



WhatsApp



**FORUM WHATSAPP : LA
NOUVELLE GÉNÉRATION DE
QUALI ONLINE**

QU'EST-CE QUE WHATSAPP ?

L'application de messagerie instantanée n°1 dans le Monde, rachetée par Facebook en 2014

Une appli majeure, y compris en France :

- **13,4 millions d'utilisateurs actifs en France**, notamment les voyageurs, les familles (pour rester en contact)
- **Une application gratuite**, utilisée notamment dans les pays où les télécommunications sont coûteuses et non illimitées
- **Des fonctionnalités adaptées aux études qualitatives :**
 - Échange de messages
 - Partage de photos / vidéos
 - Envoi de messages vocaux
 - Discussion de groupe (jusqu'à 256 personnes)
 - Appels vocaux et vidéos
 - Transfert de fichiers
 - Utiliser l'appli sur son ordinateur via WhatsApp Web



CIBLE JEUNES

Les 15-24 ans passent 65% de leur temps de surf sur leur smartphone*.

WhatsApp est très répandue chez les Jeunes de 16 ans et +, comme Instagram ou Snapchat.

L'appli est utilisée pour les **conversations de groupe** (amis, cousins, ...).



** Source : Médiamétrie
Etude « Année Internet 2017 »*

NOS FORUMS QUALI AVEC WHATSAPP

Un forum de discussion de plusieurs jours, sur mobile

Le forum WhatsApp permet de **réunir 6 à 8 participants** sur une durée variable selon le sujet de l'étude, allant de **3 jours à 3 semaines**.

Le format favorise :

- **La spontanéité** : la dimension très immersive du forum (contexte naturel, à domicile, sur un lieu d'achat,...) donne aux participants un ancrage avec leur réalité et induit une manière de s'exprimer très directe.
- **Les échanges entre participants** : l'interaction est fluide et naturelle
- **La réactivité** : le jeu des notifications permet à chacun de savoir quand répondre et incite à nourrir la discussion
- **Le recueil de photos et de vidéos**, des éléments très riches à analyser

USAGES : *étude internationale, crowdsourcing, usages, co-création...*



NOS ATOUTS

Une modération active du forum, favorisant les relances individuelles et collectives.

Des rapports très imagés, incluant des photographies prises par les participants, voire des extraits vidéos.

Un savoir-faire sur la délégation de missions (prendre des photographies, aller en magasin, témoigner face caméra...) afin de recueillir la matière la plus concrète possible.

LE FORUM WHATSAPP VS LES AUTRES MÉTHODOLOGIES QUALITATIVES

	Heures d'expression	Type d'interrogation	Interrogation dans la durée / proche de l'expérience / en lien avec l'entourage	Possibilité d'interroger plusieurs groupes simultanément par le même animateur	Type d'expression
Focus group	2 groupes de 4h= 8h	Collective	Non	Non	Orale
Entretien	15 personnes x 1h30 = 22h	Individuelle	Variable	Non	Orale
Etude en ligne	200 x 25 minutes = 85 heures	Individuelle	Non	Non	Ecrite
Bulletin board	20 personnes x 5 à 10h = 150h	Individuelle en majeur et collective en mineur	Oui	Oui	Ecrite
Forum WhatsApp	8 personnes x 5 jours x 1h = 40h	Individuelle et collective	Oui	Oui	Ecrite / orale / photo / vidéo

LES SPÉCIFICITÉS DE L'ANIMATION FORUM WHATSAPP VS GROUPE EN SALLE

LE GROUPE EN SALLE

Animation « en chambre », isolée dans une salle neutre, glace sans tain

Injection rapprochée des stimuli
(sur 2 à 4 heures)

Dynamique collective

Animateur très présent (parle 1/3 du temps sur un groupe de 3h)

LE FORUM WHATSAPP

Animation immersive (contexte naturel) avec des missions, des rendez-vous

Injection progressive des stimuli et sujets, sur plusieurs jours

Modalités de relance individuelles et collectives

Plus de parole aux participants : 8 individus x 5 jours x 1h = 40 heures d'expression

