



ENQUÊTE
DE
SATISFACTION

Le rapport
d'enquête



Contenu

1. Rappel du contexte et des objectifs initiaux
2. Description de la méthodologie retenue
3. Présentation des résultats obtenus
4. Analyse de ces résultats et les recommandations qui en découlent.



1. Rappel du contexte et des objectifs initiaux

Dans cette première partie du rapport d'enquête, on explique pourquoi l'étude a été menée :

- A quelle problématique répond l'enquête et quels sont ses objectifs ?

- Quelle est la population cible de l'étude ?

On décrit la population étudiée : groupe d'âge, groupe culturel, fait partie de la clientèle d'une marque ou enseigne, etc.

2. Méthodologie

Cette partie a pour vocation de faire comprendre au lecteur la manière dont l'enquête a été menée :

- **Comment le sondage a été administré : par courriel, téléphone, site web ou bornes... (canaux) ?**
- **Comment les participants ont été choisis (méthode d'échantillonnage) ?**
- **Quelle est la taille de l'échantillon et ses caractéristiques ?**
- **A quelle date et dans quel contexte s'est déroulée l'enquête (dans le cas où le contexte a pu influencer les résultats) ?**
- **Présentez le questionnaire.**



3- Présentation des résultats obtenus et commentaires

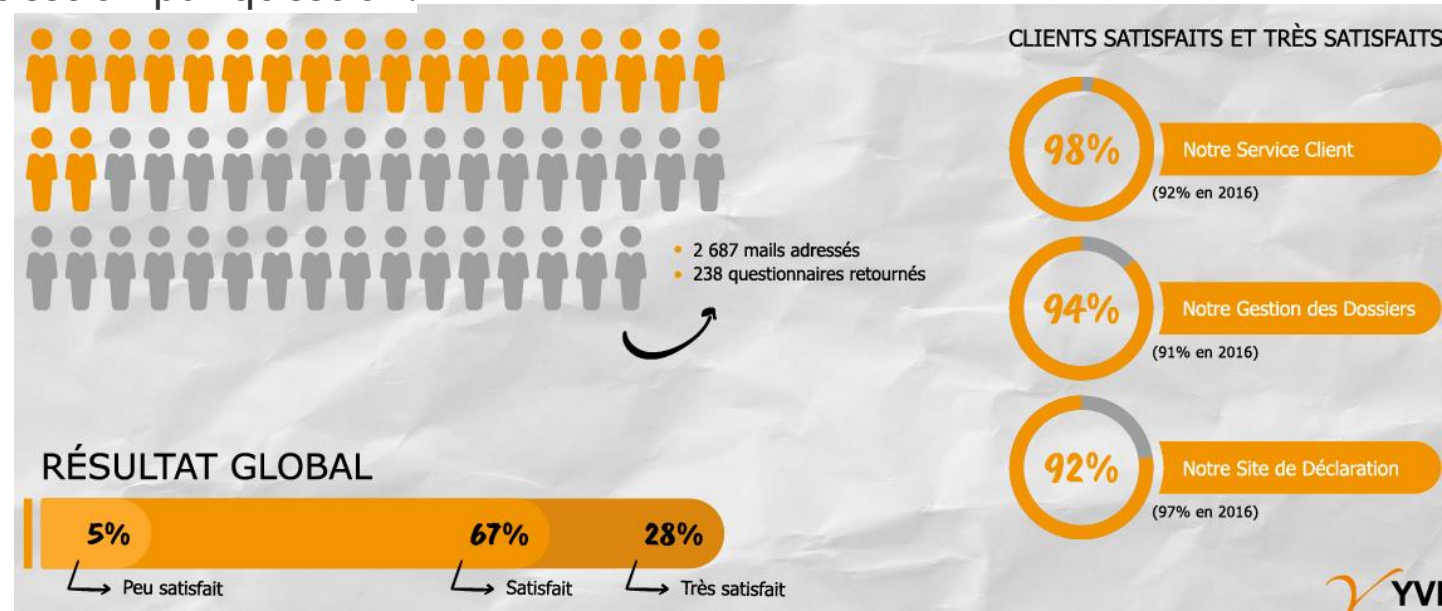
Cette partie comprend généralement plusieurs sous-parties. Selon les cas de figure, les résultats sont présentés :

- soit dans l'ordre du questionnaire,
- soit par thématiques,
- soit d'abord les résultats généraux puis les résultats détaillés.

