

Evaluer la satisfaction des usagers: l'analyse des réponses à un questionnaire

La réalisation d'une enquête de satisfaction suppose à un moment du processus l'analyse des données recueillies. Cette analyse pourra s'effectuer sur trois plans :

- 1) La mesure de la satisfaction : calcul pour chaque critère, puis pour chaque dimension, du score moyen obtenu (pour les calculs, les échelles alphabétiques "A, B, C, D" par exemple sont remplacées par des échelles numériques "3, 2, 1, 0");
- 2) La distribution des scores de satisfaction : mesure de la dispersion des réponses pour chaque critère, puis pour chaque dimension sur une échelle de type A, B, C, D par exemple ;
- 3) L'analyse comparative : comparaison des scores de satisfaction selon une ou plusieurs variables (unités, groupes d'usagers, etc.)

(voir exemple [ici](#)).

La mesure du taux de satisfaction

Le taux de satisfaction est le quotient établi entre le score d'un critère ou d'une dimension et le nombre de point maximum attribuable à ce critère ou à cette dimension, multiplié par 100.

La distribution des scores de satisfaction

La dispersion des scores permet d'évaluer, au contraire du taux de satisfaction moyen, le caractère plus ou moins homogène des réponses données.

L'analyse comparative

L'analyse consiste, comme son nom l'indique, à comparer les résultats des réponses au questionnaire : taux de satisfaction comparé entre les critères ou les dimensions ; taux de satisfaction comparé entre sous-groupe de l'échantillon.

A noter : Etant donné la petite taille des échantillons exploités dans ce type d'enquête, la validité statistique des résultats, et notamment des analyses comparatives entre groupes d'un même échantillon, est limitée. Les résultats n'indiquent tout au plus que des "tendances".