

Table des matières

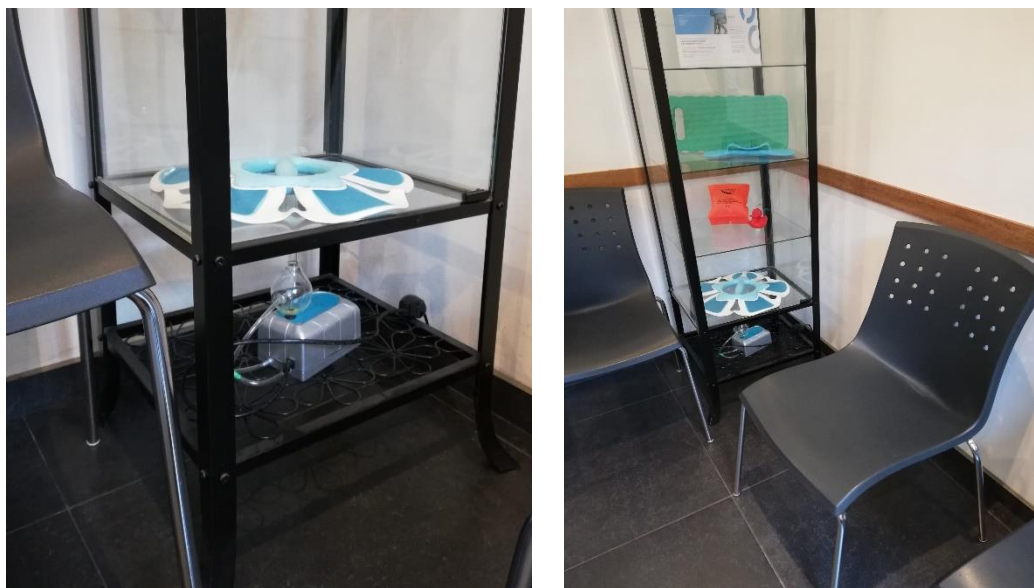
Annexe 1 : centre médical Moovia (Ottignies).....	1
Annexe 2 : diffusion par nébulisation.....	3
Annexe 3 : diffusion par brumisation	3
Annexe 4 : questionnaire (sans odeur).....	4
Annexe 5 : questionnaire (avec odeur (lavande/pamplemousse))	7
Annexe 6 : SPSS Statistiques : caractéristiques de l'échantillon.....	10
Annexe 7 : SPSS Statistiques : boîtes à moustaches	12
Annexe 8 : SPSS Statistiques : échantillon « nettoyé »	14
Annexe 9 : SPSS Statistiques : vérification des hypothèses	16
- Hypothèse 1 et 2 : analyse de variance multivariée	16
- Hypothèse 3 : régression linéaire	17
- Hypothèses 4 : régression linéaire.....	18
- Hypothèse 5 : régression linéaire	19

Annexe 1 : centre médical Moovia (Ottignies)





Annexe 2 : diffusion par nébulisation



Annexe 3 : diffusion par brumisation



Annexe 4 : questionnaire (sans odeur)

Questionnaire mémoire *



Ce questionnaire a pour but d'obtenir une évaluation globale du centre médical dans lequel vous vous trouvez. En répondant à ces quelques questions vous nous serez d'une aide précieuse. Vos réponses sont données de manière volontaire et seront traitées de manière anonyme. Cette enquête sera traitée dans le cadre d'un mémoire en communication à l'Université catholique de Louvain-la-Neuve et servira à améliorer les services proposés au sein de ce centre médical. Merci d'avance pour vos réponses.

1. Trouvez-vous le centre médical agréable ?

	1	2	3	4	5	
Très désagréable	☐	☐	☐	☐	☐	Très agréable

2. Répondez aux affirmations suivantes :

2.1 Je me sens tendu(e)

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

2.2 Je me sens stressé(e)

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

2.3 Je me sens anxieux(se)

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

2.4 Je me sens nerveux(se)

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

2.5 Je me sens à mon aise

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

2.6 Je me sens calme

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

3. En fonction de votre expérience, comment évalueriez-vous la qualité du service de ce centre médical ?

	1	2	3	4	5	
Très mauvaise	☐	☐	☐	☐	☐	Très bonne

4. Citez votre degré d'accord ou de désaccord avec la proposition suivante : "Le centre médical répond à mes attentes"

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

5. Citez votre degré d'accord ou de désaccord avec la proposition suivante : « Je recommanderais ce centre médical à un proche ».

