



ENQUETE DE SATISFACTION (Guide méthodologique)

L'enquête satisfaction tient une place importante dans la gestion de la qualité. Du moment que l'organisation attribue un caractère prioritaire au point de vue du client, il est essentiel d'organiser la manière dont on va recueillir et analyser les éléments relatifs aux attentes et aux satisfactions des clients.

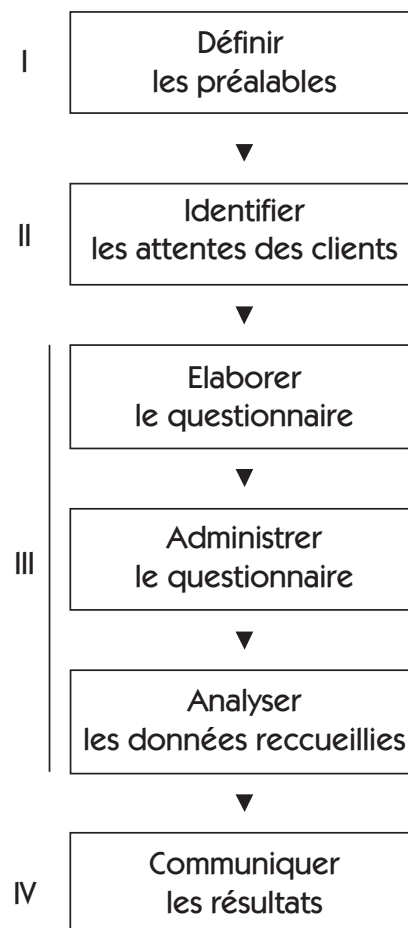
La satisfaction implique une expérience vécue par le client.

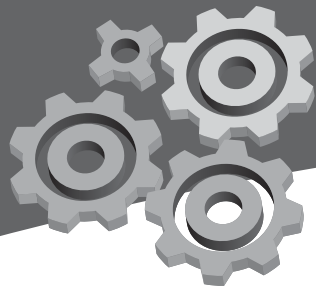
On définit la satisfaction comme étant l'opinion d'un client résultant de l'écart entre sa perception du produit ou du service consommé et ses attentes.

Le schéma est le suivant: attentes > expérience (du produit, du service) > perception d'un écart entre expérience et attentes > (in)satisfaction

L'équipe projet qui va prendre en charge l'enquête satisfaction devra recueillir des données sur les attentes, les éléments de qualité du produit ou du service, la perception des écarts pour aboutir à des indicateurs de satisfaction.

L'élaboration de l'enquête satisfaction s'articule autour des différents moments:





I. DEFINIR LES PREALABLES

1. Mettre en place l'équipe projet et désigner le responsable d'enquête

Une enquête satisfaction n'est pas un exercice banal. Elle met en jeu des ressources parfois importantes mais surtout, elle met en lumière les relations croisées entre les clients, les intervenants internes et le système d'organisation. Les résultats de l'enquête ont une importance stratégique.

Il importe d'apporter le soin nécessaire à la constitution de l'équipe projet.

Cette équipe agira de façon transversale dans l'organisation. Elle a pour mission d'assurer les choix nécessaires et la coordination de tous les éléments.

Elle devra communiquer les résultats aux instances en charge des décisions d'amélioration.

2. Définition des objectifs ("celui qui n'a pas d'objectifs ne sait pas où il va")

L'enquête satisfaction est un outil puissant pouvant répondre à de multiples objectifs:

OBJECTIFS	EXEMPLES D'APPLICATIONS
Connaître	Connaître les attentes, les besoins, les préférences, les priorités, les motifs d'insatisfaction des clients...
Mesurer	Les niveaux de satisfaction, la performance de l'organisation, la performance par rapport à d'autres organisations, l'évolution de la satisfaction dans le temps...
Expliquer	Trouver des explications à des questions que l'on se pose.
Solliciter	Des idées, des points d'amélioration...
Manager	Sensibiliser le personnel, le motiver, se servir de l'enquête satisfaction comme outil de management

Il n'est pas possible (ni souhaitable) de poursuivre tous ces lièvres à la fois ! Il est utile d'autre part d'éviter les malentendus et les déceptions de la part des acteurs internes.

On formulera explicitement et par écrit les objectifs retenus et assignés à l'enquête ainsi que les résultats que l'on en attend.

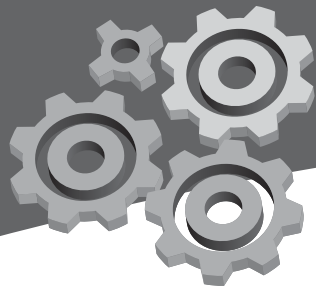
Il convient à tout le moins d'informer et même de faire valider les objectifs par les acteurs de l'organisation concernés par les résultats.

3. Les diverses options méthodologiques

Les organisations sont diverses, ont leur propre histoire, doivent faire face à des situations particulières et développent leur propre manière d'y répondre.



Options	Questions	Choix principaux	Nos choix
La cible de l'enquête	A quelle population s'intéresse-t-on ?	Les élèves ? Les entreprises ? Les accompagnateurs ? Telle ou telle section ?	
L'échantillon	Comment sélectionner les personnes interrogées ?	Toute la population (enquête exhaustive) de la cible retenue ? Une sélection de cette population ? Selon quelle méthode d'échantillonnage ?	
La mesure	Que va-t-on mesurer ?	La satisfaction globale ? La satisfaction portant sur un événement ou sur une longue période ? L'importance des critères ?	
Le lieu	Où l'enquête sera-t-elle administrée ?	En classe ? Sur le lieu de travail ? A la maison ?	
Le moment	A quel moment pratiquera-t-on l'enquête ?	En début, milieu, fin d'année ? Avant, après un congé, des examens... ?	
La méthode de recueil des données	Comment les répondants seront-ils contactés ?	En entretien individuel, de groupe ? Par téléphone ? Par questionnaire ?	
La périodicité	Comment l'enquête est-elle répartie dans le temps ?	Enquête ponctuelle à l'occasion d'un événement ? Enquêtes périodiques ? Enquêtes continues ?	
La mesure de satisfaction	Quel type de questions pour mesurer la satisfaction ?	Type échelle ? (très, moyennement, pas du tout satisfait) Note ? (ex : de 1 à 10)	
L'importance	Comment déterminer l'importance des critères ?	Par question directe ? Par calcul statistique ? Les deux à la fois ?	
L'analyse des données	Quels calculs seront effectués ?	Indice de satisfaction simple ? Indice de satisfaction relatif à la concurrence ? Hiérarchisation des critères ?	
La présentation des résultats	Comment faciliter la compréhension des résultats ?	Graphiques ? Matrice satisfaction x importance ? Matrice satisfaction x position concurrentielle ?	
La prise de décision	Qui prolonge l'enquête par des décisions ?	Communication des résultats à quel public ? Choix des actions prioritaires à mener ? Mise en œuvre des actions ? Suivi des actions ?	
L'amélioration de l'enquête	Quelles améliorations peut-on apporter aux prochaines enquêtes ?	Appréciation de tous les points ci-dessus	



Il n'y a pas d'enquête satisfaction «type» ou standard. Cependant, il n'est pas nécessaire de réinventer la roue. Un certain nombre d'options méthodologiques sont considérées comme formant l'architecture des enquêtes satisfaction.

II. IDENTIFIER LES ATTENTES DES CLIENTS

Comme un indice de satisfaction mesure l'écart entre la perception du service par le client et ses attentes, il est indispensable:

- d'explorer en profondeur ce que les clients attendent du service (les composants principaux du service);
- d'identifier pour chaque composant, les critères qui déterminent leur satisfaction/insatisfaction ;
- de recueillir les éléments de forme (vocabulaire) et de contenu (liste des attentes) nécessaires à la construction du questionnaire.

Ces objectifs sont atteints par des approches de type qualitatif: étude documentaire, entretien avec des experts, études qualitatives auprès des clients (en face à face ou en groupe), autres techniques.

III. ELABORER, ADMINISTRER ET ANALYSER LES DONNEES RECUEILLIES

L'étude de ces trois grandes phases est décrite dans les fiches techniques du Vade Mecum, fiches 6 à 15.

Ce sont également les séquences qu'il faut suivre lors de l'emploi d'un logiciel de traitement des données. Avec le logiciel Le Sphinx, sous l'onglet «Stade», on trouve les séquences: «Elaboration du questionnaire», «Saisie des réponses», «Traitements et analyses».

Lors de l'élaboration du questionnaire, on portera son attention sur:

- La structure du questionnaire: trois grandes parties:
 1. indice de satisfaction global,
 2. les composants principaux retenus,
 3. les critères à évaluer à l'intérieur de chaque composant.

Ex: pour le composant de service: «qualité de l'information fournie», les critères d'évaluation pourraient être: clarté des informations administratives, régularité des publications, précisions des données transmises lors de demandes personnelles...
- La séquence des questions: Il existe une séquence type:
 1. Questions filtres (permettant de voir si le répondant appartient à l'échantillon voulu): identification du répondant (école, section, ...).
 2. Satisfaction globale à l'égard du service.
 3. Importance des critères.
 4. Satisfactions à l'égard des critères.
 5. Habitude d'utilisation du service.
 6. Intention de réutilisation du service.
 7. Intention de recommandation du service.
 8. Signalétique du répondant (âge, ancienneté...).



- La formulation des questions.

Lors de la saisie des réponses, on veillera au planning, à être ordonné (surtout si l'on travaille en équipe sur plusieurs pc) et à pratiquer régulièrement des contrôles de cohérence.

Lors de l'analyse des données, on produira:

- Des indicateurs de satisfaction (score moyen, pourcentage de clients satisfaits...) en global, par composants et critères. (Attention ! assortir les moyennes d'indice de dispersion.)
- Des analyses comparatives: comparer les scores de différentes sections, établissements, entre périodes pour une même section, avant et après des actions d'amélioration...
- La hiérarchisation des critères d'évaluation du service selon leur importance.

IV. LA COMMUNICATION DES RESULTATS ET LEUR EXPLOITATION

Les résultats de l'enquête seront généralement communiqués lors d'une réunion.

L'équipe projet aura préparé minutieusement cette réunion car, même s'il revient à une autre instance de décision le soin de choisir les actions d'amélioration à mener prioritairement, la structure de la réunion et sa conduite joueront un rôle important.

On considère généralement trois moments pour ce type de réunion:

1. l'exposé
2. le débat
3. la décision

L'exposé vise à **informer** par la présentation des faits et des chiffres et à **expliquer** les raisons des jugements proposés.

L'auteur d'un exposé recherche également le dialogue. Il veillera à ce que du temps soit accordé au **débat**.

Le débat consiste à répondre aux questions des participants, à lever les obstacles à une bonne compréhension du sujet et à enrichir éventuellement l'analyse.

L'auteur de l'exposé veillera enfin à motiver son public afin de prendre les **décisions** et passer à l'action.

L'équipe projet aura ainsi atteint son but: aider les instances de décision à choisir les actions d'amélioration à mener prioritairement.



Introduction pédagogique à la lecture du rapport d'enquête.

Avec le logiciel Le Sphinx, l'analyse des données de l'enquête donne directement lieu à l'édition d'un rapport de présentation via la fonction : **Fichier / Inclure dans rapport.**

Le rapport d'enquête a été élaboré à partir de la grille d'analyse suivante :

Questions	Objectif	Données exploitées	Graphique utilisé
I. Répartition des répondants par section	Identifier et contrôler	Nbre de citations, fréquence et classement	Barres
II. Répartition des répondants par sexe	Identifier et contrôler	Nbre de citations, fréquence et classement	Histogramme
III. Problèmes importants	Identifier les problèmes afin de traiter les plus importants	Nbre de citations, fréquence et classement	Secteur
IV. Satisfaction globale	Obtenir un score global et comparer les sections entre elles	Moyenne par section	Profil
V. Satisfaction par critère pour les CEFA et pour les entreprises	Classer les critères par degré de satisfaction	Moyenne et écart-type par critère	Barres
VI. Importance par critère pour les CEFA et pour les entreprises	Carte des critères par rapport à l'échelle d'importance	Tableau du nombre de citations par critère et par échelle d'importance	AFC : analyse factorielle des correspondances
VII. Mise en relation de la satisfaction des critères et de leur importance	Visualiser et identifier sur une carte les critères peu satisfaisants mais importants afin de sélectionner les actions à mener prioritairement	Tableau croisant les données de V. et VI.	Graphique 2 critères
VIII. Recommandation	Se faire une idée des types de messages véhiculés à l'extérieur à propos de l'organisation	Tableau des % par degré	Histogramme
IX. Sections et recommandation	Détecter la ou les section(s) qui ont un problème	Tableau des moyennes de la variable Recommandation ventilé par section (croisement de I. et VIII.)	Profils verticaux



ENQUETE DE SATISFACTION (Rapport d'enquête)

(Rq: Cette enquête (questionnaire en annexe) est une enquête fictive basée cependant sur certaines données réelles. Elle ne reflète donc pas nécessairement les résultats que l'on pourrait obtenir lors d'une enquête réelle)

Dans le cadre de la mise en place de notre politique qualité, notre CEFA s'est intéressé à l'élaboration d'enquêtes de satisfaction. Les possibilités qui s'offraient à nous étaient de mener ces enquêtes auprès des élèves, des chefs d'entreprises et des professeurs («baromètre interne»).

