

Dépouiller un questionnaire d'enquête

Table des matières

I. Analyser les résultats	3
A. Différentes techniques pour dépouiller un questionnaire	3
B. Tableaux des générateurs d'enquête	4
1. Différentes manières de dresser un tableau des résultats d'enquête	4
2. Caractéristiques d'un générateur d'enquêtes	5
C. Différents types d'analyses des résultats	5
1. Comment rédiger les résultats quantitatifs ?	5
2. Comment les résultats qualitatifs sont-ils analysés ?	5
D. Comment analyser les données d'une enquête ?.....	6
II. Exercice : Quiz	8
III. Diffuser les résultats d'une enquête	9
A. Importance d'apprendre à présenter les résultats d'une enquête	9
B. Que devons-nous prendre en compte avant de présenter des résultats ?	9
C. Comment montrer les résultats d'une enquête ?	10
D. Présenter les résultats de l'enquête	11
E. Repères, tendances et données comparatives	11
IV. Exercice : Quiz	12
V. Essentiel	13
VI. Auto-évaluation	13
A. Exercice	13
B. Test.....	13
Solutions des exercices	14

I. Analyser les résultats

Durée : 1 h

Environnement de travail

Contexte

Dépouiller un questionnaire d'enquête consiste à analyser les données obtenues lors de l'étude, puis à diffuser le résultat.

L'analyse des résultats constitue donc la dernière partie d'une étude de recherche, dans laquelle des conclusions sont tirées. Cette étape consiste à traiter les données qui ont été recueillies lors de l'enquête, les présenter de manière ordonnées et compréhensibles et tenter de tirer une conclusion.

Pour ce faire, les données non pertinentes doivent être éliminées et les autres données doivent être transformées en une analyse systématique. Il s'agit des informations utiles qui nous conduiront à une conclusion sur l'enquête et à une orientation dans la prise de décision. Cette transformation constitue déjà une première analyse des informations de l'étude. Selon le type d'étude, l'analyse des résultats peut être qualitative ou quantitative. La transformation de l'information sera suivie d'une interprétation logique et des conclusions auxquelles elle nous conduit.

L'analyse des résultats est une étape importante et difficile, même si les résultats obtenus sont valables et intéressants, si l'analyse des résultats est mal rédigée, cela affecte sérieusement le travail.

Dans ce cours, nous allons voir comment analyser les données quantitatives et qualitatives depuis l'observation des réponses et la concentration sur les principales questions de recherche et les objectifs de l'enquête. Nous allons aussi nous pencher sur la manière de faire l'analyse, manuelle ou automatique, pour arriver jusqu'au calcul et à la formulation de conclusions.

A. Différentes techniques pour dépouiller un questionnaire

Le processus de dépouillement peut se faire :

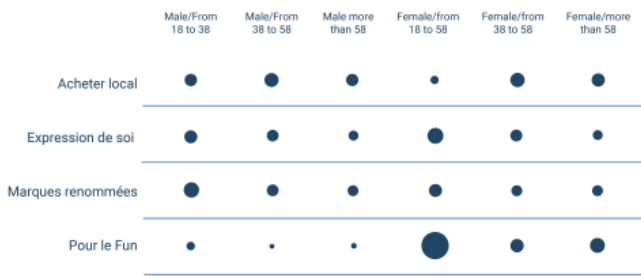
- Manuellement : en saisissant les informations obtenues depuis les formulaires pour la reconstitution des données.
- Automatiquement : pour les enquêtes en ligne utilisant des logiciels tels que Google Forms, Survey Monkey, Eval&Go, Typeform, Drag'n Survey, etc.

On peut donc procéder au dépouillement par l'utilisation de logiciels ou de programmes d'analyse de données qui permettent d'obtenir des résultats conformes aux objectifs généraux et spécifiques du projet, par exemple, des graphiques sous Excel, des statistiques descriptives (moyenne, pourcentages, mode, etc.).

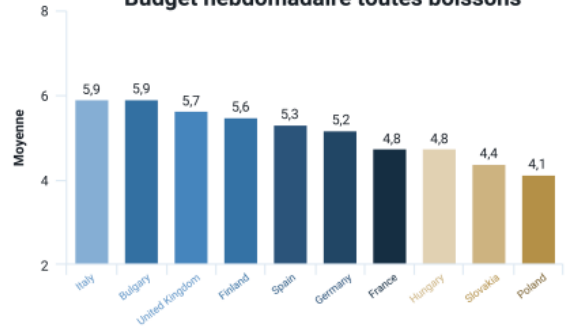
Les résultats peuvent être présentés graphiquement sous forme de :

- Tableaux
- Diagrammes à barres
- Diagrammes circulaires, etc.

