

Secteur : **Gestion et Commerce**

Manuel de TP

# M301 : Logiciel Sphinx

## Semestre 5

Filière : Assistant Administratif

Option : Commerce

2023-2024



Version provisoire

**Technicien**



### **Objectifs de ce manuel des travaux pratiques**

**Compréhension des principes de base :** Les stagiaires doivent être en mesure de comprendre les principes fondamentaux des enquêtes et des sondages, ainsi que le rôle du logiciel Sphinx dans la collecte et l'analyse des données.

**Maîtrise de l'interface :** Les stagiaires doivent être capables de naviguer et de se familiariser avec l'interface du logiciel Sphinx, y compris la compréhension des menus, des boutons et des options disponibles.

**Création de questionnaires :** Les stagiaires doivent être en mesure de créer des questionnaires en utilisant les fonctionnalités de Sphinx, en incluant différents types de questions

**Collecte de données :** Les stagiaires doivent comprendre les différentes méthodes de collecte de données possibles avec Sphinx, telles que la distribution en ligne, l'envoi par e-mail

**Analyse des résultats :** Les stagiaires doivent être capables d'importer et d'analyser les données collectées dans Sphinx, en utilisant les fonctionnalités d'analyse telles que les statistiques descriptives, les croisements de variables, les filtres, etc., afin de tirer des conclusions et de générer des rapports pertinents.

**Interprétation des résultats :** Les stagiaires doivent être en mesure d'interpréter les résultats de l'analyse des données, d'identifier les tendances, les patterns et les insights significatifs, et de formuler des recommandations basées sur ces résultats.

**Application pratique :** Les stagiaires doivent être capables d'appliquer leurs connaissances acquises dans le cadre de projets ou d'études de cas pratiques, en utilisant le logiciel Sphinx pour concevoir, mener et analyser des enquêtes dans des contextes réels.

## **TP 1 : Création du questionnaire**

Une entreprise de services financiers au Maroc souhaite évaluer la satisfaction de ses clients et obtenir des informations pour améliorer ses services.

Elle souhaite mener une enquête et c'est pour cette raison elle utilise le logiciel Sphinx pour créer le questionnaire et aussi collecter les réponses.

Maintenant, l'entreprise veut analyser les résultats de l'enquête afin de mieux comprendre les besoins de ses clients et de prendre des mesures pour améliorer son offre de services.

### **TAF :**

- 1- Installez Sphinx sur votre ordinateur
- 2- Choisissez le thème la satisfaction client pour votre enquête
- 3- Créez un questionnaire comprenant 8 à 12 questions types (échelles de Likert, questions ouvertes, questions à choix multiples, etc.) pour obtenir des réponses variées.
- 4- Enregistrez votre questionnaire dans Sphinx et générez un lien de distribution pour permettre aux participants de répondre en ligne (vous pouvez le faire en demandant à des collègues, amis ou famille de remplir le questionnaire).
- 5- Importez les données de l'enquête dans le logiciel Sphinx.
- 6- Utilisez les fonctionnalités de Sphinx pour analyser les résultats de l'enquête, notamment :

**Croisements de variables** : analysez les relations entre différentes variables du questionnaire.

**Graphiques et visualisations** : créez des graphiques pour représenter les résultats de manière claire et concise.

- 7- Interprétez les résultats obtenus en identifiant les tendances, les points forts et les faiblesses, et les conclusions clés de votre enquête.
- 8- Présentez le rapport d'enquête avec le reste du groupe, en soulignant les points importants et en répondant aux questions éventuelles des autres stagiaires.

## **TP Numéro 2 : Travaux pratique sur le logiciel Sphinx Lexica**

Chère cliente,

Dans le cadre de notre politique de qualité et d'amélioration continue, nous souhaiterions recueillir votre avis.

Accordez-nous quelques minutes pour répondre à ce questionnaire et remettez-le à un de nos vendeurs.