Pour débiter, nous avons opté pour une enquête auprès des élèves de toutes nos sections.

L'enquête a porté sur la satisfaction des élèves face aux services rendus par le CEFA lui-même et par l'entreprise.

Le questionnaire a été élaboré par une équipe de professeurs, sous la responsabilité de Madame Gentil.

Des entretiens de groupes ont été conduits dans le courant du mois de février, par section, afin de recueillir les attentes des élèves tant pour les services rendus par les CEFA que pour ceux rendus par l'entreprise.

L'équipe a procédé à une analyse de contenu des enregistrements de ces rencontres et a élaboré le questionnaire.

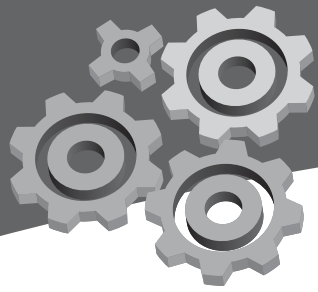
Un test réel du questionnaire a été mené auprès de 2 élèves de trois sections. Cette sélection s'est faite par tirage au sort.

Après quelques rectifications, le questionnaire a été édité et administré (auto-administration) à l'ensemble des élèves de toutes les sections pendant la semaine 12.

Cette opération s'est déroulée lors d'un cours. Les professeurs avaient reçu auparavant une présentation de l'enquête, de ses buts et une présentation du questionnaire. De la sorte, ils ont pu tous faire la même présentation des buts de l'enquête aux élèves et pouvaient répondre aux éventuelles questions des répondants concernant le questionnaire.

Sur 90 inscrits à notre CEFA, 84 réponses nous sont parvenues. Cela représente un taux de réponse de 93%, ce qui correspond à une excellente représentativité de notre enquête. Ce taux de représentativité est quasi identique dans toutes les sections.

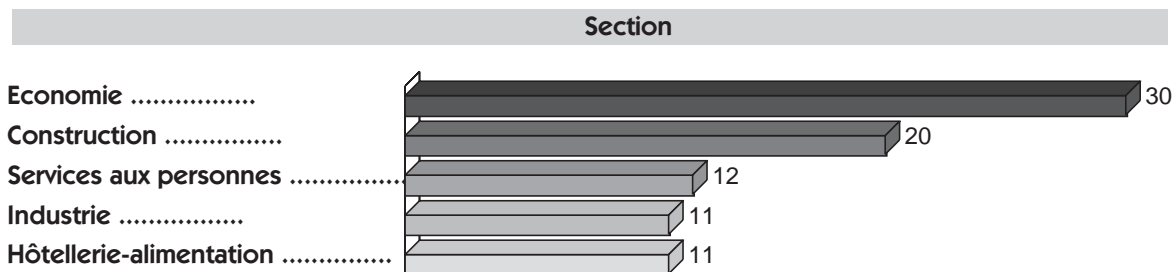
Etant donné le caractère exhaustif de l'enquête (toute la population) et le faible nombre de répondants par section, il n'a pas été tenu compte dans les résultats de tests de signification.



I. Répartition des répondants par section

Dans quelle section es-tu ?

SECTION	NB. CIT.	FRÉQ.
Economie	30	35,7%
Construction	20	23,8%
Services aux personnes	12	14,3%
Industrie	11	13,1%
Hôtellerie-alimentation	11	13,1%
TOTAL CIT.	84	100%

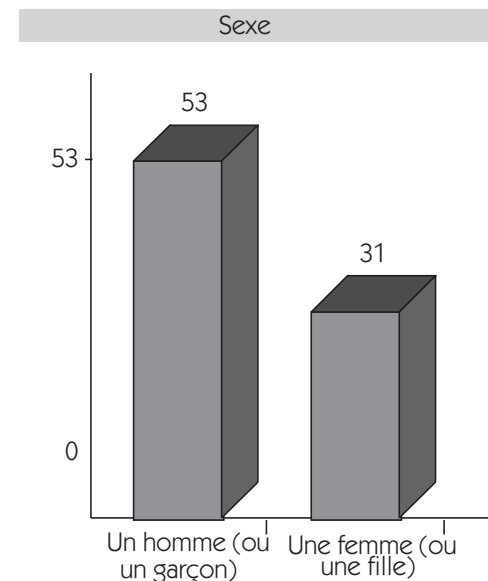


(Pour obtenir ce résultat: Analyser – Résultats (ou CTRL R) – Tableaux à plat – Analyser le tableau – Ordonner – Graphique barres)

II. Répartition des répondants par sexe

Je suis...

SEXE	NB. CIT.	FRÉQ.
Un homme (ou un garçon)	53	63,1%
Une femme (ou une fille)	31	36,9%
TOTAL CIT.	84	100%



(Pour obtenir ce résultat: Analyser – Résultats (ou CTRL R) – Tableaux à plat – Analyser le tableau – Ordonner – Graphique histogrammes)

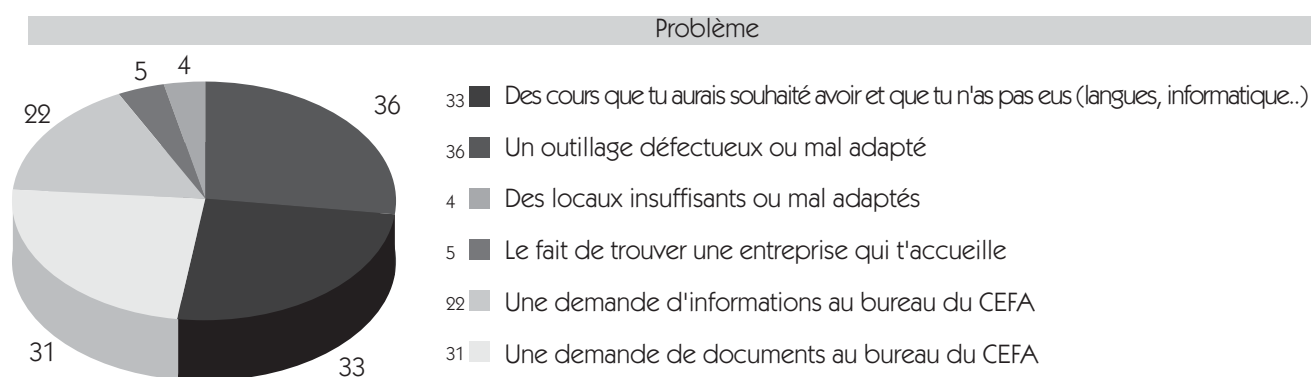


III. Problèmes importants

Pour cette année de formation, as-tu rencontré au CEFA un problème important?

Problème	Nb. cit.	Fréq.
Un outillage défectueux ou mal adapté	36	27,5%
Des cours que tu aurais souhaité avoir et que tu n'as pas eus (langues, informatique..)	33	25,2%
Des locaux insuffisants ou mal adaptés	31	23,7%
Le fait de trouver une entreprise qui t'accueille	22	16,8%
Une demande d'informations au bureau du CEFA	5	3,8%
Une demande de documents au bureau du CEFA	4	3,1%
TOTAL CIT.	131	100%

Le tableau est construit sur 84 observations. Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.



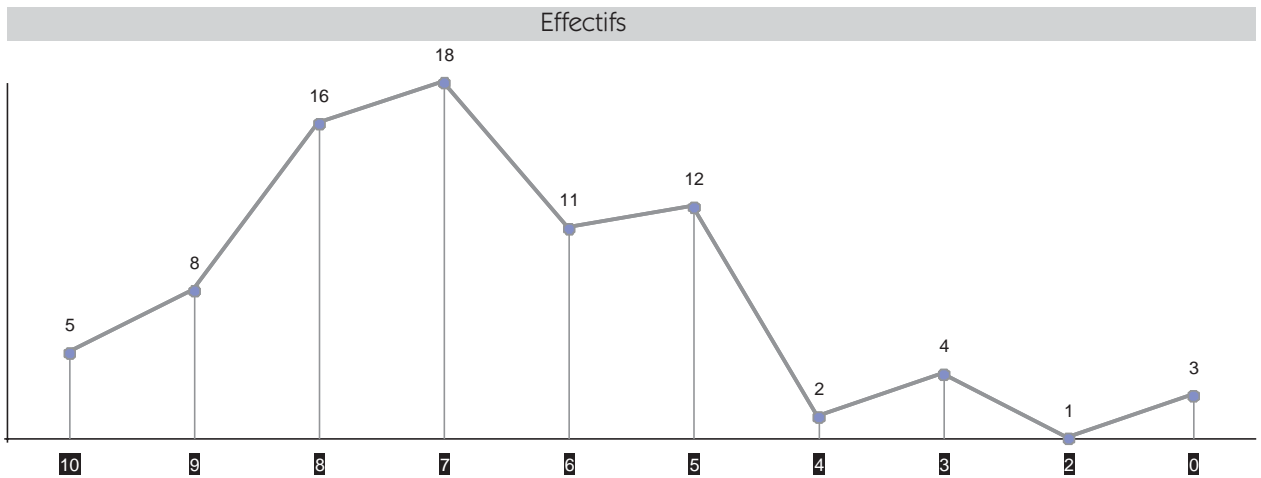
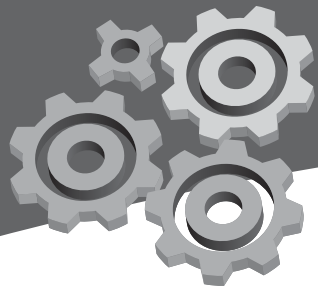
(Pour obtenir ce résultat: Analyser – Résultats (ou CTRL R) – Tableaux à plat – Analyser le tableau – Ordonner – Graphique secteurs)

IV. Satisfaction globale

Peux-tu donner ta satisfaction globale concernant ta formation actuelle ?

Tableau d'effectifs

COTE	NB. CIT.
10	5
9	8
8	16
7	18
6	11
5	12
4	2
3	4
2	1
0	3
TOTAL	80



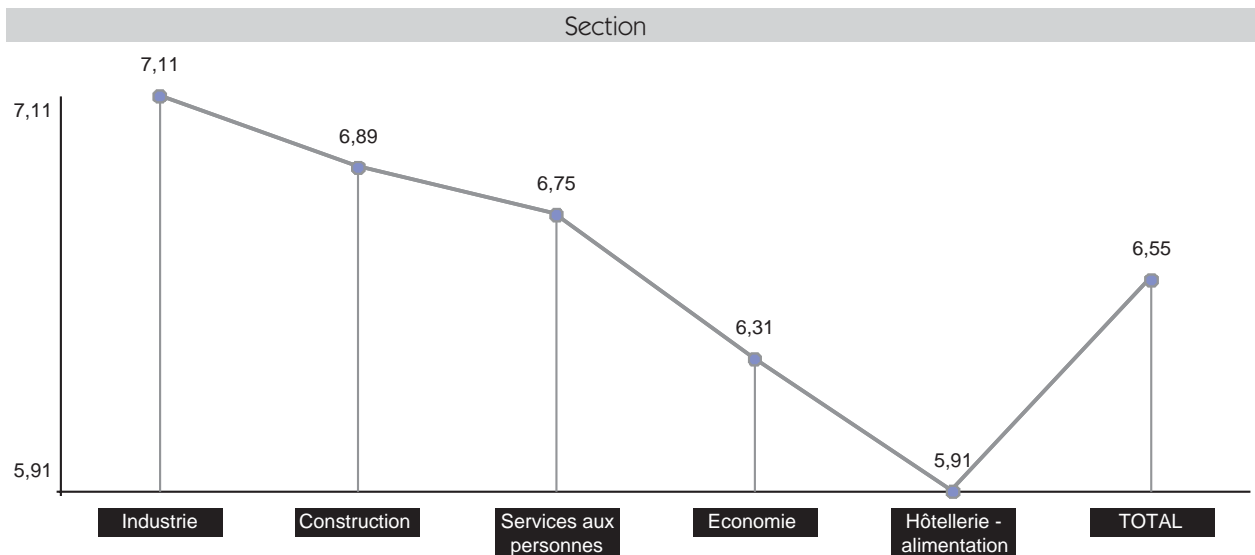
La valeur la plus souvent citée est «7». La cote «0» ayant été citée 3 fois, nous nous sommes intéressés à la répartition par section.