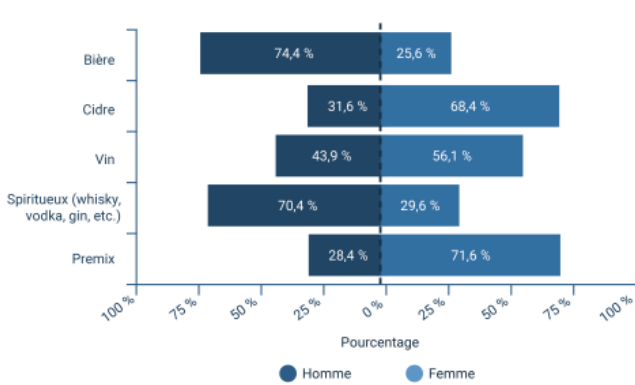
Motivations X Âge et Genre



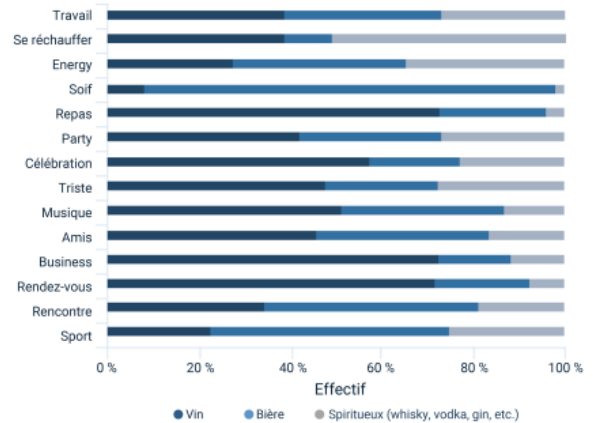
Budget hebdomadaire toutes boissons



Genre x boisson préférée



Boissons et situations



Outils pour présenter les résultats de ses enquêtes

B. Tableaux des générateurs d'enquête

Un générateur d'enquête est chargé de compter et d'organiser les données obtenues lors de l'enquête. Cet outil couvre les opérations liées à l'obtention de résultats numériques qui sont liés à l'objet d'étude.

La disposition sous forme de tableau de l'information est l'un des processus les plus compliqués à réaliser au cours de la recherche, puisqu'il est nécessaire de disposer d'un outil qui aide à l'élaborer, sinon, elle se fait manuellement.

Le tableau permet d'ordonner les informations et de compter le nombre de fois où certaines caractéristiques apparaissent et de déterminer les quantités de données, une valeur très importante pour obtenir la conclusion de la recherche.

1. Différentes manières de dresser un tableau des résultats d'enquête

Conseil

Un générateur d'enquête peut fonctionner de la manière suivante :

- Traitement manuel

Un tableau d'enquête manuelle permet d'ajouter aux tableaux les données obtenues à partir des enquêtes. Pour ce faire, on utilise des outils tels que Excel, qui permet de créer des tableaux et des équations qui devraient faciliter le travail d'enregistrement des données.

Le problème avec le traitement manuel est que parfois, on peut rencontrer des problèmes tels que :

- Il peut y avoir des erreurs de transfert de données,
 - Les données peuvent être perdues,
 - Faux résultats dus à une erreur humaine,
 - Complication de l'architecture des données,
 - Confusion et difficulté d'interprétation des données.
- Traitement automatique
- Cette méthode est la plus efficace pour l'analyse des données. Elle fournit des résultats plus complets sous forme d'infographies, de rapports qualitatifs et quantitatifs personnalisés et de tableaux croisés.

Les autres avantages du générateur d'enquête automatique sont :

- Il est moins coûteux.
- Les résultats sont obtenus plus rapidement.
- Les calculs sont plus précis.
- Possibilité de relier les résultats.

2. Caractéristiques d'un générateur d'enquêtes

Remarque

Un générateur d'enquête peut effectuer les types d'analyse suivants :

- Tableaux de fréquence
- Il s'agit d'un moyen très simple de regrouper des données. Ces tableaux indiquent le nombre de personnes qui ont été interrogées et qui ont fourni chaque réponse possible aux questions posées.
- Tableaux croisés
- Ils rendent l'analyse des données plus compréhensible. Votre travail consiste à examiner les réponses à une question et à les relier aux réponses à d'autres questions.
- Une tableur de données offre aux enquêteurs une analyse efficace. Vous pouvez obtenir des résultats de recherche d'une manière organisée et beaucoup plus facile à interpréter.

