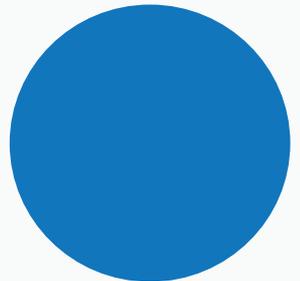




SIGMA ASSISTANCE PLUS

ETUDE ● CONSEIL ● ASSISTANCE STATISTIQUE



ENQUETE QUALITE

OBJECTIFS

L'évaluation de la qualité est fondamentale pour tout organisme car un client satisfait est un client fidèle. A contrario, un client mécontent ne vous préviendra que rarement avant de partir chez un concurrent : l'interroger vous permettra de répondre à ses attentes insatisfaites, d'identifier vos dysfonctionnements et les axes d'amélioration, d'améliorer la qualité de vos prestations en prenant en compte les attentes de vos clients. L'appréciation du niveau de qualité d'une prestation ou d'un service doit prendre en compte quatre dimensions : la qualité souhaitée, la qualité définie, la qualité réalisée et la qualité perçue.

NOS PRESTATIONS

Réaliser une enquête qualité suppose beaucoup de rigueur, une méthodologie de qualité, une planification précise et le respect de règles incontournables pour chacune des étapes de l'enquête. Nous pouvons vous apporter une assistance pour :

- ▶ la définition des objectifs et des enjeux
- ▶ le public cible à interroger et les modalités de l'enquête
- ▶ la conception de vos outils de collecte
- ▶ la mise en œuvre et le suivi de l'enquête
- ▶ le traitement et l'analyse des résultats
- ▶ la mise en place d'actions correctives

Les enquêtes qualité peuvent être mises en place dans tous les secteurs et notamment dans la grande distribution, la vente par correspondance, les banques, les assurances ou les services. Elles concernent tout particulièrement les organismes qui suivent une démarche qualité. Cette démarche prévoit la surveillance et la mesure de la satisfaction clients. Les enquêtes qualité permettent de répondre à ce besoin.



SONDAGES D'OPINION

Les enquêtes par sondage concernent tous les secteurs d'activité mais ce sont les différentes disciplines des sciences sociales qui ont le plus largement recours aux sondages d'opinion.

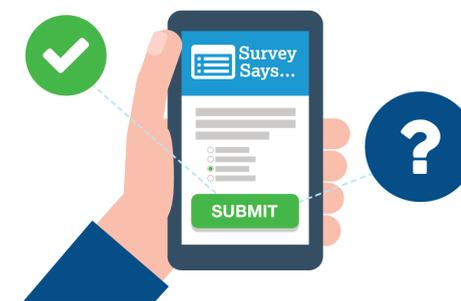
OBJECTIFS

Une enquête par sondage permet, à partir de l'étude d'une petite partie d'une population cible, de déduire la probabilité d'évènements impactant la totalité de la population concernée. Un sondage d'opinion analyse plus particulièrement des opinions ou des préférences.

NOS PRESTATIONS

▶ **La méthode aléatoire** : Le sondage dans une enquête par la méthode aléatoire consiste à effectuer un tirage aléatoire de l'échantillon parmi la population, afin de n'introduire aucun biais (sous- ou sur-représentation de catégories) par rapport à la population réelle. Le sondage s'appuie donc sur la population réelle. Il faut pour cela posséder un fichier complet de tous les individus de la population.

▶ **La méthode des « quotas »** : Le sondage dans une enquête par la méthode des quotas est la plus employée. La méthode des quotas reconstitue une population en miniature, c'est-à-dire un échantillonnage de la population cible dans lequel les individus sont répartis selon les mêmes proportions que dans le groupe à étudier.



ETUDES INTERNES SUR LES SALARIÉS

Les entreprises d'une certaine taille font appel à des études internes pour mieux connaître l'opinion de leurs salariés sur des sujets concernant la vie de l'entreprise, les relations entre individus ou la communication par exemple. Les baromètres sociaux ou encore les enquêtes de climat social sont deux types particuliers d'études internes auprès de salariés.

