

---

## FICHE SAVOIRS N° 1

### LES CONSEILS DE PRÉSENTATION ET DE RÉDACTION D'UN QUESTIONNAIRE

---

- Il faut un **titre précis**, pouvant contenir la mention « questionnaire d'enquête » : en lisant le titre, la personne enquêtée doit immédiatement être renseignée sur l'objet, le contenu de l'enquête.
- Une **introduction** est indispensable (directement sur le questionnaire ou dans une lettre d'accompagnement afin d'informer sur l'identité de l'émetteur, les enquêteurs ; les objectifs de l'enquête qui est menée ; l'utilisation qui sera faite des réponses et les garanties apportées visant à rassurer la personne enquêtée et s'assurer du sérieux et du professionnalisme de l'enquête...
- Le questionnaire doit être conçu avec le souci de faciliter leur remplissage (par les enquêtés) jusqu'au bout. Il convient de les inciter à répondre, de les **impliquer** le plus possible (en utilisant des formulations et visuels adaptés notamment) et bien entendu de les **remercier**.
- Parmi les **garanties** apportées, une réflexion sur l'**anonymat** du questionnaire est nécessaire ; et les **droits reconnus** par la loi Informatique et Libertés doivent être mentionnés (là encore, il va s'agir de rassurer les enquêtés, notamment si des données nominatives sont collectées).
- Le **nombre de questions doit être convenable (ni trop important, ni pas assez)**, pour ne pas lasser et pour permettre une crédibilité de l'enquête. Ces questions doivent être **numérotées**, afin de permettre à l'enquêté d'estimer le temps nécessaire pour remplir le questionnaire (et donc se mettre à sa disposition...), et afin de faciliter le dépouillement par la suite.
- La personne enquêtée doit trouver un intérêt, de la satisfaction à remplir le questionnaire ; elle doit avoir l'impression que les questions se suivent dans un ordre logique, cohérent ; elle doit répondre de façon plaisante avec le moins de contrainte possible.  
Un **certain classement des questions, par catégories/thèmes**, peut donc faciliter la lecture et le remplissage du questionnaire.
- **Le questionnaire doit commencer par des questions faciles** (par exemple des questions d'identification...) : il ne faut pas décourager la personne interrogée, mais au contraire la mettre en confiance. Les questions faciles peuvent permettre de « détendre l'atmosphère », d'inciter à progresser dans le remplissage du questionnaire. Il n'est pas souhaitable de commencer par des questions impliquant une prise de position forte ou faisant référence à des sujets sensibles...

## TOME 2. Méthodologies d'investigation

### *Thématique 4 : Questionnaire d'enquête*

- S'il y a une **question délicate ou difficile**, il faut plutôt la placer avec stratégie et intelligence au sein du questionnaire...
- La personne enquêtée ne doit pas « s'ennuyer » lors du remplissage du questionnaire (ce qui pourrait la conduire à abandonner en cours de remplissage ou à « bâcler » l'enquête). Il est donc judicieux de **varier les types de questions pour** ne pas bloquer/freiner la personne interrogée :
  - en fonction de leur contenu (questions de faits/d'opinions) ;
  - en fonction de leur forme (questions ouvertes/fermées).
- Les **types de réponses proposées** dans les questions fermées ou encore les **modalités de remplissage** du questionnaire (cocher, entourer, classer, ordonner, rayer...) doivent aussi être **variés** et conçues stratégiquement (sans pour autant nécessiter un changement à chaque question !). Il convient de ne pas oublier d'indiquer ces modalités (« Cochez la ou les bonnes réponses ») afin de ne pas avoir de mauvaise surprise lors du dépouillement.
- Pour certaines questions, il peut être nécessaire de **prévoir la possibilité d'absence de réponse ou d'opinion** (« Sans avis » ; « Ne sais pas » ; « Ne se prononce pas »).
- Pour compléter les informations données et permettre à l'enquêté de s'exprimer en toute liberté, une **question ouverte en fin de questionnaire** peut permettre de développer un propos, présenter des remarques et suggestions.
- Il faut rédiger des **questions claires et faciles à comprendre** : si l'enquêteur ne comprend pas lui-même, il y aura un problème... Il convient de bien penser, lors de la conception du questionnaire, au futur dépouillement et à ses limites éventuelles.
- On peut utiliser, pour formuler une question, aussi bien une **forme interrogative directe** (Pensez-vous ? Combien... ?) qu'**indirecte** (Citez, Nommez, Classez...).
- En lisant le questionnaire, la personne enquêtée doit **percevoir la motivation des enquêteurs** : la rédaction sera le reflet de l'intérêt porté à l'enquête et donnera envie de répondre... ou non !

<p><b>Le questionnaire doit être facile à lire et à comprendre</b></p>	<p><b>Le questionnaire doit être facile à remplir</b></p>
<p>Il faut un <b>titre précis, judicieusement placé</b>.</p> <p>Il faut <b>numéroter les questions</b> de manière simple.</p> <p>Il faut <b>aérer</b> le questionnaire ; espacer les questions et <b>occuper correctement l'espace</b>.</p> <p>Il faut <b>mettre en évidence les points importants</b> (souligner, utiliser des couleurs, mettre des caractères en gras, en italique...).</p> <p>Il faut « <b>aligner</b> » les cases à cocher ; <b>aligner les réponses</b> ; faire attention à l'<b>esthétique</b>... : il s'agit de rendre le questionnaire attractif et plaisant dès le premier regard.</p> <p>Il faut choisir avec intelligence les <b>caractères typographiques</b>, les <b>polices utilisées</b>, les <b>couleurs</b> des textes (en fonction notamment du public ciblé), et veiller à la <b>Lisibilité</b>.</p> <p>Des <b>images</b> peuvent être insérées (si elles ont un intérêt) pour renforcer l'attractivité, en fonction du public ciblé.</p> <p>Il faut donner au questionnaire un aspect cohérent, uniforme : <b>soigner la présentation ainsi que l'occupation de l'espace</b>.</p> <p>Il convient de <b>regrouper les questions d'identification et de les placer</b> soit en début, soit en fin de questionnaire.</p> <p>Il convient de <b>grouper les questions relatives à un même sujet</b> en différentes parties judicieusement réfléchies et intitulées.</p> <p>Il faut réfléchir au <b>format du questionnaire</b> (A4 ? nombre de pages ? recto/Verso ?) ; à <b>sa forme et à son mode de transmission</b> (questionnaire disponible en ligne ? questionnaire papier ?)</p> <p>L'efficacité doit passer avant la fantaisie, mais le questionnaire ne doit pas être austère non plus... Le remplir doit se révéler plaisant...</p>	<p>Il faut laisser à la personne enquêtée la <b>place suffisante pour répondre</b>.</p> <p>Pour les <i>questions fermées</i>, on peut utiliser des cases, qui pourront être cochées ; des réponses à entourer...</p> <p>Pour les <i>questions ouvertes</i>, on peut utiliser des points de conduite, des traits pleins très fins, des encadrés adaptés à la longueur supposée des réponses...</p> <p>Il faut inscrire les <b>consignes de remplissage</b> de manière précise, claire et visible : « cochez la case correspondant à votre réponse » ; « Classez de 1 à 5, 1 étant le moins important... » ; « Rédigez votre réponse de la manière la plus concise possible »...</p> <p>Penser à utiliser des <b>questions filtres</b> (avec des consignes claires) pour éviter à la personne enquêtée de perdre du temps en lisant des questions qui ne la concernent pas.</p>