C. Différents types d'analyses des résultats

1. Comment rédiger les résultats quantitatifs ?

Si le travail est quantitatif, vous reconnaîtrez la présence de tableaux, de graphiques ou de diagrammes numériques qui facilitent la compréhension des valeurs obtenues. Il est conseillé de présenter les résultats en suivant l'ordre des objectifs fixés dans la recherche. Si vous commencez par un diagnostic, c'est la première chose qui devrait apparaître. En outre, il est nécessaire de garder à l'esprit qu'il ne s'agit pas seulement de placer les tableaux et les graphiques, mais d'ajouter et d'analyser les valeurs les plus significatives que vous avez trouvées.

Un aspect à prendre en compte est que si vous posez un problème pour lequel vous avez besoin de trois objectifs pour l'améliorer, ces objectifs devraient apparaître dans les résultats. Il est courant de constater que les documents de recherche s'en tiennent à un seul objectif et laissent de côté les autres.

2. Comment les résultats qualitatifs sont-ils analysés ?

Méthode

Complément

Dans l'analyse qualitative, dans la plupart des cas, vous travaillerez de manière théorique, vous utiliserez parfois des diagrammes, mais ce qui est certain, c'est que vous ne devrez pas faire d'analyse statistique. Une grande partie de la recherche qualitative est axée sur la société, c'est-à-dire qu'elle découle inductivement de questions qui touchent des communautés ou des cas particuliers.

En outre, la recherche qualitative présente certaines particularités telles que le fait que l'écriture doit être structurée de manière enchaînée, en organisant les idées et en écrivant de manière descriptive. La recherche qualitative présente une analyse inductive, c'est-à-dire qu'elle part d'un contexte particulier et spécifique pour aboutir à un contexte plus large ou global.

Un autre aspect qui caractérise la recherche qualitative est que l'enquêteur fait appel à la pensée latérale pour soutenir l'analyse de concepts similaires qui apparaissent dans différents scénarios. C'est une mécanique de l'enquêteur que d'extrapoler les significations et de les appliquer dans un contexte différent.

Toutefois, bien que le subjectif l'emporte dans de nombreux cas, il est nécessaire de trouver un moyen d'atteindre les objectifs fixés, avec précision et détail.

En outre, il est important de reconnaître que dans la recherche qualitative, les données recueillies sont, dans la plupart des cas, triangulées. Il s'agit en quelque sorte d'une procédure simple à comprendre dans laquelle différentes positions sont contrastées. La triangulation utilise un recoupement des informations, en recherchant la convergence des procédures effectuées.

Mais qu'est-ce que la triangulation ? Il s'agit de travailler avec plusieurs procédures en même temps, qui représentent les trois sommets du triangle. Dans la plupart des cas, nous travaillons avec trois d'entre eux, mais il est possible d'en utiliser davantage.

Exemple

On peut mettre dans un premier temps, les contributions des informateurs qui sont présentées (1^{ère} procédure : entretien), puis l'enquêteur introduit ses observations (2^{ème} procédure : fiche d'observation) et celles-ci sont confrontées aux théories situées dans le cadre de référence (3^{ème} procédure : théories d'auteurs reconnus).

D. Comment analyser les données d'une enquête ?

Lorsque vous réfléchissez à la manière d'analyser des données d'enquête, il est courant de se sentir perdu dans une mer de chiffres et de graphiques qui ne semblent pas avoir de sens.

Heureusement, examiner les réponses des clients à une enquête de satisfaction et en tirer des conclusions pertinentes est plus facile qu'il n'y paraît : il suffit d'adopter une approche calme et analytique.

Voici huit étapes pratiques et simples pour commencer votre analyse.

Méthode

1. Définir un plan d'analyse

La première étape pour apprendre à analyser des données d'enquête consiste à définir un plan d'analyse, c'est-à-dire un ensemble d'étapes que vous allez suivre pour observer et comparer les données obtenues par le biais des questionnaires.

Dans votre plan, vous devez inclure :

- Une révision de vos objectifs initiaux ; Les questions de recherche (ce que vous vouliez savoir) et les questions d'enquête (ce que vous avez réellement demandé).
- Une comparaison des réponses obtenues avec vos questions principales.
- Les informations démographiques des répondants.

Complément 2. Revoir les objectifs

La deuxième étape pour apprendre à analyser des données d'enquête consiste à revoir vos objectifs initiaux.

Vous souhaitez peut-être connaître le degré de satisfaction des clients à l'égard de vos produits, de vos services ou de l'expérience de votre marque. Vous aimeriez peut-être savoir comment vous avez cherché et reçu de l'aide de votre équipe de soutien.

Dans tous les cas, vous devez vous rappeler ce que vous vouliez savoir lorsque vous avez commencé la recherche. C'est cette idée qui servira de paramètre à toute l'analyse qui suit.