Merci d'avance !

### **1- Combien de fois vous rendez-vous à notre boutique ?**

- Une fois par semaine
- Une fois toutes les deux semaines
- Une fois par mois
- Moins d'une fois par mois
- Autre : .....

### **2- Quels éléments vous incitent à entrer dans le magasin ?**

- Les vitrines extérieures
- La mise en avant des produits à l'entrée
- L'agencement du magasin
- Autre: .....

**3- Qu'est-ce qui vous pousse à acheter un produit ? (Quatre réponses maximum)**

- Les conseils du vendeur
- L'essayage
- Le prix
- Les promotions
- La qualité des produits
- Le rapport qualité / prix
- Les nouveautés

**4- Quels produits achetez-vous le plus souvent ? (Deux réponses maximum)**

- Jeans / Pantalons
- Tee-shirts / Polos
- Chemises / Vestes
- Accessoires (ceintures, chaussettes, sacs...)

<b>Critères</b>	<b>Très bien</b>	<b>Bien</b>	<b>Passable</b>	<b>Mauvais</b>
Comment jugez-vous l'accueil ?				
Comment jugez-vous le délai d'attente à la caisse du magasin ?				
Que pensez-vous de la disponibilité du personnel ?				
Le choix de produits vous satisfait-il ?				
Que pensez-vous de la présentation du magasin ?				
Comment jugez-vous la qualité de nos produits ?				
Que pensez-vous de notre système de fidélisation ?				

**Vos remarques et suggestions :**

Rempli par :

Ville :

E-mail :

Sexe :

Date :

Nom, Prénom :

N° de téléphone :

Age :

Profession :

**Travail demandé sur le logiciel Sphinx Lexica:**

**Etape 1 :** Créer un dossier portant votre nom, dans lequel il faut enregistrer le fichier Sphinx,

**Etape 2 :** Réaliser sur SPHINX le questionnaire ci-dessus. Puis le mettre en forme et l'imprimer sous

Format Microsoft XPS ou bien PDF dans le dossier créé.

**Etape 3 :** Saisir des réponses de votre choix pour 10 interviewés.

**Etape 4 :** Représenter un tableau de synthèse récapitulatif.

**Etape 5 :** Procéder au dépouillement (tris à plat) tableaux et représentations graphiques pour les trois premières

Questions. Puis commenter les résultats.

**Etape 6 :** Procéder aux tris croisés suivant en représentant les tableaux et graphiques correspondants :

a) Critères x Sexe.

b) Quels sont les 3 principaux critères à prendre en considération pour la satisfaction des clients de

Cette boutique ?

**Etape 7 :** Compresser le dossier contenant les réponses.

## TP 3

### 1- Définir les concepts suivants :

- Logiciel Sphinx, Questionnaire, Enquête en ligne, Question fermée multiple, Etude de marché.

2- Identifier le type du logiciel Sphinx en fonction des définitions proposées ci-après :

Type	Définition
	Ce logiciel permet : <ul style="list-style-type: none"><li>• d'approfondir vos analyses multidimensionnelles grâce aux techniques statistiques avancées...et</li><li>• d'enrichir votre base de données initiale...</li></ul>
	Avec ce logiciel, on pourrait : <ul style="list-style-type: none"><li>• construire et gérer des listes de mots et d'expressions,</li><li>• effectuer des analyses thématiques,</li><li>• Produire des extraits de textes...</li></ul>
	Il est conçu pour réaliser vos propres enquêtes et initié les stagiaires à mener des enquêtes en ligne sans approfondir la recherche pour leur réalisation...
	Conçu pour les PME, ce logiciel permet de réaliser ses propres enquêtes et initié les stagiaires à mener des enquêtes en ligne sans approfondir la recherche...

### 3- Quelles sont les 2 étapes suivant la sauvegarde du questionnaire ?

Etape 1 .....

Etape 2 .....

