



## Traitement de l'enquête satisfaction

### Guide méthodologique à destination des adhérents

L'enquête auprès des visiteurs est un repère pour construire et faire évoluer une démarche qualité. Elle permet de comprendre la vision que les visiteurs se font du site et de son offre de visite. Pour obtenir des résultats fiables, sur lesquels il sera possible de fonder des plans d'actions visant l'amélioration de l'offre, il convient de la mener avec méthode et de façon rigoureuse.

Cette enquête, basée sur un **questionnaire auto-administré**, a pour objectif de connaître, à votre échelle, le degré de satisfaction de vos visiteurs. C'est également un outil précieux pour cerner leur profil sociodémographique et leurs attentes par rapport à la visite.

#### Objectifs :

- Obtenir une évaluation fiable, reflétant au mieux la perception des visiteurs interrogés.
- Etablir des conclusions précises quant au niveau de satisfaction des visiteurs à partir des données individuelles. Recueillir des données sur leurs attentes, les éléments de qualité du service proposé aux visiteurs.
- Identifier les éléments essentiels qu'il faut améliorer et les actions à mener en conséquence.

#### Modalités de remise auprès de vos visiteurs : auto-administration des questionnaires

Les questionnaires doivent être remis aux visiteurs en fin de visite, si possible par votre personnel d'accueil ou en les mettant à disposition sur un pupitre (dans ce cas, pensez à prévoir une urne pour le dépôt des questionnaires).

Insister auprès de vos équipes d'accueil sur l'importance de ce questionnaire pour une évaluation fiable de la satisfaction de vos visiteurs.

**Période d'enquête :** les questionnaires devront être remis sur les mois de juin, juillet, août et septembre, période de forte fréquentation pour la plupart des sites.

#### Distribution du questionnaire de manière aléatoire

Il est préférable de distribuer les questionnaires en :

- tenant compte de votre fréquentation et de sa répartition temporelle sur les 4 mois d'enquête
- confiant un seul questionnaire par famille,
- ne donnant que 5 questionnaires maximums par groupe constitué

Afin de permettre une exploitation fiable des données, il est conseillé d'obtenir un retour d'au moins 20% (par rapport à votre fréquentation). Cela permettra une vision représentative des attentes et de la satisfaction des visiteurs.

### **Traitement des données :**

Le traitement des données récoltées peut se faire de façon manuelle pour de très petites enquêtes réalisées de façon sporadique. Pour en faciliter l'exploitation, nous conseillons le traitement informatique des données. Cela peut se faire avec un tableur : une colonne par question, une ligne par répondant. Le tableur permet d'éditer ensuite des graphiques.

Enfin, si vous souhaitez renouveler cette enquête de façon plus régulière et réaliser des analyses plus poussées (tri croisés,...), un logiciel spécialisé sera plus adapté.

### **Quelques conseils pour récolter et exploiter les données :**

Entrer les réponses dans le fichier pour un répondant à la fois, question par question.

Numéroter les questionnaires au moment de la saisie, afin de pouvoir retrouver et corriger les données erronées lors d'un contrôle.

Identifier et ne pas saisir les questionnaires manifestement faux ou sabotés. En revanche, saisir les questionnaires partiellement mais correctement remplis.

Ordre et méthode sont nécessaires, surtout si le travail de saisie est réparti entre plusieurs personnes

Lors de l'analyse des données, il est intéressant de regarder : les indicateurs de satisfaction de façon globale ou par critère, les analyses comparatives,...

Le rapport de synthèse comprend l'analyse des questions fermées sous forme de tris à plat et de tris croisés ainsi que leur traitement graphique. Les questions ouvertes donnent lieu à une analyse qualitative avec regroupements thématiques. Il faut extraire les éléments essentiels de l'enquête pour en tirer une conclusion claire et efficace.

### **Deux indicateurs :**

Taux de récupération = nombre de questionnaires reçus par rapport au nombre de questionnaires distribués.

Taux de validité = nombre de questionnaires exploitables par rapport au nombre de questionnaires récupérés.

### **Communication des résultats :**

Préciser la date et le type d'enquête, la méthode appliquée.

Présenter les résultats sous forme de graphiques et de tableaux accompagnés de courtes explications.

Identifier les domaines dans lesquels des améliorations sont nécessaires et lister les actions à mener prioritairement.

Etablir et diffuser un rapport synthétique expliquant les résultats de l'enquête, le choix des actions prioritaires et leur mise en œuvre. Penser à prévoir le retour d'information aux personnes interrogées et à tous les acteurs concernés.