

# Chapitre 5

## Exercices



**Titre :** Connaître des techniques d'interrogation

**Objectif(s) :**

A la fin des exercices, l'élève doit être capable :

- Objectif principal
  - De connaître les deux méthodes : Questionnaire et Interview.
  - De Connaître les différences, avantages et inconvénients des deux méthodes.

**Durée prévue :** 45' + 30'

### 1 Les méthodes - rappel

L'objectif de l'enquête sur la satisfaction des clients est de reconnaître et d'exploiter le potentiel d'amélioration :

- de l'organisation et/ou
- des documents

On distingue deux méthodes :

Le **questionnaire** sert à interroger par écrit le plus de personnes possible à l'aide de questions standards.

L'**interview** sert à questionner des personnes lors d'un entretien personnel.

Dans les deux cas, on souhaite connaître la satisfaction d'un utilisateur.

- ✓ par exemple : sa satisfaction suite à une formation,
- ✓ par exemple : sa satisfaction du document de prise en main,
- ✓ par exemple : sa satisfaction suite à une intervention de support
- ✓ par exemple : sa satisfaction générale du service informatique.

## 2 Exercice

---

- Vous répartir par groupes de trois apprenants. Vous avez 25 minutes.
- Notez pour chacune des deux méthodes (questionnaire et interview) les particularités pour chacun des aspects suivants :
  - Coût pour l'entreprise (par personne interrogée)
  - Nombre de personnes cibles
  - Souplesse de la méthode
  - Facilité d'obtenir la participation
  - Honnêteté des réponses
  - Précision des réponses
  - ...

A vous d'ajouter d'autres aspects !
- Résumez le résultat dans un tableau.
- *Le document produit par chaque groupe sera sauvé dans le répertoire de la classe, dans un dossier dédié au module 214. Pour le nom du fichier, utilisez le numéro de l'exercice (214\_05\_11\_) puis le nom de famille des membres du groupe.*
- Commentez par écrit dans le document pour chacune des deux méthodes :
  - Comment améliorer la « pertinence » des réponses (chercher la signification de ce mot).
  - Comment éviter les inconvénients que vous avez identifiés.

## 3 Partager avec la classe

---

- Chaque groupe passe au tableau pour expliquer ses conclusions.
- Puis la classe fait une synthèse des résultats.