

# La conception d'un questionnaire





# Outils et méthodes de recueil d'information

On distingue trois méthodes:

- L'enquête par questionnaire
- L'entretien
- L'observation



# L'enquête par questionnaire

## 1. Définition

Une enquête par questionnaire est une recherche méthodique d'informations reposant sur des questions et des témoignages et, qui une fois analysés, permettront le plus souvent, de mieux connaître une situation pour mettre en place ou évaluer une action



## 2. Les étapes de l'enquête par questionnaire (voir schémas)

La réalisation d'une enquête compte un certain nombre d'étapes:

### ■ ► **au cours de la phase préliminaire**

Le questionnement et le problème posé, l'objectif de l'enquête et son objet, les hypothèses qui vont permettre de réaliser les questions, la population de l'enquête

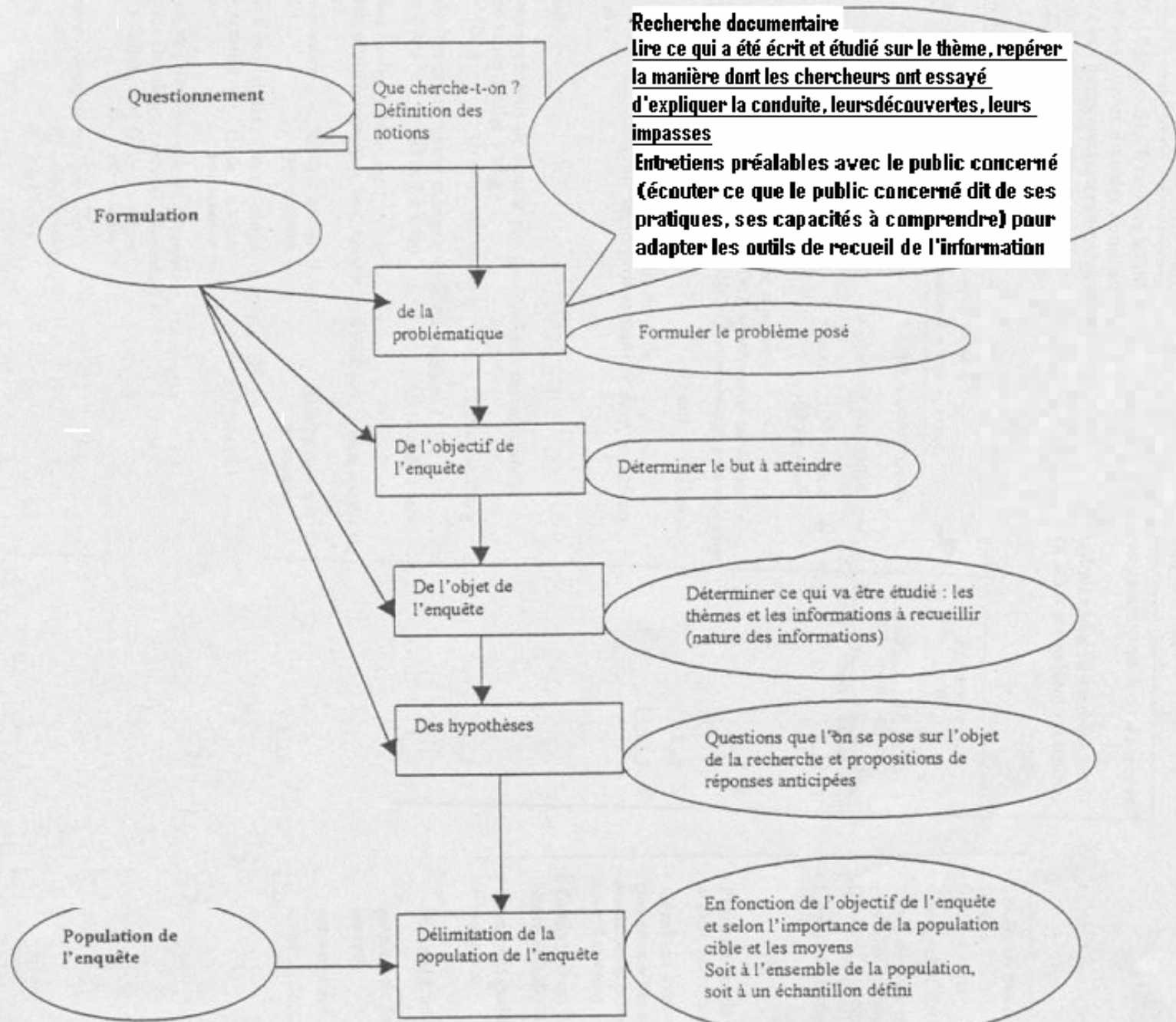
### ■ ► **au cours de la phase opérationnelle**

