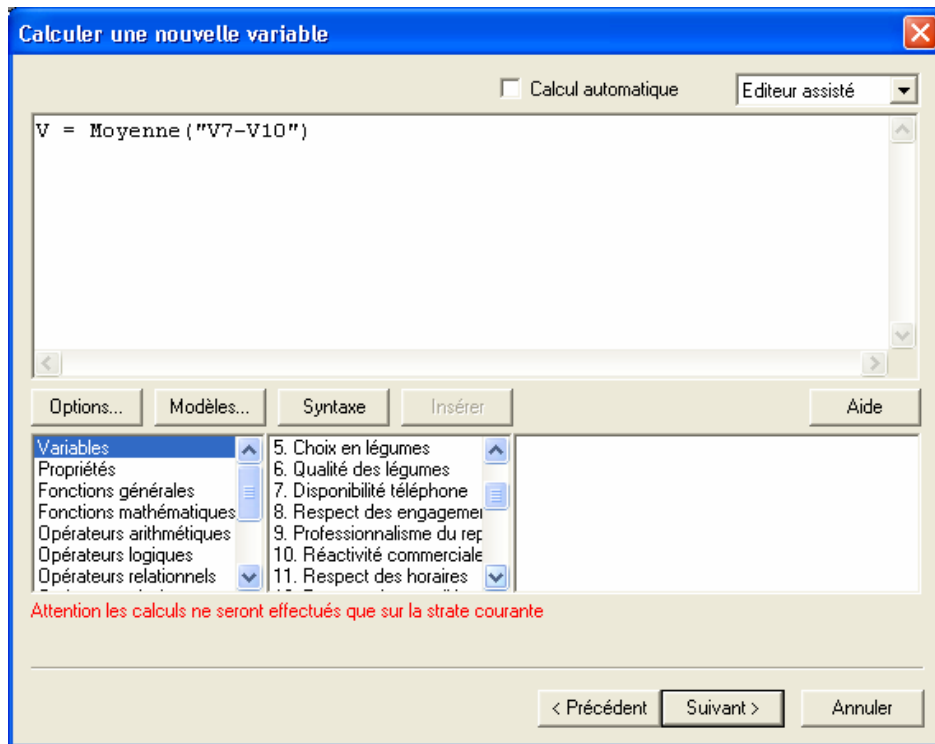


Chapitre 7 – Exercice 5

Importance-Performance sur Valibest avec variables calculées

Pour créer les variables calculées, depuis les « Tableaux de Bord », on choisit le menu « Données » puis « Calculer », on sélectionne « Calculer une nouvelle variable ».

Pour les quatre premiers thèmes, on programmera simplement un calcul de moyenne, avec la formule suivante : $Moyenne("V3;V5")$ par exemple, pour le thème « Choix des produits », où l'on fait la moyenne entre les notes attribuées aux questions 3 et 5.

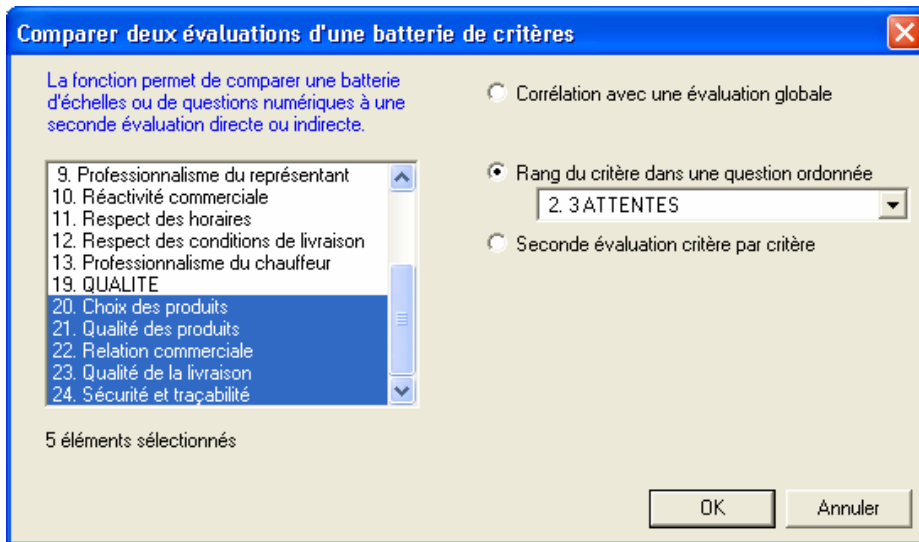


Notons que ces calculs ne seront actifs que sur les individus ayant répondu à toutes les 13 questions de satisfaction, soit un échantillon de plus de 5 500 personnes. Sinon, on pourrait opérer un remplacement des valeurs manquantes selon les techniques décrites au paragraphe 5.3.

Cette succession de calculs de moyennes nous permet d'obtenir désormais 5 moyennes de satisfaction thématiques (choix, qualité, relation, livraison, sécurité), à mettre en perspective avec l'importance de ces thèmes, issue de la question ordonnée n°2 : « *Quelles sont dans l'ordre vos trois attentes principales vis à vis d'un fournisseur parmi les 5 thèmes suivants ?* ». Bien entendu, on va utiliser ici le rang moyen de chacune des cinq modalités proposées.

Dans les « Tableaux Multiples » du menu « Analyser » (stade « Traitements et analyses »), on pourra paramétrer l'analyse « Importance-Performance », en choisissant le rang du critère dans une question ordonnée comme indicateur d'importance (voir copie d'écran ci-après).

Attention, les variables contenant les moyennes d'une part et les modalités dans la question ordonnée doivent être dans le même ordre, pour une bonne correspondance.



Avant production de la carte, on obtient les résultats suivants, on voit par exemple que la qualité des produits est particulièrement importante.

	Moyenne	Indicateur de position
Choix des produits	7,79	0,56
Qualité des produits	7,35	2,52
Relation commerciale	8,61	0,96
Qualité de la livraison	8,25	0,87
Sécurité et traçabilité	8,21	0,59

La matrice nous indique ensuite, que la **Qualité des produits** nécessite le plus grand intérêt si Valibest souhaite renforcer la satisfaction globale de ses clients. Ce thème est nettement plus important que les autres (tout en haut sur la carte), tout en étant celui qui le moins bien évalué (à gauche). Ce résultat confirme l'analyse menée sur les 12 critères, tout en forçant le trait.