(Pour obtenir ce résultat: Analyser – Résultats (ou CTRL R) – Tableaux à plat d'une question numérique – Mise en classe – Recoder sur une échelle – définir 11 classes – Tableau des valeurs - Analyser – Graphique profils)

Tableau de moyennes de Section

Section	Satisfaction globale
Industrie	7,11
Construction	6,89
Services aux personnes	6,75
Economie	6,31
Hôtellerie - alimentation	5,91
TOTAL	6,55

Les valeurs du tableau sont les moyennes calculées sans tenir compte des non-réponses.





Cette présentation révèle qu'il y a un problème important en «Hôtellerie-alimentation» et en «Economie».

Si l'on édite la liste des résultats, on observe que le mauvais résultat de «Hôtellerie-alimentation» est dû essentiellement à 3 cotes «0» qui font chuter la moyenne de 8.4 à 5.91. Il s'agit donc peut-être d'un problème ponctuel. Par contre, la liste pour «Economie» révèle une situation plus préoccupante.

Liste des observations pour «Hôtellerie-alimentation»:

n°39: 10 / n°40: 8 / n°41: 9 / n°43: 8 / n°60: 0 / n°61: 6 / n°62: 8 / n°63: 10 / n°82: 6 / n°83: 0 / n°84: 0

Liste des observations pour «Economie»:

n° 1: 10 / n° 2: 10 / n° 3: 9 / n° 7: 7 / n° 9: 9 / n°29: 7 / n°30: 7 / n°45: 7 / n°46: 7 / n°47: 5 / n°48: 6 / n°49: 6 / n°50: 8 / n°51: 8 / n°52: 5 / n°53: 4 / n°54: 5 / n°55: 5 / n°56: 3 / n°57: 2 / n°58: 5 / n°59: 3 / n°75: 8 / n°76: 5 / n°77: 7 / n°78: 6 / n°79: 5 / n°80: 5 / n°81: 9

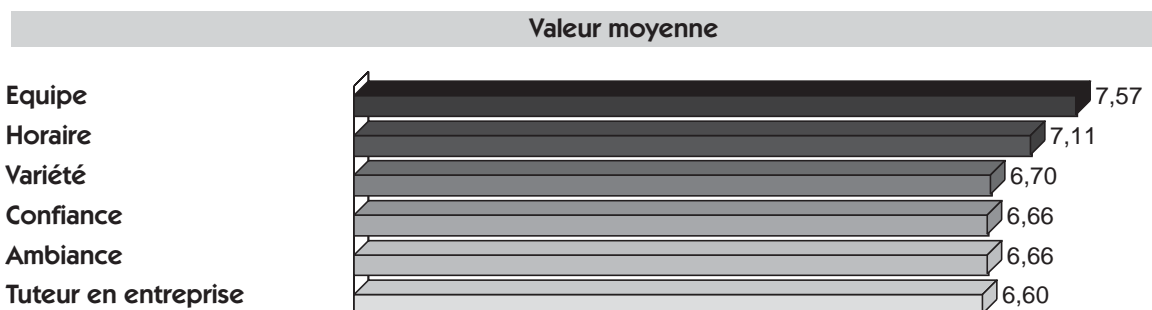
(Pour obtenir ce résultat: Analyser – Tableaux des moyennes – Variable fermée e ligne: Section – Variables numériques en colonnes: Satisfaction globale - Ordonner – Graphique profils)

V. Satisfaction par critère pour les CEFA et pour les entreprises

Dans quelle mesure es-tu satisfait(e) de ta formation en ENTREPRISE ?

	Valeur moyenne	Ecart- type
Equipe	7,57	2,81
Horaire	7,11	2,71
Variété	6,70	3,52
Confiance	6,66	3,32
Ambiance	6,66	3,20
Tuteur en entreprise	6,60	3,34
Ensemble	6,88	

Les paramètres sont établis sur la notation: Pas du tout satisfait (0), Plutôt pas satisfait (4), Plutôt satisfait (6), Tout à fait satisfait (10).



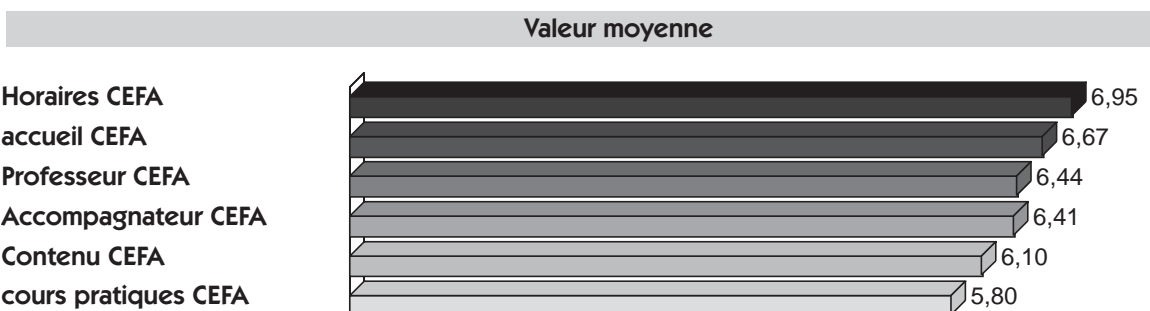
(Pour obtenir ce résultat: Analyser – Tableaux multiples – Tableaux récapitulatifs – Questions numériques – Supprimer les lignes inutiles - Graphique barres)



Dans quelle mesure es-tu satisfait(e) de ta formation au CEFA ?

	Valeur moyenne	Ecart- type
Horaires CEFA	6,95	3,00
accueil CEFA	6,67	2,80
Professeur CEFA	6,44	2,65
Accompagnateur CEFA	6,41	3,19
Contenu CEFA	6,10	3,01
cours pratiques CEFA	5,80	3,62
Ensemble	6,40	

Les paramètres sont établis sur la notation: Pas du tout satisfait (0), Plutôt pas satisfait (4), Plutôt satisfait (6), Tout à fait satisfait (10).



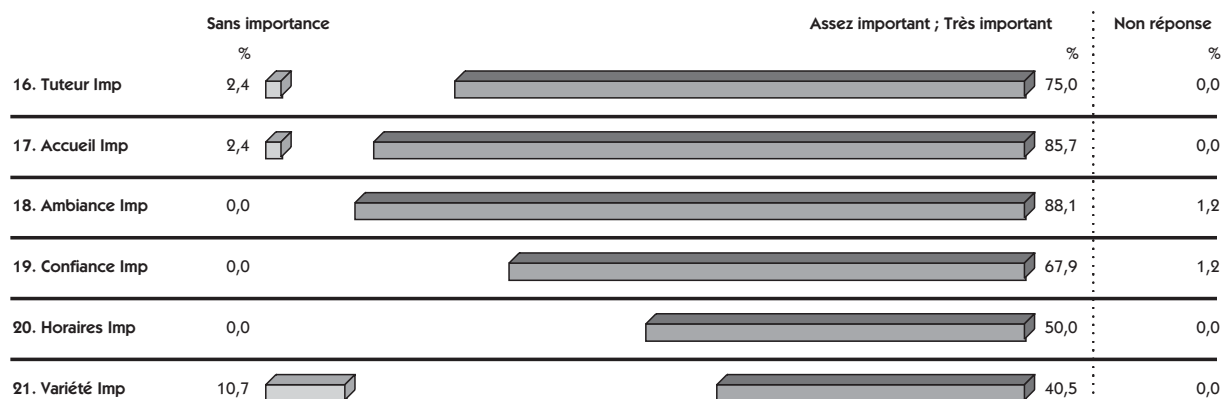
Il n'apparaît pas véritablement de différences significatives entre les différentes modalités tant pour l'entreprise que pour les CEFA.

(Pour obtenir ce résultat: Analyser – Tableaux multiples – Tableaux récapitulatifs – Questions numériques – Supprimer les lignes inutiles - Graphique barres)

VI. Importance par critère pour les CEFA et pour les entreprises

Pour ton stage en entreprise, qu'est-ce qui est important pour toi ?

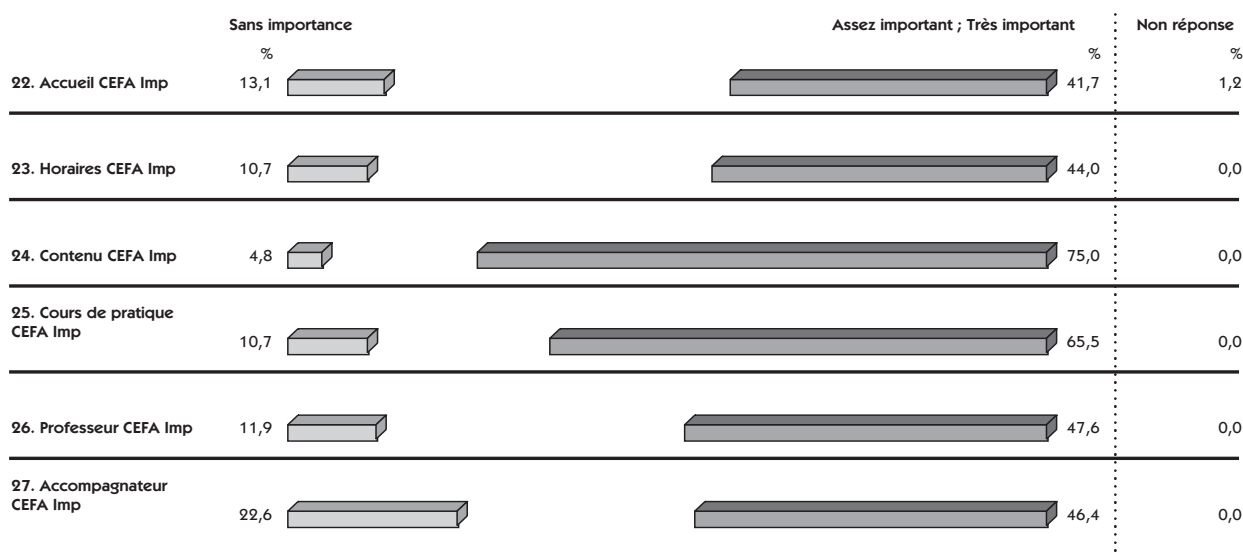
	Sans importance	Peu important	Assez important	Très important	TOTAL
Tuteur Imp	2	19	29	34	84
Accueil Imp	2	10	58	14	84
Ambiance Imp	0	9	39	35	83
Confiance Imp	0	26	47	10	83
Horaires Imp	0	42	33	9	84
Variété Imp	9	41	25	9	84
Ensemble	13	147	231	111	502



(Pour obtenir ce résultat: Résultats – Tableaux de groupes – Satisfaction entreprise – Analyser le groupe - (supprimer les non réponses) – valeurs: nombre de citations – AFC)

Pour ta formation au CEFA, qu'est-ce qui est important pour toi ?

	Sans importance	Peu important	Assez important	Très important	TOTAL
Accueil CEFA	11	37	35	0	83
Horaires CEFA	9	38	33	4	84
Contenu CEFA	4	17	51	12	84
Cours de pratique CEFA	9	20	33	22	84
Professeur CEFA	10	34	33	7	84
Accompagnateur CEFA	19	26	33	6	84
Ensemble	62	172	218	51	503



(Pour obtenir ce résultat: Résultats – Tableaux de groupes – Satisfaction entreprise – Analyser le groupe - (supprimer les non réponses) – valeurs: nombre de citations – AFC)

Les deux graphiques positionnent sur une carte les attentes et leur importance. On voit que pour les stages en entreprise, les «tuteurs» et l'«ambiance» sont très importantes. Pour le CEFA, les attentes importantes sont le «contenu des cours théoriques» et le «contenu des cours pratiques».



