

UNIVERSITÉ DE SOUSSE
INSTITUT SUPÉRIEUR DE GESTION DE SOUSSE

EXAMEN SESSION DE RATTRAPAGE Juin 2025

NIVEAU	3^{ème} Année Licence en sciences de gestion, Management
ÉPREUVE	Analyses Quantitatives & Qualitatives
DURÉE	2H
ENSEIGNANTS	Olfa Bouhlel & Khouloud Smoali

Exercice 1 (5 points)

Comment les entretiens individuels permettent-ils de révéler les dynamiques sous-jacentes des pratiques managériales tout en évitant les biais liés à la subjectivité des participants ?

Exercice 2 (5 points)

Pour chaque question suivante, indiquez s'il s'agit d'un exemple de recherche qualitative ou de recherche quantitative. Expliquez brièvement votre choix.

1/ Une étude cherche à examiner les opinions, les attitudes et les motivations des consommateurs à l'égard d'un nouveau produit de beauté. Les chercheurs mènent des entretiens approfondis avec un petit groupe de participants.

2/ Une étude vise à déterminer la relation entre le niveau d'éducation et le revenu des individus dans une population donnée. Les chercheurs collectent des données numériques sur le niveau d'éducation et le revenu de milliers de participants, puis analysent ces données à l'aide de méthodes statistiques.

3/ Une étude examine l'impact d'un programme d'intervention sur la réduction du stress chez les employés d'une entreprise. Les chercheurs mesurent le niveau de stress des participants avant et après la mise en oeuvre du programme à l'aide d'un questionnaire standardisé.

4/ Une étude explore les expériences des patients atteints d'une maladie chronique en recueillant des récits de vie détaillés à travers des entretiens semi-structurés. Les chercheurs cherchent à comprendre l'impact émotionnel, social et psychologique de la maladie.

5/ Une étude cherche à déterminer la prévalence des troubles alimentaires chez les adolescents d'une région spécifique. Les chercheurs distribuent des questionnaires standardisés à un échantillon représentatif d'adolescents et utilisent les résultats pour estimer la fréquence des troubles alimentaires dans la population.

Exercice 3 (10 points)

En tant que consultant, on vous demande d'organiser un focus group pour analyser les possibilités d'ouverture d'un restaurant chinois à Sousse.

Votre problématique est la suivante : **Comment mobiliser les ressources humaines et organisationnelles nécessaires pour garantir le succès de l'ouverture et la gestion durable d'un restaurant chinois à Sousse ?**

Q1/ Quelles seraient vos recommandations concernant la composition du groupe ?

Q2/ Rédigez un guide d'entretien afin de répondre à cette situation ?

UNIVERSITÉ DE SOUSSE
INSTITUT SUPÉRIEUR DE GESTION DE SOUSSE

EXAMEN SESSION DE RATTRAPAGE

Juin 2025

CORRIGE

NIVEAU	3 ^{ème} Année Licence en sciences de gestion, Management
ÉPREUVE	Analyses Quantitatives & Qualitatives
DURÉE	2H
ENSEIGNANTS	Olfa Bouhlef & Khoulood Smoali

Exercice 1 (5 points)

Comment les entretiens individuels permettent-ils de révéler les dynamiques sous-jacentes des pratiques managériales tout en évitant les biais liés à la subjectivité des participants ?

Les entretiens individuels sont un outil clé en recherche qualitative, particulièrement dans le domaine du management, où les dynamiques humaines, les perceptions subjectives et les contextes organisationnels jouent un rôle crucial. Ces entretiens permettent de plonger au cœur des expériences des participants, révélant des insights riches sur les pratiques managériales.

1. Révélation des dynamiques sous-jacentes

Les entretiens individuels permettent aux participants de partager leurs perceptions, expériences et opinions dans un cadre souvent considéré comme sécurisé et confidentiel. Ils permettent ainsi de :

- Identifier des **dynamiques implicites**, telles que les jeux de pouvoir, les normes organisationnelles ou les tensions culturelles, qui ne sont pas toujours visibles à travers des méthodes quantitatives.
- Explorer les **motivations et comportements** des managers et collaborateurs, offrant une compréhension plus nuancée des pratiques managériales.
- Saisir la **complexité des contextes organisationnels**, en permettant aux participants de fournir des récits détaillés et contextualisés de leurs expériences.

