Question filtre et choix multiples : l'enquête sur l'atelier de Maison Lumen

Maison Lumen, magasin d'électroménager et de multimédia d'Avignon, répare depuis deux ans les appareils de ses clients dans son atelier. Pour décider de nouveaux services, Mme Benali, responsable de la relation client, a fait remettre en caisse, pendant trois semaines de septembre 2026, un questionnaire papier à déposer dans une urne à l'accueil. Vous contrôlez la collecte, puis vous exploitez trois questions (documents 1 à 3).

Complétez l'annexe 1, puis répondez aux questions d'analyse.

Document 1 : suivi de la collecte

Indicateur	Nombre
Questionnaires remis en caisse	1 600
Questionnaires déposés dans l'urne	341
Dont questionnaires inexploitables (incomplets, illisibles ou en double)	29

Document 2 : question filtre et note de l'atelier

Question 4 : « Avez-vous déjà confié un appareil à l'atelier de réparation de Maison Lumen ? » Réponses des questionnaires exploitables : oui, 130 ; non, 182.

Question 5, posée seulement aux clients qui ont répondu oui : « Quelle note donnez-vous à l'atelier, de 1 (très mauvais) à 5 (excellent) ? »

Note	Répondants
1	5
2	9
3	26
4	52
5	38
Total	**130**

Document 3 : « Quels nouveaux services aimeriez-vous trouver chez Maison Lumen ? » (plusieurs réponses possibles)

Service souhaité	Répondants qui le citent
Dépannage et diagnostic à domicile	154
Réparation du petit électroménager	126
Prise en main à domicile des appareils connectés	70
Location d'appareils (nettoyeur vapeur, shampouineuse…)	56
Autre	14

280 clients ont répondu à cette question ; ils ont cité 420 services au total.

Annexe 1 (pourcentages à une décimale, moyenne à deux décimales)

Question	Réponse
Nombre de questionnaires exploitables	
Taux de réponse utile (%)	
Part des répondants qui ont déjà confié un appareil à l'atelier (%)	
Note moyenne de l'atelier (sur 5)	
Note médiane de l'atelier	
Part des notes 4 et 5 parmi les utilisateurs de l'atelier (%)	
Part des répondants qui souhaitent un dépannage et un diagnostic à domicile (%)	

Questions d'analyse

Un vendeur annonce : « Seuls 28,8 % des clients donnent 4 ou 5 à l'atelier. » Son erreur est :

☐ D'avoir calculé sur les 312 questionnaires exploitables au lieu des 130 clients qui ont noté l'atelier
☐ Il n'y en a pas : un pourcentage se calcule sur l'ensemble des questionnaires exploitables, ici les 312 de l'enquête
☐ D'avoir oublié les 26 notes 3, plutôt positives : la part des clients satisfaits atteint en réalité 37,2 %

Justification :

Les pourcentages de la question sur les nouveaux services totalisent 150 %. Pour présenter ces résultats à l'équipe, il faut :

☐ Un diagramme en secteurs, après avoir ramené le total à 100 %
☐ Un diagramme en secteurs, puisqu'il s'agit d'une répartition
☐ Un diagramme en barres, en précisant la base de 280 répondants

Justification :

Quelle préconisation l'enquête justifie-t-elle ?

☐ Tester un service de dépannage et de diagnostic à domicile, cité par plus de la moitié des répondants, puis en faire le bilan avant de le généraliser
☐ Lancer en priorité la location d'appareils, le service le plus original, puis en faire le bilan avant de l'étendre à d'autres appareils
☐ Fermer l'atelier de réparation, puisque 58,3 % des répondants ne l'ont pas encore utilisé, et reporter ses moyens sur les nouveaux services à domicile

Justification :