



FICHE MÉTHODE

Questionnaire

Retrouvez toutes les fiches en intégralité avec les liens actifs



Les enquêtes permettent de collecter des informations auprès d'un ensemble d'individus ou population. L'étude d'une population permet de mesurer la fréquence d'apparition d'un ou plusieurs caractères.

Définition: c'est une liste de questions écrites ou orales pour obtenir une réponse sur un thème donné.

Le questionnaire doit être:

- simple (éviter les questions ambiguës);
- concis (éviter les questions inutiles, redondantes);
- attractif pour maintenir l'intérêt des personnes;
- réfléchi pour permettre un dépouillement rapide;
- testé avant d'être diffusé.

La présentation doit être claire, structurée, aérée.

| | | |
|--------------------------------------|--|---|
| Émetteur | Il doit être immédiatement repérable. | |
| Titre | Il doit être significatif et attrayant. Éviter « questionnaire » ou « enquête » trop inquisiteurs. | |
| Introduction | <p>Elle est nécessaire si le questionnaire est rempli par l'enquêté. Elle est brève, dynamique.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Citer le nom de l'organisme; • préciser les objectifs de l'enquête et son intérêt; • préciser le temps de réponse nécessaire; • donner les consignes nécessaires (modalités de remplissage et de retour). <p>Sinon l'introduction est faite par courrier ou oralement.</p> <p>Le questionnaire doit être structuré par thèmes.</p> | |
| Questions | <p>Les 1^{res} questions l'accroche</p> | <p>Elles permettent de mettre en confiance l'interviewé. Des questions faciles, claires valorisent l'enquêté (on le fait parler de lui, de ses motivations, de ses problèmes, de ses besoins).</p> |
| | <p>Les questions essentielles indispensables pour l'entreprise</p> | <p>Leur ordre est choisi avec soin. Elles sont classées par thème afin d'améliorer la clarté et de faciliter le dépouillement. L'ordre logique comporte un risque. L'interviewé peut essayer de se mettre en valeur et ne pas vouloir se contredire. Il est parfois plus judicieux de dissimuler les questions importantes. On termine par les questions ouvertes.</p> |
| Caractéristiques de l'enquête | <p>Les questions personnelles L'identification</p> | <p>Placées en fin de questionnaire, elles évitent le réflexe de rejet face aux questions ressenties comme inquisitrices. Un questionnaire anonyme assure la sincérité des réponses. Certaines caractéristiques sont indispensables pour établir des statistiques (sexe, profession, âge, CSP...).</p> |

| | | | | | | | | | |
|--------------------------|--|---|---------------------------|-----------------------|---|------------------------|--|--------------------------|---------------------------|
| Cotation | On peut faire réaliser des pointages: <ul style="list-style-type: none"> • soit dans une colonne; <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td style="text-align: center;">Oui</td> <td style="text-align: center;">Non</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> • soit sur une échelle ou peigne. | Oui | Non | | | | | | |
| Oui | Non | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| Cases à cocher | Elles doivent être alignées verticalement pour faciliter le remplissage et le dépouillement. | | | | | | | | |
| Renvoi | (1) Il donne des consignes de mises à jour. | | | | | | | | |
| Aspect matériel | Le questionnaire doit faire l'objet d'une attention toute particulière afin de susciter l'envie de répondre. Les principaux atouts d'un bon document d'enquête sont: | | | | | | | | |
| | <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%;">le papier</td> <td>qualité, couleur, format.</td> </tr> <tr> <td>la typographie</td> <td>polices de caractères, lisibilité de l'imprimé (aligner les cases, les lignes, les colonnes), utilisez différentes couleurs...</td> </tr> <tr> <td>la mise en page</td> <td>aspect esthétique (titres, sous-titres, zones...).</td> </tr> <tr> <td>les illustrations</td> <td>logos, dessins, images...</td> </tr> </table> | le papier | qualité, couleur, format. | la typographie | polices de caractères, lisibilité de l'imprimé (aligner les cases , les lignes, les colonnes), utilisez différentes couleurs... | la mise en page | aspect esthétique (titres, sous-titres, zones...). | les illustrations | logos, dessins, images... |
| | le papier | qualité, couleur, format. | | | | | | | |
| | la typographie | polices de caractères, lisibilité de l'imprimé (aligner les cases , les lignes, les colonnes), utilisez différentes couleurs... | | | | | | | |
| la mise en page | aspect esthétique (titres, sous-titres, zones...). | | | | | | | | |
| les illustrations | logos, dessins, images... | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| Remerciements | En début ou en fin de questionnaire. Ils sont indispensables. L'enquêteur écoute et note les remarques complémentaires éventuelles. | | | | | | | | |

Il faut **tester un questionnaire** pour vérifier si les questions sont bien formulées, si l'on n'a pas fait d'omissions, de redondances et si certaines questions ne sont pas inutiles, c'est une garantie de réussite.