### 4- Comment procède-t-on à la saisie des réponses ?

5- Tant que le questionnaire n'a pas été sauvegardé, on pourrait modifier toute question insérée. Par quel menu pourrait-on activer cette modification ?

## **TP 4 : QCM (questionnaire à choix multiples) concernant le module Sphinx**

**(Souligner la ou les bonnes réponses)**

**1) Une fois la question créée, quels sont les éléments qui apparaissent sur l'écran et permettant son contrôle selon le logiciel est-ce :**

- a. La touche / contrôle*
- b. Le menu / questionnaire*
- c. N° et type de question*
- d. Libellé de question*
- e. Variable de la question*

**2) Quel est le menu à activer pour mener l'analyse d'un « tableau à plat » est-ce :**

- *En cliquant sur le menu Stade, puis la fonction « traitement et analyse »,*
- *En cochant sur « Tableau croisé » puis en cliquant sur « graphique ».*
- *En cochant « Tableau à plat », puis en cliquant sur « tableau »*

**3) Comment faire pour créer une nouvelle question :**

- a. En activant le questionnaire / insérer*
- b. En activant le menu Stade / nouvelle question.*
- c. En activant questionnaire / nouvelle question*

**4) Dès l'ouverture du Logiciel sphinx, il est possible de démarrer l'enquête en cliquant sur :**

- *Ouvrir une autre enquête*
- *Nouvelle question*
- *Nouvelle enquête*



**5) Quels sont les menus à activer pour personnaliser l'impression du questionnaire :**

- *Edition / imprimer / options*
- *Fichier / mise en page / options*
- *Fichier / imprimer / options.*

**6) Le menu fichier fait apparaître :**

- Nouvelle enquête
- Questionnaire
- Sauvegarder
- Aucune de toutes ces fonctions

**7) En cliquant sur le bouton Cacher l'en-tête, cela fait apparaître :**

- Le titre
- Le cadre commentaire
- Le libellé et la variable de la question.
- Aucun de tous ces éléments

**8) Comment faire pour créer une nouvelle enquête :**

- a. En activant le questionnaire / insérer
- b. En activant le menu Stade / nouvelle question.
- c. A l'ouverture du logiciel en cliquant sur nouvelle enquête.

**9) Le menu « Stade » fait apparaître :**

- *Nouvelle enquête*
- *Questionnaire*
- *Sauvegarder*
- *Aucune de toutes ces fonctions*

**10) En cliquant sur le menu « Fichier », cela fait apparaître :**

- Le titre
- Le cadre commentaire
- Le libellé et la variable de la question.
- Aucun de tous ces éléments

**Vous pouvez répondre à ce QCM en joignant ce Lien sur Quiz :**

<https://quizizz.com/join/quiz/64aad18c71ca55001d4cd4bb/start?studentShare=true>

## **TP 5 : L'ENQUETE PAR QUESTIONNAIRE**

**Objectifs** : Utiliser le logiciel SPHINX pour mettre en forme un questionnaire, saisir les données et les traiter. Interpréter les résultats.

**Idées directrices** : Il est fréquent qu'une organisation consulte ses clients ou prospects pour connaître leur avis, leur niveau de satisfaction, leurs besoins éventuels. Certains logiciels tels SPHINX aident les sociétés d'études à l'exploitation des questionnaires.

La société SUNSET basée au Maroc loue des appartements de haut standing dans divers quartiers panoramiques à Casablanca. Elle organise en fin de saison d'hiver un sondage qualité auprès de ses clients pour connaître leur niveau de satisfaction.

Pour l'aider dans la réalisation de cette enquête, elle fait appel à vos services.

