

SUJET 3 – CAS SOTRA

A- QUESTIONS THEORIQUES : Mettez devant le numéro de chaque question, la lettre correspondant à la bonne réponse (exemple : 15a) et justifiez-la.

1- Une enquête de satisfaction est :

- a- L'analyse des données sur le marché
- b- La recherche, la collecte, l'analyse et l'interprétation d'information en vue de résoudre un problème
- c- La recherche d'informations sur le marché

2- Il existe deux acteurs dans le processus d'enquête de satisfaction

- a- Vrai
- b- Faux

3- Il est préférable de confier son enquête à un cabinet extérieur plutôt qu'à un service interne

- a- Oui
- b- Non
- d- Cela dépend des cas

4- une information contenue dans un document est une information secondaire

- a- Vrai
- b- Faux

5- Une information est appelé secondaire parce qu'elle est moins importante que l'information primaire

- a- Vrai
- b- Faux



6- Les études qualitatives ne se préoccupent pas d'être représentatives

- a- Vrai b- Faux

7- Lors d'une étude qualitative, les entretiens doivent être menés par des psychologues

- a- Vrai b- Faux

8- Dans un entretien, l'enquêteur :

- a- ne doit jamais intervenir
b- peut intervenir pour relancer le répondant

9- Un guide d'entretien est :

- a- Un document contenant les différents thèmes qui doivent être abordés lors de l'entretien
b- Un document qui définit l'ordre des questions que doit impérativement respecter l'enquêteur
c- La personne qui reçoit les personnes qui souhaitent être interrogées dans le cadre d'une étude qualitative
d- Un document identique à un questionnaire

B - CAS PRATIQUE

Exercice 1 : La SOTRA s'intéresse au pourcentage de clients satisfait de ses services. A cet effet elle vous contacte pour réaliser une enquête.

- 1- Rédigez sans la dernière étape, la proposition d'étude à soumettre aux responsables de la SOTRA
2- Proposez-lui également un questionnaire relatif à cette étude.

Exercice 2 : Une enquête est réalisée au taux de 0,03 dans une entreprise de 3000 salariés parmi lesquels on compte 1200 femmes. Au seuil de 95%, 65% des personnes interrogées disent être satisfait de la politique de gestion des ressources humaines.

- 1- Calculez la taille de l'échantillon de cette enquête
2- Estimez la tranche de salariés insatisfaits de la politique de gestion des ressources humaines
3- Lors du dépouillement, on constate que ce sont 60% de femmes qui ont été interrogées. Procédez au redressement de l'échantillon par les deux méthodes.

Exercice 3 : pour réaliser une étude, on décide de rémunérer les enquêteurs à 2500 FCFA par questionnaire administré. Les autres parties de l'étude et le rapport final ont été chiffrés à 1 470 000 FCFA soit 93,75% du budget global. Un des encadreurs a travaillé 30 jours et une demi journée tandis que l'autre a travaillé 29 jours et trois demi journées. Chaque enquêteur doit administrer 8 questionnaires par jour. Le délai de cette étude est de 45 jours. Chaque encadreur percevra 20 000 FCFA par jour de travail.

- 1- Quelle sera la taille de l'échantillon
2- Déterminez le nombre d'enquêteurs à recruter

Quelle sera le nombre d'enquêteurs supplémentaires si on décide de ramener la durée de l'étude à 35 jours.

KANNAATE