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

6. Trouvez-vous que l'attente dans cette salle ait été:

	1	2	3	4	5	
Intéressante	☐	☐	☐	☐	☐	Ennuyeuse

	1	2	3	4	5	
Plaisante	☐	☐	☐	☐	☐	Déplaisante

	1	2	3	4	5	
Excitante	☐	☐	☐	☐	☐	Ordinaire

	1	2	3	4	5	
Agréable	☐	☐	☐	☐	☐	Désagréable

7. Êtes-vous :

- ☐ Une femme
- ☐ Un homme

8. Est-ce votre premier rendez-vous dans ce centre?

- ☐ Oui
- ☐ Non

9. Pour quel type de consultation venez-vous chez Moovia ?

- ☐ Préparation physique et coaching sportif
- ☐ Nutrition sportive
- ☐ Kinésithérapie
- ☐ Ostéopathie
- ☐ Podologie
- ☐ Diététique
- ☐ Médecine du sport
- ☐ Psychologie
- ☐ Sage-femme
- ☐ Endermologie
- ☐ Autre:

10. Quel âge avez-vous?

- ☐ 15-19 ans
- ☐ 20-24 ans
- ☐ 25-29 ans
- ☐ 30-34 ans
- ☐ 35-39 ans
- ☐ 40-44 ans
- ☐ 45-49 ans
- ☐ 50-54 ans
- ☐ 55-59 ans
- ☐ 60-64 ans
- ☐ 65-69 ans
- ☐ 70 et plus

Annexe 5 : questionnaire (avec odeur (lavande/pamplemousse))

Questionnaire mémoire



Ce questionnaire a pour but d'obtenir une évaluation globale du centre médical dans lequel vous vous trouvez. En répondant à ces quelques questions vous nous serez d'une aide précieuse. Vos réponses sont données de manière volontaire et seront traitées de manière anonyme. Cette enquête sera traitée dans le cadre d'un mémoire en communication à l'Université catholique de Louvain-la-Neuve et servira à améliorer les services proposés au sein de ce centre médical. Merci d'avance pour vos réponses.

1. Trouvez-vous le centre médical agréable ?

	1	2	3	4	5	
Très désagréable	☐	☐	☐	☐	☐	Très agréable

2. Répondez aux affirmations suivantes :

2.1 Je me sens tendu(e)

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

2.2 Je me sens stressé(e)

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

2.3 Je me sens anxieux(se)

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

2.4 Je me sens nerveux(se)

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

2.5 Je me sens à mon aise

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

2.6 Je me sens calme

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

3. En fonction de votre expérience, comment évalueriez-vous la qualité du service de ce centre médical ?

	1	2	3	4	5	
Très mauvaise	☐	☐	☐	☐	☐	Très bonne

4. Citez votre degré d'accord ou de désaccord avec la proposition suivante : "Le centre médical répond à mes attentes"

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

5. Citez votre degré d'accord ou de désaccord avec la proposition suivante : « Je recommanderais ce centre médical à un proche ».

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

6. Avez-vous remarqué la présence d'une senteur d'ambiance?

- ☐ Oui
- ☐ Non

7. Pouvez-vous dire de quelle odeur il s'agit?

- ☐ Lavande
- ☐ Vanille
- ☐ Fleur d'oranger
- ☐ Pamplemousse
- ☐ Eucalyptus
- ☐ Menthe

8. Citez les idées qui vous viennent à l'esprit lorsque vous sentez ce parfum:

9. Trouvez-vous que l'attente dans cette salle ait été:

	1	2	3	4	5	
Intéressante	☐	☐	☐	☐	☐	Ennuyeuse
Plaisante	☐	☐	☐	☐	☐	Déplaisante
Excitante	☐	☐	☐	☐	☐	Ordinaire

10. Pensez-vous que l'odeur diffusée a eu une influence sur le choix de vos réponses aux questions de 1 à 5 ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

11. Êtes-vous :

- ☐ Une femme
- ☐ Un homme

12. Est-ce votre premier rendez-vous dans ce centre?

- ☐ Oui
- ☐ Non

13. Pour quel type de consultation venez-vous chez Moovia ?

- ☐ Préparation physique et coaching sportif
- ☐ Nutrition sportive
- ☐ Kinésithérapie
- ☐ Ostéopathie
- ☐ Podologie
- ☐ Diététique
- ☐ Médecine du sport
- ☐ Psychologie
- ☐ Sage-femme
- ☐ Endermologie
- ☐ Autre:

14. Quel âge avez-vous?

- ☐ 15-19 ans
- ☐ 20-24 ans
- ☐ 25-29 ans
- ☐ 30-34 ans
- ☐ 35-39 ans
- ☐ 40-44 ans
- ☐ 45-49 ans
- ☐ 50-54 ans
- ☐ 55-59 ans
- ☐ 60-64 ans
- ☐ 65-69 ans
- ☐ 70 et plus

Annexe 6 : SPSS Statistiques : caractéristiques de l'échantillon

Table de fréquences

PremierRDV

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Non	105	87,5	87,5	87,5
	Oui	15	12,5	12,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Genre

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Homme	23	19,2	19,2	19,2
	Femme	97	80,8	80,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Age

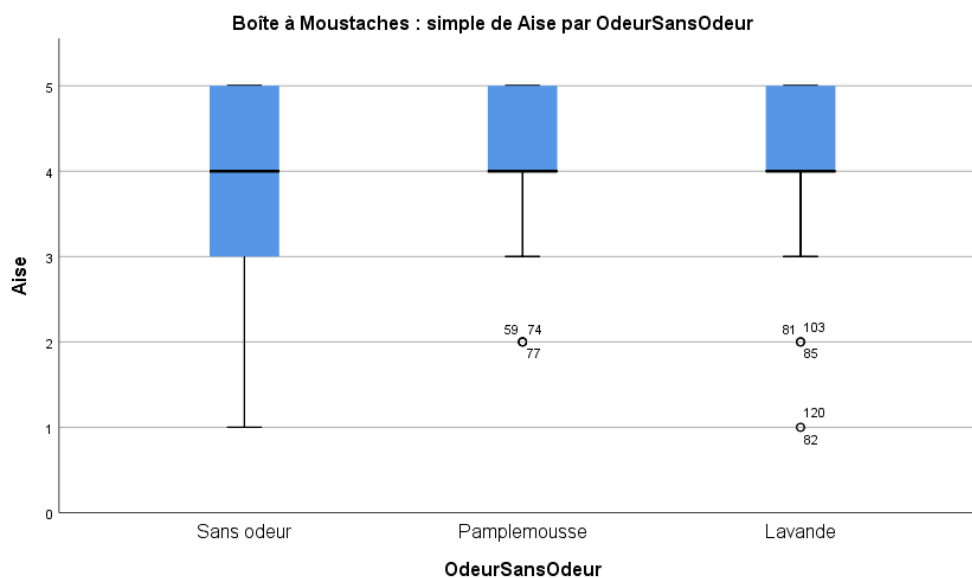
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	15-19 ans	15	12,5	12,5	12,5
	20-24 ans	11	9,2	9,2	21,7
	25-29 ans	5	4,2	4,2	25,8
	30-34 ans	10	8,3	8,3	34,2
	35-39 ans	12	10,0	10,0	44,2
	40-44 ans	10	8,3	8,3	52,5
	45-49 ans	9	7,5	7,5	60,0
	50-54 ans	11	9,2	9,2	69,2
	55-59 ans	7	5,8	5,8	75,0
	60-64 ans	12	10,0	10,0	85,0
	65-69 ans	8	6,7	6,7	91,7
	70 et plus	10	8,3	8,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Consultation