● La construction du questionnaire

Il est indispensable d'être méthodique, il ne faut pas se lancer dans la rédaction des questions sans réfléchir. Il faut donc:

- dresser la liste des thèmes à aborder et les classer;
- définir pour chaque thème les informations à rechercher;
- ordonner les questions.

On peut s'aider en bâtissant un tableau:

| Thème | Informations à recueillir | Questions à rédiger |
|-------|---------------------------|---------------------|
| | | |

On peut utiliser la méthode QQQCC:

| Thème | Questions à rédiger |
|----------|--|
| Quoi? | Quel est l'objectif du questionnaire à concevoir? Comment atteindre l'objectif? Quelles sont les informations à faire figurer sur le questionnaire? Quelles sont les informations à recueillir? |
| Quand? | Quand sera-t-il diffusé? Quand sera-t-il collecté? |
| Où? | Où sera-t-il diffusé? Où sera-t-il traité? |
| Qui? | Qui conçoit le questionnaire? À qui est-il destiné? Qui procédera à la collecte? |
| Comment? | Comment ordonner les renseignements? Quels types de questions adopter? ouvertes? fermées? Quelle présentation, quel format et quel papier choisir? |
| Combien? | Combien de questionnaires? Quel est le budget? |

● Les formes de questions

En fonction de la nature des réponses souhaitées, il faut choisir la formulation de la question.

| | |
|--------------------------------------|---|
| <p>Questions fermées</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Simples, elles impliquent un « oui » ou « non » et en plus « ne sait pas » ou « sans opinions ». Elles permettent de classer rapidement la réponse dans une catégorie fixée à l'avance. Il n'est possible d'obtenir que des réponses objectives simples. Exemple: aviez-vous déjà reçu l'agenda les années précédentes? • À choix multiples, la réponse doit être choisie parmi une liste. Elles limitent les réponses, mais peut être la cause de biais, l'enquêté étant influencé par les seules réponses possibles. La réponse « autre » permet d'enregistrer une réponse atypique. Exemple: utilisation de l'agenda: <input type="checkbox"/> vous ne l'utilisez pas. <input type="checkbox"/> vous l'utilisez une fois par semaine. <input type="checkbox"/> vous l'utilisez quotidiennement. • Entraînant un classement, mêmes appréciations. Exemple: qu'attendez-vous d'un agenda? Classez les qualités de 1 à 4. <input type="checkbox"/> un support pour noter vos rendez-vous. <input type="checkbox"/> un pense-bête. <input type="checkbox"/> un outil d'information... <input type="checkbox"/> un moyen de gérer votre temps. • Sous forme d'échelle d'évaluation, mêmes appréciations. Exemples: <ul style="list-style-type: none"> • La différenciation sémantique <input type="checkbox"/> Bien <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Mauvais • L'échelle de Likert <input type="checkbox"/> Pas d'accord <input type="checkbox"/> Neutre <input type="checkbox"/> D'accord • Les visages ☺ Bien ☺ Assez bien ☹ Mal • L'échelle de Stapel 1 Mal 2 ABien 3 Bien 4 TBien • L'échelle d'Osgood Laid 1 2 3 4 5 6 7 8 Beau • Numérique Notez de 1 à 3, ou 5, ou plus <p>Pour ces questions, les niveaux doivent être en nombre pair pour éviter la concentration des réponses en position médiane; de même écarter si possible l'appréciation « moyen ».</p> <p>Les réponses aux questions fermées doivent être données en cochant une case ou en portant un chiffre dans une case. La pratique des mentions à barrer est source d'erreurs et doit être écartée.</p> |
| <p>Questions ouvertes</p> | <p>La réponse est libre. La formulation de la question est délicate si l'on ne veut pas heurter ni influencer. Cette question apportera un grand nombre d'informations mais le dépouillement sera long et complexe.</p> |
| <p>Questions filtres</p> | <p>Elles permettent par recoupage de vérifier la cohérence des réponses. Exemple: Lisez-vous « jonction »? De quoi parle « jonction »?</p> |
| <p>Questions à aiguillage</p> | <p>Elles orientent la personne. Exemple: si vous répondez oui à la question A passez à la question D.</p> |