

## *Chapitre IV :*

### *Présentation et résultats de l'enquête*

---

Dans ce chapitre, nous ferons une description de l'enquête réalisée ; objectif, méthode d'échantillonnage, questionnaire. Par la suite nous présenteront les résultats de l'enquête en utilisant le tri à plat et le tri croisé.

### **Section 01 : Description de l'enquête**

Les études quantitatives appelées aussi enquêtes ou sondages, sont les études de marché les plus courantes. Elles consistent à interroger un échantillon d'individus appartenant à un marché donné afin d'obtenir leur avis sur un produit ou un service.

On les qualifie de quantitatives car elles permettent de quantifier sous forme de pourcentage les réponses aux questions et d'effectuer des tris croisés et différentes analyses sur ces résultats.

Dans cette section, il sera question de décrire l'enquête que nous avons entreprise en déterminant l'objectif de notre étude, l'échantillon auprès duquel nous avons effectué notre enquête et l'outil grâce auquel nous avons collecté l'information.

#### **1-1) L'objectif de l'enquête :**

L'objectif de notre enquête est de répondre à la problématique que nous nous sommes posée qui est de savoir si l'évaluation sensorielle contribue à l'amélioration de la qualité des yaourts dans un environnement qui devient de plus en plus concurrentiel. Pour cela, nous avons utilisé un outil de recueil de l'information qui est le questionnaire (Annexe 03). Celui-ci avait été administré à 27 responsables venant des trois directions de l'entreprise : R&D, Qualité et Supply Chain. La raison du choix de l'échantillon est simple ; les responsables sont mieux placés pour juger de l'importance de l'évaluation sensorielle au sein de leur entreprise.

#### **1-2) L'échantillonnage :**

L'échantillonnage est une méthode statistique qui permet de construire un groupe réduit de personnes pour obtenir une estimation des variables étudiées.

##### **1-2-1) La méthode d'échantillonnage :**

Il existe deux catégories de méthodes d'échantillonnage ; la méthode probabiliste (aléatoire) et la méthode non probabiliste (empirique).

Pour notre cas, nous avons interrogé des cadres et des responsables impliqués dans la gestion de la qualité, ils sont issus des directions suivantes :

- La direction R&D.
- La direction assurance qualité.
- La direction supply chain.

**1-2-2) La taille de l'échantillon :**

Comme la méthode choisie est la méthode par quotas, le nombre de notre échantillon est réduit, il est de 27 individus, tous sont des responsables impliqués dans la gestion de la qualité.

**1-3) Le questionnaire :**

Le questionnaire est l'un des instruments de collecte d'information. Il constitue une étape clef dans une étude. Le questionnaire par définition est un ensemble de questions construites dans le but de générer l'information nécessaire à l'accomplissement des objectifs d'une étude.

**1-3-1) La rédaction du questionnaire :**

Le questionnaire est généralement rédigé d'une façon claire et précise, pour éviter toute ambiguïté dans l'esprit de l'interviewé.

**a) la structure du questionnaire**

Notre questionnaire est divisé en 4 parties :

**✓ La partie n°1 :**

Cette partie est consacrée à l'environnement concurrentiel de l'entreprise, elle contient une question (question n°1) qui nous permettra de savoir dans quel contexte DDA exerce son activité.

**✓ La partie n°2 :**

Cette partie se compose de trois questions :

La question n°2 : l'objectif de cette question est de savoir le degré d'importance de la gestion de la qualité chez DDA

La question n°3 : cette question nous permet de savoir si la gestion de la qualité des yaourts a une particularité.

La question n°4 : à travers cette question nous voulons tester les connaissances des responsables concernant les méthodes d'évaluation de la qualité des yaourts.

**✓ La partie n°3 :**

Dans cette partie, les questions posées tournent autour de l'évaluation sensorielle.

Les questions n°5 et 6 : ce sont des questions introductives qui consistent à tester les connaissances des responsables à propos de la notion d'évaluation sensorielle.

La question n°7 et 8 : le but de ces questions est d'avoir l'avis des responsables à propos de la nécessité de l'évaluation sensorielle et la place qu'elle occupe dans l'entreprise.

La question n°9 : L'objectif de cette question est de savoir si l'évaluation sensorielle se limite uniquement à l'amélioration de la qualité ou bien, elle sert aussi à améliorer l'ensemble des fonctions ; marketing, R&D et production.

La question n°10 : La réponse à cette question va nous permettre de savoir, s'il y'a eu vraiment une amélioration de la qualité des yaourts, est ce que cela est dû à l'introduction de l'évaluation sensorielle. Si c'est le cas, alors quel est le degré de cette amélioration ?

La question n°11 : Si ce n'est pas l'évaluation sensorielle qui contribue en premier à l'amélioration de la qualité, est ce que c'est l'assurance qualité ou autres qui le font.

Les questions de 12 à 14 : l'objectif attendu en posant ces questions est de démontrer séparément l'intérêt de l'analyse sensorielle et du test consommateur.

Les questions n°15 et 16 : Ces questions vont nous permettre de savoir si l'évaluation sensorielle est un outil parmi d'autres qui permet de faire face aux menaces de la concurrence.

La question n°17 : l'utilité de cette question est de confirmer l'importance de l'évaluation sensorielle au sein des directions : Qualité, Marketing, R&D, Supply Chain et Industrielle (Production).

Question n°18 : à travers cette question nous voulons savoir l'avis des responsables de DDA à propos de la contribution de l'évaluation sensorielle à l'amélioration de la qualité des yaourts Danone dans un environnement concurrentiel.

✓ **La partie n°4 :**

C'est une fiche signalétique, elle nous permet d'avoir des informations personnelles sur les répondants comme le sexe, la catégorie d'âge et des informations d'ordre général comme la direction dans laquelle travaille chaque répondant, son poste et son expérience professionnelle.

**b) Les types de questions :**

Nous avons utilisé différents types de questions :

**b-1) Questions ouvertes :**

Une question ouverte est une question pour laquelle il n'y a pas de réponses préétablies proposées au répondant, celui-ci est donc entièrement libre dans sa réponse.

Exemple : Est-ce que dans un environnement concurrentiel l'évaluation sensorielle est un outil de différenciation qui contribue à l'amélioration de la qualité des yaourts ?

**b-2) Questions fermées :**

Une question fermée est une question pour laquelle la personne interrogée se voit proposée un choix parmi des réponses préétablies.

**b-2-1) Les questions fermées dichotomique :**

Dans ce cas, le répondant choisie une réponse parmi deux propositions.

Exemple : Saviez-vous que Danone Djurdjura Algérie appliquait l'évaluation sensorielle ?

➤ Oui

➤ Non

**b-2-2) Questions à choix multiples :**

Le répondant peut choisir des réponses parmi plusieurs propositions.

Exemple : Croyez-vous que l'évaluation sensorielle est un outil d'aide aux :

- ☐ Décisions marketing
- ☐ Décisions assurance qualité
- ☐ Décisions R&D
- ☐ Décisions Supply Chain
- ☐ Décisions production.

**1-3-2) Administration du questionnaire :**

Il existe plusieurs méthodes de distribution du questionnaire à savoir le face à face, par téléphone, par internet, par courrier. Pour notre enquête, nous avons opté pour le mode d'administration face à face.

**1-3-3) Traitement du questionnaire :**

Cette phase consiste à rassembler les données, en passant par le dépouillement (tri a plat et tri croisé). Comme notre échantillon est restreint nous avons utilisé l'Excel pour le traitement des résultats.