
RESSOURCE ÉTUDIANTS N° 6
LES TYPES DE QUESTIONS D'UNE ENQUÊTE
PAR QUESTIONNAIRE
(Questions 12 à 14 - pages 76 et 77)

À visualiser sur le lien suivant :

<https://www.soft-concept.com/surveymag/types-de-questions-enquete-par-questionnaire.html>

Les types de questions d'une enquête par questionnaire

Par Gérard Danaguezian, Soft-concept.com

L'enquête par questionnaire a pour but de récolter des informations claires et précises. Ces informations peuvent être de natures différentes, se rapportant à des goûts et préférences, des avis, des sentiments ou des renseignements spécifiques à chaque individu. Pour capter ce flux d'informations très distinctes, **le questionnaire peut comporter différents types de questions**. Selon l'information désirée, le chargé d'étude va privilégier une catégorie de question plutôt qu'une autre. On distingue **deux grandes catégories de questions : les questions fermées et les questions ouvertes**. La première catégorie consiste à proposer au répondant un choix de réponses préalablement définies par l'enquêteur. La seconde catégorie vise à laisser l'interviewé répondre librement à la question.

Si les questions ouvertes sont plutôt favorables à des interviews en face-à-face, seul ou en groupe, les enquêtes par téléphone, internet ou sur terminaux mobiles font la part belle aux questions fermées afin de faciliter le traitement des réponses pour des raisons de praticité et de traitement des réponses.

En effet, les questions fermées permettent d'automatiser l'analyse des données alors que les réponses aux questions ouvertes nécessitent un travail de ressaisie et de traitement manuel.

Nous allons dans cet article, exposer les divers types de questions en observant quels genres d'analyses il est possible d'en tirer et comment peut-on les présenter au mieux pour rendre un questionnaire attractif notamment sur les supports digitaux qui offrent des possibilités très créatives.

Les questions qualitatives

• Les questions qualitatives à réponses uniques

Parmi les différentes catégories de questions utilisées dans les enquêtes, les questions de type qualitatif sont les plus courantes. La personne interrogée se voit proposer une liste de réponses et doit en choisir une ou plusieurs. Cette notion de réponse unique ou multiple doit d'ailleurs être précisée dans le questionnaire, pour éviter toute ambiguïté. Le succès de ces questions qualitatives vient de leur facilité de traitement. L'utilisateur obtient en résultat des tableaux de répartition simples ou croisés des répondants sur les différentes réponses proposées. De nombreux traitements statistiques sont également applicables facilement et un tas de graphiques peuvent améliorer la présentation des résultats (camembert, histogrammes, courbes, barres horizontales, box-plot V, escaliers, aires...). Toutefois, ce type de questions exige d'avoir prévu à l'avance toutes les réponses possibles à la question, ou de recodifier a posteriori les réponses "autres" recueillies (voir page 3). Dans le type qualitatif, on distingue plusieurs sortes de questions. La plus simple de toutes est la question qualitative dichotomique qui accepte comme seule et unique réponse entre deux propositions. Ces propositions pour ce type de questions sont généralement des affirmations ou négations

TOME 2. Méthodologies d'investigation

Thématique 4 : Questionnaire d'enquête

comme « oui » et « non » ou « vrai » et « faux » mais peuvent aussi être en rapport avec des questions signalétiques comme le sexe.

Les questions qualitatives à réponse unique multichotomiques se divisent en deux genres :

- Le premier est la question qualitative nominale visant à sélectionner une proposition parmi d'autres. La réponse sera une information spécifique (exemple : quelle est votre marque de chocolat préférée ?). On pratique généralement une rotation des réponses pour que l'ordre n'influence pas les répondants et qu'ils sélectionnent la même variable.
- Les questions qualitatives ordinales sont, elles, des échelles de mesure qui permettent de connaître l'intensité d'un sentiment, d'une opinion, d'un goût... Il est d'usage d'établir un ordre de réponses allant des plus positives au plus négatives (par exemple très satisfait, satisfait, peu satisfait, pas du tout satisfait).

