



## ENQUÊTE : RÉALISATION ET EXPLOITATION

### OBJECTIFS

- ✓ Construire des protocoles d'enquête adaptés aux domaines d'investigation (qualité, sécurité, climat social, temps de travail ...)
- ✓ Savoir déterminer un échantillon et élaborer un questionnaire
- ✓ Savoir exploiter les résultats d'une enquête

### PRIX

1500 € TTC

### SATISFACTION CLIENT

★★★★★ 95,6 % (45 avis)

### INTERVENANT

#### Expériences professionnelles

- ✓ Consultant-formateur (audit interne, contrôle interne) : 12 ans
- ✓ Auditeur externe (organisation, processus) : 9 ans
- ✓ Contrôleur interne : 2 ans

#### Missions réalisées :

- ✓ Formations : enquête, audit organisationnel, audit qualité, climat social ...
- ✓ Conduite de projets : enquête qualité sur les prestations support, enquête qualité sur le management, pilotage et exploitation de baromètres climat social, audits organisationnels ...

#### Quelques références :



Contactez l'intervenant : [contact@axes-management.fr](mailto:contact@axes-management.fr)

## PROGRAMME

1 JOUR

### Introduction : les objectifs de l'enquête de satisfaction

#### Les différents types d'enquête

L'arbitrage quantitatif/qualitatif

Les domaines d'investigation : qualité, sécurité, climat social, temps de travail, population ...

#### Le protocole d'enquête

Les modalités : lieu, moment, récurrence, acteurs

Le choix des instruments, l'encodage, le mode de passation

#### La conception et l'élaboration du questionnaire

Les méthodes de collecte : la phase de test et la mise en cohérence globale

L'échantillonnage

- Objectifs et enjeux
- Les principales méthodes aléatoires et empiriques d'échantillonnage
- Concepts clés : intervalle de confiance, niveau de confiance, marge d'erreur
- L'estimation de la moyenne d'une population
- L'estimation d'une proportion : principales formules
- *Cas pratiques : élaboration d'un échantillon*

La nature des questions (ouvertes, fermées, uniques, multiples...) et leur enchaînement

*Atelier de conception d'un questionnaire*

#### Le lancement, la gestion et la communication du questionnaire

La promotion du questionnaire

La diffusion du questionnaire, les relances, la gestion des non réponses ...

Les pré-analyses et les modalités de traitement

#### Les méthodes d'analyse

L'exploitation statistique : moyenne, dispersion, écart-type, médiane ...

L'analyse des questions ouvertes

La " balance " des opinions

*Cas pratiques : analyse de résultats de questionnaires*

#### La communication des résultats

Le mode de communication (interne/externe) et l'impact des conclusions

Le rapport coût/efficacité

La capitalisation des méthodes et des résultats

#### Conclusion et évaluation de la formation