### **VOS MISSIONS :**

#### **Etape 1 :**

En vous aidant d'un modèle déjà utilisé par la société l'année précédente (voir annexe 1), réalisez sur SPHINX le questionnaire qui sera envoyé cette année à tous les clients. **Attention : mettez à jour les données, vérifiez bien le type de question, les modalités de réponse et enregistrez les différents filtres.**

Vous disposez dans la ressource classe le support pédagogique vous expliquant le fonctionnement de SPHINX : utilisez-la et Nommez ce questionnaire : « **Hiver2024** »

## **Etape 2 :**

Une fois mis en forme, le questionnaire est administré auprès des clients par courrier. Sur les 300 clients ciblés, 30 ont déjà répondu. Vous trouverez en annexe 2 un tableau récapitulatif de leurs réponses. Saisissez ces réponses sur SPHINX (module saisie).

## **Etape 3 :**

Procédez au début du dépouillement : tris à plat, tris croisés et représentations graphiques les plus judicieux (mode traitement). Le nommer « **Résultats1** ».

## **Etape 4 :**

Préparez une note de synthèse à destination de Mme ILHAM, directrice de la société Sunset. (La nommer « **Note de synthèse** »)

Remarques : Il est recommandé, à votre niveau, de structurer cette note de synthèse en trois parties : 1<sup>ère</sup> partie : rappel des objectifs et la méthodologie de l'enquête

2<sup>ème</sup> partie : une synthèse en fonction des résultats des tris et des représentations graphiques. Vous répondez aux interrogations qui ont déclenché l'enquête.

3<sup>ème</sup> partie : c'est la conclusion c'est-à-dire vos prescriptions d'actions. En outre, vous mettrez dans les pièces jointes un exemplaire du questionnaire vierge, les résultats des tris et graphiques. **Imprimez cette note de synthèse.**

Vous trouverez en annexe 3, un modèle de note de synthèse.

## Annexe 1 : Questionnaire de la saison passée

<b>Notre region</b>						
1. Etes-vous déjà venu dans notre région ? 2. Si « oui »		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non * <i>prévoir 1 filtre vers 3</i> <input type="checkbox"/> En été <input type="checkbox"/> En hiver				
<b>Pourquoi RETICA VACANCES ?</b>						
3. Qu'est-ce qui vous a amené à réserver par le biais de RETICA ?		<input type="checkbox"/> Déjà client (1) <input type="checkbox"/> Bouche à oreilles (2) <input type="checkbox"/> Office du tourisme (3) <input type="checkbox"/> Publicité (4) <input type="checkbox"/> Salon, foire (5) <input type="checkbox"/> Comité d'entreprise (6) <input type="checkbox"/> Internet (7) <input type="checkbox"/> Autre (8)				
<b>Votre appréciation générale</b>						
4. Que pensez-vous de votre séjour ? 5. Que pensez-vous du rapport qualité-prix de votre location ?		1 *	2 *	3 *	4 *	5* <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>La réservation</b>						
6. Que pensez-vous de l'accueil téléphonique ? 7. Que pensez-vous des conseils donnés pour répondre à vos attentes ?		1 *	2 *	3 *	4 *	5* <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>La location</b>						
8. Que pensez-vous de la qualité de l'équipement ? 9. Que pensez-vous de la décoration ? 10. Que pensez-vous de la propreté ?		1 *	2 *	3 *	4 *	5* <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Accueil</b>						
11. Que pensez-vous des services offerts par l'agence ? 12. Que pensez-vous de l'amabilité des hôtesse ? 13. Que pensez-vous des formalités à l'arrivée et au départ ?		1 *	2 *	3 *	4 *	5* <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Prochain séjour</b>						

<p>14. Envisagez-vous de revenir dans notre région ? 15. Si « oui »</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non * <i>prévoir 1 filtre vers 16</i> <input type="checkbox"/> En été <input type="checkbox"/> En hiver</p>		
<p><b>Coordonnées</b></p>			
<p>16. Nom et Prénom</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="890 483 1447 533"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="890 533 1447 607"></td> </tr> </table>		