OBJECTIFS

Une étude interne auprès des salariés constitue un outil de management particulièrement apprécié pour améliorer le dialogue et promouvoir une démarche de progrès.

Voici quelques thèmes que nous abordons dans les enquêtes internes qui lui sont confiées :

- ▶ la qualité des prestations réalisées,
- ▶ la qualité de la communication au sein de l'entreprise,
- ▶ les relations internes,
- ▶ les cultures de management et les pratiques de management,
- ▶ les attentes et les motivations de différents groupes de personnel,...

NOS PRESTATIONS

Nous pouvons vous épauler dans toutes les étapes de réalisation d'étude interne, comme par exemple :

- ▶ la définition des objectifs
- ▶ la mise au point de la méthodologie
- ▶ la rédaction du outils de collecte
- ▶ la mise en œuvre et le suivi de l'enquête
- ▶ le traitement et l'analyse des résultats



ENQUÊTES MIROIR

Les enquêtes miroir peuvent être mises en place dans tous les organismes et entreprises, en complément d'une enquête « classique », afin d'apporter un éclairage complémentaire. Si l'on prend comme exemple une enquête de satisfaction menée auprès de clients, l'appréciation d'une prestation s'apprécie à plusieurs niveaux :

- ▶ la qualité offerte qui est l'œuvre des salariés d'un organisme ou entreprise,
- ▶ la qualité perçue qui est l'appréciation formulée par les clients.

La seule interview des clients ne prend en compte que la qualité perçue.

L'enquête miroir consiste à interviewer les salariés de cet organisme ou entreprise sur les mêmes thèmes que ceux de l'enquête réalisée auprès des clients. Les projets d'amélioration qui en découleront, pourront plus facilement être réalisés et appliqués s'ils prennent en compte les avis, aspirations, souhaits, comportements des salariés de l'organisme ou de l'entreprise.

L'exploitation conjointe des deux enquêtes (enquête auprès des clients et enquête miroir auprès des salariés) permet de connaître :

- ▶ les appréciations de chaque partenaire sur les composantes de la qualité service,
- ▶ les écarts d'appréciation sur chacune de ces composantes.

L'enquête miroir permettra également de mieux préciser les axes de progrès et de prioriser les suggestions d'amélioration.

Nous pouvons vous accompagner sur la mise en place d'une enquête miroir.

ENQUÊTE DE SATISFACTION

DÉFINITION DES BESOINS

Les enquêtes de satisfaction peuvent concerner plusieurs domaines :

- ▶ Les enquêtes de satisfaction auprès des clients,
- ▶ Les enquêtes de satisfaction auprès du personnel,
- ▶ Les enquêtes de satisfaction auprès de partenaires,
- ▶ L'évaluation de la satisfaction des prestations/produits et services associés,
- ▶ Les enquêtes de satisfaction miroir, évaluation par le personnel de la position de l'entreprise.

Pourquoi des enquêtes de satisfaction ?

Parce l'entreprise a de plus en plus de nouveaux clients et a besoin d'augmenter leur fidélisation et découvrir de nouvelles sources de revenus. Le retour sur investissement des enquêtes de satisfaction client est excellent !

NOS PRESTATIONS

Nous possédons une riche expérience dans le domaine des enquêtes de satisfaction. Nous avons une méthodologie de mesure de la perception de l'offre produits, des services et des relations commerciales auprès des clients. Elle part du principe que le niveau de satisfaction résulte de l'écart entre la perception du produit ou du service consommé et des attentes du client. Il est intéressant de renouveler régulièrement ces enquêtes pour construire un baromètre de satisfaction.

Ce baromètre de satisfaction permet de suivre l'évolution de la satisfaction de vos clients. Dans nos enquêtes de satisfaction nous traitons en particulier :

UTILISATION DU LOGICIEL SPSS POUR LE TRAITEMENT ET L'ANALYSE DES DONNÉES

OBJECTIF | PUBLIC CIBLE

La Formation est destinée aux Personnels des services statistiques d'administrations privées ou publiques; aux Chargés d'études; Personnels de cabinet d'études; aux Médecins et à toute personne voulant utiliser des logiciels en vue des traitements ou applications statistiques.

