

## Chapitre 9

### Exercices

#### EXERCICE 1 – RÉVISION DE LA FORMULATION DE QUESTIONNAIRES PAR ARTHUR

##### 1. Relevez les erreurs contenues dans chacune de ces questions.

1. Le terme « fréquemment » ne doit pas être utilisé car il est très subjectif et les appréciations peuvent varier d'une personne à une autre.
2. Cette question trop générale ne désigne pas précisément la nouvelle règle mise en place. De plus, selon le contexte dans lequel la question est posée, celle-ci n'est pas neutre.
3. L'expression spécifique « B to C » ne sera pas forcément comprise par l'interlocuteur. La question est par ailleurs très large et risque de donner lieu à des réponses difficilement exploitables, car trop diversifiées.
4. Cette question indiscreète ne doit pas être posée en début de questionnaire. Elle est par ailleurs trop précise.
5. Il y a deux questions en une seule, ce qui ne permet pas d'y répondre facilement. Par ailleurs, la notion « bon marché » est mal exprimée et subjective.
6. Cette question indiscreète ne doit pas être posée en début de questionnaire. De plus, les réponses vont être trop précises et inexploitable.
7. La question implique la réponse et donne l'avis de l'administrateur. Les réponses risquent d'être biaisées.

##### 2. Proposez une meilleure formulation pour chacune de ces questions.

1. À quelle fréquence venez-vous dans notre magasin ?
2. Il faudrait préciser le texte en cause. Il serait bien de prévoir des propositions de réponses. À défaut, chaque personne interrogée va donner son avis, mais sans possibilité d'en faire ensuite un bilan global ni d'en tirer une conclusion.
3. Il faudrait préciser le cadre de cette communication par des questions précédentes ou un intitulé de rubrique.
4. Il faudrait ajouter des propositions de revenu par tranches (moins de 1 000 € par mois, entre 1 000 € et 2 000 € par mois, etc.) afin de pouvoir faire ensuite des calculs statistiques.
5. Pensez-vous que cette solution informatique présente un bon rapport qualité/prix ?
6. Faire des propositions de réponse par tranches.
7. Seriez-vous intéressé pour acheter ce produit ?

## EXERCICE 2 – MODE D'ADMINISTRATION DU QUESTIONNAIRE DE VICTORIA

### 1. Donnez des conseils à Victoria pour préparer au mieux ce questionnaire.

La préparation d'un questionnaire nécessite de se poser plusieurs questions préalables. Ainsi, il faut commencer par définir le contexte du questionnaire : ses objectifs, ses contraintes, la composition de l'échantillon retenu.

Ainsi, Victoria devra préciser ses objectifs :

- définir précisément son sujet : que cherche-t-elle à mesurer ? quelles sont les hypothèses de départ posées ?
- définir ses contraintes : combien de temps a-t-elle pour réaliser ce questionnaire ? auprès de quelle cible ? avec quels moyens matériels et financiers ?
- définir la composition de l'échantillon : quelle taille d'échantillon ? comment est-il déterminé ?

Elle devra notamment tenir compte uniquement des artisans ayant suivi des formations proposées par la Chambre des métiers. Elle devra également comptabiliser le nombre total d'artisans ayant suivi ces formations afin de vérifier la fiabilité de ses résultats en fonction du taux de réponse.

Il existe plusieurs modes d'administration : en face-à-face ou à distance. Selon la taille de son échantillon, un mode d'administration à distance peut être plus pratique et rapide. En revanche, il fait prendre le risque de ne pas obtenir un nombre de réponses suffisant.

### 2. Analysez le choix du mode d'administration fait par Victoria.

Le fait d'administrer le questionnaire à distance peut être une bonne décision car cela permet de gagner du temps et de toucher la cible parfois plus facilement. Dans cet exemple, tous les artisans ne vont pas forcément repasser à la Chambre des métiers dans les jours à venir. Le fait d'envoyer le questionnaire par courriel permet de toucher davantage d'administrés.

Par ailleurs, l'utilisation d'un logiciel permettant de réaliser un questionnaire est un gain de temps non négligeable et permet d'avoir une présentation professionnelle du document.