## SONDAGE QUALITE HIVER 2021/2022

*Pour nous aider à vous satisfaire davantage, nous avons besoin de connaître vos impressions sur votre séjour dans nos sites. Dites-nous tout...tout simplement en cochant les cases correspondant à votre jugement.*

\* 1 = mauvais \* 2 = passable \* 3 = moyen \* 4 = bon \* 5 = excellent

### **Annexe 2 : résultats des 30 premiers questionnaires reçus**

	Q1 (1)	Q2 (2)	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14 (1)	Q15 (2)
1	O	H	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	N	/
2	O	E	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	O	H
3	N	/	7	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	O	H
4	N	/	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	O	E
5	O	H	7	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	O	H
6	O	H	7	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	N	/
7	N	/	7	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	O	H
8	N	/	3	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	O	H
9	O	H	1	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	N	/
10	O	H	7	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	O	H
11	O	E	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	O	E
12	O	H	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	O	H
13	N	/	3	5	4	3	3	4	4	5	3	4	4	O	H
14	N	/	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	O	H
15	O	H	7	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	N	/
16	N	/	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	O	H
17	N	/	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	O	H
18	O	H	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	O	H
19	O	H	1	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	O	E
20	O	H	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	O	H
21	O	H	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	O	E
22	O	E	7	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	O	E
23	O	H	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	O	E
24	N	/	7	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	O	H
25	O	H	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	O	E
26	N	/	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	N	/
27	N	/	7	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	O	E
28	N	/	7	4	4	3	2	3	4	4	4	5	5	O	E
29	O	H	1	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	O	E

30	O	E	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	O	E
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

(1) O = oui N = non (2) E = été H = hiver

### Annexe 3 : Note de synthèse

Comment rédiger une note de synthèse ?

#### 1. Une note de synthèse, pourquoi faire ?

La note de synthèse doit permettre au commanditaire d'avoir une information claire, simple et précise sur un sujet donné. Votre rôle est donc de trouver les informations qui l'intéressent, les résumer et les présenter de manière synthétique pour qu'il puisse, après lecture, prendre une décision.

#### 2. La rédaction

Choisissez un style simple, des phrases courtes.

#### 3. La présentation

Aérez votre texte, sautez des lignes (notamment entre les différentes parties), donnez des titres aux différentes parties.

### TP 6

- Répondre aux questions suivantes

1) Identifier la fonction des différents menus proposés dans le tableau suivant :

Menus	Fonctions
Utiliser la bibliothèque	
Stade	
Titre	
Libellé	
Questionnaire	
Commentaire	
L'en-tête	

**2) Compléter le tableau suivant en répondant aux questions posées :**

<b>Questions</b>	<b>Réponses</b>
A un stade de l'enquête, il est possible de modifier toute question créée. Comment faire cette modification ?	
Une fois le questionnaire sauvegardé, quels sont les « menus » à activer pour personnaliser son impression ?	
Quels sont les menus à activer pour personnaliser l'impression du questionnaire ?	
Quelle est la procédure à suivre pour saisir les réponses ?	

**3) Qu'est-ce que le logiciel Sphinx et quelles sont ses principales fonctionnalités ?**

.....

.....

.....

.....

.....

**4) Citer 4 différents types de questions que vous pouvez créer sur Sphinx et présenter un exemple pour chaque type de question choisi ?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





**5) Dédire « la variable » dans les questions suivantes :**

- a) Quelle est votre profession ?
- b) Où est ce que vous habitez ?
- c) Quelle est votre marque de parfum préférée ?

**6) Quel menu permet de créer « un nouveau titre de partie » ?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**7) Dans quel menu peut-on trouver l'option « vérifier l'orthographe » ?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**8) Quelles sont les options de collecte de données disponibles dans Sphinx ?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**9) Quel est le raccourci clavier qui permet de visualiser et d'imprimer le questionnaire réalisé ?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....



