

Enquête de satisfaction

Contexte professionnel

L'entreprise **SERVIPLUS**, spécialisée dans la maintenance et le dépannage d'équipements informatiques pour les PME, souhaite **évaluer la satisfaction de ses clients professionnels** après intervention.

Depuis plusieurs mois, la direction constate :

- Une augmentation des réclamations,
- Une baisse des contrats renouvelés,
- Des retours clients peu formalisés.

La direction vous confie la mission de **concevoir une enquête de satisfaction** afin d'identifier les points forts et les axes d'amélioration du service.

Question 1 – Les étapes d'une enquête de satisfaction

Une enquête de satisfaction se déroule selon plusieurs étapes successives. Tout d'abord, il convient de **définir clairement l'objectif de l'enquête**, afin de savoir quelles informations recueillir. Ensuite, il faut **identifier la population cible**, c'est-à-dire les personnes concernées par l'enquête. La troisième étape consiste à **choisir le type d'échantillonnage** afin d'obtenir des résultats représentatifs. Vient ensuite la **construction du questionnaire**, avec des questions claires et adaptées. L'enquête est ensuite **diffusée et les réponses collectées**. Enfin, les résultats sont **analysés et exploités** afin de mettre en place des actions d'amélioration.

Question 2 – Population cible

La population cible de l'enquête est constituée de **l'ensemble des clients professionnels actifs de SERVIPLUS ayant bénéficié d'une intervention de maintenance ou de dépannage**. Ces clients sont les plus à même d'évaluer la qualité du service rendu.

Question 3 – Type d'échantillonnage

Le type d'échantillonnage le plus adapté est **l'échantillonnage aléatoire**.

Ce choix se justifie par le fait que chaque client de la population cible a la même probabilité d'être interrogé, ce qui permet d'obtenir des résultats plus fiables et représentatifs. Les échantillonnages par convenance ou par quotas sont plus simples à mettre en œuvre, mais ils présentent un risque de biais plus important.

Question 4 – Calcul de la taille de l'échantillon

L'entreprise souhaite obtenir **240 réponses exploitables** et estime le **taux de réponse à 20 %**.

Calcul : Nombre de questionnaires à envoyer = Nombre de réponses souhaitées ÷ Taux de réponse

$$240 \div 0,20 = 1\,200 \text{ questionnaires}$$

Il est donc nécessaire d'envoyer **1 200 questionnaires** pour obtenir environ 240 réponses exploitables.

Question 5 – Règles de rédaction d'un questionnaire de satisfaction

Première règle : les questions doivent être **claires et simples**. Elles doivent être facilement compréhensibles par tous les répondants afin d'éviter toute interprétation erronée.

Deuxième règle : chaque question doit porter sur **une seule idée**. Cela permet d'obtenir des réponses précises et exploitables, et d'éviter toute confusion lors de l'analyse des résultats.