LES SPÉCIFICITÉS DU FORUM WHATSAPP VS BULLETIN BOARD (FORUM QUALITATIF EN LIGNE)

LE BULLETIN BOARD

Réponse sur ordinateur fixe ou portable, à domicile
(en majeur)

Réponse dans un temps dédié et relativement compact (connexion au forum une fois par jour en moyenne)

Logique de forum : réponses plus construites, longues et argumentées

Nécessité de communiquer un mode d'emploi : manipulations pour se connecter au forum, partager des fichiers image, vidéo et audio, etc.

LE FORUM WHATSAPP

Réponse sur téléphone, à domicile et en mobilité,
sans risque d'être invasif

Réponse par à-coups, dans les temps morts de la journée (consultation plusieurs fois par jour) : optimise la disponibilité

Logique de « chat » : plus de spontanéité et d'échanges

Mode de conversation naturel, rentré dans les usages des participants (habitudes des conversations groupées entre amis ou membres d'une famille)

UN FLUX CONTINU DE RÉPONSES, DES INTERACTIONS SPONTANÉES

EX. DEEZER CÔTE D'IVOIRE



EX. MYZEN TV



DES REMONTÉE DE PHOTOS & VIDÉOS



UNE EXPÉRIENCE AGRÉABLE POUR LES INTERVIEWÉS

EX. FORUM TÉLÉPHONIE MOBILE

~NF
La démarche m'a énormément plu : avoir la possibilité de réagir à son rythme, de connaître l'avis des autres, de pouvoir réagir, de découvrir certaines démarches des marques... C'est une expérience que j'aimerais bien renouveler. Merci.
13:30

~Anders
Bonjour,
J'ai apprécié ce forum, les questions étaient posées en reflet de nos précédentes réponses, ce qui rendait l'exercice plus vivant.

~Chloé 🍌❤️
Avez-vous d'autres choses à ajouter avant la fin de ce forum ?
...
Oui je trouve ça aussi très bien de faire sur WhatsApp comme ça on reçoit directement les notifications quand il y a une nouvelle question et je trouve aussi que c'est plus pratique pour répondre il n'y a pas à se déplacer
09:39

~Cécile
J'ai beaucoup aimé le principe d'un forum de discussion car ça change des sondages et enquêtes de d'habitude. C'est vrai que ce serait bien que les questions soient davantage posées à des heures précises et qu'elles soient numérotées pour que l'on puisse y répondre plus facilement.
Mais je trouvais ça bien.
~Ambre

Rien de plus à ajouter

La démarche est très bien car tout le monde donne son avis et échange avec les autres de plus le forum dure plus longtemps que si c'était une réunion sur place ça évite également de se déplacer. Tout était parfait rien de plus à ajouter
02:52

~Adyca
Moi j'ai adoré ce forum, c'est simple, on rencontre des nouvelles personnes, j'ai également appris des choses, par rapport aux opérateurs et voilà je vous remercie en tout cas c'est super
11:39