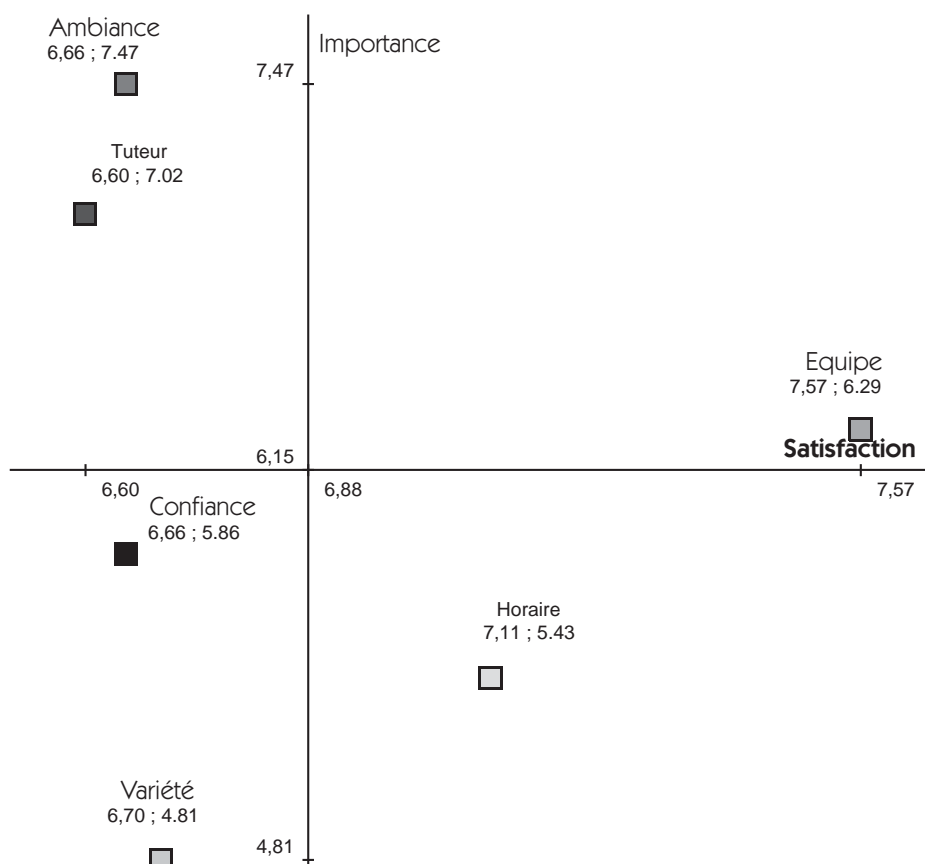
VII a. Mise en relation de la satisfaction des critères et de leur importance en entreprise

	Valeur moyenne	Ecart- type
Tuteur en entreprise	6,60	3,34
Equipe	7,57	2,81
Ambiance	6,66	3,20
Confiance	6,66	3,32
Horaire	7,11	2,71
Variété	6,70	3,52
Tuteur Imp	7,02	2,70
Accueil Imp	6,29	1,99
Ambiance Imp	7,47	2,25
Confiance Imp	5,86	1,79
Horaires Imp	5,43	1,85
Variété Imp	4,81	2,49
Ensemble	6,46	

Les paramètres sont établis sur la notation: Pas du tout satisfait (0), Plutôt pas satisfait (4), Plutôt satisfait (6), Tout à fait satisfait (10).

Les paramètres sont établis sur la notation: Sans importance (0), Peu important (4), Assez important (6), Très important (10).

Graphique Satisfaction / Importance en entreprise





La carte fait apparaître que «Ambiance» et «Tuteur» sont des attentes importantes mais peu performantes. La carte suggère de porter son attention sur ces deux aspects pour les faire migrer vers le quadrant en haut à droite.

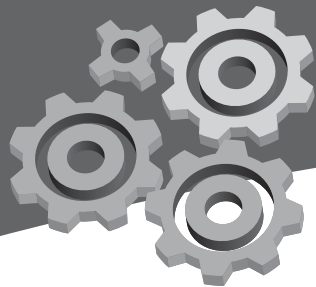
(Pour obtenir ce résultat: Analyser – Tableaux multiples – Tableaux des questions numériques (sélectionner les 6 variables satisfaction entreprise et les 6 variables importance correspondantes en gardant la touche ctrl enfoncée) – Graphique deux critères (avec options cochées: critères alternés, moyennes extrêmes, moyenne des moyennes)

VII b. Mise en relation de la satisfaction des critères et de leur importance au CEFA

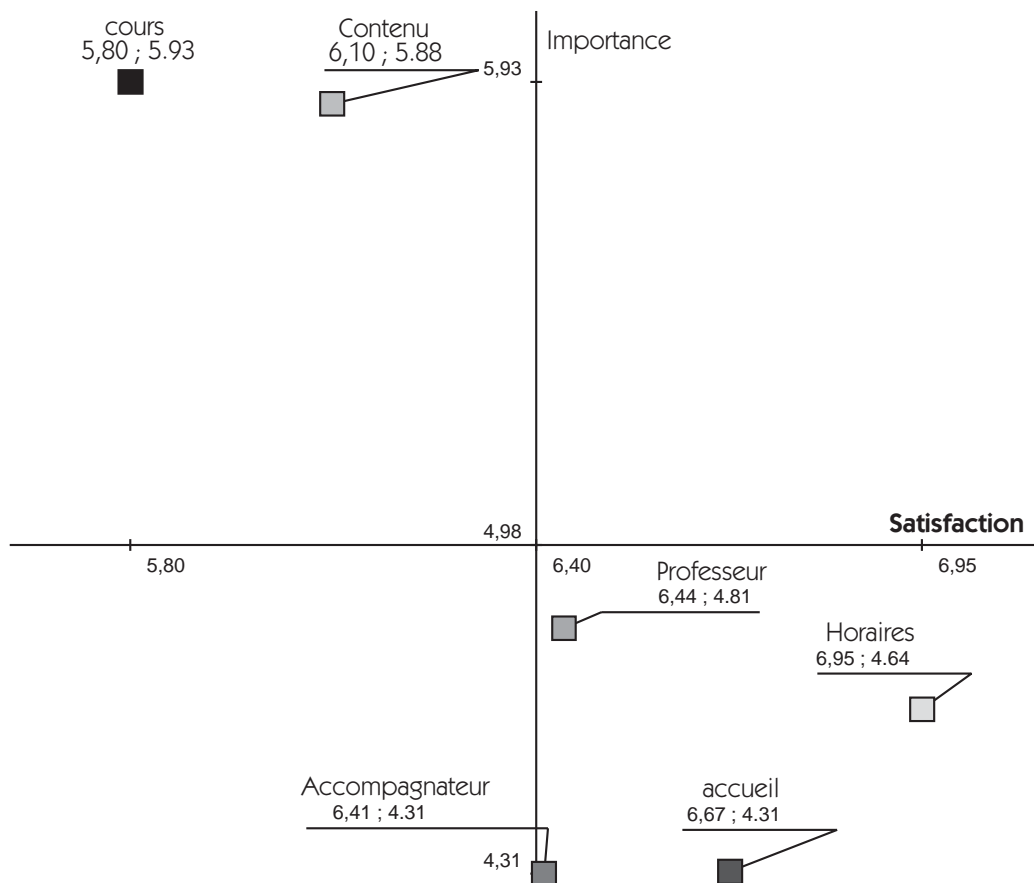
	Valeur moyenne	Ecart- type
accueil CEFA	6,67	2,80
Horaires CEFA	6,95	3,00
Contenu CEFA	6,10	3,01
cours pratiques CEFA	5,80	3,62
Professeur CEFA	6,44	2,65
Accompagnateur CEFA	6,41	3,19
Accueil CEFA Imp	4,31	1,94
Horaires CEFA Imp	4,64	2,15
Contenu CEFA Imp	5,88	2,20
Cours de pratique CEFA Imp	5,93	3,02
Professeur CEFA Imp	4,81	2,43
Accompagnateur CEFA Imp	4,31	2,79
Ensemble	5,68	

Les paramètres sont établis sur la notation: Pas du tout satisfait (0), Plutôt pas satisfait (4), Plutôt satisfait (6), Tout à fait satisfait (10).

Les paramètres sont établis sur la notation: Sans importance (0), Peu important (4), Assez important (6), Très important (10).



Graphique Satisfaction/Importance au CEFA



(Pour obtenir ce résultat: Analyser – Tableaux multiples – Tableaux des questions numériques(sélectionner les 6 variables satisfaction CEFA et les 6 variables importance correspondantes en gardant la touche ctrl enfoncée) – Graphique deux critères (avec options cochées: critères alternés, moyennes extrêmes, moyenne des moyennes)

La carte fait apparaître que «contenu des cours théoriques» et le «contenu des cours pratiques» sont des attentes importantes mais peu performantes. La carte suggère de porter son attention sur ces deux aspects pour les faire migrer vers le quadrant en haut à droite.

VIII. Recommandation

Sur base de ce que tu as vécu jusqu'à maintenant, recommanderais-tu à une amie ou à un ami le type de formation que tu suis ?

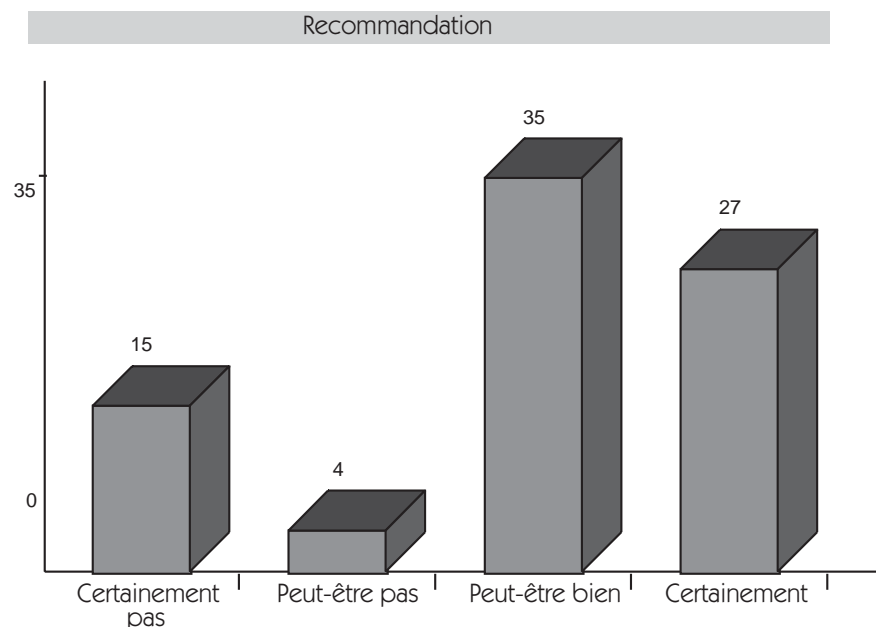
Recommandation	Nb. Cit.	Fréq.
Certainement pas	15	18,5%
Peut-être pas	4	4,9%
Peut-être bien	35	43,2%
Certainement	27	33,3%
TOTAL CIT.	81	100%

Moyenne = 5,90 Ecart-type = 3,63



La question est à réponse unique sur une échelle.

Les paramètres sont établis sur la notation: Certainement pas (0), Peut-être pas (4), Peut-être bien (6), Certainement (10).



(Pour obtenir ce résultat: Analyser – Résultats (ou CTRL R) – Tableaux à plat – Analyser le tableau – Ordonner – Graphique histogrammes)

Les modalités «Certainement pas» et «peut-être pas» représentent 23,5% des réponses. Si l'on accepte l'adage marketing qui dit qu'une personne satisfaite parle de son expérience à trois autres (27x3 soit 81 personnes) alors qu'une personne insatisfaite en parle à 11 autres (15x11 soit 165 personnes), la situation est préoccupante !

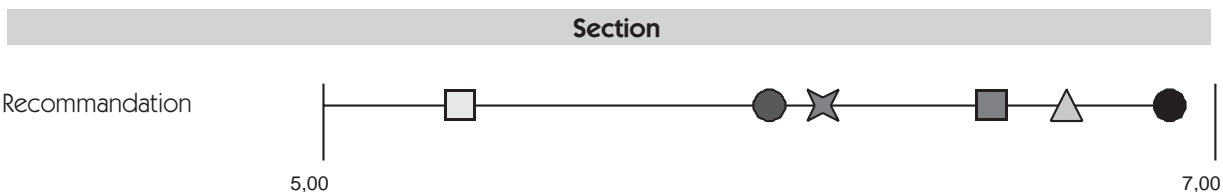
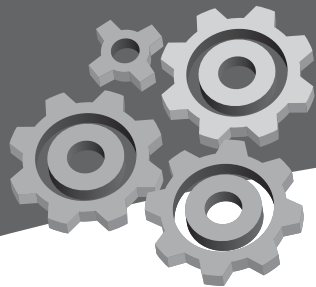
IX. Sections et recommandation

Tableau de moyennes des recommandations par section

	Recommandation
Hôtellerie-alimentation	4,38 (6,00)
Economie	4,05 (5,31)
Industrie	3,16 (6,67)
Construction	3,14 (6,90)
Services aux personnes	1,73 (6,50)
TOTAL	3,51 (6,12)

Les valeurs du tableau sont les écarts-types calculés sans tenir compte des non-réponses. Les nombres entre parenthèses sont les moyennes.

Les paramètres sont établis sur la notation: Certainement pas (0), Peut-être pas (4), Peut-être bien (6), Certainement (10).



- Hôtellerie-alimentation □ Economie
- Construction □ Services aux personnes
- ▲ Industrie
- ✱ TOTAL

(Pour obtenir ce résultat: Analyser – Tableau des moyennes – Variable fermée en ligne: section / Variables numériques en colonne: recommandation – Graphique Profils verticaux)

Ce graphique confirme les remarques précédentes concernant les sections Economie et Hôtellerie-alimentation. Le cas de la section «Economie» est plus préoccupant que le cas «Hôtellerie-alimentation».