2. Gestion des biais liés à la subjectivité

Cependant, les entretiens individuels ne sont pas exempts de défis, notamment ceux liés à la subjectivité des participants. Ces biais peuvent inclure :

- **Biais de désirabilité sociale** : Les participants peuvent vouloir donner des réponses perçues comme socialement acceptables plutôt que refléter leur véritable opinion.
- **Biais de mémoire** : Les participants peuvent omettre ou embellir des détails en fonction de leur perception ou des événements récents.
- **Influence de l'intervieweur** : Le style ou les attentes implicites de l'intervieweur peuvent orienter les réponses.

Pour atténuer ces biais, plusieurs stratégies peuvent être mises en place :

- Utiliser des **questions ouvertes et neutres** qui permettent aux participants de s'exprimer librement sans être guidés vers une réponse spécifique.
- Trianguler les données des entretiens avec d'autres sources (observations, documents organisationnels) pour valider les conclusions.
- Former l'intervieweur à adopter une posture réflexive et à surveiller son influence sur l'entretien.

3. Apports pour le management

Grâce à leur capacité à révéler les dynamiques sous-jacentes et à explorer des perspectives individuelles, les entretiens individuels offrent une vision riche et approfondie des pratiques managériales. Ils permettent :

- De mieux comprendre les **résistances au changement** dans les organisations.
- De dévoiler des **dynamiques informelles** non explicitement reconnues mais influentes.
- De générer des idées pour des **pratiques innovantes**, adaptées aux besoins réels des acteurs.

En conclusion, les entretiens individuels sont une méthode puissante en recherche qualitative dans le domaine du management. Bien qu'ils soient soumis à des biais, une planification rigoureuse et une analyse critique permettent de maximiser leur potentiel pour révéler les dynamiques complexes des organisations.

Exercice 2 (5 points)

Pour chaque question suivante, indiquez s'il s'agit d'un exemple de recherche qualitative ou de recherche quantitative.

Expliquez brièvement votre choix en soulignant les principales différences entre les deux approches.

1/ Une étude cherche à examiner les opinions, les attitudes et les motivations des consommateurs à l'égard d'un nouveau produit de beauté. Les

chercheurs mènent des entretiens approfondis avec un petit groupe de participants.

1/ Recherche qualitative

Explication : La recherche qualitative se caractérise par l'utilisation d'entretiens approfondis pour recueillir des données qualitatives sur les opinions, les attitudes et les motivations des participants. Cette approche permet d'explorer en profondeur les perceptions des consommateurs.

2/ Une étude vise à déterminer la relation entre le niveau d'éducation et le revenu des individus dans une population donnée. Les chercheurs collectent des données numériques sur le niveau d'éducation et le revenu de milliers de participants, puis analysent ces données à l'aide de méthodes statistiques.

2/ Recherche quantitative

Explication : La recherche quantitative se caractérise par la collecte et l'analyse de données numériques à grande échelle. Dans cet exemple, les chercheurs collectent des données sur le niveau d'éducation et le revenu, puis utilisent des méthodes statistiques pour déterminer la relation entre ces variables.

3/ Une étude examine l'impact d'un programme d'intervention sur la réduction du stress chez les employés d'une entreprise. Les chercheurs mesurent le niveau de stress des participants avant et après la mise en oeuvre du programme à l'aide d'un questionnaire standardisé.

3/ Recherche quantitative

Explication : Dans cet exemple, les chercheurs mesurent le niveau de stress des participants à l'aide d'un questionnaire standardisé, ce qui implique une approche quantitative. Les données sont collectées de manière structurée et permettent une analyse statistique pour évaluer l'impact du programme.

4/ Une étude explore les expériences des patients atteints d'une maladie chronique en recueillant des récits de vie détaillés à travers des entretiens semi-structurés. Les chercheurs cherchent à comprendre l'impact émotionnel, social et psychologique de la maladie.

4/ Recherche qualitative

Explication : La recherche qualitative est utilisée dans cet exemple pour explorer en profondeur les expériences des patients à travers des récits de vie détaillés. L'accent est mis sur la compréhension des aspects émotionnels, sociaux et psychologiques de la maladie.