Complément 3. Compiler les données

La troisième étape de l'apprentissage de l'analyse des données d'enquête consiste à mettre en tableaux les données collectées. Il s'agit de mettre les réponses obtenues dans l'enquête de satisfaction dans un tableau, en transformant les mots en chiffres pour faciliter l'analyse.

Imaginez que vous posiez ces deux questions :

- Question 1 : dans quelle mesure êtes-vous satisfait du produit X ?
- Question 2 : dans quelle mesure êtes-vous satisfait de fournie par nos agents d'assistance ?

Pour les deux questions, vous avez proposé les options de réponse suivantes :

- Très satisfait - 1
- Assez satisfait - 2
- Ni satisfait , ni insatisfait - 3
- Plutôt insatisfait - 4
- Très insatisfait - 5

Lors du dépouillement, vous devez attribuer un numéro à chaque option (comme nous l'avons fait ci-dessus) et enregistrer les réponses de chaque personne dans le tableau. A peu près comme ça :

Numéro de question	Question 1	Question 2
Répondant 1	1	3
Répondant 2	2	5

Si vous avez réalisé votre enquête de satisfaction par le biais d'un logiciel d'enquête en ligne, la tabulation sera automatique.

Complément 4. Regrouper les répondants en segments

La quatrième étape de l'apprentissage de l'analyse des données d'enquête consiste à regrouper les répondants en segments pertinents pour votre entreprise. Cela vous permettra de comparer le comportement des consommateurs en fonction de différents critères tels que le sexe, l'âge, le revenu, la profession, entre autres.

Si vous avez une marque de vêtements exclusivement féminine, regrouper les personnes interrogées en fonction du sexe qui leur a été assigné à la naissance ne sera pas d'une grande utilité. Il peut être plus intéressant de regrouper les gens par tranches d'âge pour avoir une meilleure idée de la concentration de vos acheteurs.

Complément 5. Comparer les réponses entre les segments

La cinquième étape de l'apprentissage de l'analyse des données d'enquête consiste à comparer les réponses entre les segments.

En suivant l'exemple du magasin de vêtements, vous pouvez comparer la réponse des femmes de 18-24 ans avec les opinions des femmes de 25-35 ans. En quoi sont-elles similaires ? En quoi sont-elles différentes ?

Ce genre d'exercice vous aidera à trouver des informations précieuses sur votre public.

Complément 6. Définir une référence

La sixième étape de l'apprentissage de l'analyse des données d'enquête consiste à définir un point de référence pour les données.

Après tout, savoir que 75 % des clients sont satisfaits de vos produits est une bonne chose, mais il ne suffit pas de savoir s'ils sont plus ou moins satisfaits que l'année dernière, par exemple.

Ainsi, si vous disposez de données provenant d'autres enquêtes de satisfaction, les vôtres ou celles du secteur d'activité, vous pouvez utiliser ces chiffres comme points de référence. Pour connaître réellement votre situation sur le marché, vous pouvez avoir recours au benchmarking.

Méthode

Complément 7. Observer les tendances

La septième étape de l'apprentissage de l'analyse des données d'enquête consiste à examiner les tendances. Vous pouvez examiner les tendances parmi d'autres critères tel que :

- Des périodes de temps (année à année, semestre à semestre, mois à mois)
- Les segments de clientèle (âge, sexe, revenus, etc.)
- Vos performances par rapport à des entreprises similaires.

Complément 8. Enregistrez vos résultats

La huitième étape de l'apprentissage de l'analyse des données d'enquête consiste à enregistrer vos résultats. Cela vous permettra de constituer une base de données sur vos clients et d'analyser l'évolution de leur comportement dans le temps.

Ainsi, vous pouvez prendre de meilleures décisions stratégiques et identifier les opportunités commerciales au bon moment.

Exercice : Quiz

[solution n°1 p.15]

Question 1

Un générateur d'enquête est chargé de :

- Compter et d'organiser les données obtenues lors de l'enquête
- Générer des nouvelles informations non-issues de l'enquête

Question 2

Quels avantages le générateur d'enquête automatique présente-t-il ?

- Trop coûteux
- Les résultats sont obtenus plus rapidement
- Les calculs sont plus précis

Question 3

Comment reconnaître une enquête quantitative ?

- Par la présence de tableaux, de graphiques ou de diagrammes numériques qui facilitent la compréhension des valeurs obtenues
- Par la présence d'une théorie émise pour chaque question

Question 4

Comment les conclusions d'une enquête doivent-elles être formulées ?

- Clairement
- En détail
- Implicitement

Question 5

Qu'est-ce que la triangulation ?

