**Méthodologie de l’enquête par questionnaire**

**Objectifs du TD** :

* Connaître les différentes étapes de réalisation d’un questionnaire.
* Distinguer et nommer les différents types de questions.
* Calculer un échantillon.
* Critiquer le fond et la forme d’un questionnaire.

**Notions clés** : échantillon – méthode empirique – méthode des quotas – méthode des itinéraires – administrations – question fermée – question ouverte – question à choix multiple – échelle de Likert – échelle d’Osgood

**Exemples de questions qui ont été posées à ce sujet à l’écrit du baccalauréat**  :

|  |  |
| --- | --- |
| Centre Presse | 1.3. Identifiez les objectifs de l’étude quantitative.  1.4. Justifiez le choix du mode d’administration.  1.5. Analysez le questionnaire et proposez des améliorations.  1.6. Analysez les résultats de l’enquête : profil du lecteur, fréquence de lecture, contenu, satisfaction.  1.7. Proposez des actions commerciales pour développer la clientèle et le chiffre d’affaires de Centre Presse. |
| Eco-Techniques | 2.1. Identifiez les objectifs de l’enquête en ligne réalisée par l’entreprise.  2.2. Commentez la structure du questionnaire mis en ligne. Quelles seraient les adaptations à y apporter en vue d’une administration en face à face lors de la Foire de Paris.  2.6. Jugez de la pertinence de la question 13 du questionnaire.  2.7. Identifiez les éléments qui manquent dans l’enquête en ligne et qui permettraient d’enrichir la base de données clients et prospects. |
| Astérix | 1.6. Proposez une méthode d’échantillonnage adaptée à ce projet et justifiez votre choix.  1.7. Critiquez sur le fond et sur la forme le projet de questionnaire qui sera proposé aux visiteurs du parc Astérix. |
| CFC Courvoisier | 2.5. Analysez le questionnaire sur les énergies renouvelables. Concluez sur la pertinence de son utilisation.  2.6. Proposez 3 autres informations qu’il serait utile de recueillir pour enrichir son fichier client. |
| Au fil du corps | 1.5. Retrouvez dans le questionnaire les projets visant à valoriser l’institut ainsi que son offre.  1.6. Déterminez les projets qui vous paraissent les plus judicieux compte tenu de la situation du marché et de celle de l’institut. Justifiez vos propositions. |
| Solidays | 2.1. Analysez les 5 tris croisés sélectionnés et proposez deux actions commerciales adaptées pour améliorer l’efficacité du festival.  2.2. Précisez quel type d’étude permettrait d’approfondir la connaissance des attentes des festivaliers. |
| Coiffura | 1.4. Déterminez l’objectif de l’enquête.  1.5. Présentez les différentes étapes de la préparation de cette enquête en les justifiant. |
| La Ferme Fruitière | 1.8. Analysez la forme et le fond du questionnaire.  1.9. Proposez des améliorations. |

**Application :**

*Echantillon et analyse d’une enquête sur le parc Astérix (sujet type bac)*

**Application 1 – Les différents types de questions**

A l’aide du tableau placez les numéros de questions dans la case correspondante :

|  |  |
| --- | --- |
| **Numéros** | **Questions** |
| **1** | Classez par ordre de préférence les réponses suivantes :  \_\_ Coca-cola \_\_Pepsi \_\_ Orangina |
| **2** | Selon-vous, les aliments préparés pour chiens sont d’excellente qualité :  pas du tout d’accord plutôt d’accord d’accord |
| **3** | Pour le nourrir, lui servez-vous :  🞏 des déchets 🞏 des aliments secs 🞏 des conserves 🞏 autre : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **4** | Comment jugez-vous le prix des aliments pour chiens :  1 2 3 4 5  Bon marché Cher |
| **5** | Pourquoi n’achetez-vous pas des aliments préparés pour chiens ?  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **6** | Possédez-vous un chien ?  🞏 Oui   🞏 Non |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Types de questions** | **Caractéristiques** | **Questions correspondantes** |
| Question fermée à choix binaire | Une réponse unique doit être enregistrée | **6** |
| Question fermée à choix multiple | Plusieurs réponses peuvent être enregistrées. | **3** |
| Question fermée à choix multiple ordonnée | Il faut classer les réponses | **1** |
| Question ouverte | Elle s’impose lorsque la liste des réponses possibles est trop longue ou inconnue.  Le dépouillement se fait par regroupement en catégories. On réserve ces questions aux pré-enquêtes et aux études qualitatives sur petits échantillons | **5** |
| Questions à échelle de Likert | Graduation allant de « pas du tout d’accord » à « tout à fait d’accord » | **2** |
| Questions à échelle d’Osgood | Graduation bipolaire qui oppose des adjectifs antinomiques | **4** |