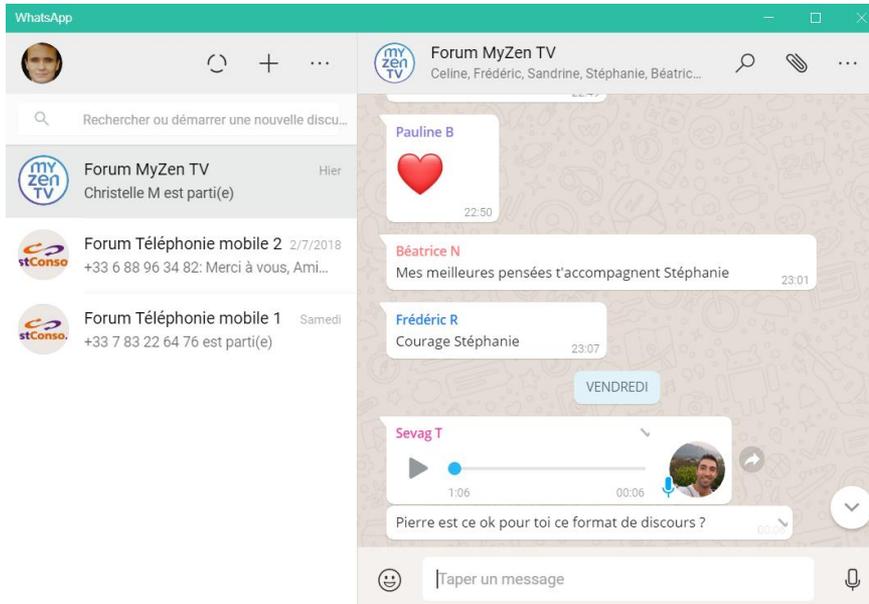
~Juliette
Un forum sur WhatsApp est innovant et très interactif. Je trouve que c'est en plus même très intéressant pour nous car c'est des sujets intéressants et c'est sympa de voir les différents points de vue !
Par contre c'est juste les questions parfois on saute quelque chose sans faire exprès avec le flux de réponse !
14:54

~Rayan
Avez-vous d'autres choses à ajouter avant la fin de ce forum ?
...
Franchement je trouve que ce forum était très bien organisé et les questions très bien trouvées et en adéquation avec le thème. En plus je trouve ça plus pratique de parler via WhatsApp
10:34

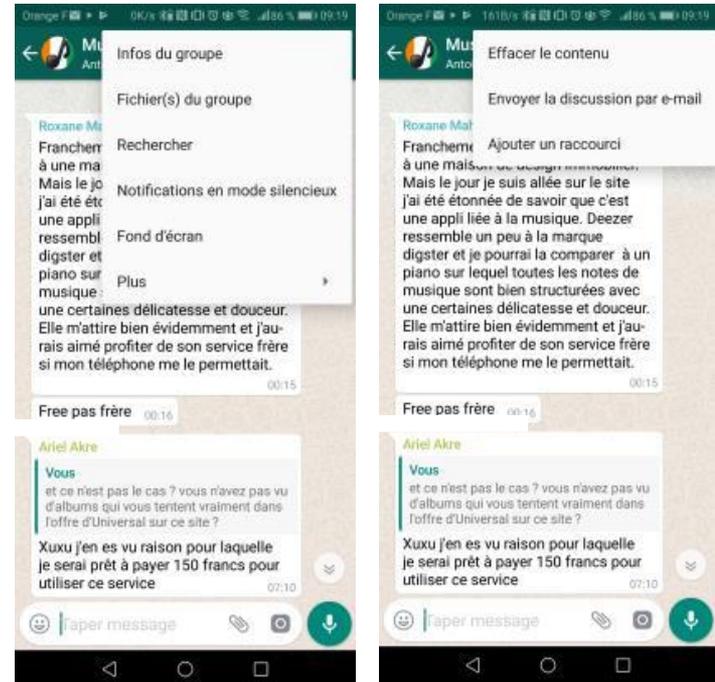
UNE INTERFACE QUI FACILITE L'ANIMATION

Et permet l'export des discussions afin de constituer un script complet et illustré du forum

INTERFACE PC/MAC



INTERFACE MOBILE



Intégrer WhatsApp dans une méthode : EXEMPLES

DISPOSITIF COMBINANT GROUPES EN SALLE & FORUM WHATSAPP

Un forum « cible Jeunes » en complément de groupes « cibles plus âgées »

ENQUÊTE DE RECRUTEMENT



GROUPES EN SALLE A PARIS



FORUM WHATSAPP NATIONAL

TestConso.fr
Votre avis a de la valeur

Participez à la grande consultation "Les jeunes et la téléphonie mobile" !

Bonjour,

Nous organisons une grande consultation parents, ados, enfants autour de la thématique « Les jeunes et la téléphonie mobile » et sommes heureux de vous convier à cette occasion à donner votre avis, échanger.