### 3. Que pourriez-vous lui conseiller ?

Si Victoria veut que les personnes ciblées répondent à son questionnaire, elle doit l'accompagner d'un courriel de présentation et/ou y ajouter une introduction. Il faudra de toute façon rédiger un courriel afin de présenter son projet et inciter les destinataires à ouvrir la pièce jointe ou à cliquer sur le lien permettant d'avoir accès au questionnaire. Elle ne peut envoyer son questionnaire sans aucune précision.

### 4. La décision de Victoria vous paraît-elle être la bonne ? Qu'aurait-elle pu décider d'autre ?

Si Victoria utilise ces résultats pour illustrer son étude, son travail pourra être remis en cause. En effet, le peu de réponses données permet de dire que ses résultats ne sont pas fiables.

Les conseils que nous pouvons lui donner sont :

- vérifier les adresses courriels utilisées ;
- patienter encore une ou deux semaines pour obtenir d'autres réponses ;
- faire un courriel de relance en expliquant l'objectif de sa démarche ;
- distribuer des questionnaires en mains propres auprès des artisans qui se rendent à la

Chambre des métiers.

## EXERCICE 3 – ANALYSE DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION D'ANNA

### 1. Analysez la méthode d'administration du questionnaire prévue par Anna.

Il existe plusieurs modes de diffusion d'un questionnaire. Cela peut se faire à distance ou en face-à-face. En fonction du mode de diffusion retenu, le contenu du questionnaire devra probablement être revu pour être adapté.

Avant d'administrer le questionnaire, il faut commencer par le tester auprès d'un échantillon réduit afin de s'assurer de la bonne formulation des questions, de compléter éventuellement certaines questions, et de vérifier que l'objectif de l'enquête est atteint.

Il faut ensuite diffuser le questionnaire à la population visée en veillant à être le plus efficace possible.

Dans le cas d'Anna, elle a choisi de déposer le questionnaire à la caisse du magasin. Ce mode de diffusion du questionnaire est intéressant car il permet un ressenti immédiat des administrés et tenant compte du contexte. Cependant, il est probable que les clients ne soient pas forcément très disponibles pour y répondre et que le taux de retour soit limité. Il faudrait doubler ce mode de diffusion d'une diffusion à distance.

De plus, avant de diffuser son questionnaire, Anna devrait le tester auprès de quelques collègues et clients choisis afin de pouvoir le vérifier et l'améliorer si nécessaire.

### 2. Proposez des améliorations du document qu'elle vous soumet.

Il est important, dans un questionnaire, de prévoir une introduction afin de présenter les objectifs de l'enquête, la durée de remplissage et d'inciter ainsi les personnes à y répondre.

Le questionnaire peut comprendre des rubriques afin d'en faciliter la lecture.

Concernant les questions, il faut veiller à faire des questions claires, précises et de préférence fermées pour en faciliter l'exploitation. Les réponses proposées ne doivent pas induire de biais dans la réponse.

Dans le cas du questionnaire, il faut mettre un titre autre que questionnaire. Exemple : « Votre avis sur notre magasin nous intéresse »

Les questions personnelles (nom, prénom, âge) doivent être placées à la fin du questionnaire et non au début.

Les réponses prévues doivent plutôt être binaires (oui/non) pour contraindre le répondant à faire un choix.

Ce questionnaire comprend trop de questions ouvertes, il faut davantage de questions fermées :

## Votre avis sur notre magasin nous intéresse

### 1. L'agencement du magasin

1. Est-ce la première fois que vous venez dans notre magasin ?

Oui Non

2. Si non, avez-vous remarqué une modification dans son agencement ?

Oui Non

3. Avez-vous trouvé les produits ou le rayon souhaités ?

Facilement Difficilement

4. Avez-vous trouvé les caisses pour payer ?

Facilement Difficilement

*(Des questions plus précises sur le nouvel agencement pourraient être ajoutées en fonction de l'évolution de celui-ci.)*

### 2. L'accueil par nos vendeurs

1. Avez-vous échangé avec un ou une vendeuse ?

Oui Non

2. Il ou elle était-il facilement disponible ?

Oui Non

3. A-t-il (ou a-t-elle) répondu à votre question de façon satisfaisante ?

Oui Non

4. Le ton employé est-il :

Correct Incorrect

5. La réponse donnée était-elle :

Claire Confuse

6. Pensez-vous revenir dans nos magasins si vous avez des articles de sport à acheter ?

Oui Non

7. Pourquoi ?