- Une manière de travailler sous trois angles
- La présentation des résultats d'une enquête sous forme de triangle

III. Diffuser les résultats d'une enquête

A. Importance d'apprendre à présenter les résultats d'une enquête

Apprendre à présenter les résultats dans un rapport d'enquête présente de nombreux avantages pour les organisations, l'un des principaux étant l'efficacité dans la prise de décisions importantes pour votre croissance.

En présentant les résultats d'une enquête, il est possible d'observer en détail les commentaires que les participants ont formulés et, de cette manière, de segmenter correctement votre public cible.

La raison pour laquelle il faut savoir comment présenter les résultats d'une enquête est de disposer de données honnêtes et fiables. Dans la mesure du possible, évitez les erreurs statistiques et trouvez un moyen de relever les défis courants tels que l'esquisse, les données manquantes, la modification des données, l'exploration des données ou le développement de la représentation graphique.

B. Que devons-nous prendre en compte avant de présenter des résultats ?

Méthode

- Identifier le public cible

Votre présentation des résultats dépendra de votre public : clients, actionnaires, collègues, etc. Connaissez votre public et préparez votre présentation en conséquence. Le langage, le ton, l'image, seront totalement différents.

- Maîtriser le contenu de la présentation

Apprenez tout sur ce que vous présentez, étudiez bien les chiffres et gardez à portée de main les informations dont vous aurez besoin.

- Organiser les informations

Il faut organiser toutes les informations dont on a besoin. Séparer les données et les comprendre, faire les graphiques, tirer des conclusions et, surtout, chercher des solutions.

- Soigner le visuel, cela fait une différence

Un graphique a plus de valeur que plusieurs blocs de texte ou même plusieurs tableaux de données. Il est possible d'utiliser les modèles proposés par les outils utilisés pour mener l'enquête.

C. Comment montrer les résultats d'une enquête ?

Méthode

Jusqu'à présent, nous avons vu comment analyser les données d'une enquête et en faire une statistique. Mais comment présenter ensuite les résultats aux personnes intéressées ?

Allons voir comment procéder en 6 étapes.

- Expliquer votre question de recherche

Même si votre public connaît le sujet de l'enquête de satisfaction, il est important de lui rappeler la question clé qui a guidé le processus.

Rappelez-leur pourquoi cette question et pas une autre, et quel est l'impact de la connaissance des réponses à cette question.

- Filtrer les résultats les plus pertinents

Votre enquête de satisfaction générera des données précieuses, mais elles ne seront pas toutes utiles au service marketing ou commercial de l'entreprise.

Par conséquent, lorsque vous présentez vos résultats, sélectionnez les données qui sont les plus pertinentes pour votre public. Cela rendra la réunion plus productive.

- Faire une comparaison avec le marché

Comment montrer les résultats d'une enquête et susciter l'intérêt ? Comparez les données obtenues avec celles de vos concurrents ou d'entreprises similaires sur le marché.

- Utiliser des stratégies de narration

Le storytelling est l'art de persuader les gens par la narration. Il est souvent utilisé pour susciter l'intérêt, générer un lien émotionnel et faciliter la réalisation d'un objectif.

Lorsque vous présentez les résultats de votre enquête, essayez de guider votre public à travers un récit linéaire convaincant. Il leur sera ainsi plus facile d'accepter les données et les propositions qui en découlent.

- Créer des graphiques ou des diagrammes agréables à l'œil

Imaginez vingt graphiques qui se chevauchent, avec des chiffres, des pourcentages et des données dans tous les sens. Vous vous êtes probablement senti accablé et distrait rien qu'en y pensant.

Pour faciliter la compréhension de ce qui compte vraiment, à savoir le niveau de satisfaction du client, transformez les données en graphiques ou diagrammes visuellement de manières agréables.

- Présenter les résultats

Une présentation d'enquête n'est pas complète sans conclusions. Que peut faire l'entreprise à partir des résultats ? Qu'est-ce qui peut être amélioré ? Qu'est-ce qui doit être maintenu ? Ce sont des questions qui peuvent vous aider à proposer des solutions appropriées.

D. Présenter les résultats de l'enquête

Une présentation d'enquête n'est pas complète sans conclusions. Que peut faire l'entreprise à partir des résultats ? Qu'est-ce qui peut être amélioré ? Qu'est-ce qui doit être maintenu ? Ce sont des questions qui peuvent vous aider à proposer des solutions appropriées.

Il existe de nombreuses options qui vous permettront de présenter les résultats d'enquête efficacement et sans devoir investir beaucoup de temps.