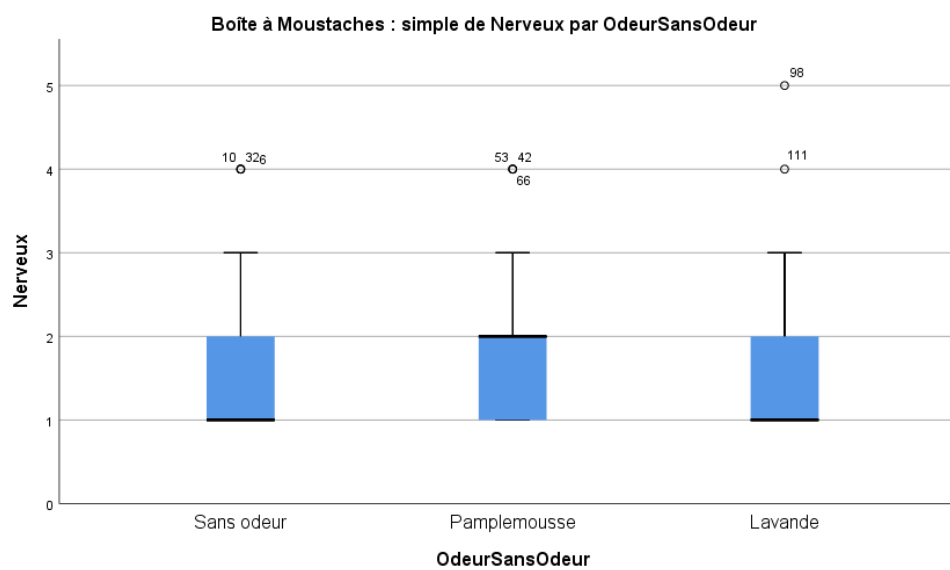
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Dietetique	2	1,7	1,7	1,7
	Endermologie	2	1,7	1,7	3,3
	Kinesithérapie	72	60,0	60,0	63,3
	Kinesithérapie, Osteopathie	2	1,7	1,7	65,0
	Kinesithérapie, Osteopathie, Medecine du sport	2	1,7	1,7	66,7
	Kinesithérapie, Psychologie	1	,8	,8	67,5
	Medecine du sport	2	1,7	1,7	69,2
	neuropsycho	1	,8	,8	70,0
	Osteopathie	15	12,5	12,5	82,5
	Podologie	1	,8	,8	83,3
	Preparation physique et coaching sportif	3	2,5	2,5	85,8
	Preparation physique et coaching sportif, Kinesithérapie, Osteopathie, Medecine du sport	1	,8	,8	86,7
	Psychologie	16	13,3	13,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Annexe 7 : SPSS Statistiques : boîtes à moustaches

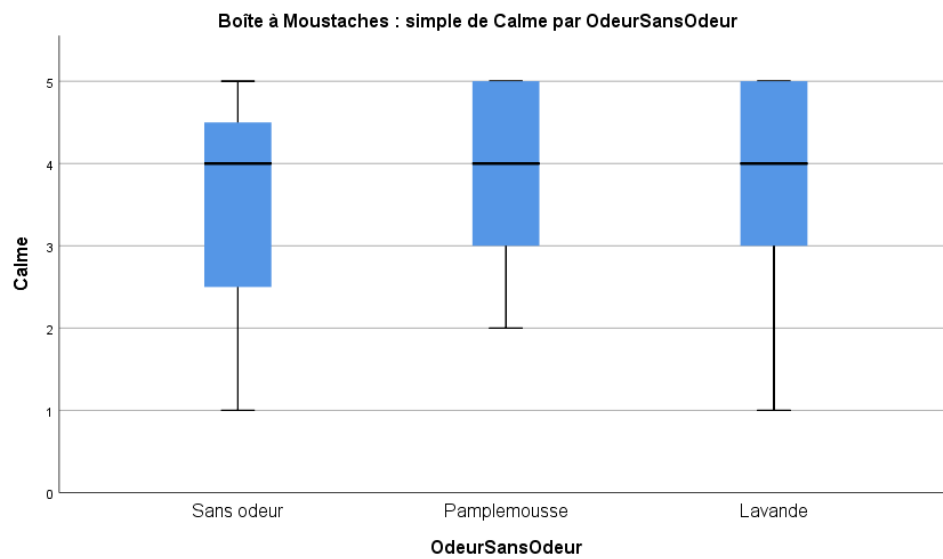
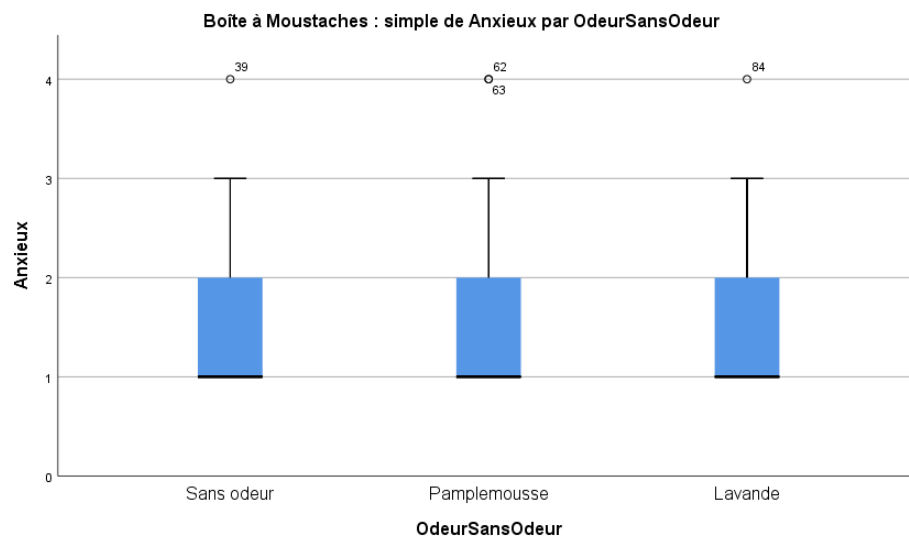
GGraph