Il existe plusieurs échelles de mesures pour les questions ordinales dont l'échelle de Likert. Cette échelle est la plus connue et utilisée : elle qualifie l'intensité d'un sentiment, d'une attitude, d'un ressenti vis-à-vis de stimuli (produit, marque publicité...). Lorsque l'échelle de réponses est impaire, on permet au répondant de n'exprimer aucun avis alors que les échelles paires le forcent à faire un choix soit positif, soit négatif. Ainsi, l'enquêteur peut attribuer une note et faciliter le traitement de son enquête. Les autres échelles que sont : l'échelle à support sémantique de Thurstone et l'échelle sémantique différentielle d'Osgood ont des usages plus spécifiques. La première insiste davantage sur l'intensité du ressenti alors que la seconde oppose deux propositions contraires entre lesquels le répondant doit se situer.

• **Les questions qualitatives à réponses multiples**

Les questions qualitatives à réponses multiples peuvent être illimitées ou limitées. Elles permettent une richesse de collecte et une certaine liberté pour le répondant qui peut être à double tranchant s'il cela l'induit à sélectionner des réponses inconnues. Il est important de préciser au répondant le nombre de réponses qu'il peut donner.

Les questions qualitatives ordonnées

Sur la base d'une question qualitative à réponses multiples limitées, il est possible de concevoir un classement hiérarchique qui permet d'ordonner les réponses pour donner au choix un ordre de préférence ou d'importance en instaurant un minimum et un maximum de réponses à fournir.

L'usage habituel est de classer les réponses de la meilleure à la moins bonne et d'empêcher les ex-aequo

TOME 2. Méthodologies d'investigation

Thématique 4 : Questionnaire d'enquête

Classez ces styles musicaux par ordre de préférence (4 au maximum) :

	1	2	3	4
Chansons françaises	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rock'N'Roll	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Musique classique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Jazz	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Musique d'Opéra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pop Rock	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hard Rock	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Métal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hip Hop	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reggae	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

• Les questions qualitatives en tableau

Les questions qualitatives peuvent être regroupées dans un même tableau à condition bien sûr qu'elles aient des libellés de réponses identiques. Ce procédé permet d'obtenir un gain de place très conséquent qui va faciliter la saisie des réponses d'une part, et le traitement des résultats d'autre part. On l'utilise souvent lorsque l'on demande le degré de satisfaction sur une série de points distincts.

Quelle est votre satisfaction concernant :

	Très satisfait	Satisfait	Plutôt satisfait	Pas satisfait du tout
L'accueil	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'ambiance	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le choix des plats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
La température des plats	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le goût	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'attente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le service	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mise en page des questions qualitatives

Une présentation soignée des questions est une condition importante à la bonne saisie des réponses. Une question qualitative peut se présenter sous plusieurs formes. La plus connue est bien évidemment la case à cocher qui est utilisée sur tous les supports d'enquêtes et notamment la seule méthode de réponses sur les formats papier pour les questions fermées.

TOME 2. Méthodologies d'investigation

Thématique 4 : Questionnaire d'enquête

Aujourd'hui, sur les supports digitaux, des logiciels d'enquêtes comme NET-Survey permettent d'apporter de nombreuses formes différentes aux questions qualitatives :

- la liste déroulante : elle permet un gain de place conséquent lorsque la liste de réponses est importante comme pour les données signalétiques (lieux, tranches d'âge, profession...)

Votre profession :

Agriculteurs exploitants
Artisans/Commerçants/Chefs d'entreprise
Cadres, professions intellectuelles supérieures
Professions intermédiaires
Employés
Ouvriers
Retraités
Enseignants
Etudiants
Chômeurs
Inactifs

- Le curseur : il est généralement utilisé pour donner une évaluation où une intensité d'opinion ou de sentiment. Dans ce cas-là, la réponse écrite n'apparaît pas forcément, il est donc important de choisir le curseur le mieux adapté à vos variables.



- les images : les réponses peuvent être assimilées à une image *map* pour personnaliser le questionnaire et le rendre plus ludique. Il sera beaucoup plus aisé de présenter un questionnaire à un enfant où les réponses sont des images.