Date :

N° : _____

Enquête de satisfaction des élèves du CEFA

Tu fais partie d'un CEFA:

1. Dans quelle section es-tu ?

1. Agronomie 2. Industrie 3. Construction 4. Hôtellerie-alimentation
 5. Habillement 6. Arts appliqués 7. Economie 8. Services aux personnes

(Une réponse possible)

2. Pour cette année de formation, as-tu rencontré au CEFA un problème important concernant:

1. Une demande d'informations au bureau du CEFA
 2. Une demande de documents au bureau du CEFA
 3. Des locaux insuffisants ou mal adaptés
 4. Un outillage défectueux ou mal adapté
 5. Des cours que tu aurais souhaité avoir et que tu n'as pas eus (langues, informatique...)
 6. Le fait de trouver une entreprise qui t'accueille

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

3. Autre problème rencontré et non cité:

Dans quelle mesure es-tu satisfait(e) de ta formation en ENTREPRISE?

Satisfaction en entreprise

	1	2	3	4
4. La disponibilité et l'aide apportée par le patron et/ou tuteur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. L'accueil de l'équipe ou du personnel de l'entreprise à mon égard	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. L'ambiance de travail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. La confiance que l'on m'accorde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Les horaires de travail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. La variété des tâches qui me sont confiées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pas du tout satisfait (1), Plutôt pas satisfait (2), Plutôt satisfait (3), Tout à fait satisfait (4).

Dans quelle mesure es-tu satisfait(e) de ta formation au CEFA?

Satisfaction au CEFA

	1	2	3	4
10. L'accueil de l'équipe CEFA à ton inscription	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Les horaires du CEFA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Le contenu des cours théoriques CEFA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Le contenu des cours de pratique professionnelle CEFA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. La disponibilité et l'aide apportée par le professeur CEFA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. La disponibilité et l'aide apportée par l'accompagnateur CEFA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pas du tout satisfait (1), Plutôt pas satisfait (2), Plutôt satisfait (3), Tout à fait satisfait (4).



Pour ton stage en ENTREPRISE, qu'est-ce qui est important pour toi?

Ce qui est important en ENTREPRISE

	1	2	3	4
16. La disponibilité du tuteur ou du patron	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. L'accueil de l'équipe de l'entreprise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. L'ambiance de travail dans l'entreprise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. La confiance accordée dans l'entreprise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Les horaires de travail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. La variété des tâches	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sans importance (1), Peu important (2), Assez important (3), Très important (4).

Pour ta formation au CEFA, qu'est-ce qui est important pour toi?

Ce qui est important au CEFA

	1	2	3	4
22. L'accueil de l'équipe CEFA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Les horaires du CEFA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Le contenu des cours théoriques au CEFA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Le contenu des cours de pratique professionnelle au CEFA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. La disponibilité du professeur du CEFA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. La disponibilité de l'accompagnateur CEFA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sans importance (1), Peu important (2), Assez important (3), Très important (4).

Voici quelques questions d'ordre général:

28. Sur base de ce que tu as vécu jusqu'à maintenant, recommanderais-tu à une amie ou à un ami le type de formation que tu suis ?

1. Certainement pas 2. Peut-être pas 3. Peut-être bien 4. Certainement

29. Depuis quelle année es-tu en formation au CEFA?

30. Es-tu...

1. Un homme (ou un garçon) 2. Une femme (ou une fille)

31. Peux-tu donner ta satisfaction globale concernant ta formation actuelle ?

Evalue ta satisfaction par une cote entre 0 et 10.



Enquête de satisfaction

(Manuel utilisateur du programme Le Sphinx)

L'élaboration et la gestion d'une enquête de satisfaction à l'aide d'un progiciel comme Le Sphinx se structure autour de trois stades :

1. L'élaboration du questionnaire
2. La saisie des réponses
3. Traitements et analyses

Ce manuel parcourt ces trois stades dans l'ordre chronologique. Ces trois stades sont précédés de la création du fichier et de ses commentaires et se finalisent par un rapport. Si bien que nous allons parcourir cinq chapitres :

1. Création d'une nouvelle enquête
2. Elaboration du questionnaire
3. Saisie des réponses
4. Traitements et analyses des données
5. Publication des résultats

Ce manuel constitue un aperçu succinct et orienté « enquête de satisfaction » qui ne dispense pas l'utilisateur de recourir à l'aide proposée par le progiciel.

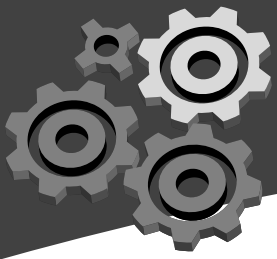
1. Création d'une nouvelle enquête

Après avoir cliqué sur l'icône «Le Sphinx» présente sur le bureau, cliquez sur **Nouvelle enquête**

Le programme présente la fenêtre ci-dessous. Remplissez les différentes rubriques. Utilisez la rubrique commentaire pour y introduire les informations utiles au bon déroulement du questionnaire. Les quatre rubriques apparaîtront sur le modèle imprimé du questionnaire. Il sera possible de les modifier ultérieurement (rubrique : **rédiger / en-tête**).

The screenshot shows a window titled "Nouvelle enquête - étape 1". It has four input fields: "Titre", "Commentaire", "Expérience", and "Mots". Below these fields are three buttons: "Précédent", "Suivant", and "Annuler".

Après cette fenêtre, cochez **Rédigez la première question** et validez.



2. Elaboration du questionnaire

2.1 Rédaction des questions

Vous entrez dans la fenêtre principale du 1^o stade : élaboration du questionnaire. (Si vous avez perdu cette fenêtre, vous pouvez y revenir à partir du menu principal du programme **stade / élaboration du questionnaire** puis **rédigier : nouvelle question**)

- Entrez **le libellé** de la question
- Entrez un **nom de variable**. C'est sur ces noms que l'on va demander des analyses. Choisissez un nom abrégé qui résume clairement la question et qui vous facilitera le travail.
- Déterminez **le type de question**. Pour une question multiple, on peut indiquer le nombre de **réponses possibles**. Cela peut être une seule. On peut également demander à ce que les réponses soient **ordonnées** (pour les questions portant sur l'importance des critères).
- S'il s'agit de questions fermées, déterminez **les choix possibles**. Ils doivent être séparés par un «;»

Ce sont les quatre points obligés pour créer une question fermée. Pour les autres types de question, on omet le point 4.

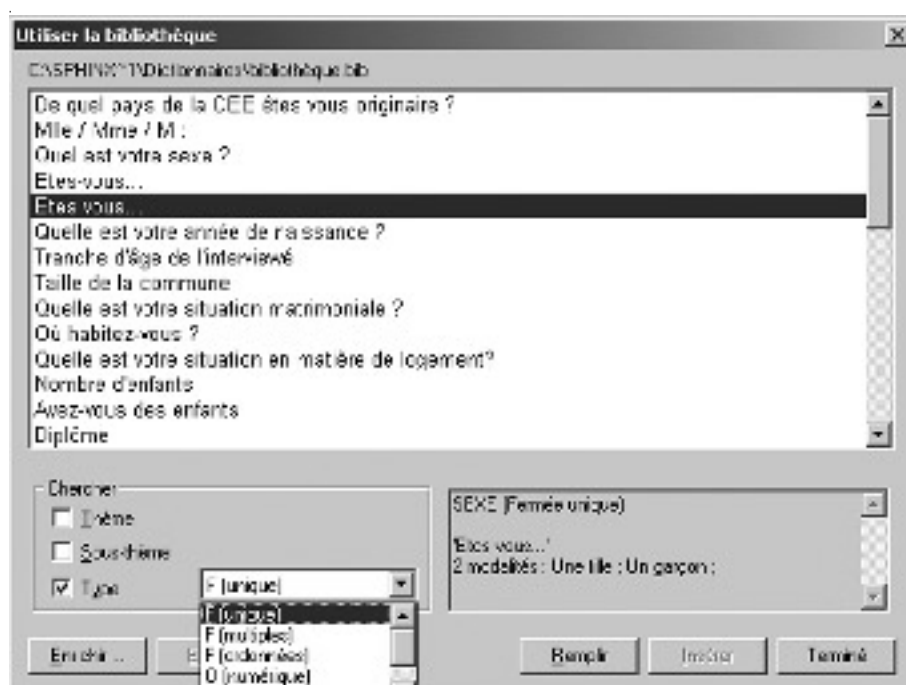
Le bouton **Contrôles...** permet de définir certaines modalités supplémentaires et d'ajouter des consignes supplémentaires par question lors de l'impression du questionnaire.



2.2 Quel type de question utiliser pour quel usage ?

• Le Sphinx propose une aide intéressante pour répondre à cette question. Lors de la rédaction d'une question, à partir de l'écran ci-dessus, cliquez sur **«Bibliothèque»**. Dans la fenêtre «Bibliothèque», cliquez sur **«Type»** et passez en revue les questions qui vous sont proposées pour chaque type (fermée unique, fermée multiple etc...). La petite fenêtre en bas à droite présente la formulation de la question. Cliquez sur **«Remplir»** et la question est rédigée ! Il vous est encore possible de modifier le libellé et les modalités de cette question rédigée automatiquement.

De même, grâce au bouton «enrichir», vous pouvez créer une bibliothèque de questions, classées en thèmes et sous-thèmes, propres à votre enquête.



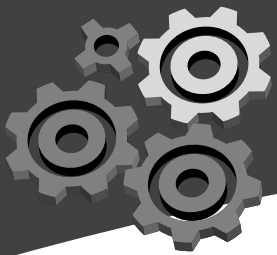
2.2.1 Les questions fermées

Dans le cas des questions fermées, la liste des réponses est définie a priori. Le répondant est aidé par la liste qu'on lui propose. Le traitement est facilité puisque toutes les réponses possibles sont connues et s'exprimeront en fréquence relative de chaque modalité. On se prive cependant de toute découverte et on risque d'influencer le répondant par la nature, l'expression et l'ordre des choix proposés.

Le Sphinx distingue 4 cas. Le choix se fera en fonction de l'information à recueillir, de la manière dont on souhaite l'analyser, de la présentation du questionnaire et des résultats.

Questions à réponses fermées uniques

Le cas le plus simple : une seule réponse à choisir parmi une liste de 50 modalités au plus. Les résultats donnent lieu à une présentation en tableau ou graphique.



Exemple :

Dans quelle section es-tu ?

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Agronomie | <input type="checkbox"/> Industrie | <input type="checkbox"/> Construction |
| <input type="checkbox"/> Hôtellerie – alimentation | <input type="checkbox"/> Habillement | <input type="checkbox"/> Arts appliqués |
| <input type="checkbox"/> Economie | <input type="checkbox"/> Services aux personnes | |

(une seule réponse possible)

Résultats :

Section	Nb. cit.	Fréq.
Economie	30	35,7%
Construction	20	23,8%
Services aux personnes	12	14,3%
Hôtellerie-alimentation	11	13,1%
Industrie	11	13,1%
Arts appliqués	0	0,0%
Agronomie	0	0,0%
Habillement	0	0,0%
TOTAL OBS.	84	100%

Questions à réponses fermées multiples

Le répondant peut choisir plusieurs réponses parmi les modalités proposées. Le nombre de réponses autorisées (**x réponses possibles**) est fixé dans le fenêtre de définition des questions. Cocher une modalité revient à répondre «oui».

Exemple :

Pour cette année de formation, as-tu rencontré au CEFA un problème important? Si oui, lequel?

- Une demande d'informations au bureau du CEFA
- Une demande de documents au bureau du CEFA
- Des locaux insuffisants ou mal adaptés
- Un outillage défectueux ou mal adapté
- Des cours que tu aurais souhaité avoir et que tu n'as pas eus (langues, informatique..)
- Le fait de trouver une entreprise qui t'accueille

(Vous pouvez cocher plusieurs cases)

Résultats :

Problème	Nb. cit.	Fréq.
Un outillage défectueux ou mal adapté	36	42,9%
Des cours que tu aurais souhaité avoir et que tu n'as pas eus (langues, informatique..)	33	39,3%
Des locaux insuffisants ou mal adaptés	31	36,9%
Le fait de trouver une entreprise qui t'accueille	22	26,2%
Non réponse	12	14,3%
Une demande d'informations au bureau du CEFA	5	6,0%
Une demande de documents au bureau du CEFA	4	4,8%
TOTAL OBS.	84	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (6 au maximum).