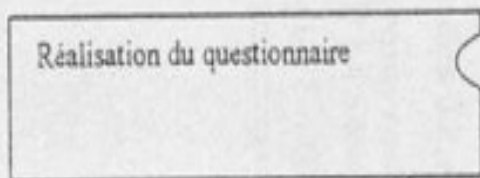
La réalisation du questionnaire, le test, le choix du mode d'administration, le traitement des données

# Les étapes l'enquête par questionnaire

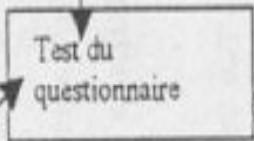
P  
H  
A  
S  
E

P  
R  
E  
L  
I  
M  
I  
N  
A  
I  
R  
E

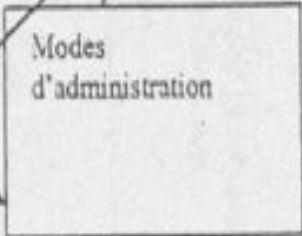




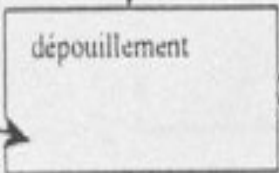
Choix des questions (questions ouvertes, questions fermées). Conception (rédaction, présentation)



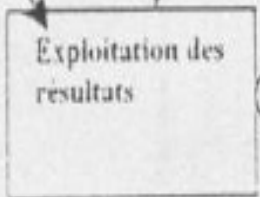
Vérifier si la structure et l'agencement du questionnaire sont adaptés



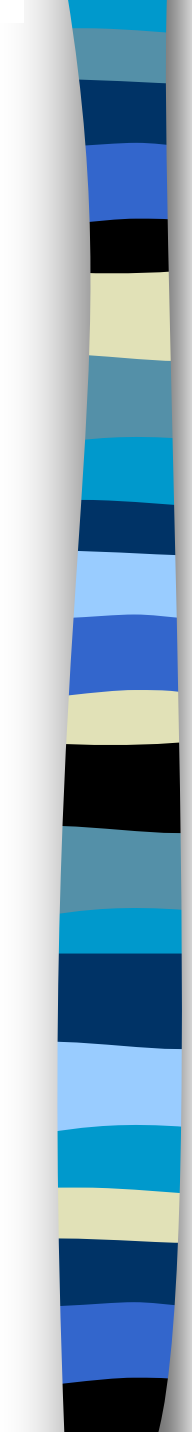
Administration directe (questionnaire rempli par l'enquêté)  
Administration indirecte (l'enquêteur pose les questions à la personne interviewée)

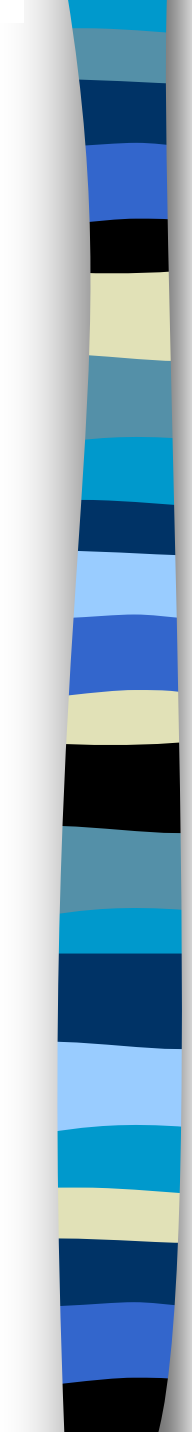


Comptage des réponses : traitement manuel (nombre restreint de questionnaires) ou informatique)  
Tri à plat ou tri croisé