TOME 2. Méthodologies d'investigation

Thématique 4 : Questionnaire d'enquête

- le diaporama : le diaporama est une sorte de liste déroulante avec des images. On l'utilise donc de la même manière, c'est-à-dire lorsque l'on se trouve en présence de nombreuses réponses.



- le bouton : la réponse est incorporée dans un bouton cliquable qui est une forme bien adaptée aux supports tactiles comme les smartphones et les tablettes numériques.



Il existe encore d'autres présentations parfois spécifiques à une catégorie de questions comme les podiums pour les classements hiérarchiques. Certains logiciels d'enquêtes permettent d'incorporer au questionnaire digital des contenus audio ou vidéo pour les soumettre à des remarques ou juste pour illustrer ou étayer la question.

On l'a déjà dit, les questions qualitatives sont fréquentes car elles permettent des analyses poussées. On peut déjà agir sur les réponses qualitatives lors de leur saisie en programmant différents outils tels que les scores, les quotas, l'affichage aléatoire ou encore des branchements entre questions selon les réponses sélectionnées.

Les questions numériques

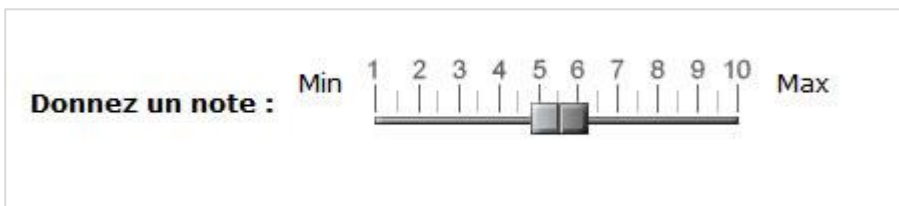
Les questions numériques attendent une réponse chiffrée. Il peut s'agir d'une quantité, d'un âge, d'un prix, d'une note... Il est indispensable, pour obtenir une réponse valable, de bien indiquer l'unité attendue et, lorsqu'il s'agit d'une note, le sens retenu (1 pouvant être la meilleure note ou la moins bonne). Ne pas oublier également d'informer le répondant si les décimales sont autorisées ou pas.

TOME 2. Méthodologies d'investigation

Thématique 4 : Questionnaire d'enquête

Attention : avant de retenir le type numérique pour une question, il faut se demander si la personne interrogée pourrait ou voudrait bien donner une valeur précise à cette question. S'il s'agit d'une note, ce sera sans doute le cas. En revanche, pour des questions comme l'âge, le revenu ou la fréquence d'un comportement, il est préférable de proposer des tranches. Il s'agira dans ce cas d'une question qualitative et non plus numérique.

Les questions numériques autorisent encore plus de traitements statistiques que les variables qualitatives (puisqu'on peut les traiter en numériques et les recodifier en qualitatives). Pour les enquêtes digitales, certains logiciels d'enquêtes peuvent présenter la question numérique sous forme de barre de défilement avec curseur.



Les questions textuelles

Les questions ouvertes proposent au répondant de répondre librement à la question, par une ou plusieurs phrases. Ces questions sont très souvent employées par les utilisateurs occasionnels d'enquêtes, qui pensent ainsi capter plus d'éléments en laissant la liberté complète de réponse aux personnes interrogées. Or l'usage des questions ouvertes doit être fait avec précaution car des limites flagrantes apparaissent rapidement :

- Les questions ouvertes systématiques peuvent révéler un manque de préparation de l'enquête et un manque de précision dans les objectifs. Leur utilisation diminue la pertinence générale du questionnaire : les questions fermées sont traitées avec moins de soin et d'esprit d'exhaustivité que nécessaire, puisque la présence des questions ouvertes est censée ramener quand même l'information que l'on a oublié d'aller chercher dans la partie fermée du questionnaire.
- Les questions ouvertes rallongent considérablement l'administration du questionnaire en face-à-face ou au téléphone (écriture ou frappe des réponses). Les enquêteurs sont parfois tentés de raccourcir ou de résumer, pas toujours de manière pertinente, les réponses exprimées.
- Lorsque le questionnaire est rempli manuellement par un enquêteur ou, pire encore, en auto-administré par la personne interrogée, la saisie des réponses manuscrites s'avère souvent fastidieuse en raison d'écritures parfois illisibles. Les risques d'erreurs sont ainsi multipliés.
- Le taux de réponse aux questions ouvertes systématiques est généralement extrêmement faible (de l'ordre de 10%). Il n'est pas rare que les réponses exprimées soient hors sujet, mal formulées (voire incompréhensibles) ou encore sans contenu (ex : «Rien à signaler»).
- En résumé, l'utilisation fréquente de questions ouvertes «générales» dans les études quantitatives, loin d'apporter une information essentielle, génère des pertes de temps importantes et se traduit même parfois par la perte d'informations qu'il aurait été plus simple d'obtenir en structurant mieux le questionnaire.