Questions à réponses fermées ordonnées

En cochant la case **Réponses ordonnées** dans le dialogue de définition d'une question fermée multiple, on détermine différemment le recueil des données et leur traitement :

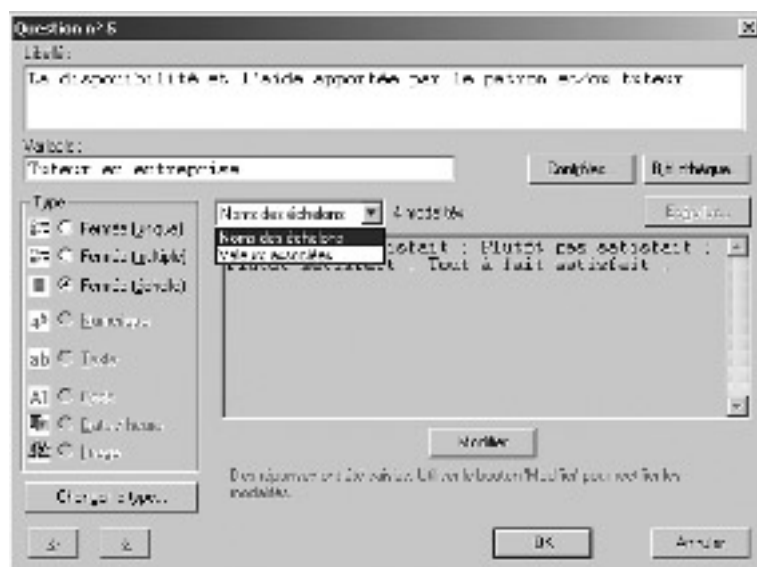
- Le répondant est invité à énumérer, dans l'ordre de sa préférence (d'importance...), les modalités qu'il choisit. La première case à gauche correspond à son premier choix et ainsi de suite...
- Au moment du traitement, les modalités citées en premier, en deuxième... seront dépouillées dans des colonnes différentes.

Questions échelles

On utilise ce type de question pour mesurer une opinion, une préférence, une satisfaction, une importance ou toute énumération ordonnée. Ce type de question est équivalent à une fermée unique dont chaque modalité est affectée d'une note correspondant au rang de l'échelon.

Par défaut, la note est fixée suivant l'ordre d'entrée des échelons. Mais elle peut être changée en sélectionnant dans la fenêtre de définition des échelons, le menu **Valeurs associées** (ou barème) et en définissant pour chaque échelon la valeur de son choix. Au moment du dépouillement, ces valeurs seront traitées comme celles d'une variable numérique.

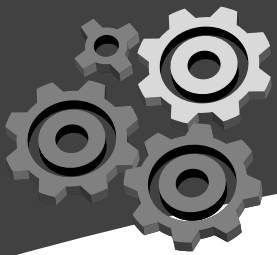
Le bouton **Echelles...** de l'écran de définition des questions échelles, vous donne la liste de modalités types ainsi que de toutes les échelles que vous avez définies auparavant. Sélectionnez dans la liste celle qui vous intéresse : elle sera automatiquement recopiée dans le cadre des échelons.



2.2.2. Les questions numériques

Les réponses attendues sont des grandeurs définies par rapport à une unité donnée. Le bouton **Contrôles...** disponible sur l'écran de définition de question permet de préciser s'il s'agit de valeurs entières ou décimales, une limite maximum et minimum..

On utilisera ce type de question pour déterminer une satisfaction globale (/10), l'âge des participants, les kilomètres parcourus pour se rendre à l'école...



2.2.3. Les questions «texte»

La réponse attendue peut aller d'un seul mot à tout un discours.

Il s'agit, au moment de l'administration du questionnaire, de recueillir toutes les informations afin de pouvoir saisir la réponse dans son intégralité et dans un format libre.

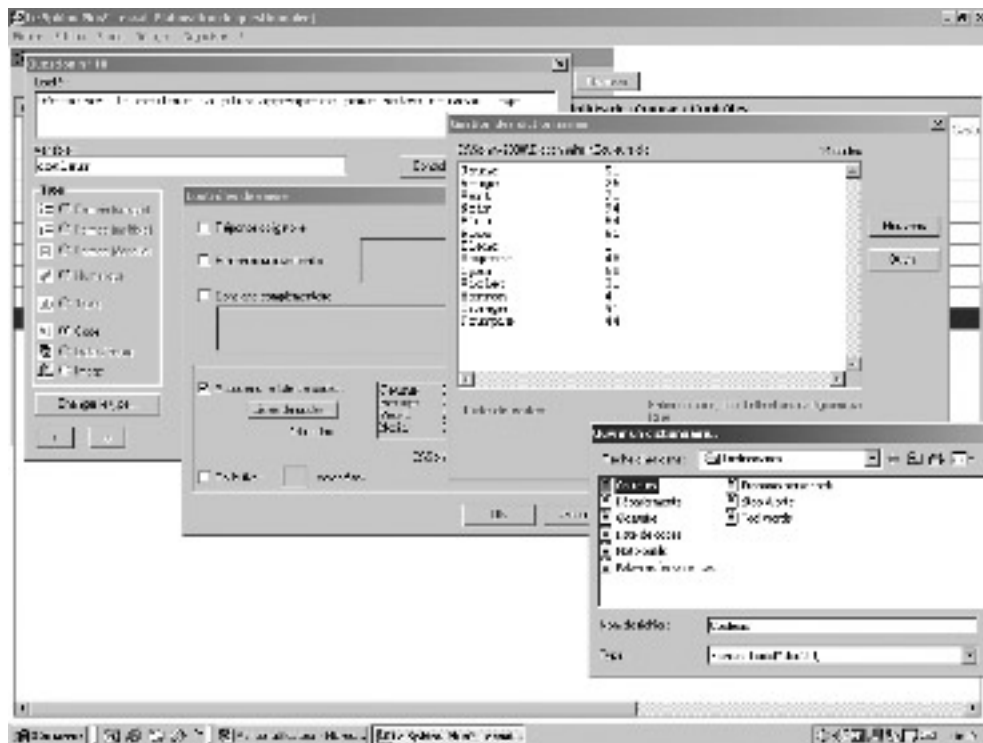
2.2.4. Les questions «Autre, précisez»

Lorsqu'on pense ne pas être en mesure de prévoir une liste exhaustive des modalités de réponses, on peut ajouter une rubrique «Autre» aux modalités que l'on propose. Cette question «Autre, précisez» est enregistrée comme une question ouverte «texte» attachée à une question fermée.

Afin de créer ce type de question, ajouter à votre question fermée une dernière modalité «Autre». Dans le dialogue de définition de cette question, cliquez sur le bouton **Contrôles...** et cochez la rubrique **Associer une question ouverte «texte» «Autre précisez»**. Cette procédure automatique a pour effet d'ajouter une question ouverte au questionnaire.

2.2.5. Les questions codes

Un code est une séquence de caractères alphanumériques dont les éléments ont une signification particulière. (ex : **7700** = Mouscron = Hainaut **7800** = Ath = Hainaut etc...). On associe au code la signification en clair de chaque élément par l'intermédiaire d'un dictionnaire.





2.2.6. Les questions dates

Différents formats peuvent être définis pour ce type de question bouton **Contrôles...** Ils offriront la possibilité d'interpréter les dates selon différents points de vue.

Une fois la première question rédigée, l'on peut soit passer à la rédaction d'une autre question (flèche orientée vers la droite, située en bas de l'écran, à gauche), soit quitter le mode de rédaction en cliquant sur «OK».

2.3 Organiser le questionnaire

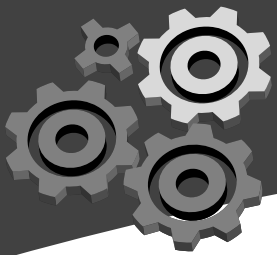
La qualité du questionnaire tient beaucoup à la clarté de ses questions mais aussi à sa structuration. C'est pourquoi il est souvent utile de revenir globalement sur l'organisation du questionnaire après avoir rédigé l'ensemble des questions.

Remarques :

Avant le début de la saisie, toutes les modifications sont possibles sans aucun préjudice. Après le début de la saisie, les modifications sont possibles mais certaines sont irréversibles et peuvent amener à des pertes d'information. **Il est recommandé de conserver des sauvegardes de fichiers avant toute modification !** Les modifications de type libellé de questions, déplacement de questions ou de parties, «grouper» et «défaire le groupe» peuvent se faire à tout moment, sans dommage, même après avoir commencé la saisie. En ce qui concerne le traitement des variables, le Sphinx offre de multiples possibilités (**Recoder – Transformer/combiner**) dont l'explication dépasse le cadre de ce manuel d'initiation.

Au stade **Elaboration du questionnaire**, l'onglet **Organiser** permet de

- Déplacer ou supprimer des questions (voir aide)
- Insérer des titres de parties (qui apparaîtront sur la modèle imprimé)
- Grouper des questions : les groupes de questions concernent soit un ensemble de questions fermées ou échelles ayant exactement les mêmes modalités, soit un ensemble de questions numériques. On peut grouper et dégrouper des questions (même après saisie des réponses).



Site Sphinx Plus - reformatrice (Élaboration du questionnaire)

Table: Edition, Stat, Récap, Répéter ?

LISTES DES QUESTIONS

Parties: [] [] []

Variante	Libellé	Modalités de réponse / Commentaires
Toutes parties d'un CEFA:		
<input checked="" type="checkbox"/> 1. Satisfaction	avec quelle section sont ?	Approuver / Pas approuver / Indécis / Autre réponse
<input checked="" type="checkbox"/> 2. Problème	Qu'est-ce que votre problème avec le CEFA est ?	Une demande d'information au bureau du CEFA, Une demande de conseil
<input checked="" type="checkbox"/> 3. Problème AUTRE	Autre problème rencontré et non cité	
Dans quelle mesure vous satisfait-il de la formation en ENTREPRISE ?		
<input checked="" type="checkbox"/> 4. Tuteur en entreprise	La disponibilité et la disponibilité par le tuteur en entreprise	Pas du tout satisfait ; Faible satisfaction ; Partiellement satisfait ; Tout à fait satisfait
<input checked="" type="checkbox"/> 5. Equipe	Le niveau de l'équipe de l'entreprise de l'entreprise	Pas du tout satisfait ; Faible satisfaction ; Partiellement satisfait ; Tout à fait satisfait
<input type="checkbox"/> 6. Ambiance	L'ambiance de travail	Pas du tout satisfait ; Faible satisfaction ; Partiellement satisfait ; Tout à fait satisfait
<input type="checkbox"/> 7. Confiance	La confiance en vous formé(e)	Pas du tout satisfait ; Faible satisfaction ; Partiellement satisfait ; Tout à fait satisfait
<input checked="" type="checkbox"/> 8. Horaires	Les horaires de travail	Pas du tout satisfait ; Faible satisfaction ; Partiellement satisfait ; Tout à fait satisfait
<input checked="" type="checkbox"/> 9. Variété	La variété des tâches que vous avez faites	Pas du tout satisfait ; Faible satisfaction ; Partiellement satisfait ; Tout à fait satisfait
Dans quelle mesure vous satisfait-il de la formation au CEFA ?		
<input type="checkbox"/> 10. Accueil CEFA	L'accueil de l'école CEFA à l'inscription	Pas du tout satisfait ; Faible satisfaction ; Partiellement satisfait ; Tout à fait satisfait
<input checked="" type="checkbox"/> 11. Horaires CEFA	Les horaires de CEFA	Pas du tout satisfait ; Faible satisfaction ; Partiellement satisfait ; Tout à fait satisfait
<input checked="" type="checkbox"/> 12. Contenu CEFA	Le contenu des cours théoriques CEFA	Pas du tout satisfait ; Faible satisfaction ; Partiellement satisfait ; Tout à fait satisfait
<input checked="" type="checkbox"/> 13. cours pratiques CEFA	Le contenu des cours de pratiques professionnelles CEFA	Pas du tout satisfait ; Faible satisfaction ; Partiellement satisfait ; Tout à fait satisfait
<input type="checkbox"/> 14. Professeur CEFA	La disponibilité et la disponibilité par le professeur CEFA	Pas du tout satisfait ; Faible satisfaction ; Partiellement satisfait ; Tout à fait satisfait
<input type="checkbox"/> 15. Accompagnateur CEFA	La disponibilité et la disponibilité par l'accompagnateur CEFA	Pas du tout satisfait ; Faible satisfaction ; Partiellement satisfait ; Tout à fait satisfait
Dans un atypage en ENTREPRISE, qu'est-ce qui est important pour toi ?		
<input checked="" type="checkbox"/> 16. Tuteur Imp	La disponibilité et la disponibilité par le tuteur en entreprise	Sans importance ; Peu important ; Assez important ; Très important
<input checked="" type="checkbox"/> 17. Accueil Imp	L'accueil de l'école de l'entreprise	Sans importance ; Peu important ; Assez important ; Très important
<input checked="" type="checkbox"/> 18. Ambiance Imp	L'ambiance de travail dans l'entreprise	Sans importance ; Peu important ; Assez important ; Très important
<input type="checkbox"/> 19. Confiance Imp	La confiance accordée dans l'entreprise	Sans importance ; Peu important ; Assez important ; Très important
<input type="checkbox"/> 20. Horaires Imp	Les horaires de travail	Sans importance ; Peu important ; Assez important ; Très important
<input checked="" type="checkbox"/> 21. Variété Imp	La variété des tâches	Sans importance ; Peu important ; Assez important ; Très important
Pour la formation au CEFA, qu'est-ce qui est important pour toi ?		
<input type="checkbox"/> 22. Accueil CEFA Imp	L'accueil de l'école CEFA	Sans importance ; Peu important ; Assez important ; Très important
<input type="checkbox"/> 23. Horaires CEFA Imp	Les horaires de CEFA	Sans importance ; Peu important ; Assez important ; Très important

Dans le questionnaire ci-dessus, les questions relatives à la satisfaction au CEFA et en entreprise ont été groupées. Elles apparaissent avec un trait bleu. Ce qui permet lors de l'impression du questionnaire d'obtenir une présentation en colonnes (voir questionnaire).