**Analyse des résultats: présentation des données statistiques, commentaires**  
**rédaction du rapport d'enquête: présentation de l'enquête, des résultats bruts, des conclusions, des annexes (questionnaire, tableau des résultats bruts)**

- 
- Le questionnaire est préétabli et renferme un certain nombre de questions précises, claires et exposées par écrit.
  - insister sur le problème de la "**communicabilité**" du questionnaire.
  - Comment construire des questionnaires valables et éviter certaines erreurs courantes qui sont susceptibles de "biaiser" le questionnaire
  - décrire les différents types de questions en présentant leurs avantages et leurs inconvénients respectifs,

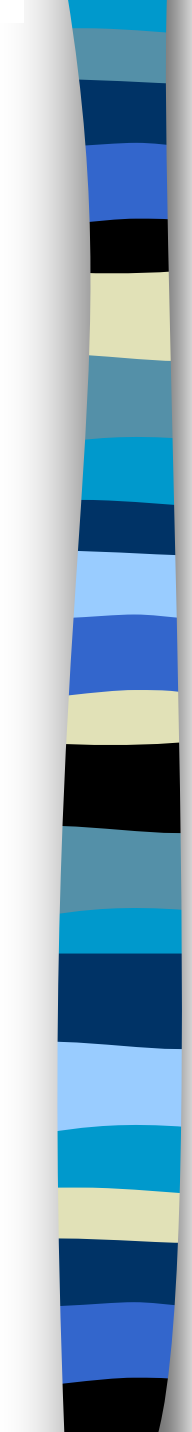
- 
- insister, enfin, sur le contenu de la lettre d'accompagnement qui sera jointe au questionnaire,
  - Le questionnaire constitue un bon instrument de recherche: il permette au chercheur de **communiquer au sujet ses préoccupations scientifiques correctement et sans ambiguïté**
  - le questionnaire doit être **intelligible et communicable**
  - Ainsi, le chercheur pourra obtenir des réponses qui reflètent authentiquement la réalité qu'il cherche à découvrir.

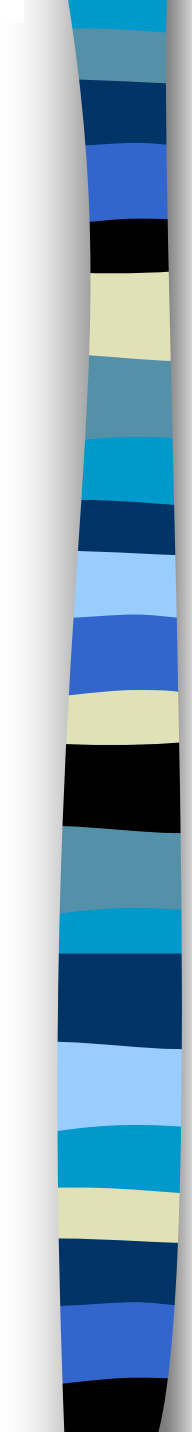




# Problème de la communication

- Comment faut-il formuler les questions pour que le contenu de la communication arrive à sa destination sans la moindre altération ?
- Mauvaise formulation des questions
- Le langage du questionnaire doit être **simple, précis et concis**

- 
- Si le questionnaire étant radicalement inaccessible: utiliser **l'interview** à la place du questionnaire ou charger des enquêteurs qui poseront les questions et enregistreront les réponses obtenues à la place des sujets.
  - le **questionnaire doit être testé avant d'être retenu définitivement et avant de passer à l'enquête: "pré-enquête"**,

- 
- **soupçonner la question,**
  - **transformer la question et l'améliorer pour la rendre plus intelligible.**
  - Le testing du questionnaire est indispensable dans la mesure où il permet de déceler et de corriger les questions mal posées et inaccessibles.
  - **attention: tendance pour le sujet à nier et à cacher ses propres limites,**



## conseils pratiques

- Le vocabulaire doit être très simple et très concis
- La syntaxe doit être claire et directe
- éviter les formes **idiomatiques** et les expressions particulières
- Exemples, on dit:
  - **qu'il pleut "chiens et chats"** (it rains cats and dogs)
  - "**encre sur papier** ", "**lettre morte**", "noir sur blanc"
- éviter les questions "tendancieuses "
  - Le chauffage central existe-t-il depuis longtemps chez vous ?"



