

SUJET D'EXAMEN SC01

N'oubliez pas de mentionner votre nom et prénom
et de signer votre copie

DOCUMENTS NON AUTORISES

Exercice 1 : (8 points)

Nous avons étudié en cours le rapport de la commission d'enquête sur l'accident de l'Airbus A320 au Mont St Odile.

- A. Rappelez succinctement les causes de l'accident les plus probables décrites par la commission et étudiée en cours. *(2 points)*
- B. Expliquez en quoi une interface de systèmes informatiques peut engendrer des mauvaises compréhensions et des comportements inadaptés de la part d'opérateurs et décrivez les moyens susceptibles de remédier à ces problèmes. *(3 points)*
- C. Expliquez en quoi la répartition des tâches entre opérateur humain et système automatique peut parfois poser problème et décrivez les moyens susceptibles de remédier à ces problèmes. (Utiliser le concept de charge mentale vu en cours dans le cas des opérateurs en centrale nucléaire) *(3 points)*

Exercice 2 : (12 points)

Imaginez que vous soyez recruté dans une entreprise qui compte mettre sur le marché une nouvelle eau minérale. Pour recueillir l'expression des besoins de futurs consommateurs, la passation d'une petite enquête préliminaire est prévue. Cette enquête a pour objectif d'apporter des informations sérieuses et fiables sur l'adéquation entre le nouveau produit et les consommateurs.

Comme vous avez été sensibilisé durant votre formation à l'UTBM à la conception de « bons » questionnaires, il vous a été demandé d'assurer la réalisation puis la passation de cette enquête.

Avant votre intervention, un travail préliminaire a été effectué par votre prédécesseur : un premier questionnaire a été rédigé (feuille 2).

Le travail qui vous est demandé dans cet exercice est :

- D. Décrivez, globalement, chacune des 3 étapes intervenant dans le processus de réalisation de votre enquête : l'étape (1) d'élaboration, (2) d'administration et (3) de traitement, en particulier expliquez les conditions de passations que vous comptez appliquer pour cette enquête. *(3 points)*

- E. Décrivez les risques pour un enquêteur de ne pas prendre en compte les effets que la situation de passation et la formulation des questions peuvent avoir sur la fiabilité des réponses obtenues. (3 points)
- F. Analysez précisément le questionnaire qui vous a été fourni par l'entreprise (ci-dessous), trouvez au minimum 6 biais importants susceptibles de biaiser la fiabilité des réponses fournies et justifiez votre réponse :
- en précisant le nom des déformations et les numéros des questions concernées,
 - en expliquant précisément les effets induits par chacune des déformations présentes et les moyens susceptibles d'y remédier.
- (6 points - Seront appréciés : le nombre de types différents de biais trouvés, la justesse des biais trouvés et la pertinence des justifications).
-

Questionnaire de l'enquête (distribué par l'enquêteur à chaque participant)

Nous lançons actuellement sur le marché « BuvezBon » une nouvelle marque d'eau minérale. Cette eau minérale sera bientôt présente dans tous les magasins à un très bon rapport qualité-prix.

Nous vous demandons de remplir ce questionnaire qui a pour objectif de montrer que cette nouvelle eau minérale répond pleinement à vos besoins.

1. Estimez-vous avoir l'habitude de boire de l'eau minérale ?
 Jamais Rarement Occasionnellement Souvent Très souvent
 2. Ne trouvez-vous pas que l'eau du robinet n'est parfois pas bonne ?
 Oui Non
 3. Le prix de l'eau du robinet vous semble-t-il justifié ?
 Oui Non
 4. Seriez-vous prêt à payer un peu plus cher pour boire de l'eau de meilleure qualité ?
 Oui Non
 5. Ne trouvez-vous pas que le nom « BuvezBon » illustre bien la bonne qualité de cette nouvelle eau minérale ?
 Oui Non
 6. Seriez-vous prêt un jour à boire de l'eau minérale « BuvezBon » ?
 Oui Non, jamais
 7. En définitive, en vous basant sur toutes vos réponses précédentes, l'eau minérale « BuvezBon » répond-elle à vos besoins de consommation en eau ?
 Pas du tout Peu Assez Plutôt Assurément
-

N'oubliez pas de MENTIONNER VOTRE NOM ET PRENOM et de SIGNER VOTRE COPIE