Les questions «importance» et «satisfaction»

Les questions d'évaluation des attentes et de satisfaction peuvent être abordées de plusieurs façons lors de l'élaboration du questionnaire. On peut utiliser des questions numériques (cote / 10 de la satisfaction et de l'importance) ou des questions échelles. Dans notre exemple, nous avons utilisé des questions échelles.

Les questions peuvent être structurées alternativement performance / importance ou être scindées (voir notre exemple).

2.4 Mettre en page le questionnaire et l'imprimer

Vous pouvez utiliser un traitement de texte ou tout autre logiciel pour présenter votre questionnaire mais Le Sphinx offre une possibilité automatique très complète pour imprimer un modèle de questionnaire à reproduire.

L'accès se fait par (**Fichier / Mettre en page**). Le programme donne une proposition de mise en page qu'il est possible de modifier par le bouton **Mise en page** : de nombreux réglages sont proposés et



la mise à jour est immédiate.

Il reste à imprimer le questionnaire (ici avec Word).

Remarques : Il est peut-être nécessaire de créer une macro spécifique dans word. Pour ce faire :

1. Quitter Word et Sphinx
2. Lancer Word
3. Avec Word 2000 : **Outils / Macros / Sécurité / niveau de sécurité moyen** (avec Word 95 ou 97, il n'y a rien à faire)
4. Ouvrir dans le répertoire SPHINX2000 le fichier **Sphinx.dot** (ou **Sphinx** avec l'icône de Word) avec **Fichier / Ouvrir** (et **Type de fichier : (*.*)**)
5. Le système de protection anti-virus se déclenche. Répondre :**Activer les macros**
6. Le fichier **Sphinx.dot** s'ouvre automatiquement. Cliquez sur **OUI**
7. L'application Word se termine automatiquement

3. Saisie des réponses.

Le **Stade / Saisie des réponses** offre trois possibilités : **Saisie Rapide / Saisie directe / Consulter/modifier**.

Vous pouvez au préalable par l'onglet **Saisir / Options de saisie...** déterminer différentes options pour faciliter le travail et garantir la fiabilité.

La saisie rapide fait apparaître toutes les questions d'un répondant dans une même fenêtre.

La saisie directe organise la saisie question par question.

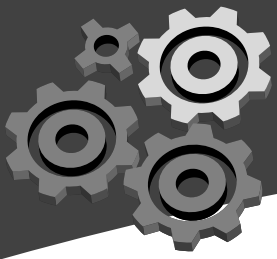
On utilisera le mode qui convient le mieux au cas que l'on traite. Si une question n'a pas provoqué de réponse chez l'interviewé, vous passerez directement à la question suivante pour signifier qu'il s'agit d'une non-réponse.

Il est possible après la saisie de consulter et modifier les données. Après avoir cliqué sur le bouton **Consultation/modification**, une fenêtre présente les données dans les divers modes accessibles par l'icône en bas à gauche.

Enfin, le menu **Gérer / Rassembler / fusionner** option **Rajouter des observations d'une enquête identique** offre la possibilité de rassembler plusieurs enquêtes identiques dans le cadre d'une saisie multiposte. (Partir d'une enquête qui se trouve sur le disque dur et ajouter via disquettes les autres fichiers. Attention ! numérotez vos enquêtes de façon à ne pas faire de doubles importations. Faites des sauvegardes.)

4. Traitement et analyse des données

Remarques : 1. Soyez rassuré(e)s ! au stade **Traitements et analyses / Dépouiller, Analyser, Approfondir**, les manipulations que vous opérez n'affectent pas la base de données. Vous pouvez donc sans crainte supprimer d'un tableau telle ou telle modalité, elles réapparaîtront lors des analyses suivantes.



Attention cependant au niveau de **Recoder / Transformer/Combiner...** : certains traitements affectent les variables.

2. Ce manuel est une première approche de ce qu'il est possible de réaliser avec Le Sphinx. De nombreuses autres manipulations que celles présentées ici sont possibles.
3. Les exemples présentés sont fictifs et ne reflètent en rien les résultats d'une enquête réelle.

L'analyse des résultats peut être «élémentaire» ou «approfondie».

Analyse élémentaire

Prenez une première connaissance des résultats avec **Dépouiller / Dépouillement automatique. ctrl D.**

Section	Nbre	Pct
Total	1	12,5%
Construction	20	25%
Matières premières	1	1,25%
Travaux	30	37,5%
Services aux personnes	12	15%
TOTAL CIT.	84	100%

Les questions traitées
La présentation en tableau ou en graphique

Trois types de traitements sont possibles :

1. Tableaux à plat : pour une seule variable
2. Tableaux récapitulatifs : donnent un aperçu synthétique des données en les regroupant par types de questions : questions fermées, questions numériques, questions textes
3. Tableaux de groupes : si des groupes ont été définis dans le questionnaire, cette présentation offre des analyses propres à ce groupe.

Une fois la question et la présentation choisie, le bouton **Analyser le tableau** donne accès à l'environnement d'analyse.



Effectuer des tests statistiques

Choisir les valeurs présentées

Passer au tableau suivant

Un double clic ouvre la fenêtre de caractéristiques de cette donnée

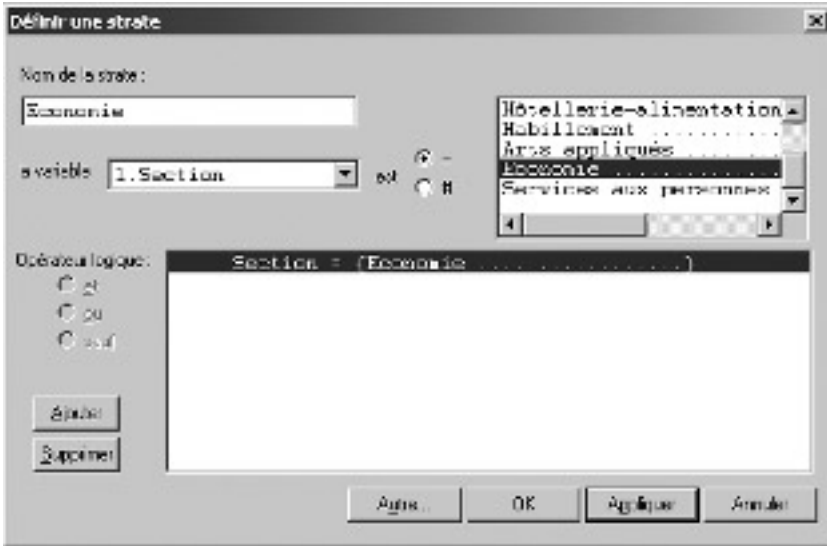
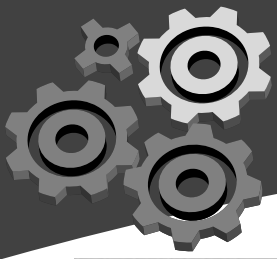
Présenter sous forme de graphique

Section	Nb. cit.	Fréq.
Economie	30	36.7%
Construction	20	24.8%
Services aux personnes	12	14.3%
Industrie	11	13.1%
Services alimentaires	11	13.1%
TOTAL CIT.	84	100%

Section	Nb. cit.	Fréq.
Economie	30	36.7%
Construction	20	24.8%
Services aux personnes	12	14.3%
Industrie	11	13.1%
Services alimentaires	11	13.1%
TOTAL CIT.	84	100%

Utilisation des strates :

Il peut être intéressant de mener l'analyse sur une seule ou plusieurs parties des données. L'onglet **Dépouillement / Strates..** permet de créer ce genre de catégories.



Lorsqu' un tableau et un graphique semblent intéressants à retenir, vous pouvez les conserver pour une publication dans votre rapport par l'option **Fichier / Inclure dans le rapport..** (voir chapitre 5 : Publication des résultats).

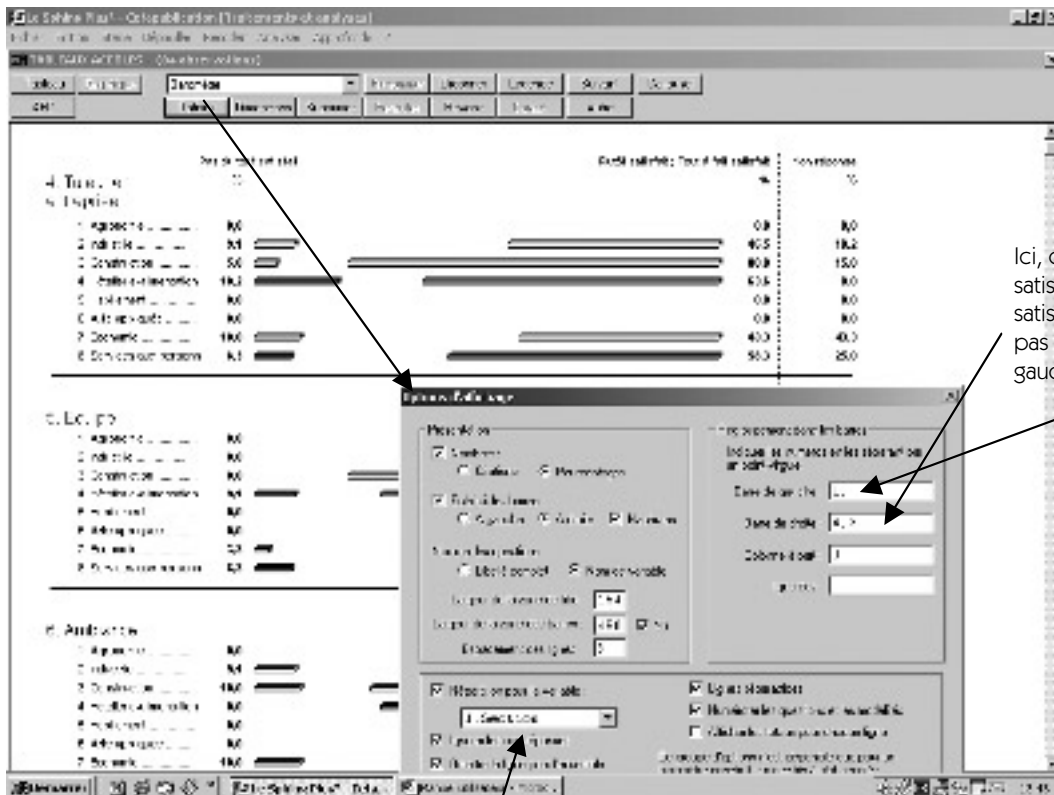
Il faut manipuler les tableaux et les graphiques afin de «faire parler les données». C'est le bon sens en général qui préside à ces choix.

Analyse approfondie

L'analyse approfondie ouvre une autre dimension. Elle va permettre de proposer des actions d'amélioration à mener prioritairement. Voici quelques propositions (réalisées à partir du questionnaire donné en exemple avec des questions échelle).

1. Le graphique baromètre :

Résultats / Tableaux de groupe / groupe Satisfaction entreprise / analyser le tableau / Graphique /type de graphique Baromètre



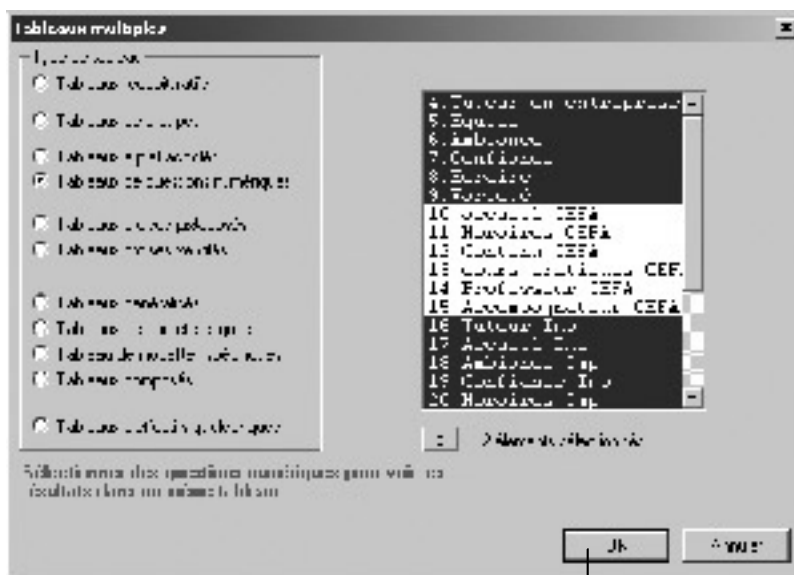
Ici, on a associé plutôt satisfait et tout à fait satisfait à droite et pas du tout satisfait à gauche

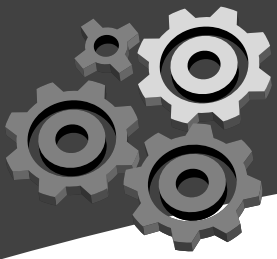
Permet de croiser la question avec des modalités (ici la section)

Le baromètre a l'avantage de donner une vue synthétique et sélective. Le principe est de faciliter la comparaison des lignes d'un tableau en concentrant l'analyse sur les oppositions entre des valeurs sélectionnées en colonne.