**Les différentes étapes de l’enquête par questionnaire**

|  |  |
| --- | --- |
| **Etapes** | **Explications** |
| 1. Déterminer les objectifs de l’enquête | Que veut-on savoir et pourquoi faire ? |
| 2. Choix de la population mère | La population mère est l’ensemble de la population à étudier. Un sondage consiste à prélever une partie de cette population pour l’interroger : c’est l’**échantillon**. Il doit être représentatif de la population mère pour que les résultats obtenus soient fiables. |
| 3. Tirage de l’échantillon | C’est la façon dont va être constitué l’échantillon pour savoir qui va être interrogé. Pour choisir l’échantillon, on a recourt à différentes méthodes dont les **méthodes empiriques**.  Dans le cas des sondages empiriques, les personnes interrogées ne sont pas tirées au sort mais choisies en fonction de certaines caractéristiques. Ces méthodes tentent de reconstituer le hasard, mais de façon empirique.  Il existe :  – la **méthode des quotas** : il faut déterminer des critères pour la population mère et appliquer ensuite la même répartition sur l’échantillon ;  – la **méthode des itinéraires** : il s’agit d’imposer à un enquêteur un itinéraire déterminé par tirage au sort sur des lieux (villes, quartiers, rues). L’enquêteur ne doit interroger que les personnes faisant partie de son itinéraire. |
| 4. Choix de la méthode d’administration | Auprès de qui va-t-on collecter les informations ?  – **directement** : interviews dans la rue, en magasin, à domicile, par téléphone).  – **indirectement** (questionnaire envoyé par la poste). |
| 5. Rédaction du projet de questionnaire | |
| 6. Test du questionnaire et correction | |
| 7. Administration du questionnaire | |
| 8. Dépouillement et analyse des résultats | |

**Echantillon et analyse d’une enquête sur le parc Astérix (extrait d’un sujet du bac)**

Afin d'améliorer sa fréquentation, le Parc Astérix décide de réaliser une enquête sur le degré de satisfaction et les attentes de sa clientèle. Le questionnaire est prévu pour être administré en face à face par des enquêteurs au sein du parc.

**Travail à faire :**

**1) Proposez une méthode d’échantillonnage adaptée à ce projet et justifiez votre choix.**

**2) Critiquez sur le fond et sur la forme le projet de questionnaire qui sera proposé aux visiteurs du parc Astérix.**

**Annexe : Projet d’enquête de satisfaction**

****

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| De façon générale, comment estimez-vous les attractions du Parc Astérix ? | Insatisfaisante 🞎  Peu satisfaisante 🞎 | | | Assez satisfaisante 🞎  Très satisfaisante 🞎 |
| Ordonnez vos 3 attractions favorites : | 1 : …………………………………………..  2 : ……………………………………………..  3 : ……………………………………………… | | | |
| Votre (vos) enfant(s) les a (ont)-t-il(s) appréciées | Oui 🞎 | Non 🞎 | | |
| Si non, la ou lesquelles ? |  | | | |
| Pour quelles raisons ? |  | | | |
| La sécurité des enfants vous paraît-elle assurée sur les attractions visitées ? | Oui 🞎 Non 🞎  Si non, laquelle : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |
| Le temps passé dans les files d’attente, vous paraît-il ? | Trop long 🞎  Assez long 🞎 | | Peu long 🞎  Court 🞎 | |
| Parmi ces spectacles, comment estimez-vous :   * Les stars de l’empire – Cité Romaine | Insatisfaisant 🞎  Peu satisfaisant 🞎 | | Assez satisfaisant 🞎  Très satisfaisant 🞎 | |
| * Assurance fou rire / village gaulois | Insatisfaisant 🞎  Peu satisfaisant 🞎 | | Assez satisfaisant 🞎  Très satisfaisant 🞎 | |
| * Dix mille ans de magie / Théâtre de Panoramix | Insatisfaisant 🞎  Peu satisfaisant 🞎 | | Assez satisfaisant 🞎  Très satisfaisant 🞎 | |
| * Les mousquetaires / rue de Paris | Insatisfaisant 🞎  Peu satisfaisant 🞎 | | Assez satisfaisant 🞎  Très satisfaisant 🞎 | |
| Lequel de nos spectacles vous a-t-il le plus séduit ? |  | | | |
| Pour quelles raisons ? |  | | | |
| Etes-vous hébergés à l’hôtel des 3 hiboux ? | Oui 🞎 | Non 🞎 | | |
| Si oui, votre chambre, est-elle ? | Désagréable 🞎  Peu agréable 🞎 | Assez agréable 🞎  Très agréable 🞎 | | |
| La chambre de votre (vos) enfant(s), est-elle ? | Désagréable 🞎  Peu agréable 🞎 | Assez agréable 🞎  Très agréable 🞎 | | |
| La salle de jeux des enfants est-elle ? | Insatisfaisant 🞎  Peu satisfaisant 🞎 | Assez satisfaisant 🞎  Très satisfaisant 🞎 | | |
| Les services pour bébés vous semblent-ils adaptés? | Oui 🞎 | Non 🞎 | | |
| Quels autres services pour améliorer l’hébergement proposez-vous ? |  | | | |