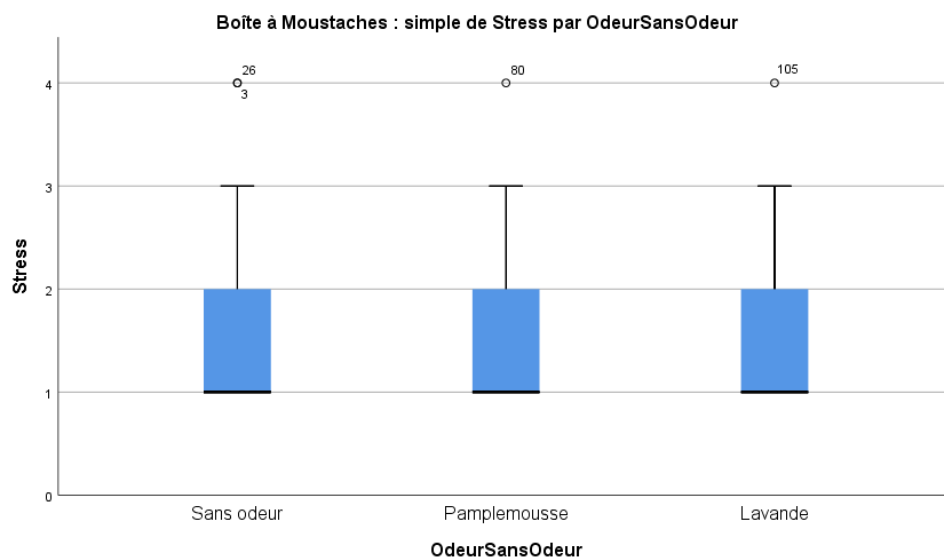
GGraph



GGraph



GGraph



Annexe 8 : SPSS Statistiques : échantillon « nettoyé »

Modèle linéaire général

Facteurs intersujets

		Libellé de valeur	N
OdeurSansOdeur	0	Sans odeur	33
	1	Pamplemousse	30
	2	Lavande	30

Statistiques

Genre

N	Valide	93
	Manquant	0

Genre

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Homme	21	22,6	22,6	22,6
	Femme	72	77,4	77,4	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

PremierRDV

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Non	80	86,0	86,0	86,0
	Oui	13	14,0	14,0	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Consultation

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Dietetique	2	2,2	2,2	2,2
	Endermologie	1	1,1	1,1	3,2
	Kinesithérapie	54	58,1	58,1	61,3
	Kinesithérapie, Osteopathie	2	2,2	2,2	63,4
	Kinesithérapie, Osteopathie, Medecine du sport	2	2,2	2,2	65,6
	Kinesithérapie, Psychologie	1	1,1	1,1	66,7
	Medecine du sport	2	2,2	2,2	68,8
	neuropsycho	1	1,1	1,1	69,9
	Osteopathie	12	12,9	12,9	82,8
	Podologie	1	1,1	1,1	83,9
	Preparation physique et coaching sportif	1	1,1	1,1	84,9
	Psychologie	14	15,1	15,1	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Age

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	15-19 ans	7	7,5	7,5	7,5
	20-24 ans	9	9,7	9,7	17,2
	25-29 ans	5	5,4	5,4	22,6
	30-34 ans	9	9,7	9,7	32,3
	35-39 ans	10	10,8	10,8	43,0
	40-44 ans	6	6,5	6,5	49,5
	45-49 ans	7	7,5	7,5	57,0
	50-54 ans	9	9,7	9,7	66,7
	55-59 ans	5	5,4	5,4	72,0
	60-64 ans	10	10,8	10,8	82,8
	65-69 ans	8	8,6	8,6	91,4
	70 et plus	8	8,6	8,6	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Annexe 9 : SPSS Statistiques : vérification des hypothèses

