

## Construction d'un questionnaire et premiers traitements

Les méthodologies de l'enquête par sondage  
et de son exploitation  
Le cas des enquêtes de satisfaction

18

### CrM Quest

#### L'enjeu

Concevez ou pilotez votre propre enquête pour ...

- Connaître l'opinion, la satisfaction, les attentes de vos clients, de vos administrés, de vos salariés, vos utilisateurs...votre image, votre notoriété
- Mesurer le risque d'attrition, l'insertion, l'emploi, les attitudes et opinions
- Evaluer le potentiel d'un nouveau produit.

#### Info+

- **Formateur** : Frédéric CHATEAU
- **Durée** : 2 jours
- **Dates** :  
Session 1 : les 9 et 10 mars 2009  
Session 2 : les 9 et 10 novembre 2009
- **Prix** : 1 000 € HT

### Ce que vous apprendrez

- Les bases de l'élaboration d'un questionnaire, les différents modes de recueil
- L'estimation, les intervalles de confiance et les plans de sondage
- La production des indices et graphiques les plus importants

### Programme

- Qu'est ce qu'un sondage et pourquoi ça marche ?
- Estimateurs, fluctuations d'échantillonnage et intervalle de confiance
- Plans de sondages stratifiés et en grappe, post-stratification
- Les quotas, les enquêtes internet, le redressement
- Questionnaire et questionnement : la réponse est oui, mais ...
- Contrôler les biais d'échantillonnage, la qualité du terrain
- Premiers traitements, vérification de la cohérence du fichier, Redressement
- Le cas des études de satisfaction
- Suivre la qualité perçue, les baromètres
- Identifier et hiérarchiser les leviers d'actions

#### Coheris

Division Coheris SPAD

La Défense 1 - 13bis rue de l'Abreuvoir - 92400 Courbevoie

Tel +33 1 41 88 02 02 - Fax +33 1 47 88 80 98 - spad@coheris.com - www.coheris.com