



SAVOIR TRANSVERSAL COMMUNICAITON →

L'ENQUETE PAR QUESTIONNAIRE

DEFINITION

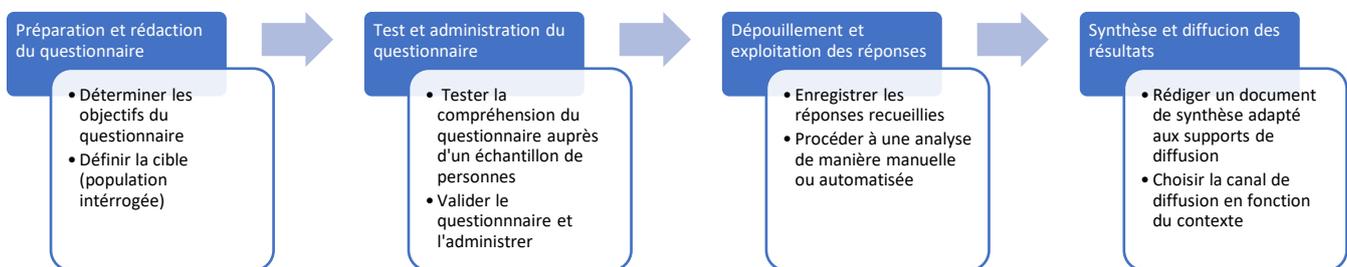
L'enquête par questionnaire constitue un outil de communication pour collecter des informations. Il peut être réalisé à destination des clients internes et/ou externes, notamment dans le cadre de la gestion de la relation client.

Les informations recueillies sont représentées sous la forme de résultats quantitatifs.

La démarche pour réaliser une enquête par questionnaire comprend plusieurs étapes.

ETAPES DE L'ENQUETE

Il convient de respecter une certaine méthodologie qui peut être représentée comme suit :



MODES D'ADMINISTRATION DU QUESTIONNAIRE

Administrer un questionnaire désigne la manière dont on va procéder pour obtenir les réponses aux questions de la cible définie.

Le choix d'un mode d'administration va avoir un impact sur le taux de retour (rapport entre le nombre de réponses obtenues et le nombre de personnes interrogées) du questionnaire, la qualité des réponses données, les freins éventuels pour répondre. Il est donc important de bien choisir le mode d'administration pour obtenir des réponses fiables et les plus complètes possibles.

Les questionnaires d'enquête sont auto-administrés si la personne interrogée est seule devant le questionnaire à remplir (courrier, internet ou intranet) ou réalisés par enquêteur si ce dernier pose lui-même les questions et note les réponses (en face à face ou par téléphone).

REDACTION DU QUESTIONNAIRE

Dans un questionnaire d'enquête, on retrouve 3 parties essentielles : l'introduction, le corps du questionnaire et la conclusion.

L'introduction consiste à présenter les objectifs de l'enquête et les raisons d'y répondre. Elle peut aussi indiquer la durée de l'enquête et rappeler l'anonymat des réponses données.

Le corps du questionnaire regroupe les questions de manière structurée et hiérarchisée. Il convient de diversifier le type de questions posées (voir typologie ci-dessous).

Il est nécessaire aussi de prévoir une question ouverte à la fin du questionnaire pour recueillir les remarques ou suggestions éventuelles complémentaires.

La conclusion permet de remercier les personnes interrogées qui ont pris de leur temps pour répondre au questionnaire. Dans le cas d'un questionnaire auto-administré, il est important d'expliquer les modalités de retour du questionnaire : date limite, lieu de dépôt...)

La conclusion est aussi l'occasion de rappeler les droits relatifs à la loi informatique et libertés (CNIL) sur la collecte des données personnelles.

TYPOLOGIE DES QUESTIONS DANS LE QUESTIONNAIRE

Type de questions	Définition
Question fermée	Entraine une réponse binaire par oui ou par non
Question à choix multiple	Propose plusieurs réponses possibles
Question filtre	Invite à répondre à la question par oui ou non pour passer à un numéro de question suivante déterminée
Question hiérarchique	Consiste à numéroter par ordre croissant ou décroissant les réponses
Question à échelle	Consiste à noter sur une échelle de notes (1à 10) ou d'appréciations (pas bon, bon, très bon...)
Question ouverte	Permet à la personne interrogée de répondre librement

DEPOUILLEMENT DU QUESTIONNAIRE

Les applications spécialisées utilisent le traitement automatisé. A défaut, le dépouillement peut être manuel.

On distingue 2 types d'analyse des questions :

- Le tri à plat : analyse des réponses d'une seule question
- Le tri croisé : analyse croisée des réponses à 2 questions

La présentation des résultats de l'analyse se fait sous forme de graphiques pertinents.

Ainsi, les histogrammes, les diagrammes à secteur ou les courbes seront à utiliser en fonction des informations que l'on souhaite représenter (évolution, répartition, comparaison...)

RAPPORT D'ENQUETE

Il présente les objectifs de l'enquête et la population concernée, la méthodologie et les résultats commentés. Il intègre ou accompagne des tableaux et/ou des graphiques de résultats.

Le choix du support du rapport doit être adapté au contexte : document Word, Excel ou Powerpoint en fonction du ou des destinataires de ce rapport.