

FACULTE UNIVERSITAIRE CATHOLIQUE DE MONS

----- FUCAM -----

ESSAI DE LICENCE

ETUDE PREPARATOIRE SUR LA CONCEPTION MARKETING

DE LA GARE S.N.C.B. DE MONS

par

Dany DELMEIRE

François DEREN

Etienne JACQUES

Promoteur : Paul JACOBS.

Année 1976-77.

S O M M A I R E

INTRODUCTION

1ère partie - METHODE DE RECHERCHE UTILISEE (L'ENQUETE PAR INTERVIEW).

Introduction.

- A. Objectif et délimitation du champ d'investigation.
- B. Aperçu méthodologique.

Chapitre 1. Elaboration du questionnaire de l'interview.

1. Méthode.
2. Contenu, justification des questions, remarques.

Chapitre 2. Réalisation de l'étude.

- A. L'échantillonnage.
- B. Essai et prétest du questionnaire.
- C. Déroulement de l'interview.
- D. Leçon à tirer de l'expérience.

2ème partie - ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTATS.

Introduction.

Chapitre 1. Présentation des résultats.

1. Préliminaires.
2. Résultats.

Chapitre 2. Interprétation des résultats.

Section 1. Etude des tableaux de fréquence.

Section 2. Etude des attitudes, vis-à-vis des différents services.

Chapitre 3. Typologie des utilisateurs (analyse des correspondances).

1. Le buffet
2. La buvette
3. L'aubette à journaux
4. Le téléphone

Chapitre 4. Renseignements complémentaires fournis par des questions ouvertes.

1. Motif d'utilisation du train.
2. Comparaison de la gare de Mons avec d'autres.
3. Remarques et suggestions.

CONCLUSION

ANNEXES

F U C A M

ETUDE PREPARATOIRE SUR LA CONCEPTION MARKETING
DE LA GARE SNCB DE MONS

D. Delmaire
F. Deren
E. Jacques

A N N E X E S

1976-77

A N N E X E S

- Annexe 1 : La fonction Marketing d'une gare de voyageurs.
- Annexe 2 : Questionnaire.
- Annexe 3 : Graphiques de taux de fréquentation de la gare de Mons.
- Annexe 4 : Correction du questionnaire apportées lors du prétest.
- Annexe 5 : Histogrammes.
- Annexe 6 : Tableaux de fréquence.
- Annexe 7 : Tableaux croisant les utilisations et les satisfactions ou caractéristiques de la clientèle.
- Annexe 8 : Analyse factorielle des correspondances.
- Annexe 9 : Commentaires sur les questions posées.