



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 :



Contacteur l'intervenant : 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