La formation permettra de Renforcer les compétences en informatique des équipes responsables de la conception et du traitement des données; de découvrir et maîtriser les fonctionnalités de base de différents logiciels statistiques.

PROGRAMME

L'ENVIRONNEMENT GRAPHIQUE SPSS

- ▶ le principe du logiciel et ses différences avec un simple tableur
- ▶ les différentes fenêtres de SPSS
- ▶ la saisie, l'importation et l'exportation de données
- ▶ aperçu des différents menus et boutons
- ▶ la personnalisation du logiciel.

LA GESTION DES FICHIERS DE DONNÉES

- ▶ caractéristiques d'une variable
- ▶ le codage
- ▶ le calcul des indicateurs

LA RESTRUCTURATION DES FICHIERS DE DONNÉES

LES PROCÉDURES STATISTIQUES DISPONIBLES

- ▶ SPSS Base, SPSS Tableaux
- ▶ utilisation des procédures en fonction du type de données et du but de l'étude
- ▶ interprétation.

AUTOMATISATION DE PROCÉDURES ET SYNTAXE SPSS

- ▶ génération de code SPSS et utilisation pour de procédures répétitives. v



MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME DIGITALISÉ DE SUIVI ET D'ÉVALUATION DES PROJETS À L'AIDE DE KOBOTOOLBOX

OBJECTIF

Renforcer les capacités techniques sur la mise en place d'un système digitalisé d'évaluation des projets à l'aide de la plateforme KoboToolbox

Plus spécifiquement, Il s'agit de :

- ▶ Maîtriser les différents types de variables ;
- ▶ Apprendre aux participants à utiliser les nouvelles technologies de l'information et de la communication pour rendre plus efficaces les enquêtes statistiques ;
- ▶ Apprendre aux participants à créer chacun son propre compte serveur KoboToolbox
- ▶ Apprendre aux participants à concevoir un formulaire d'enquête sur la plateforme KoboToolbox
- ▶ Apprendre aux participants à faire un suivi de collecte de données d'enquête depuis le terrain à partir de son bureau ;
- ▶ Maîtriser l'enregistrement (saisie) des données sur le terrain de la collecte via un téléphone portable ;

CONTENU DE LA FORMATION

Module 1 : Rappel théorique sur la typologie des variables et la méthodologie de collecte

Module 2 : Création du compte serveur KoboToolbox et conception du nouveau projet

Module 3 : Installation de l'application ODK Collect et paramétrage

Module 4 : Administration du formulaire et suivi du déroulement de la collecte

Module 5 : Maîtrise du processus de transferts (exportation) des données collectées



- ▶ les données sur les attentes,
- ▶ les éléments de qualité du produit ou du service,
- ▶ les composantes précises de la satisfaction ou de l'insatisfaction exprimées par la clientèle, leur niveau, et leur évolution dans le temps,
- ▶ la position de votre entité vis-à-vis de vos principaux concurrents et référents,
- ▶ la perception des écarts pour aboutir à des indicateurs de satisfaction.

OBSERVATOIRES

Un observatoire permet de suivre dans le temps l'évolution de certaines informations, afin notamment de faciliter la prise de décision.

Les observatoires mettent en œuvre des tableaux de bord ou des baromètres.

NOS PRESTATIONS

Nous possédons une riche expérience dans la mise en place d'observatoires. La mise en place d'un observatoire nécessite de suivre une méthodologie rigoureuse.

Elle requiert également des outils adaptés pour la collecte et la présentation des données recueillies.

Voici quelques-unes de nos étapes de travail :

- ▶ Analyse des demandes
- ▶ Synthèse des besoins
- ▶ Proposition d'une méthodologie de travail
- ▶ Proposition d'indicateurs clés
- ▶ Création d'outils
- ▶ Mise en place de l'observatoire
- ▶ alimentation de la base
- ▶ suivi dans le temps
- ▶ accompagnement

BAROMÈTRES - TABLEAUX DE BORD

Le tableau de bord est un document synthétique qui présente sous un canevas défini au préalable des informations récurrentes. Un tableau de bord peut être décliné selon différents groupes de population (exemple : tableau de bord par service, tableau de bord par région géographique, ...) ou selon une périodicité (tableau de bord mensuel des résultats par exemple).

