

**DOSSIER 1 : L'ENQUETE**

**1-noms** portés par les salons MANO COIFFURE et l'association des étudiants en communication dans le processus d'enquête de satisfaction

°Les salons MANO portent le nom de commanditaire de l'enquête/ de l'étude ou demandeur de l'enquête/ de l'étude.

°**L'association** des étudiants en communication porte le nom de chargé d'étude/ d'enquête ou réalisateur de l'enquête/ de l'étude

2-Noms portés par les documents qui seront rédigés par les deux parties

°MANO COIFFURE : rédige le briefing/ demande d'étude (cahier de charges ou termes de références dans les organismes parapublics).

°Association des étudiants : rédige le projet d'étude/ plan d'étude/ protocole de recherche/ proposition d'étude

3-Proposition du projet d'étude

a-Rappel du contexte

Désireux de se repositionner de sorte à faire face à la rude concurrence qui prévaut dans le secteur de l'entretien capillaire masculin, Monsieur GOORE Emmanuel, patron de MANO COIFFURE, sollicite l'expertise de l'association des étudiants en communication de notre école pour la réalisation d'une enquête de satisfaction.

b-Objectif précis de l'étude

Recueillir les avis et opinions des clients sur les services offerts par MANO COIFFURE en vue de mesurer leur niveau de satisfaction.

### c-Liste des informations à collecter

#### \*Infos sur

- l'accueil
- la durée d'attente
- le cadre
- le style de coiffure
- la marque de shampoing
- les services annexes proposés
- l'entretien du cuir chevelu
- les marques de tondeuses et de rasoir vendues
- les prix pratiqués

### d-Choix des techniques de collecte des informations

#### °Enquête documentaire

#### \*Objectif

- Prendre connaissance des données documentaires en rapport avec le niveau de satisfaction des clients de MANO COIFFURE pour explorer le problème et dégager des hypothèses de travail.
- Obtenir des données documentaires sur la concurrence, la clientèle.

#### \*sources

- sources internes : pour recenser et analyser au sein des salons MANO, des données sur l'évolution du chiffre d'affaires des quatre dernières années, les coefficients saisonniers, la clientèle (nombre de clients fidèles, clients perdus, nouveaux clients), les critiques et suggestions des clients, etc.
- Sources externe pour recenser et analyser des données en provenance des organismes en charge de la profession et portant sur les concurrents (les principaux concurrents, le concurrent le plus dangereux, les offres de

la concurrence, le nombre de concurrents, leurs stratégies), la clientèle (leurs comportements, motivations et freins).

\*Méthode d'analyse : lecture et synthèse de documents

°Enquête quantitative

\*Objectif : Mesurer le degré de satisfaction de la clientèle

\*Cible : la clientèle des salons MANO

\*Echantillonnage : échantillonnage non probabiliste, plus exactement l'échantillonnage sur place.

\*Technique et outil de recueil : l'enquête par sondage à l'aide d'un questionnaire

\*Mode d'administration : face à face dans les salons MANO.

\*Méthode d'analyse : analyse statistique

e-Evaluation des coûts et délais

	Coûts	délais
Enquête documentaire		
Enquête qualitative		
TVA(18%)		
TOTAL TTC		

4-Dénomination et différence entre l'enquête auprès des clients et l'enquête auprès des employés de MANO COIFFURE

°Enquête auprès des employés de MANO COIFFURE : est une enquête de satisfaction interne, car elle consiste à interroger les salariés de l'entreprise.

°Enquête auprès des clients de MANO COIFFURE : est une enquête de satisfaction externe, car elle porte sur les utilisateurs des services de l'entreprise.

5-Nombre d'enquêteurs en charge de l'enquête de satisfaction (X)

L'enquête utilisera un enquêteur par salon

\*Déterminons le nombre de salons (S) : Sur la base de 10 communes que compte Abidjan, il en existe 2 à Koumassi, 5 à Yopougon et un dans chacune des 8 communes restantes.

$$S=2+5+8=15 \text{ salons.}$$

\*Déterminons le nombre d'enquêteurs (X)

A un salon est affecté un enquêteur, on aura donc  $X=S=15$  enquêteurs.

6-Nombre d'encadreurs à recruter et le montant de leur rémunération

°Nombre d'encadreurs à recruter ( $N_E$ )

$$N_E=15/5=3 \text{ encadreurs}$$

°Montant de leur rémunération ( $M_r$ )

-La journée de travail des encadreurs correspond à celle de l'administration du questionnaire.

-L'administration du questionnaire durera 12 jours, car sur les 2 semaines (soit 14 jours) de l'enquête 2 lundis seront réservés aux comptes rendus et réunions.

-Par ailleurs, les encadreurs travailleront 1 jour sur 2. Cela sous-entend qu'ils travailleront 6 jours.

$$-M_r=5000 \text{ F CFA} \times 6 \times 3=90000 \text{ F CFA.}$$

7-Taille de l'échantillon à constituer (n)

$$n=8 \times 12 \times 15=1440 \text{ personnes.}$$

## DOSSIER 2 : LES PREVISIONS

1-Prévisions de CA pour l'année 2013 par la méthode des points extrêmes.

Soient les points extrêmes A et B.

A ( $X_A=1$  ;  $Y_A=900$ ) et B ( $X_B=4$  ;  $Y_B=2100$ ). Par ces deux points passe la droite d'équation  $Y = a X + b$ . On aura :

$$a = \frac{Y_B - Y_A}{X_B - X_A} = (2100 - 900) / (4 - 1) = 400$$

$$b = Y_B - aX_B = 2100 - 400 \times 4 = 500$$

$Y = 400X + 500$  est l'équation de la droite d'ajustement.