Nous recherchons des profils très variés pour échanger lors d'entretiens à domicile ou des forums WhatsApp avec en remerciement un dédommagement de 35€ en chèque pour toutes les personnes qui auront participé de manière complète et détaillée.

Merci par avance pour votre participation.
A très vite,
Toute l'équipe TestConso.fr

Vous vous inscrivez en tant que...

Mère d'enfant(s) de moins de 18 ans Père d'enfant(s) de moins de 18 ans Jeune entre 18 et 25 ans

Jeune de moins de 18 ans Aucune de ces situations

 Suivant →

Cible large et nationale



Cible 25 ans +



Cible 16-24 ans

DISPOSITIF EN 3 VOILETS COMPLÉMENTAIRES

Le carnet individuel d'évaluation et le forum WhatsApp se déroulent simultanément

ENQUÊTE DE RECRUTEMENT

Questionnaire
quali-quantitatif
par Internet

100 à 250
répondants

échelle
nationale

sélection
téléphonique
de 8 individus
pour la phase
qualitative

Lien
permanent :
<https://bit.ly/2KicUsA>

1. Cliquez sur les chaînes TV qui parlent de bien-être, d'évasion, de voyage...
2. Répondez à ces questions...
3. Cliquez sur le bouton "Valider" en bas à droite...
4. Cliquez sur le bouton "Suivre" pour passer à la page suivante de la questionnaire (1/2).



CARNET INDIVIDUEL D'ÉVALUATION

Carnet
d'évaluation
quali-quantitatif
online

évaluation
individuelle de
contenus (spots
de pub, opé
brand content,
matériel
d'activation
magasin)

Lien démo
du carnet :
<https://bit.ly/2u3FXWt>

SOMMAIRE DES VIDEOS
VIDEO 1
VIDEO 2
VIDEO 3
VIDEO 4
VIDEO 5
VIDEO 6
VIDEO 7
VIDEO 8

MOUZI 1 - Afrique Presse (TV) Mouzi
Cliquez sur le bouton "Suivre" pour passer à la page suivante de la questionnaire (1/2).



FORUM WHATSAPP



8 consommateurs
cœur de cible

durée de
5 à 15 jours

Quali longitudinal
avec discussions
spontanées et
organisées

Injections et
recueil de contenus
audiovisuels
Missions conso



Intégrer WhatsApp dans une étude TV internationale

LES CLÉS DE SUCCÈS DE L'APPROCHE « CREATIVE INTELLIGENCE » POUR L'INTERNATIONAL

LA MÉTHODE

- 1 L'**imprégnation** du sujet sous toutes ses formes
- 2 L'**intégration** dans l'équipe d'un profil **biculturel**
- 3 Les **interactions** via un outil de type **WhatsApp**
- 4 Les **entretiens d'experts**

LES BÉNÉFICES

- 1 **S'adapter** (être agile dans des contextes compliqués)
- 2 **Stimuler la créativité et favoriser l'étonnement**
- 3 **Combiner** expérience terrain, expertise et insights conso
- 4 **Maîtriser** le terrain de A à Z

UNE FAÇON PLUS SOCIOLOGIQUE D'ABORDER LES ÉTUDES INTERNATIONALES

L'IMPRÉGNATION



LE PROFIL BICULTUREL



ÉTUDES QUALI EN AFRIQUE : LA PERTINENCE DU MOBILE

En Afrique, deux tiers des connexions à Internet se font via le mobile (données 2017, source : Les Echos)



Pour interroger les spectateurs africains, nous avons choisi d'utiliser WhatsApp :

- Une appli gratuite que beaucoup d'Africains utilisent déjà, notamment pour les appels internationaux.
- Une appli qui favorise une prise de parole riche et libre, et éviter le côté souvent protocolaire et convenu expérimenté en salle (cf. nos études quali pour TV5 et RFI fin 90's début 2000).
- Des discussions **plus spontanées** que dans les groupes en salle et **plus interactives** que lors des bulletins boards.