## **TP 7 : QCM (questionnaire à choix multiples) concernant le module Sphinx**

**(Souligner la ou les bonnes réponses)**

**Question 1 : Qu'est-ce que le logiciel Sphinx ?**

- a. Un logiciel de traitement de texte*
- b. Un logiciel de gestion de projet*
- c. Un logiciel d'enquêtes et de sondages*
- d. Un logiciel de création de présentations*

**Question 2 : Quels types de questions peut-on créer avec Sphinx ?**

- a. Questions à choix multiples*
- b. Questions ouvertes*
- c. Échelles de Likert*
- d. Toutes les réponses ci-dessus*

**Question 3 : Quelle est la fonction du module "Questionnaire" dans Sphinx ?**

- a. Créer et gérer les différentes parties et sections du questionnaire*
- b. Ajouter des commentaires et des instructions supplémentaires*
- c. Importer les données de l'enquête*
- d. Analyser les résultats de l'enquête*

**Question 4 : Qu'est-ce qu'un croisement de variables dans Sphinx ?**

- a. Une analyse des réponses ouvertes*
- b. Une représentation visuelle des données sous forme de graphiques*
- c. Une analyse des relations entre deux variables ou plus*
- d. Une méthode pour collecter les réponses des participants*

**Question 5 : Quel est l'avantage d'utiliser Sphinx pour mener une enquête ?**

- a. Il permet de collecter et d'analyser facilement les données de l'enquête*

- b. Il offre une interface conviviale pour la création de questionnaires*
- c. Il fournit des statistiques descriptives et des graphiques pour visualiser les résultats*
- d. Toutes les réponses ci-dessus*

**Question 6 : L'espace réservé aux modalités réponses ordonnées sur sphinx concerne :**

- a. Les questions ouvertes*
- b. Les questions fermes uniques*
- c. Les questions fermes multiples*
- d. Les questions numériques*

**Question 7 : Au cours d'une enquête en ligne, un échantillon correspond à :**

- a. L'ensemble de populations d'un pays*
- b. Les personnes constituant un Panel.*
- c. Un groupe des interviewés représentatif de la population cible*

**Question 8 : L'onglet « Bibliothèque » permet de :**

- a. Créer une nouvelle question*
- b. Modifier une question.*
- c. Autres*

**Question 9 : Quelle fonctionnalité n'apparaît pas dans le menu « Organiser » :**

- a. Nouveau groupe de question*
- b. Déplacer une question*
- c. Vérifier l'orthographe*
- d. Nouveau titre de partie*

**Question 10 : Comment faire pour créer une nouvelle question ?**

- a. En activant le questionnaire / insérer*

- b. En activant le menu Stade / nouvelle question.*
- c. En activant questionnaire / nouvelle question.*

**Question 11 : En cliquant sur « En-tête », les éléments qui apparaissent sont :**

- a. Nouvelle enquête*
- b. Questionnaire*
- c. Sauvegarder*
- d. Aucune de toutes ces fonctions*

**Question 12 : Classez dans un ordre logique les 6 étapes suivantes d'une enquête en ligne, via le logiciel Sphinx :**

- a. Réalisation d'un nouveau questionnaire*
- b. Analyse quantitative des données*
- c. Présentation du rapport des résultats*
- d. Saisie des réponses*
- e. Création d'une nouvelle enquête*
- f. Traitement des données qualitatives.*

**Question 13 : Un groupe de question sur sphinx peut prendre les formes suivantes :**

- a. La batterie d'échelles*
- b. Le tableau des nombres*
- c. Un groupe de questions multiples*
- d. Aucune des formes suivantes*

**Vous pouvez répondre à ce QCM en joignant ce Lien sur Quiz :**

[https://quizizz.com/admin/quiz/64ab3422f31b6d001d310938?source=quiz\\_share](https://quizizz.com/admin/quiz/64ab3422f31b6d001d310938?source=quiz_share)