En 2013,  $X=5$ , on aura  $Y_5 = 400 \times 5 + 500 = 2500$  soit 2500000 F CFA.

2-Représentation graphique de la droite d'ajustement et de la prévision

	X	Y
A	0	500
B	1	900

3-Répartition du chiffre d'affaires en fonction des coefficients saisonniers trimestriels.

°Déterminons le chiffre d'affaires moyen trimestriel

$$CA_{mt} = CA_a / 4 = 2500000 / 4 = 625000 \text{ F CFA}$$

°Déterminons les chiffres d'affaires trimestriels selon les coefficients saisonniers.

trimestres	1	2	3	4	total
Cs	0,9	1,2	0,8	1,1	4

CS corrigé	0,9/4	1,2/4	0,8/4	1,1/4	1
CA <sub>t</sub> =C	625000*	625000*	6250000	625000*1,1/	250
A <sub>mt</sub> X <sub>cs</sub>	0,9/4=	1,2/4=	*0,8/4=	4=687500	000
	562500	750000	500000		0

## CAS SOTRA

### B-CAS PRATIQUE

#### Exercice 1 :

1-Rédigeons sans la dernière étape la proposition d'étude à soumettre aux responsables de la SOTRA.

##### a- Le rappel du contexte

En vue de connaître le taux de satisfaction de sa clientèle, la SOTRA décide de réaliser une enquête.

##### b-Objectif précis de l'enquête

Connaître le pourcentage de clients satisfaits des services de la SOTRA.

##### c-Liste des informations à collecter

-Infos sur le confort et la sécurité

-// sur la régularité                      -la communication

-// les tarifs pratiqués                      -les lignes

-// la concurrence                      -les horaires (début- fin)

-// l'accessibilité                      -la situation des gares etc.....

##### d-Choix des techniques de collecte des informations

### \*Enquête documentaire

- Objectif : connaître les avis des usagers
- Sources :Fiches de réclamations ; boîtes à suggestions
- Méthode d'analyse : Lecture et synthèse de documents

### \*Enquête quantitative

- Objectif : Connaître le taux de clients satisfaits
- cible : usagers des services de la SOTRA
- Méthode d'échantillonnage : non probabiliste par quota
- Outil de collecte : Questionnaire
- Mode d'administration : Face à face dans les gares
- Méthode d'analyse : Analyse statistique

## 2- Questionnaire relatif à l'enquête

A- Introduction

B- Corps

C- Conclusion

Remarque : A= brève

B=comprendre au moins 10 questions- au plus 15 questions.

Eviter plus d'une question ouverte

C=Courte

## Exercice 2 :

### 1-Taille de l'échantillon d'enquête (n)

$$TS = \frac{n}{N} \times 100 ; n = \frac{TS \times N}{100} = \frac{3 \times 3000}{100} = 90 \text{ salariés}$$

### 2-Estimation de la tranche de salariés insatisfaits.

$$P=65\% \text{ donc } q=35\%$$

.Déterminons e

$$n = t^2 \frac{pq}{e^2} ; e = \sqrt{\left(\frac{t^2 pq}{n}\right)} ; e = \sqrt{(2^2 * 0,65 * 0,35 / 90)} \times 100 = 10\%$$

$$e = 10\%$$

$$IC = [q - e ; q + e] = [35\% - 10\% ; 35\% + 10\%]$$

$$IC = [25\% ; 45\%]$$

Interprétation : Au seuil de confiance de 95%, avec une marge d'erreur de 10%, la proportion de salariés insatisfaits de la politique de gestion des ressources humaines est comprise entre 25% et 45%.

### 3-Redressement

#### a-Substitution

	Prévu	réel	bilan	corrigé
Femmes	36	54	-18	36
Hommes	54	36	+18	54
TOTAL	90	90	/////	90

Les femmes sont en surnombre. Il faut supprimer 18 questionnaires chez les femmes et dupliquer 18 questionnaires chez les hommes. La taille de l'échantillon ne varie pas.

## b-Extraction

	prévu	réel	corrigé
Femmes	36 (40%)	54 (60%)	$36 \cdot (0,40/0,60) = 24$
Hommes	54 (60%)	36 (40%)	36
total	90	90	60

Interprétation : les femmes sont en surnombre, et les hommes sont sous représentés. 30 questionnaires ont été administrés inutilement. Il faut les supprimer de manière aléatoire. La taille de l'échantillon final diminue.

Exercice 3 :

Déterminons le budget

$$\text{Budget} = \text{Coûts Fixes} \cdot 1000 / 93,75$$

$$\text{Budget} = 15680000 \text{ Francs}$$

$$\text{Le salaire des encadreurs : } S_1 + S_2 = [(20000 \cdot 30,5) + (20000 \cdot (29 + 3/2))] = 1220000 \text{ Francs}$$

1-Le nombre de questionnaires (n) Ou taille de l'échantillon :

$$n = \frac{\text{Budget} - \text{coûts fixes}}{\text{coût d'un questionnaire}} \quad \text{donc} \quad n = \frac{15680000 - (1470000 + 1220000)}{2500} = 5196$$

questionnaires

2-Nombre d'enquêteurs à recruter (NE)

$$NE = \frac{5196}{45 \cdot 8} = 14,43 \text{ soit } 15 \text{ enquêteurs}$$

3-Nombre d'enquêteurs supplémentaires (X')

$$NE' = 5196 / (35 \cdot 8) = 19$$

$$X' = 19 - 15 = 4 \text{ enquêteurs supplémentaires.}$$