Le tri croisé de l'enquête de Musicalia sur l'abonnement d'entretien

Musicalia, magasin d'instruments de musique de Pertuis, envisage de lancer un abonnement annuel d'entretien : réglage complet de l'instrument, petites réparations et remise de 10 % sur les cordes, les anches et les accessoires. En septembre 2026, 260 clients ont été interrogés en magasin. Le gérant, M. Sabatier, vous demande d'exploiter le tri croisé de l'intérêt pour l'abonnement selon l'instrument principal du client (document 1) et la question ouverte posée aux clients non intéressés (document 2).

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

Document 1 : intérêt pour l'abonnement selon l'instrument principal (septembre 2026)

Instrument principal	Répondants	Dont intéressés par l'abonnement
Guitare et basse	140	56
Piano et claviers	80	12
Instruments à vent	40	22
Ensemble	**260**	**90**

Document 2 : « Pourquoi l'abonnement ne vous intéresse-t-il pas ? » (question ouverte, analyse de contenu)

150 des 170 clients non intéressés ont répondu ; une même réponse peut évoquer plusieurs thèmes.

Thème	Répondants qui l'évoquent
Je règle et j'entretiens mon instrument moi-même	63
Mon instrument ne demande presque pas d'entretien (piano numérique)	45
Prix jugé trop élevé pour mon usage	36
Je fais déjà appel à un luthier ou à un réparateur	21
Autres raisons	9

Annexe 1 (pourcentages et écart à une décimale)

Question	Réponse
Part des guitaristes et bassistes intéressés (%)	
Part des musiciens à vent intéressés (%)	
Part des intéressés dans l'ensemble des répondants (%)	
Part des guitaristes et bassistes parmi les clients intéressés (%)	
Écart d'intérêt entre les musiciens à vent et l'ensemble des répondants (points)	
Part des répondants à la question ouverte qui jugent l'abonnement trop cher (%)	

Questions d'analyse

Quelle phrase lit correctement le tri croisé ?

☐ Les pianistes représentent 15 % des clients intéressés, et les musiciens à vent 55 % des clients intéressés
☐ Plus de la moitié des musiciens à vent sont intéressés, mais la majorité des intéressés jouent de la guitare ou de la basse
☐ Plus de la moitié des clients intéressés jouent d'un instrument à vent, et la majorité des guitaristes et bassistes sont intéressés

Justification :

Les clients intéressés sont aussi ceux qui viennent le plus souvent au magasin. M. Sabatier en conclut que l'abonnement fera venir ses clients plus souvent. Ce raisonnement :

☐ Est juste : le lien entre l'intérêt pour l'abonnement et la fréquence des visites est mesuré sur 260 répondants, un échantillon suffisant pour conclure
☐ Est juste, à condition de vérifier que le lien se retrouve pour chaque instrument : guitare et basse, piano et claviers, instruments à vent
☐ Confond lien et cause : les musiciens assidus viennent souvent et s'intéressent à l'entretien, sans que l'abonnement soit la cause de leurs visites

Justification :

Quelle préconisation découle de l'enquête ?

☐ Proposer l'abonnement d'abord aux pianistes, qui possèdent les instruments les plus chers, avec une offre d'essai et un accordage complet inclus
☐ Abandonner le projet, puisque 65,4 % des clients interrogés ne sont pas intéressés et que le prix est la première raison de leur refus
☐ Proposer l'abonnement d'abord aux guitaristes, bassistes et musiciens à vent, avec une offre d'essai et une présentation claire de ce que contient le réglage

Justification :