- Rapport en temps réel : à l'aide de statistiques, ce tableau de bord permet de voir sous une forme résumée les informations recueillies lors de la mise en œuvre de votre enquête.
- Rapport de comparaison : vous permet de comparer les informations recueillies dans votre enquête avec les différents groupes ou segments qui ont participé au processus.
- Rapport en texte ouvert : avec ce type de rapport, il est possible de partager avec des personnes un fichier qui permet de visualiser les réponses et les commentaires en texte ouvert.
- Visualisation de la réponse individuelle : permet de choisir dans une liste la réponse que vous souhaitez visualiser : adresse IP, date, heure, etc.
- Analyse des tendances : permet d'annoter les informations recueillies sur le long terme et de les filtrer sur une base hebdomadaire, mensuelle ou trimestrielle.
- Exportation MS Excel : vous pouvez télécharger les informations dans un document Excel et faire une comparaison.
- Exportation MS PowerPoint : vous permet également de réaliser une présentation PowerPoint pour présenter vos données de manière formelle.
- Exportation de données brutes : lorsque vous avez terminé de collecter vos données de recherche, vous pouvez les télécharger sous forme de fichier brut (.csv). Et effectuer une analyse même sans internet.
- Spotlight Report : Il est possible pour les répondants de visualiser et de comparer leurs réponses avec l'ensemble des réponses.
- Programmeur de rapports : vous permet d'envoyer automatiquement les résultats de votre enquête à d'autres utilisateurs de votre organisation.
- Analyse GAP : ce type d'analyse est utilisé lorsqu'il y a une interaction entre deux questions de type échelle.
- Analyse TURF : aide à comprendre les préférences du marché et à savoir quels produits ou services doivent rester et lesquels ne doivent pas rester.

E. Repères, tendances et données comparatives

Supposons que dans votre enquête sur les réactions à la conférence, une des questions clés est la suivante : « *Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait de la conférence ?* » Vos résultats montrent que 75 % des participants ont été satisfaits de la conférence. Cela semble très bien. Cependant, n'aimeriez-vous pas avoir un contexte ? Quelque chose à quoi comparer ? Ce pourcentage est-il meilleur ou pire que celui de l'année précédente ? Comment se compare-t-il aux autres congrès ?

Méthode

Exemple

Imaginons que vous ayez posé cette question dans l'enquête de satisfaction après le congrès de l'année dernière. A partir de là, vous pouvez faire une comparaison des tendances. Les enquêteurs professionnels s'accordent à dire que la chose la plus importante à rechercher dans vos résultats sont les tendances.

Si le taux de satisfaction de l'année précédente était de 60 %, vous avez augmenté la satisfaction de 15 points de pourcentage ! Qu'est-ce qui a provoqué cette augmentation de la satisfaction ? Avec un peu de chance, les autres questions de l'enquête vous donneront des réponses.

Exercice : Quiz

[solution n°2 p.16]

Question 1

Filtrer les résultats les plus pertinents lors de la présentation des résultats d'une enquête est-il important ?

- Oui
- Non

Question 2

Le storytelling permet de :

- Susciter l'intérêt, générer un lien émotionnel
- Faciliter la réalisation d'un objectif
- Rendre une réunion plus longue
- Remplir un rapport d'enquête

Question 3

L'utilisation d'un filtre est un autre outil utile pour analyser vos résultats.

- Vrai
- Faux

Question 4

Quels aspects permettent de savoir si les résultats d'une enquête s'améliorent ?

- Repères
- Tendances
- Données comparatives
- Sexe des personnes

Question 5

Quand on présente les résultats d'une enquête, il est important de :

- Créer des graphiques ou des diagrammes agréables à l'œil
- Créer des graphiques ou des diagrammes difficiles à comprendre pour que seuls les techniciens puissent les déchiffrer

V. Essentiel

Vous vous êtes rendu compte combien les enquêtes sont importantes pour la croissance continue de toute entreprise ?

Parfois, l'idée de devoir rédiger un certain nombre de questions et de réponses suffit à nous faire renoncer à l'idée de rédiger une enquête ; pourtant, cette idée si ennuyeuse pour certains est en fait tout à fait nécessaire pour d'autres.

L'utilisation d'enquêtes peut vous aider à recueillir des informations pour créer des stratégies visant à satisfaire les travailleurs et les clients et à trouver des solutions en fonction des résultats.

L'une des façons de maintenir une entreprise à flot est de comprendre les personnes qui la rendent possible : les utilisateurs et les travailleurs.

Essayer de comprendre ces personnes, essayer de penser à leur bien-être, sera le moteur qui les incitera à rester dans l'entreprise en tant que clients ou en tant que collaborateurs.

Vous pouvez réaliser une enquête pour mesurer l'engagement des employés, ou une enquête de satisfaction des clients pour évaluer si vous avez fourni un bon service. Quoi qu'il en soit, les données obtenues fourniront des informations précieuses pour la prise de décision.