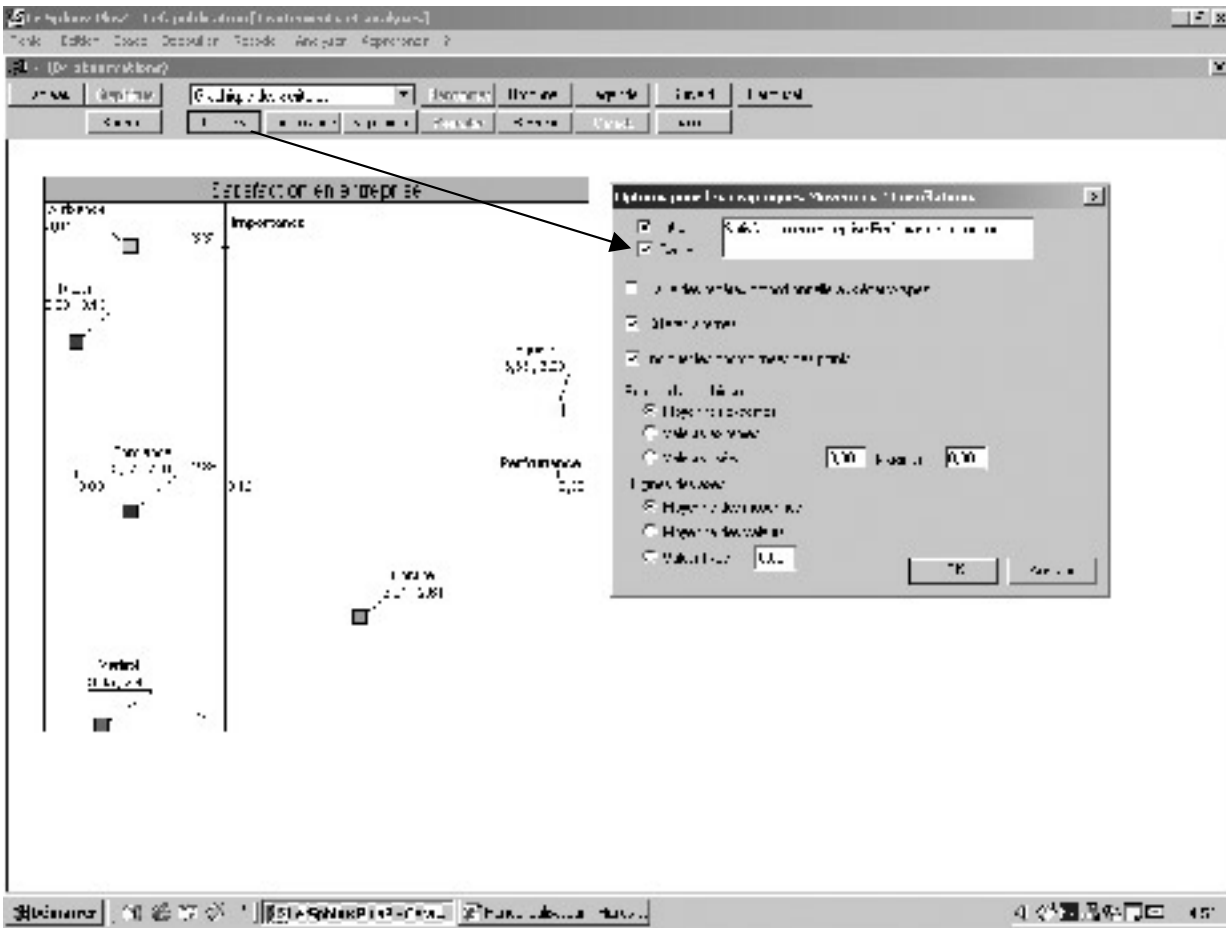
2. Le graphique 2 critères :

Analyser / Tableaux multiples / tableaux des questions numériques





La sélection des modalités s'opère en cliquant sur chacune d'elle en maintenant la touche ctrl appuyée.



Le bouton **Option** donne accès à la possibilité:

- Nommer le titre et les axes du graphique (séparés par «;»).
- Choisir les bornes et leurs origines (moyennes extrêmes et moyennes des moyennes).
- Prendre en compte l'ordonnancement des questions dans le questionnaire: si les questions **satisfaction** sont présentées les unes après les autres suivies des questions **importance**, cochez **critères alternés**; si les questions sont présentées alternativement **satisfaction / importance**, décochez **critères alternés**. Cochez **Indiquer les coordonnées des points** pour procéder à un contrôle de cohérence entre le graphique obtenu et le tableau des données.

Cette présentation met bien en évidence les points d'amélioration à mener prioritairement, «ambiance» et «tuteur» puisque ce sont des critères très importants et jugés insatisfaisants.

3. Les corrélations

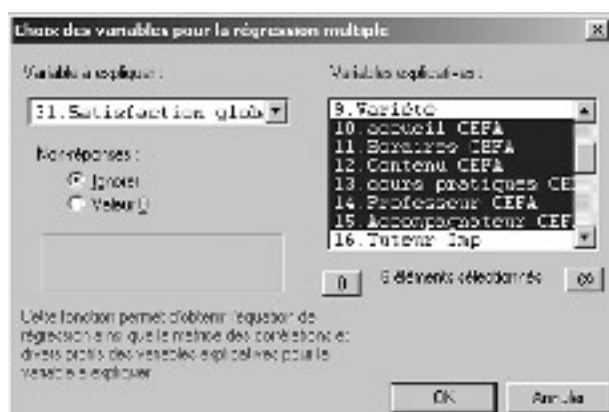
Les grandeurs du monde physique sont des lois (la relation est vérifiée dans tous les cas) tandis que les relations entre les variables des sciences humaines sont des corrélations : on est certain qu'il y a une relation mais on ne sait pas a priori la force de cette relation. Le **coefficient de corrélation** est un indice qui varie de -1 à $+1$ et qui apprécie la relation entre deux variables.



On peut ainsi penser qu'il y a une corrélation positive entre la modalité **satisfaction globale** et la modalité **recommandation**. (**Analyser / Corrélations..**)

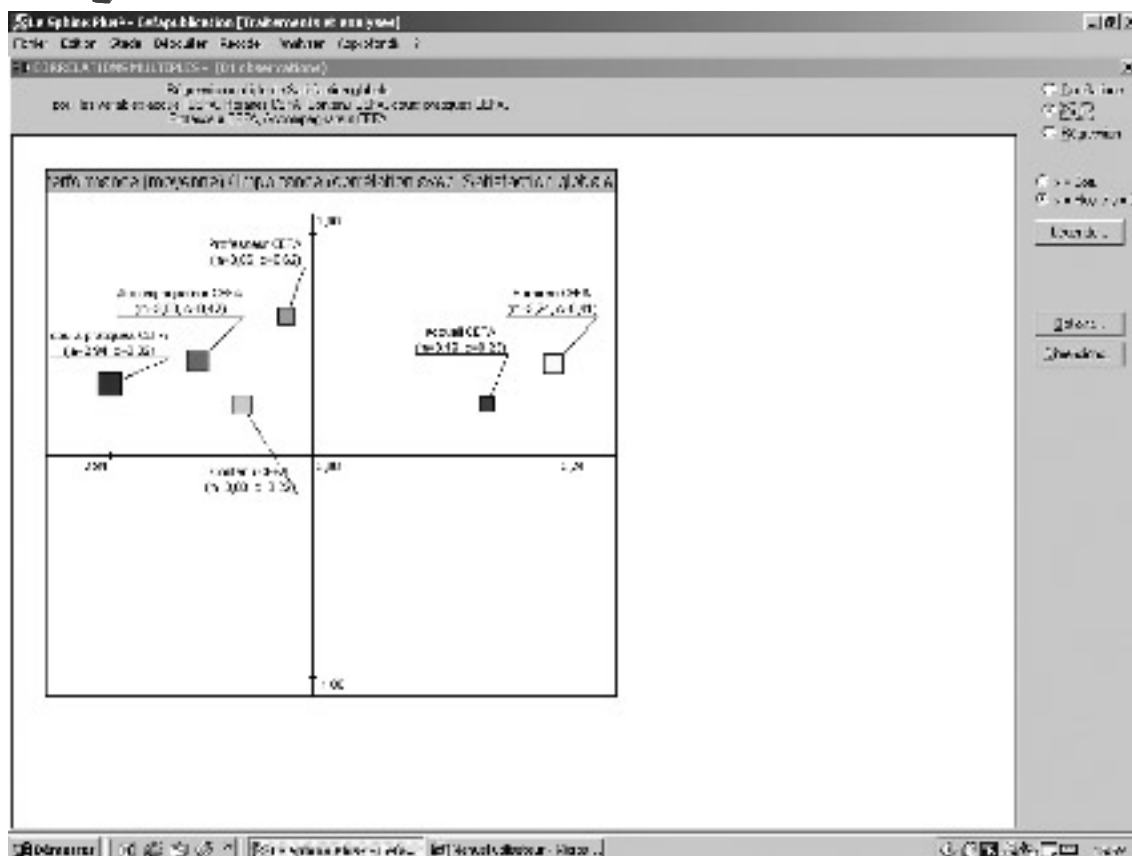
Le Sphinx offre pour les enquêtes «satisfaction» une possibilité plus puissante encore. Si l'on ne souhaite pas interroger systématiquement les répondants sur l'importance qu'ils accordent aux critères, on peut estimer cette importance de manière détournée en étudiant la relation entre la satisfaction globale exprimée et le degré de satisfaction de chaque critère. Un critère est d'autant plus important qu'il participe beaucoup à la performance globale. Cette «participation» est la corrélation entre le critère et la performance globale.

Pour réaliser cette opération : **Approfondir / Régression multiple.. /**



En sélectionnant **Profils** puis **x=Moy/y=Corr**, le profil permet de tenir compte de 2 points de vue :

1. L'influence de la variable (son importance) appréciée par la valeur relative de son coefficient de corrélation. Cette valeur est portée en ordonnée.
2. La performance évaluée par sa valeur moyenne.
Dans le cas fictif proposé, **professeur** et **accompagnateur** qui ont les coefficients de corrélation élevés ont une moyenne relativement faible donc un indice de satisfaction à améliorer.

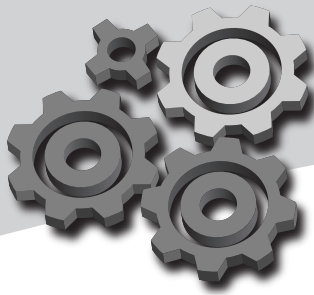


5. Publication des résultats

Il faut envisager le progiciel Le Sphinx comme un outil de grande productivité et en utiliser toutes les ressources. Ainsi il est possible de construire son rapport au fur et à mesure de l'avancement de l'analyse. Les tableaux, les graphiques, les commentaires, les textes sont directement copiés dans un traitement de texte. En basculant vers ce traitement de textes, on affine la mise en page et on rajoute ses propres commentaires.

Lorsque vous avez déterminé une analyse, vous l'intégrez directement dans un rapport avec **Fichier / Inclure dans le rapport** et vous répondez aux différentes demandes de la boîte de dialogue.

Chaque analyse sera insérée à la suite des autres. Vous pourrez retravailler la mise en page pour le rapport final.



DEMANDE D'OBTENTION D'UNE LICENCE D'UTILISATION SPHINX PLUS²



COORDONNEES DU RESPONSABLE

Nom :

Prénom :

Adresse :

Localité :

Cp:

Téléphone:

Fax:

Gsm:

E-Mail:

COORDONNEES DE L'ORGANISME DE FORMATION

Nom :

Adresse :

Localité :

Cp:

Téléphone:

Fax:

E-Mail:

Cachet de l'organisme

Signature du responsable

Document à renvoyer soit par courrier: Sysfal asbl
185, BD Tirou Bât. Fortis
6000 CHARLEROI

par fax: 071/33.39.95

par courriel: contact@sysfal.be

