



Le traitement des données

APERÇU

INTRODUCTION	3
LE REDRESSEMENT D'ÉCHANTILLON	4
LES TYPES DE TRIS	5
TABULATIONS	5
TRIS PONDÉRÉS	6
ANALYSE STATISTIQUES AVANCÉES	7
LA PRÉSENTATION ET L'EXPLOITATION DES RÉSULTATS	8

INTRODUCTION

● L'objectif ici n'est pas de détailler tous les types de traitements et analyses possibles sur les enquêtes, ni d'expliquer les modes d'exploitation des résultats et de présentation du rapport d'étude.

Les principaux traitements généralement effectués sur les données d'enquêtes sont présentés dans ce TD.

●

LE REDRESSEMENT D'ÉCHANTILLONS

Le redressement permet de rétablir les bonnes proportions en affectant un coefficient.

- Le poids affecté à chaque individu dans le cadre d'un redressement est déterminé en fonction des ses caractéristiques.
- Un redressement d'échantillon est effectué dans le cas où la répartition des quotas n'est pas respectée, ou encore, si l'on a délibérément choisi de surévaluer un groupe peu représenté.

LES TYPES DE TRIS

TABULATIONS

Les tabulations consistent à indiquer la répartition des réponses obtenues.

LE TRI À PLAT : donne la répartition des réponses pour une seule question
(par exemple : Hommes = 47%, Femmes = 53%).

LES TRIS CROISÉS : portent généralement sur deux questions et indiquent la répartition des réponses pour les différentes combinaisons de réponses (*Hommes > 25 ans = 17%, etc.*).

Les tris croisés présentent généralement un effectif et trois pourcentages : % ligne, % colonne et % total. Certains logiciels indiquent également la valeur du Khi^2 (test statistique qui mesure la liaison entre les deux variables du tri) et la contribution de chaque case au Khi^2 global permettant d'identifier les combinaisons de modalités influant le plus sur la liaison entre variables.

LES TRIS CROISÉS NxN OU COMBINÉS NxN : font référence à plusieurs variables dont les modalités sont présentées au même niveau en lignes ou en colonnes (tris croisés NxN) ou alors combinées (tris combinés NxN).

LES TRIS MULTIPLES : présentent de manière synthétique les résultats de l'ensemble des critères du tableau à partir de variables identiques.

TRIS PONDÉRÉS

Ces tris réalisent une opération de moyenne ou de somme sur une variable de pondération.

- Tandis que les tris à plat, croisés et multiples comptabilisent des effectifs, les tris pondérés calculent une moyenne ou une somme sur une variable de pondération.
- Ils permettent d'obtenir des tableaux synthétiques avec des notes moyennes de critères, selon les différentes combinaisons de réponses.
- Les tris pondérés peuvent être à plat, croisés ou multiples.
- Les tris pondérés étendus permettent d'obtenir, en une seule opération, la note moyenne de satisfaction sur un grand nombre de critères, par magasin, jour ou toute autre variable de croisement. Des scores peuvent être attribués dynamiquement au traitement à chaque modalité de l'échelle d'évaluation (*par exemple : 100 pour « Très satisfait(e) », 75 pour « Satisfait(e) », etc.*).

Les analyses avancées nécessitent davantage d'explications du fait de leurs spécificités.

- Les analyses statistiques avancées les plus fréquentes sont :
 - **La matrice importance-satisfaction** qui calcule automatiquement l'importance de différents descripteurs, par rapport à la satisfaction globale et qui indique les critères sur lesquels il faut agir en priorité pour améliorer la satisfaction globale,
 - **La recherche des croisements les plus significatifs** qui détecte automatiquement les couples de variables ayant la plus forte dépendance,
 - **La régression multiple** qui modélise la relation entre une variable principale et un ensemble d'autres variables dans le but de pouvoir prédire la valeur de la variable principale en fonction des valeurs des autres variables,
 - **Les analyses factorielles** qui permettent de résumer plusieurs variables sur un plan en deux dimensions,
 - **Les typologies** qui permettent de ranger les personnes interrogées en groupes homogènes,
 - **La segmentation** qui cherche à expliquer une variable qualitative par plusieurs autres.

LA PRÉSENTATION ET L'EXPLOITATION DES RÉSULTATS

La présentation et l'exploitation des résultats constituent l'objectif final de l'étude.

- La communication des résultats est essentielle dans une étude.
- Un rapport clair et opérationnel permettra la transformation des enseignements de l'étude en actions.
- Les éléments clés de l'étude doivent être présentés de manière attractive et compréhensible.
- La présentation doit être adaptée à l'interlocuteur (*clients, membres de la direction, opérateurs, etc.*) et à ses besoins.

Retrouvez des ressources
pédagogiques complémentaires sur :

www.surveymag.eu

et consultez notre site dédié
à Ethnos Campus:

www.soft-concept.com/ethnos-campus/accueil.html