L'analyse des résultats est aussi importante, c'est une étape qui permet de résoudre le problème ou de trouver le moyen d'atteindre l'objectif que l'entreprise s'est fixé.

Nous avons vu que cette analyse peut se faire de différentes manières, manuelle ou automatique, chaque traitement présente ses avantages et son domaine d'utilisation.

Quand vient le moment de diffuser les résultats, il faut garder à l'esprit qu'une présentation claire et détaillée facilitera la compréhension donc faisant de l'enquête une réussite. De cette manière, les données récoltées seront utilisées efficacement.

VI. Auto-évaluation

A. Exercice

Vous menez une enquête pour connaître le taux de satisfaction des clients d'un restaurant. Vous décrivez comme première étape de votre enquête l'établissement d'un plan d'analyse.

Question 1

[solution n°3 p.17]

En quoi consiste un plan d'analyse ? Donner un exemple dans le cas de notre enquête sur la satisfaction des clients du restaurant.

Question 2

[solution n°4 p.17]

Quels sont les moyens de présenter le résultat d'une enquête ?

B. Test

Exercice 1 : Quiz

[solution n°5 p.18]

Question 1

La recherche qualitative présente une analyse inductive.

- Vrai
- Faux

Question 2

Les tableaux croisés permettent :

- D'avoir une analyse des résultats plus accessible et plus compréhensible
- De relier des réponses à certaines questions à d'autres

Question 3

Les tableaux de fréquence regroupent les données récoltées au cours de l'enquête.

- Vrai
- Faux

Question 4

Que doit comporter un plan d'analyse ?

- Une révision des objectifs initiaux
- Les questions de recherche
- Les questions d'enquête
- Le diagramme des résultats
- Une comparaison des réponses obtenues avec vos questions principales
- Les informations démographiques des répondants
- Le tableau de fréquence

Question 5

À quoi sert une base de données ?

- À analyser l'évolution du comportement des clients dans le temps
- À servir de références pour des comparaisons
- Juste à garder les données

Solutions des exercices

Exercice p. 8 Solution n°1**Question 1**

Un générateur d'enquête est chargé de :

- Compter et d'organiser les données obtenues lors de l'enquête
- Générer des nouvelles informations non-issues de l'enquête
- Un générateur d'enquête est un tableau utilisé lors de l'étape de l'analyse des résultats. Cet outil permet de regrouper puis de réorganiser les données collectées au cours de l'enquête.

Question 2

Quels avantages le générateur d'enquête automatique présente-t-il ?

- Trop coûteux
- Les résultats sont obtenus plus rapidement
- Les calculs sont plus précis
- Faire un traitement des résultats de manière automatique est avantageux du point de vue budgétaire et stratégique. En effet, le traitement automatique est abordable, et permet d'obtenir des résultats précis et rapides.

Question 3

Comment reconnaître une enquête quantitative ?

- Par la présence de tableaux, de graphiques ou de diagrammes numériques qui facilitent la compréhension des valeurs obtenues
- Par la présence d'une théorie émise pour chaque question
- On reconnaît une enquête quantitative par le fait qu'elle facilite la compréhension et la communication des résultats d'une enquête quantitative, on utilise souvent des tableaux, des diagrammes circulaires, numériques ou autres.

Question 4

Comment les conclusions d'une enquête doivent-elles être formulées ?

- Clairement
- En détail
- Implicitement
- Une conclusion doit être formulée de manière claire et détaillée dans le but de permettre à tout le monde de la comprendre sans faire trop d'efforts et sans se documenter ailleurs.

Question 5

Qu'est-ce que la triangulation ?

- Une manière de travailler sous trois angles
- La présentation des résultats d'une enquête sous forme de triangle

- Q La triangulation est surtout utilisée pour l'analyse des résultats d'une enquête qualitative. C'est une façon de travailler un point en le considérant sous trois perspectives différentes représentant les trois sommets d'un triangle. Toutefois, il est possible de travailler avec autant de facettes que nécessaire.

Exercice p. 12 Solution n°2

Question 1

Filtrer les résultats les plus pertinents lors de la présentation des résultats d'une enquête est-il important ?

- Oui
- Non

- Q Filtrer les résultats et ne présenter que les plus pertinents est important car le but est de faciliter la compréhension des résultats par les interlocuteurs.

Question 2

Le storytelling permet de :

- Susciter l'intérêt, générer un lien émotionnel
- Faciliter la réalisation d'un objectif
- Rendre une réunion plus longue
- Remplir un rapport d'enquête

- Q Le storytelling est une technique de narration, utilisée dans plusieurs domaines, notamment en marketing, pour rendre un parcours plus intéressant, persuasif et pour garantir la compréhension du déroulement de la situation réelle.

Question 3

L'utilisation d'un filtre est un autre outil utile pour analyser vos résultats.