Ajoutez des graphiques, des tableaux, tris à plat, et tris croisés.

Les **tris à plat** donnent la répartition des réponses question par question.

Les **tris croisés** permettent d'**affiner les résultats** en mettant en relation les réponses à des questions comparées deux à deux.

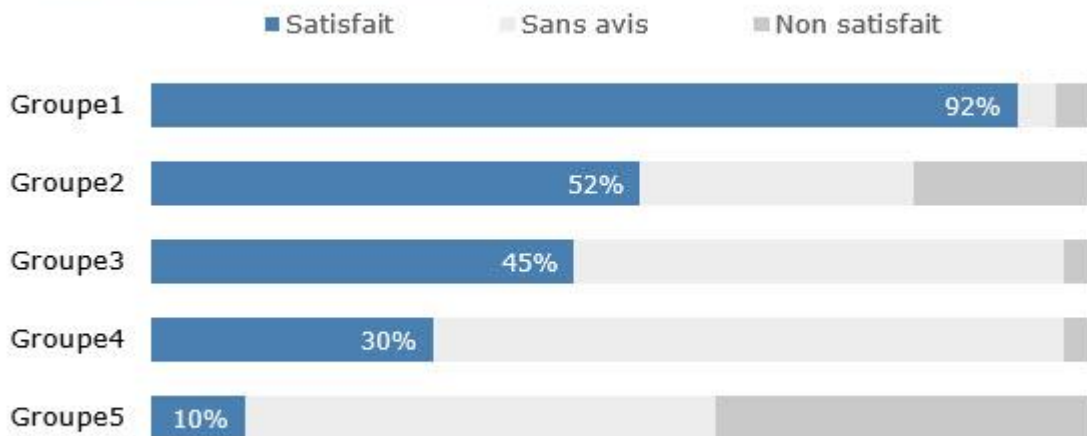


Commentaires

Toutes les tendances, et les évolutions sont à mettre en valeur.

Présentez des commentaires descriptifs

Le groupe 1 est largement satisfait



- Sélectionnez la valeur la plus élevée des tris à plat et /ou la moins élevée.
- Réalisez un commentaire avec cette donnée.
- **Par exemple** : Nous constatons que presque la totalité des personnes interrogées, dans le groupe 1, est satisfaite du cadre de travail. Alors que dans le groupe 5 la satisfaction n'est que de un dixième.
- Utilisez les mots moitié, totalité, 1/3, 1/4 pour ne pas reprendre le chiffre.



4- Analyse de ces résultats et les recommandations qui en découlent

Cette partie débute par un résumé des points à retenir de l'enquête : ce que les résultats de l'enquête nous apprennent sur la problématique étudiée.

Puis, pour conclure, vous présenterez vos recommandations, en répondant à la problématique initiale. Ces préconisations peuvent être de plusieurs sortes.

Par exemple :

- **Le sujet traité doit faire l'objet d'études complémentaires...**
- **La politique actuelle doit être amendée de telle ou telle façon...**
- **L'entreprise/organisme doit prendre de nouvelles dispositions...**



Exemple d'un rapport d'enquête Synthèse

Écologies, solidarités : L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR face aux attentes étudiantes

NE MÂCHE PAS TES MOTS

Rapport d'enquête

CNE 2023

Des jeunes AMBITIEUSES ÉCOLOGIQUEMENT...

70% des étudiant-es soutiennent la cause écologiste

16% se déclarent militant-es

L'écologie : C'est la thématique sociale la plus importante pour 62% des étudiant-es

mais qui sont HÉTÉROGÈNES ET FRAGMENTÉES

Trois profils-types étudiants ressortent de la CNE :

- Les éco-actif-ves, sensibilisé-es, mobilisé-es et prêts à agir
- Les non-agissant-es, concerné-es mais inactif-ves
- Les anti-écologistes, indifférent-es voire opposé-es à la cause écologique

et qui malgré UN FORT SYSTÈME DE CONTRAINTES...

€ **La contrainte économique :** Pour 56% des étudiant-es, la contrainte budgétaire est le principal frein au changement de leurs habitudes de consommation

🕒 **La contrainte de temps :** Le manque de temps est le principal frein à l'engagement pour plus de la moitié des étudiant-es (52%)

FIN