■ Préparer le terrain par des questions introductives et procéder progressivement:

"Pensez-vous que le chauffage est indispensable ?" (oui ou non)

"En avez-vous un ?" (oui ou par non)

"Si oui, alors depuis quand ?" (Récemment, longtemps etc...).

■ Il faut aussi que les questions soient précises pour exiger de la part des sujets des réponses précises.

"Quel âge avez-vous ?"

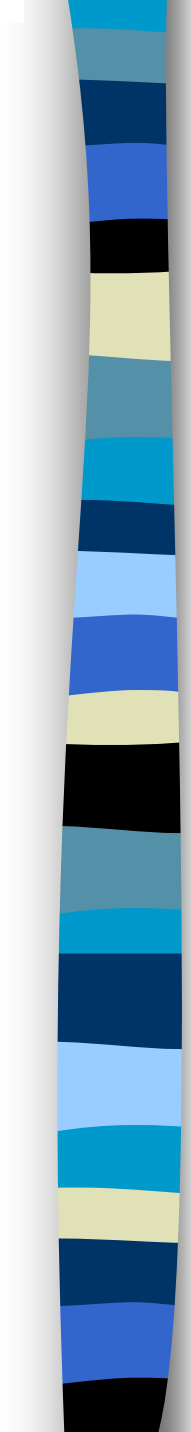
Quel est votre âge exprimé en années ?

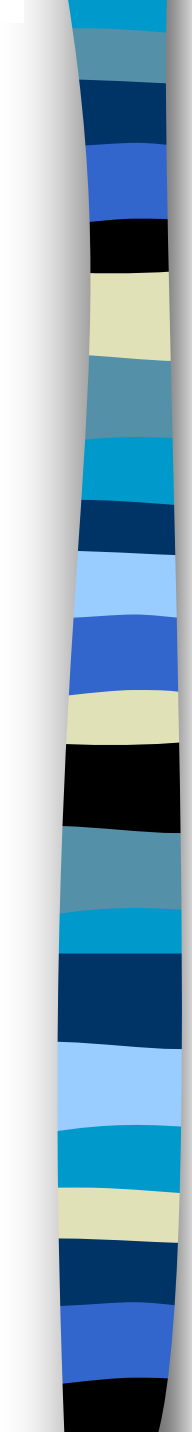
- 
- "quel est votre niveau scolaire ?"

(Ne compter que les années ou les classes entièrement effectuées).

- Eviter de demander au sujet des jugements de valeur car ces jugements sont relatifs et varient d'un individu à un autre. Ainsi, **les échelles de valeurs allant des appréciations les plus défavorables aux appréciations les plus favorables ne peuvent guère renseigner le chercheur sur la valeur réelle et objective de l'objet apprécié.**

**(l'extrapolation du subjectif à l'objectif n'est point justifiable).**

- 
- s'abstenir de demander au sujet de **faire l'impossible** car dans certaines situations, le sujet ne peut pas répondre malgré sa bonne volonté.
  - Eviter aussi les questions trop longues
    - "Avez-vous connu une infirmité qui aurait handicapé votre comportement habituel ? "
    - " Avez-vous connu une infirmité qui n'aurait pas handicapé votre comportement habituel ?"

- 
- L'ordre des questions, lui aussi, importe beaucoup;
  - l'arrangement des questions joue un rôle important surtout dans l'évocation des événements lointains;
  - adopter l'ordre chronologique des événements afin d'aider la mémoire du sujet à retrouver les faits.
  - Enfin, on doit commencer par les questions qui portent sur les petits indices avant de passer aux questions qui intéressent les grands indices:
  - Par exemple, on doit commencer par les questions d'ordre général avant de passer aux questions d'ordre particulier.