- Vrai
- Faux

- Q Le filtrage permet de focaliser l'attention sur un sous-groupe particulier et à laisser de côté les autres. Par exemple, on peut examiner les profils des personnes qui achètent un ordinateur portable particulier et se focaliser sur ceux qui font l'acquisition pour une raison professionnelle.

Question 4

Quels aspects permettent de savoir si les résultats d'une enquête s'améliorent ?

- Repères
- Tendances
- Données comparatives
- Sexe des personnes

- Q Repères, tendances et données comparatives permettent de savoir si les résultats se sont améliorés par rapport aux précédents résultats de l'entreprise, par rapport à ses concurrents et par rapport aux tendances du marché.

Question 5

Quand on présente les résultats d'une enquête, il est important de :

- Créer des graphiques ou des diagrammes agréables à l'œil
- Créer des graphiques ou des diagrammes difficiles à comprendre pour que seuls les techniciens puissent les déchiffrer
- Les résultats d'une enquête doivent être présentés de manière simple et facile pour faciliter la compréhension et pour que chaque acteur de l'entreprise puisse en tirer profit.

p. 13 Solution n°3

Un plan d'analyse des données est une feuille de route sur la façon d'organiser et d'analyser les données de l'enquête. Ce plan doit aider l'enquêteur à atteindre trois objectifs liés au but que l'entreprise avait fixé avant de commencer l'enquête :

- Répondre aux principales questions de recherche.
- Utiliser des questions d'enquête plus spécifiques pour comprendre ces réponses.
- Séparer les répondants en segments afin de comparer les opinions de différents groupes démographiques.

Ici, on peut dire que les principales questions de recherche sont :

- Êtes-vous satisfait de notre produit ?
- Êtes-vous satisfait de notre service ?

Et les questions d'enquête plus spécifiques pour conduire à l'analyse de l'objectif :

- Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des aspects suivants ?
 - Le goût des aliments
 - La température de l'aliment
 - La rapidité du service
 - L'amabilité du personnel
- Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité de nos pommes de terre ?
- Sur la base de votre expérience globale, recommanderiez-vous McDonalds à un ami ou à un membre de votre famille ?

p. 13 Solution n°4

La présentation visuelle des résultats de la recherche facilite le processus de compréhension des données, la formulation de conclusions et l'identification des tendances. Mais pour ce faire, il est essentiel de savoir comment présenter ces données et comment partager les informations avec les parties prenantes et les membres de l'équipe.

Il est possible de présenter les résultats sous forme :

- D'images
- De tableaux
- De diagrammes : numériques, circulaires, linéaires, etc.

Certains outils permettent de présenter un rapport en temps réel, un rapport de comparaison ou encore un rapport en texte ouvert.


Exercice p. 13 Solution n°5

Question 1

La recherche qualitative présente une analyse inductive.

Vrai

Faux


 La recherche qualitative part d'un contexte particulier et spécifique et finit dans un contexte large et global ; c'est pour cette raison qu'on dit qu'elle présente une analyse inductive.

Question 2

Les tableaux croisés permettent :

D'avoir une analyse des résultats plus accessible et plus compréhensible

De relier des réponses à certaines questions à d'autres


 Présenter les résultats sous forme de tableaux croisés permettent d'obtenir des informations faciles à comprendre, d'examiner les réponses à une question et à les relier à d'autres.

Question 3

Les tableaux de fréquence regroupent les données récoltées au cours de l'enquête.

Vrai

Faux

 Les tableaux de fréquence permettent de connaître combien de personnes ont été interrogées, combien de participants ont répondu aux questions posées. Utiliser un tableau de fréquence permet d'avoir une visualisation complète de toutes les informations recueillies.

Question 4

Que doit comporter un plan d'analyse ?

Une révision des objectifs initiaux

Les questions de recherche


Les questions d'enquête

Le diagramme des résultats

Une comparaison des réponses obtenues avec vos questions principales


Les informations démographiques des répondants

Le tableau de fréquence

 Le plan d'analyse informe sur les étapes que l'enquêteur va suivre pour observer et comparer les données obtenues par le biais des questionnaires. Il doit comporter les questions sur ce qu'on veut savoir et les questions sur ce qu'on a réellement demandé.

Question 5

À quoi sert une base de données ?

- À analyser l'évolution du comportement des clients dans le temps
 - À servir de références pour des comparaisons
 - Juste à garder les données
-  Le but d'une enquête est aussi de constituer une base de données sur vos clients. Avoir une telle information permet d'analyser le comportement des clients au fil du temps : leurs besoins et leurs attentes, mais aussi de servir de comparaison pour voir s'il y a une évolution ou non sur le domaine observé.