suivi des compétences d'un individu ou d'un groupe d'individus lors de l'exécution de son travail

2.5
audit
processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits

2.5.1
critères d'audit
ensemble de politiques, de procédures ou d'exigences utilisées comme référence

2.6
auditeur
personne ayant la compétence pour réaliser un audit

2.7
biais
écart systématique entre l'estimation et la valeur vraie du paramètre

© ISO 2006 – Tous droits réservés

2.8
client
individu, organisation, service ou département, interne ou externe, qui demande ou commande une étude

2.9
code
chiffre, lettre ou combinaison de chiffres et de lettres associés à chaque catégorie de réponse

2.10
plan de codes
liste des catégories et des codes associés (voir 2.9) pour classer les réponses

2.11
entretiens assistés par ordinateur
CAI
entretiens au cours desquels les réponses sont directement saisies sur un ordinateur et dont l'administration est gérée par un programme spécialement conçu

NOTE Il s'agit par exemple des interviews en face à face (CAPI), interviews téléphoniques (CATI), questionnaires autoadministrés (CASI) ou via Internet (CAWI) assistées par ordinateur.

2.12
confidentialité
exigence selon laquelle les données recueillies ou les informations et les documents doivent être protégés contre tout accès non autorisé

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

2.13
étude continue
étude impliquant de recueillir des données de manière régulière et constante

ISO 20252:2006
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6dda69db-dce0-4076-93b5-f649ffe57d72/iso-20252-2006

2.14
apurement des données
nettoyage des données
ensemble de méthodes permettant de vérifier les données recueillies et, si nécessaire, de les corriger

2.15
saisie des données
étape au cours de laquelle les données recueillies sont converties dans un format lisible par un ordinateur

2.16
traitement des données
gestion et conversion de données brutes sorties au format requis

2.17
enregistrement de données
ensemble de données issues d'un rapport ou d'une observation

2.18
base de données
recueil de données centralisé auquel les utilisateurs peuvent accéder

2.19
entretien en profondeur
entretien non structuré, mené par un enquêteur doté des compétences adéquates

NOTE Les entretiens en profondeur ont pour objet de comprendre les motivations sous-jacentes, les croyances, les attitudes et les sentiments par rapport à un thème précis. Le déroulement de l'entretien peut varier d'une interview à l'autre, pourvu que tous les sujets figurant dans le guide d'entretien/d'animation aient été couverts.

© ISO 2006 – Tous droits réservés

2.20
étude documentaire
étude secondaire
examen et application systématiques de données secondaires disponibles dans le cadre d'un objectif d'étude

2.21
élément de données déduit
élément de données utilisé dans des analyses et/ou des tableaux, déduit à partir d'un ou plusieurs éléments et/ou catégories de données source

2.22
guide d'entretien/d'animation
liste de points ou de thèmes qui doivent être couverts par un entretien en profondeur ou une réunion de groupe

2.23
enquêteur/personnel de terrain
personne impliquée dans le recueil de données pour les études de marché, études sociales et d'opinion, à l'exclusion de l'encadrement

NOTE Le travail de «l'enquêteur» ainsi défini consiste, entre autres, à réaliser des interviews en face à face ou des interviews téléphoniques, à recruter des participants à des enquêtes qualitatives, à effectuer des enquêtes client mystère, à recueillir des données par observation ou à procéder à l'audit de magasins.

2.24
filtre
question ou instruction à l'intérieur d'un questionnaire permettant de restreindre les réponses à une sous-population de répondants

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 20252:2006
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6dda69db-dce0-4076-93b5-

2.25
groupe de discussion
réunion de groupe
discussion informelle avec un nombre réduit de participants sélectionnés, menée par un animateur qualifié

2.26
tri à plat
marginaux
comptage du nombre de réponses pour chaque élément de données du fichier informatique

2.27
imputation
procédure dans laquelle les données manquantes sont remplacées par des données estimées ou modélisées

2.28
stimulation (dédommagement)
cadeau, paiement ou autres faveurs distribués dans le but d'accroître les taux de réponse

2.29
indexation
échelle numérique permettant de comparer les variables entre elles ou avec une valeur de référence

2.30
saisie de données logique
processus de saisie de données qui sont programmés pour vérifier les sauts de questions et la fourchette de réponses possibles

2.31
animateur
personne chargée de faciliter l'interaction entre les membres de la réunion/discussion de groupe

© ISO 2006 – Tous droits réservés

2.32
enquête client mystère
étude dans laquelle des personnes jouent le rôle de clients/d'utilisateurs afin d'évaluer les performances d'une entreprise/d'un service