Il se compose de divers tableaux et/ou de graphiques de nature diverses : restitution de résultats, analyse d'activité, critères financiers ou indicateurs spécifiques.

Un baromètre permet de mesurer régulièrement la qualité d'un service et d'en effectuer un suivi dans le temps. Un baromètre peut être établi globalement pour l'ensemble de la population cible concernée ou décliné selon différents critères (profil des répondants, type de structure, ...)

Exemples : baromètre de suivi d'activité, baromètres de climat interne, baromètre de satisfaction,...

Les tableaux de bord ou baromètres permettent le suivi d'activités à partir d'indicateurs propres à chaque projet, ils peuvent également servir d'outil de pilotage sur le plan financier et opérationnel. Tous les domaines d'activité sont concernés par les tableaux de bord et les baromètres.

Voici quelques exemples d'application que nous mettons en œuvre à partir de tableaux de bord :

- ▶ Evaluation de prestations : évaluation de la satisfaction de clients, de fournisseurs, de patients, de participants à une manifestation, évaluation de formations, évaluation
- ▶ Baromètre
- ▶ Observatoire
- ▶ Reporting

FORMATION EXCEL : NIVEAU 1

Comment saisir et mettre en forme le contenu des cellules, gérer les formats, copier/coller, comment utiliser les fonctions de calcul simples.

1. Qu'est-ce que le tableur Excel ?
2. Ouvrir le logiciel Excel
3. Créer et enregistrer un document Excel
4. Comment saisir des données :
 - ▶ sélectionner des cellules, lignes et colonnes
 - ▶ gérer le format des cellules (nombres, dates, texte...)
 - ▶ mettre en forme le contenu des cellules : type et taille de police, gras et italique, bordure, couleur ...
 - ▶ modifier la hauteur, largeur des lignes et colonnes
 - ▶ aligner et orienter le contenu d'une cellule
5. Comment mettre en forme manuellement un tableau
6. Mettre en forme automatiquement un tableau (modèles prédéfinis)
7. Utiliser les fonctions de calcul : somme, soustraction, multiplication, division, moyenne, max et min
8. Copier/coller les données et recopie incrémentale des formules
9. Comprendre l'onglet "Accueil" du ruban

FORMATION EXCEL : NIVEAU 2

Comment importer des données, trier ou filtrer, nommer les cellules, comprendre les références absolues et relatives, comprendre l'onglet mise en page.

1. La bibliothèque des fonctions Excel
2. Gérer les plages de cellules
3. Références relatives et absolues
4. Insérer des colonnes ou lignes
5. Trier / filtrer les données
6. Donner un nom aux cellules
7. Ajouter des commentaires
8. Créer un graphique
9. Mettre en page (zone d'impression, marge, orientation)
10. Bien organiser ses données pour faciliter les calculs
11. comprendre les onglets du ruban

FORMATION EXCEL : NIVEAU 3

Comment utiliser les fonctions : SOUS.TOTAL, SI, NB.SI, SOMME.SI, MOYENNE, ET, OU, RECHERCHEV, les tableaux croisés dynamiques.

1. Utiliser les fonctions du tableur :
 - ▶ La fonction SI
 - ▶ Les fonctions NB.SI, SOMME.SI et NBVAL
 - ▶ Les fonctions MOYENNE, ECART-TYPE ET MODE
 - ▶ La fonction RECHERCHEV
 - ▶ La fonction SOUS.TOTAL
 - ▶ Les opérations logiques ET, OU
2. le formatage conditionnel
3. le contrôle de la saisie des données
4. Importer des données
5. Tableaux et graphiques
6. le tableau croisé dynamique
7. Sécurisation de classeur, feuille





CONTACT

Tel / WhatsApp: +226 74 56 55 70

E-mail: nanaissoufou@hotmail.com

contact@sigmaassistanceplus.com



SIGMA
ASSISTANCE PLUS