5/ Une étude cherche à déterminer la prévalence des troubles alimentaires chez les adolescents d'une région spécifique. Les chercheurs distribuent des questionnaires standardisés à un échantillon représentatif d'adolescents et utilisent les résultats pour estimer la fréquence des troubles alimentaires dans la population.

5/ Recherche quantitative

Explication : Les chercheurs utilisent des questionnaires standardisés pour collecter des données numériques sur la prévalence des troubles alimentaires chez les adolescents. L'objectif est d'obtenir des estimations quantitatives de la fréquence des troubles alimentaires dans la population étudiée.

Exercice 3 (10 points)

En tant que consultant, on vous demande d'organiser un focus group pour analyser les possibilités d'ouverture d'un restaurant chinois à Sousse.

Votre problématique est la suivante : **Comment mobiliser les ressources humaines et organisationnelles nécessaires pour garantir le succès de l'ouverture et la gestion durable d'un restaurant chinois à Sousse ?**

Q1/ Quelles seraient vos recommandations concernant la composition du groupe ?

Pour répondre à cette problématique, le focus group devrait inclure des participants ayant un lien direct ou indirect avec la gestion d'un restaurant.

Voici les recommandations :

1. **Ressources humaines :**

- Inclure des professionnels ayant une expertise dans la gestion de personnel (managers, responsables RH).
- Représenter des employés potentiels pour évaluer leurs attentes concernant les conditions de travail et la culture d'entreprise.

2. **Professionnels du secteur de la restauration :**

- Restaurateurs expérimentés à Sousse, pour partager leurs connaissances sur le marché local et les défis de gestion.
- Chefs cuisiniers ou consultants spécialisés en cuisine chinoise, pour discuter des exigences techniques et culturelles.

3. **Clients ou représentants de la communauté locale :**

- Inclure des clients réguliers des restaurants pour identifier les attentes en matière de service.
- Ajouter des représentants des autorités locales ou d'associations professionnelles, pour discuter des contraintes légales et réglementaires.

4. **Experts en management :**

- Faire participer des consultants en organisation ou en gestion des opérations pour partager des bonnes pratiques dans la gestion des équipes multiculturelles et des projets de lancement.

Q2/ Rédigez un guide d'entretien afin de répondre à cette situation ?

Objectif général :

Explorer les enjeux managériaux liés à l'ouverture d'un restaurant chinois, notamment la gestion des ressources humaines, l'organisation des processus, et le leadership requis pour réussir dans le contexte local.

Structure du guide d'entretien :

1. Introduction (5 minutes)

- Présentation de l'animateur et des objectifs : comprendre les défis managériaux et identifier les bonnes pratiques.
- Explication des règles de participation.

2. Questions sur les ressources humaines (15 minutes)

- Quels sont les principaux défis pour recruter et former une équipe compétente dans le secteur de la restauration ?
- Comment gérez-vous les différences culturelles et linguistiques dans une équipe multiculturelle ?
- Quels sont les leviers pour motiver et fidéliser les employés dans un environnement concurrentiel ?

3. Questions sur l'organisation et les processus (15 minutes)

- Quels processus opérationnels doivent être mis en place pour garantir la qualité du service et des produits ?
- Comment gérer les approvisionnements spécifiques, notamment pour une cuisine étrangère comme la cuisine chinoise ?
- Quels outils ou technologies recommandez-vous pour optimiser la gestion des opérations ?

4. Questions sur le leadership et la culture organisationnelle (10 minutes)

- Quel type de leadership est le plus adapté pour gérer une équipe dans un restaurant ?
- Comment créer une culture d'entreprise qui valorise à la fois la diversité culturelle et l'excellence opérationnelle ?

5. Analyse des contraintes externes (10 minutes)

- Quelles sont les contraintes réglementaires ou légales spécifiques à la gestion d'un restaurant à Sousse ?
- Comment collaborer efficacement avec les parties prenantes locales (fournisseurs, autorités, etc.) ?

6. Conclusion (5 minutes)

- Selon vous, quels sont les trois facteurs clés de succès pour la gestion d'un restaurant chinois à Sousse ?

- Clôture et remerciements.

Ce guide met l'accent sur les dimensions managériales, offrant des insights pour structurer les équipes, optimiser les opérations et établir un cadre organisationnel solide.