2.33
calcul du nombre net de citations
méthode de traitement des codes attribués aux questions à réponses multiples, y compris éventuellement les questions ouvertes, et où le net fait référence au nombre total de personnes dont les réponses correspondent au même groupe de codes, même si chaque personne a donné plusieurs réponses dans le même groupe de codes

2.34
non-réponse/sans réponse
impossibilité d'obtenir une réponse de la part de certains membres de l'échantillon/individus sélectionnés, pour la totalité ou une partie des questions ou variables

2.35
étude par observation
étude au cours de laquelle les données sont recueillies directement ou indirectement en observant les comportements ou les événements lorsqu'ils se déroulent

2.36
question ouverte
réponse ouverte
type de question à laquelle il est demandé aux répondants de s'exprimer avec leurs propres mots

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

2.37
panel
groupe d'individus sélectionnés pour participer à une étude et ayant accepté de fournir des informations à des intervalles déterminés pendant une longue période

ISO 20252:2006
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6dda69db-dce0-4076-93b5-[illegible]/iso-20252-2006

NOTE Le terme «panel» ne couvre pas «access panel» (voir 2.1).

2.38
questionnaires pilotes
essais à petite échelle pour vérifier la passation du questionnaire avant de lancer le terrain proprement dit

2.39
enregistrements primaires
données brutes telles que les questionnaires remplis non apurés, les enregistrements audio/vidéo d'études qualitatives et autres éléments similaires

NOTE Ces données peuvent se présenter sous format papier ou électronique.

2.40
échantillonnage aléatoire
«route au hasard»
procédure selon laquelle chaque membre de la base d'échantillonnage a une chance spécifique et non nulle d'être sélectionné pour faire partie de l'échantillon

NOTE Pour l'échantillonnage aléatoire, des marges statistiques d'erreur s'appliquent.

2.41
étude qualitative
analyse de motivations, de modèles de pensée, d'opinion, d'attitude, d'évaluation ou de comportement au moyen de techniques d'étude non structurées, telles que les réunions/discussions de groupes et les entretiens en profondeur

NOTE Les études qualitatives ne permettent pas d'obtenir une indication de la fréquence ou de la répartition de tels modèles au sein d'une population donnée.

© ISO 2006 – Tous droits réservés

2.42
management de la qualité
procédures et mesures axées sur la satisfaction des exigences en matière de contrôle et d'assurance qualité

2.43
étude quantitative
représentation numérique d'observations dans le but de décrire et d'expliquer les phénomènes reflétés par ces observations

NOTE Une telle étude vise généralement à établir des inférences à des populations. Dans la plupart des cas, on utilise un questionnaire structuré dans lequel les questions sont prédéfinies et la plupart des réponses sont précodées.

2.44
questionnaire
outil structuré de recueil de données, constitué d'une série de questions

NOTE Les questionnaires peuvent être autoadministrés ou administrés par un enquêteur.

2.45
échantillonnage par quotas
méthode de constitution d'un échantillon de manière à ce qu'il soit conforme à une structure prédéfinie au regard de certaines variables

2.46
recruteur
personne qui identifie et invite les répondants à participer à une étude

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

2.47
représentativité
mesure dans laquelle un échantillon représente la population cible définie

ISO 20252:2006
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6dda69db-dce0-4076-93b5-f649ffe57d72/iso-20252-2006

2.48
proposition
présentation soumise par écrit à un client et comprenant une description de la conception de l'étude

2.49
prestataire d'études
prestataire conduisant des études ou des parties d'études de marché, études sociales et d'opinion conformément à des principes et à des méthodes scientifiques

NOTE Il peut s'agir, en particulier, d'organismes d'études privés, d'institutions de recherches universitaires, de services internes d'études, d'autorités locales, d'instituts de statistiques officiels ou de praticiens agissant au même titre.

2.50
participant (répondant)
personne auprès de laquelle les données sont recueillies

NOTE Le terme «personne» comprend les personnes physiques et les personnes morales.