- Hypothèse 1 et 2 : analyse de variance multivariée

Tests post hoc

OdeurSansOdeur

Comparaisons multiples :

LSD

Variable dépendante	(I) OdeurSansOdeur	(J) OdeurSansOdeur	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95 %	
						Borne inférieure	Borne supérieure
Emotion_pos	Sans odeur	Pamplemousse	-,7697 [*]	,21505	,001	-1,1969	-,3425
		Lavande	-,7697 [*]	,21505	,001	-1,1969	-,3425
	Pamplemousse	Sans odeur	,7697 [*]	,21505	,001	,3425	1,1969
		Lavande	,0000	,22011	1,000	-,4373	,4373
	Lavande	Sans odeur	,7697 [*]	,21505	,001	,3425	1,1969
		Pamplemousse	,0000	,22011	1,000	-,4373	,4373
Emotion_neg	Sans odeur	Pamplemousse	,1187	,15344	,441	-,1861	,4235
		Lavande	,1937	,15344	,210	-,1111	,4985
	Pamplemousse	Sans odeur	-,1187	,15344	,441	-,4235	,1861
		Lavande	,0750	,15705	,634	-,2370	,3870
	Lavande	Sans odeur	-,1937	,15344	,210	-,4985	,1111
		Pamplemousse	-,0750	,15705	,634	-,3870	,2370

Calcul basé sur les moyennes observées.

Le terme d'erreur est le carré moyen (Erreur) = ,370.

*. La différence moyenne est significative au niveau ,05.

Tests des effets intersujets

Source	Variable dépendante	Somme des carrés de type III	ddl	Carré moyen	F	Signification
Modèle corrigé	Emotion_pos	12,613 ^a	2	6,307	8,678	,000
	Emotion_neg	,604 ^b	2	,302	,816	,445
Constante	Emotion_pos	1645,097	1	1645,097	2263,790	,000
	Emotion_neg	190,119	1	190,119	513,881	,000
OdeurSansOdeur	Emotion_pos	12,613	2	6,307	8,678	,000
	Emotion_neg	,604	2	,302	,816	,445
Erreur	Emotion_pos	65,403	90	,727		
	Emotion_neg	33,297	90	,370		
Total	Emotion_pos	1713,500	93			
	Emotion_neg	225,299	93			
Total corrigé	Emotion_pos	78,016	92			
	Emotion_neg	33,901	92			

a. R-deux = ,162 (R-deux ajusté = ,143)

b. R-deux = ,018 (R-deux ajusté = -,004)

- Hypothèse 3 : régression linéaire

➔ Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	Emotion_pos ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : QualiteEXP

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,256 ^a	,066	,050	,65208

a. Prédicteurs : (Constante), Emotion_pos

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,734	1	1,734	4,078	,048 ^b
	de Student	24,662	58	,425		
	Total	26,396	59			

a. Variable dépendante : QualiteEXP

b. Prédicteurs : (Constante), Emotion_pos

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	3,168	,228		13,918	,000
	Emotion_neg	,029	,152	,025	,192	,848

a. Variable dépendante : QualiteEXP

- Hypothèses 4 : régression linéaire

→ Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	Emotion_neg ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : QualiteEXP

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,025 ^a	,001	-,017	,67440

a. Prédicteurs : (Constante), Emotion_neg

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,017	1	,017	,037	,848 ^b
	de Student	26,379	58	,455		
	Total	26,396	59			

a. Variable dépendante : QualiteEXP

b. Prédicteurs : (Constante), Emotion_neg

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,953	,628		3,111	,003
	Emotion_pos	,281	,139	,256	2,019	,048

a. Variable dépendante : QualiteEXP

- Hypothèse 5 : régression linéaire

➔ Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	QualiteEXP ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : Recommandation

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,262 ^a	,069	,052	,569

a. Prédicteurs : (Constante), QualiteEXP

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,383	1	1,383	4,266	,043 ^b
	de Student	18,800	58	,324		
	Total	20,183	59			

a. Variable dépendante : Recommandation

b. Prédicteurs : (Constante), QualiteEXP

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	3,882	,363		10,694	,000
	QualiteEXP	,229	,111	,262	2,065	,043

a. Variable dépendante : Recommandation