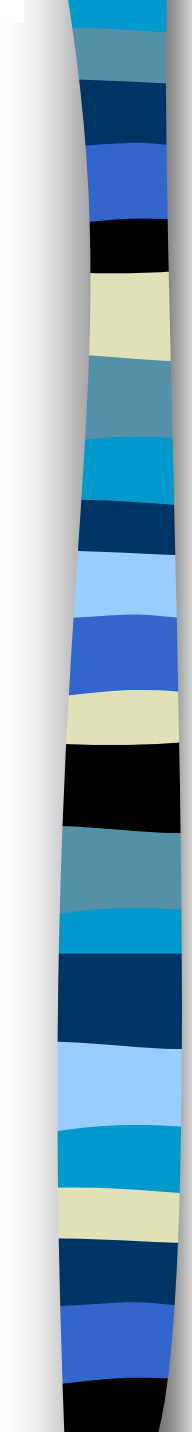


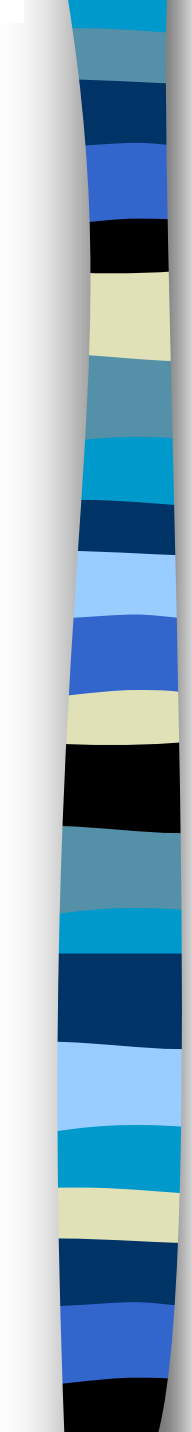


- Eviter également de poser des **questions sèches**

"que pensez-vous ..."; "à votre avis ...", "estimez-vous..", "personnellement, croyez-vous ..." etc.

- Le **sentiment d'infériorité** que peut ressentir tout sujet devant l'enquêteur qui est supposé plus cultivé finit par disparaître et par céder la place à une **situation plus équilibrée et plus égalitaire**

- 
- Le questionnaire ne doit pas être trop long, le nombre de questions dépend en premier lieu et en grande partie de l'enquête et de ses objectifs: renoncer aux questions marginales qui ont un faible rapport avec le problème étudié et insister uniquement sur les questions qui sont en relation avec le vif du sujet.
  - Eviter également les répétitions à moins qu'il ne s'agisse de questions de **recoupement**.

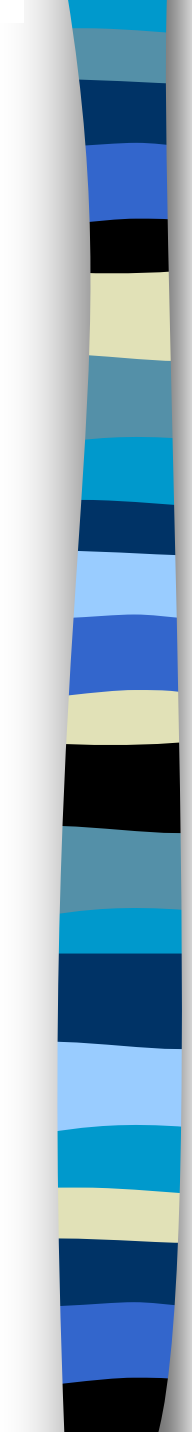
- 
- On appelle questions de recoupement toute question qui répète sous une nouvelle forme le contenu d'une question déjà posée et qui vise à vérifier les réponses déjà fournies;
  - Ceci permet de **tester la concordance entre les réponses** et de rassurer le chercheur quant à **la sincérité des sujets**



# Les différents types de questions

Il existe deux grandes catégories de questions:

- Les questions fermées: les personnes interrogées doivent choisir une ou plusieurs réponses entre les réponses formulées à l'avance par le rédacteur du questionnaire.
- Les questions ouvertes: l'interviewé répond comme il le désire, ce qu'il dit est, en général, intégralement enregistré par l'enquêteur.



1. **Les questions fermées dichotomiques.**

- **Avantages** : la simplicité de questionnement et de traitement statistique.
- **Inconvénients** : la directivité, le choix limité.