2.51
audit de magasins
recueil de données provenant de points de vente au détail et utilisant des méthodes documentaires et/ou par observation

2.52
échantillon
sous-ensemble de la population cible auprès duquel le recueil de données doit être réalisé

© ISO 2006 – Tous droits réservés

2.53
base d'échantillonnage
liste d'éléments de population ou d'autres sources appropriées parmi lesquelles les membres d'un échantillon sont sélectionnés

2.54
variation d'échantillon
fourchette d'une estimation basée sur la taille de l'échantillon et les méthodes d'échantillonnage

2.55
screening/questionnaire filtre
premières questions d'un questionnaire posées pour déterminer l'éligibilité du répondant

2.56
données secondaires
données qui ont déjà été recueillies et sont disponibles dans une autre source

2.57
saisie de données simple
saisie de données qui n'intègre aucune vérification logique

2.58
sous-traitance
externalisation
fait de confier la réalisation d'une partie de l'étude à un tiers (entreprise ou individu)

NOTE Dans la présente Norme internationale, les enquêteurs indépendants ne rentrent pas dans la catégorie des sous-traitants.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

2.59
enquête
recueil méthodique de données auprès d'un échantillon de la population cible à propos de laquelle des conclusions peuvent être tirées

ISO 20252:2006
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6dda69db-dce0-4076-93b5-f649ffe57d72/iso-20252-2006

2.60
population cible
population d'intérêt à propos de laquelle les conclusions doivent être établies

2.61
contrôle du recueil de données
procédures permettant de vérifier que les données ont été recueillies conformément aux consignes

2.62
validité
degré selon lequel les résultats d'une étude représentent ce qui était prévu

2.63
vérification des données
procédures permettant de vérifier que les données ont été traitées conformément aux consignes

2.64
vague
chaque répétition successive au sein d'une étude continue dans laquelle ni l'objectif ni le plan général de l'étude ne change

2.65
pondération
processus de calcul par lequel le poids de différentes unités ou sous-groupes est recalculé en attribuant si besoin est des valeurs numériques pour corriger et/ou améliorer la représentativité des données

NOTE Une pondération peut être utilisée pour compenser une sélection aléatoire inégale, par exemple liée à un échantillonnage en plusieurs étapes, à un biais de couverture ou dû aux sans réponse, etc.

© ISO 2006 – Tous droits réservés

3 Exigences relatives au système de management de la qualité

3.1 Organisation et responsabilités

Le prestataire d'études doit mettre en place un système de management de la qualité couvrant toutes les exigences de la présente Norme internationale.

La direction générale du prestataire d'études doit

— être impliquée dans la qualité du service aux clients (ce qui peut comprendre une déclaration de politique qualité et des objectifs qualité),

— être responsable du développement, de la mise en œuvre et de l'amélioration permanente du système de management de la qualité,

— veiller à ce que le système de management de la qualité soit correctement documenté,

— assurer la fourniture des ressources et des informations nécessaires à la mise en place du système,

— désigner un responsable qualité disposant de l'autorité suffisante pour prendre en charge l'ensemble du système y compris l'organisation des audits internes qui permettent de s'assurer de l'application de la présente Norme internationale.

La structure du prestataire d'études, y compris les responsabilités du personnel impliqué dans la réalisation et le contrôle du service, doit être documentée.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Les procédures, les consignes et les méthodes requises pour accomplir les différentes tâches conformément aux exigences de la présente Norme internationale doivent être documentées, mises en œuvre, entretenues et auditables.

ISO 20252:2006
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6dda69db-dce0-4076-93b5-fe49ffe57d72/iso-20252-2006

La direction générale du prestataire d'études doit veiller à ce que toutes les personnes impliquées dans la réalisation de l'étude ont connaissance des codes éthiques et professionnels applicables en la matière, tant au niveau national qu'international, de la législation applicable et des procédures et méthodes documentées concernant spécifiquement leur travail.

3.2 Confidentialité de l'étude

Toutes les informations fournies par le client au prestataire aux fins de la réalisation d'une étude doivent être traitées dans le respect de la plus stricte confidentialité. Elles ne doivent être exploitées que dans ce contexte et ne pas être mises à la disposition de tiers sans autorisation du client. Les informations confidentielles doivent être conservées en lieu sûr (voir également 4.9.3).

Le prestataire d'études ne doit pas utiliser, sans autorisation, les résultats d'une étude conduite pour un client spécifique dans le cadre d'études menées pour d'autres clients.

3.3 Exigences relatives à la documentation

Des enregistrements et des documents (qui peuvent se présenter sous format papier et/ou électronique) doivent être établis et conservés pour fournir des preuves de traçabilité.

Chaque étude doit avoir un dossier qui contient ou indique où l'on peut trouver les spécifications d'origine de l'étude.

Outre l'identification unique de l'étude, tout enregistrement primaire doit être également identifié de manière unique pour garantir sa traçabilité et permettre sa localisation.

Les enregistrements doivent être gardés dans un endroit sûr, être utilisables et conservés pendant des durées définies (par exemple fichier informatique de sauvegarde).

© ISO 2006 – Tous droits réservés