On privilégiera donc l'emploi de questions fermées bien posées qui apportent beaucoup plus d'éléments exploitables que ces questions ouvertes. Leur usage doit être modéré, en les réservant notamment à un commentaire libre en fin de questionnaire.

• L'enrichissement

Mais les questions ouvertes ont quand même leur utilité dans les enquêtes quantitatives. Simplement, les questions ouvertes doivent être utilisées à bon escient, souvent dans l'objectif d'achever de structurer l'information.

Ainsi, lorsque l'on propose une liste d'items (marque utilisée, magasin fréquenté, caractéristique recherchée, pays d'origine), le fait de proposer une réponse « Autre, à préciser... » permet de collecter des items complémentaires non prévus initialement. La liste initiale est généralement incomplète parce qu'il était impossible de balayer a priori tout l'univers des réponses possibles. Dans ce cas, la question est semi-ouverte (ou semi-fermée). Des logiciels d'enquêtes comme Ethnos et NET-Survey permettent de gérer l'ajout dynamique des nouvelles réponses lors de la saisie. Cette fonctionnalité est appelée « Enrichissement ».

Une réponse ainsi ajoutée sera proposée lors de la saisie du questionnaire suivant et pourra être cochée. Cela accélère la saisie et évite de retaper des libellés identiques avec des orthographes différentes. Le codage se fait en quelque sorte en direct et les questions ainsi enrichies peuvent être traitées comme les autres questions fermées.

Bien entendu, il est généralement possible de revoir les réponses ajoutées pour procéder éventuellement à un regroupement avant le traitement.

Les questions de types Date et Heure

• Questions de type Date

Les questions de type Date, bien qu'ayant un usage évident, peuvent s'avérer vraiment utiles lors de la phase de traitement des réponses pour par exemple procéder à des tris inter-vagues. Des logiciels comme Ethnos ou Net-Survey permettent d'enregistrer la date automatiquement (lors de la validation des réponses) au choix du poste serveur ou du poste client ce qui peut être pratique en cas de décalage horaire.

Les questions Date peuvent prendre en compte la date précise avec par exemple une sélection à l'aide d'un calendrier, les années, le mois ou encore le jour ou encore accepter des réponses comprises dans un intervalle précis.



• Questions de type Heure

La question de type Heure possède à peu près les mêmes caractéristiques comme l'enregistrement automatique à partir du poste serveur ou du poste client. Mais son utilité est autre car elle peut au choix donner une information sur l'heure de saisie ou indiquer le temps de saisie des répondants en plaçant deux questions Heure à chaque extrémité du questionnaire.

Les questions calculées

Le type calculé correspond à une utilisation plus avancée, utile notamment dans le cas des questionnaires administrés et saisis en direct au téléphone, sur Internet ou encore sur les terminaux mobiles comme les smartphones et tablettes numériques.

Les questions de type calculé prennent automatiquement des valeurs en fonction des réponses données aux questions précédentes et qui peuvent permettre ainsi d'orienter la suite du questionnaire. Ainsi, on peut demander à une personne qui a donné des évaluations très mauvaises à une série d'items, plus de détail sur ce qui motive son appréciation très négative. Ce cheminement sera proposé automatiquement par le logiciel d'enquêtes. Les questions date et heure quant à elles peuvent être automatiques et cachées pour par exemple calculer la durée moyenne d'administration du questionnaire.