Pendant vos études secondaires, avez-vous été initié à l'informatique?

oui       Non

2. **Les questions à choix multiple** : questions qui laissent au répondant la liberté de choisir une ou plusieurs des réponses qui figurent dans une liste préconstituée. On distingue deux formes selon le nombre de réponses :

- Les questions multichotomiques à réponse unique
- Les questions multichotomiques à réponses multiples

### Les questions multichotomiques à réponse unique :

- **Avantages** : la simplicité du questionnement, du dépouillement, du traitement statistique.
- **Inconvénients** : la frustration en cas d'hésitation, la mémorisation difficile pour le répondant.

*Pouvez-vous indiquer approximativement le revenu mensuel de votre foyer ?*

- moins de 500<sup>D</sup>,000       Entre 500<sup>D</sup>,000 et 1 500<sup>D</sup>,000  
 entre 1 500<sup>D</sup>,000 et 2 500<sup>D</sup>,000       plus de 2 500<sup>D</sup>,000

### Les questions multichotomiques à réponses multiples :

- **Avantages** : facilité et richesse de la collecte, possibilité de mesurer la notoriété assistée.
- **Inconvénients** : risque d'induire des réponses inconnues du répondant.

*Parmi les marques d'eau minérale ci-dessous, cochez celles que vous connaissez, ne serait-ce que de nom :*

- Sabrine       Maïne       Vichy       Hayet  
 Safia       Vittel       Marwa       Najet  
 Evian       Oktor       Fourat       Garsi

### 3. Les questions avec classement hiérarchique :

- **Avantages** : ceux d'une échelle ordinale.
- **Inconvénients** : le questionnement et le traitement sont difficiles, l'absence de mesure de distance.

*Parmi les qualités suivantes, quelle est celle que vous attendez d'une eau minérale?*

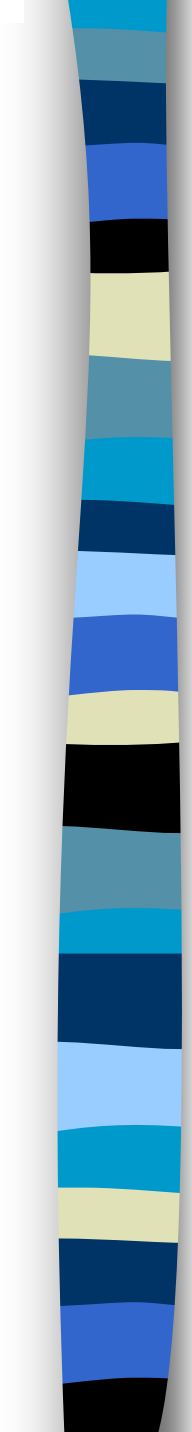
*Classez par ordre d'importance décroissante de 1 à 5 les qualités suivantes :*

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> L'absence de goût      | <input type="checkbox"/> La teneur en calcium     |
| <input type="checkbox"/> L'absence de nitrate   | <input type="checkbox"/> La teneur en bicarbonate |
| <input type="checkbox"/> La teneur en magnésium | <input type="checkbox"/> Un contrôle fréquent     |

### 4. Les questions avec échelle d'attitude :

Une échelle d'attitudes est un instrument de mesure de l'intensité d'une attitude à l'égard d'un stimulus (produit, marque, message publicitaire, etc.).

Elle permet de quantifier des informations d'ordre qualitatif au moyen d'une échelle de nuances chiffrées. Les échelles les plus fréquemment utilisées :

- 
- **L'échelle de Likert** : permet d'exprimer l'intensité de son approbation.

*Que pensez-vous de la qualité de nos produits ?*

Très satisfait  Plutôt satisfait  Plutôt insatisfait  Très insatisfait

- **L'échelle à supports sémantiques de Thurstone** : permet d'adapter les nuances et les positions de l'échelle.

*Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de nos produits ?*

Très satisfait		Plutôt satisfait		Plutôt insatisfait		Très insatisfait	
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>



- **L'échelle sémantique différentielle d'Osgood** : échelle bipolaire de 5 à 7 degrés qui oppose deux affirmations contraires soumises à un individu auquel il est demandé de se situer entre les deux extrémités.