IMPRÉGNATION, EXPÉRIMENTATION, REMONTÉE D'ÉLÉMENTS CONCRETS



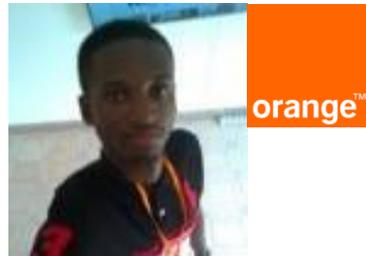
RECRUTEMENT DE CIBLES QUALIFIÉES ET MOTIVÉES

Une participation quotidienne à une discussion Whatsapp, sur plusieurs jours



SATURNIN

Ingénieur informatique,
26 ans, Abidjan (Plateau
Dokoui), CSP: A, Iphone 6



CHARLES HENRY

Assistant bibliothécaire, 21 ans,
Abidjan (Cocody), CSP: C,
Microsoft Lumia 640



SONIA

Informaticienne, 29 ans, Abidjan
(Marcory), CSP: B, Alcatel U5 (5044D)



NAHOMIE

Déléguée médicale, 22 ans, Abidjan
(Yopougon), CSP : A, Iphone 6



KASSI

Responsable marketing
25 ans, Abidjan (Cocody)
CSP: A, Huawei P9 Lite, Iphone 7



YVES

Archiviste, 33 ans, Abidjan (Cocody),
CSP: B, Orange Dive 71



FATOU

Assistante RH, 23 ans, CSP B
Abidjan (Riviera Golf), Samsung
Galaxy Grand Prime et Samsung
Galaxy J5

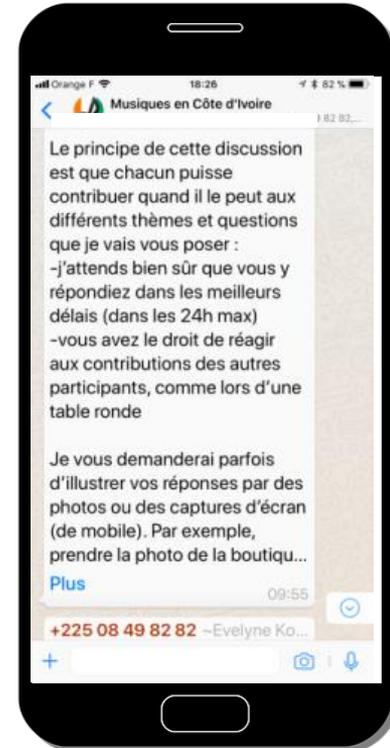
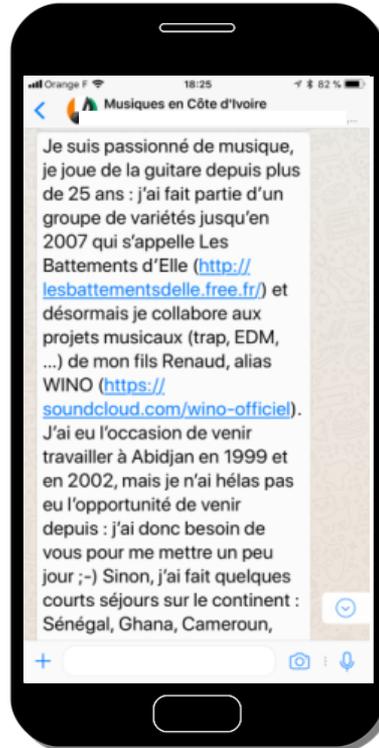


LINDA

Comptable, 27 ans, Abidjan (Cocody)
CSP: B, Infinix Note 4 Pro



UN SAVOIR-FAIRE POUR ENGAGER LES PARTICIPANTS DÈS LE DÉBUT ET MAINTENIR LE LIEN DANS LA DURÉE



CONTACTS

Daniel Bô

daniel.bo@qualiquanti.com

Pierre Gaillardon

pgaillardon@qualiquanti.com

Lauren Debernardi

Lauren.debernardi@qualiquanti.com



12 bis rue Desaix, 75015 PARIS

01 45 67 62 06

Site : www.qualiquanti.com