*Vous pensez que notre société est ... (cochez une case par ligne)*

	Très	Assez	Sans Avis	Assez	Très	
Moderne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Dépassée
Active	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Inactive
Malhonnête	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Honnête



## Les différents types de questions ouvertes

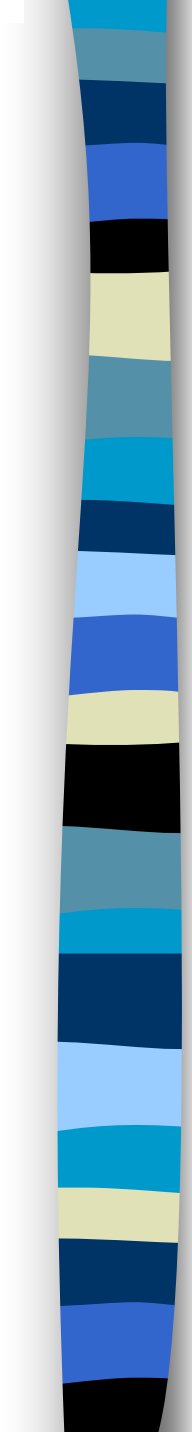
1. **Les questions ouvertes de type texte** : questions complètement ouvertes, qui proposent au répondant de répondre librement à la question, par une ou plusieurs phrases.

⇒ Souvent employées par les utilisateurs occasionnels, qui pensent ainsi capter plus d'éléments en laissant la liberté complète de réponse aux personnes interrogées.

**Remarque** : usage modéré comme commentaire libre en fin de questionnaire. Questions fermées bien posées apportent + d'éléments exploitables.

*Que pensez-vous des bouteilles en verre ? Réponse : ... ..*

*Quelles marques d'eau minérale connaissez-vous ? Réponse : ... ..*



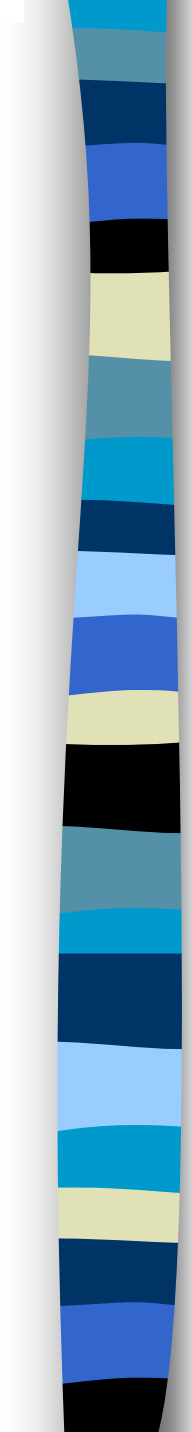
2. **Les questions ouvertes de type qualitatif** : Les questions fermées présentées précédemment sont faciles à traiter mais elles supposent d'avoir anticipé toutes les réponses possibles.

⇒ Certains logiciels d'enquêtes permettent de définir des questions qualitatives "enrichissables"

⇒ La personne interrogée peut choisir sa réponses parmi celles proposées ou donner une réponse nouvelle : ces réponses nouvelles seront ajoutées à la liste initiale

*En dehors des aspects ludiques, quels outils informatiques utilisez-vous le plus souvent ?*

Traitement de texte :	<input type="checkbox"/> Word	<input type="checkbox"/> WordPerfect	Autre ... ..
Logiciel tableur :	<input type="checkbox"/> Excel	<input type="checkbox"/> Kaleidagraph	Autre ... ..
Navigateur :	<input type="checkbox"/> Netscape	<input type="checkbox"/> Internet Explorer	Autre ... ..

- 
3. **Les questions ouvertes de type numérique** : attendent une réponse chiffrée. Il peut s'agir d'une quantité, d'un âge, d'un prix, d'une note, etc. 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).

*Quelle note /10 donneriez-vous à l'accueil téléphonique ? ... /10  
Combien d'heures utilisez-vous Internet ?*

... Heures       Par jour       Par semaine       Par mois.

### **Avantages :**

- numérique plus riche et plus précis qu'une échelle,
- numérique  $\mapsto$  classe sur une échelle possible, pas l'inverse,
- Le choix a un effet sur le taux de réponse.

### **Inconvénients :**

- pour certaines questions les personnes refusent de donner une valeur exacte (salaire)  $\Rightarrow$  proposer des tranches en plus.