

La conception d'un questionnaire

- Produire et préparer les variables -

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 notamment sur des questions et des témoignages, et qui une fois analysés (analyse quantitative ou qualitative), permettront le plus souvent de mieux connaître une situation pour mettre en place ou évaluer une action.

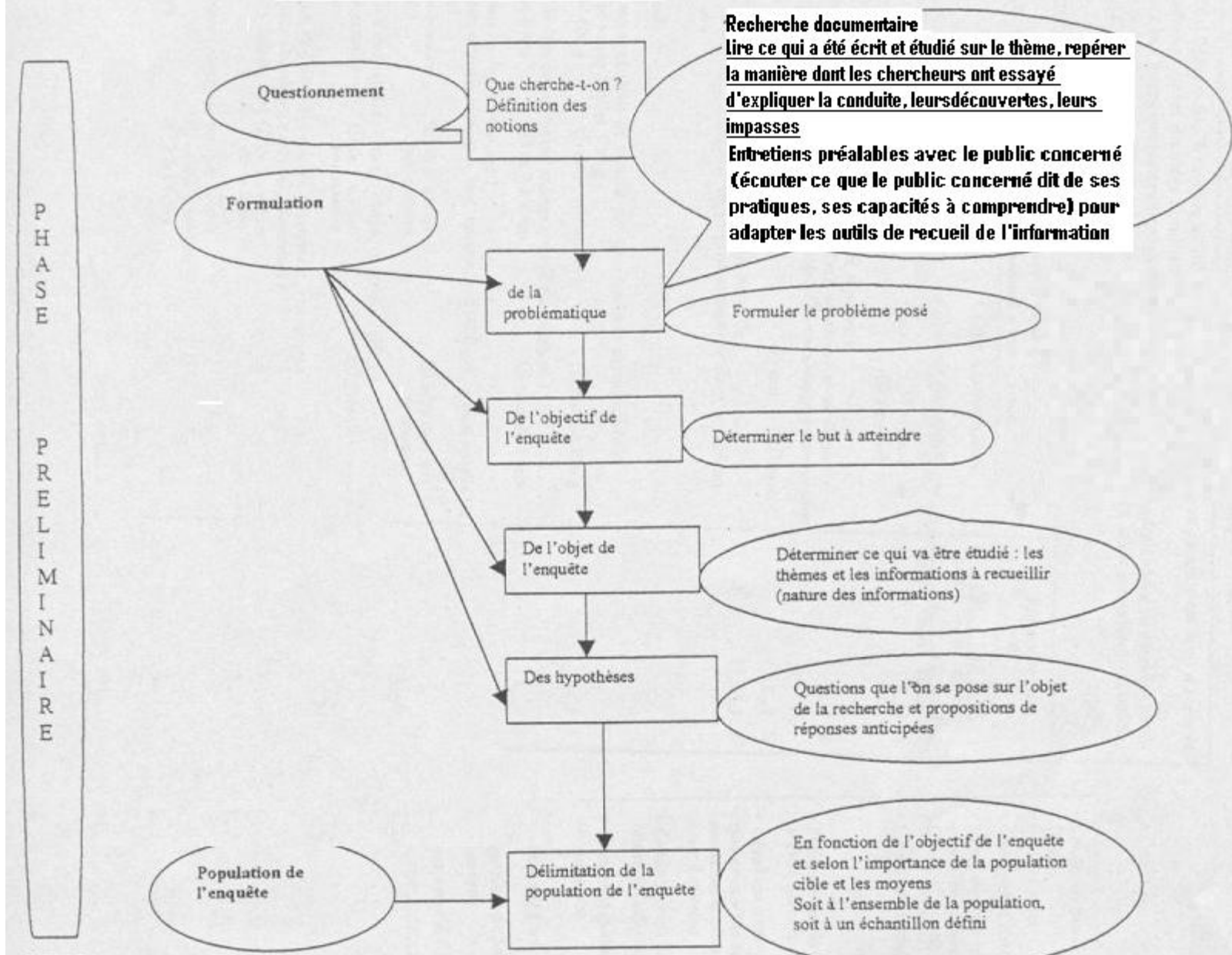
2. Les étapes de l'enquête par questionnaire *(voir schéma en annexe)*

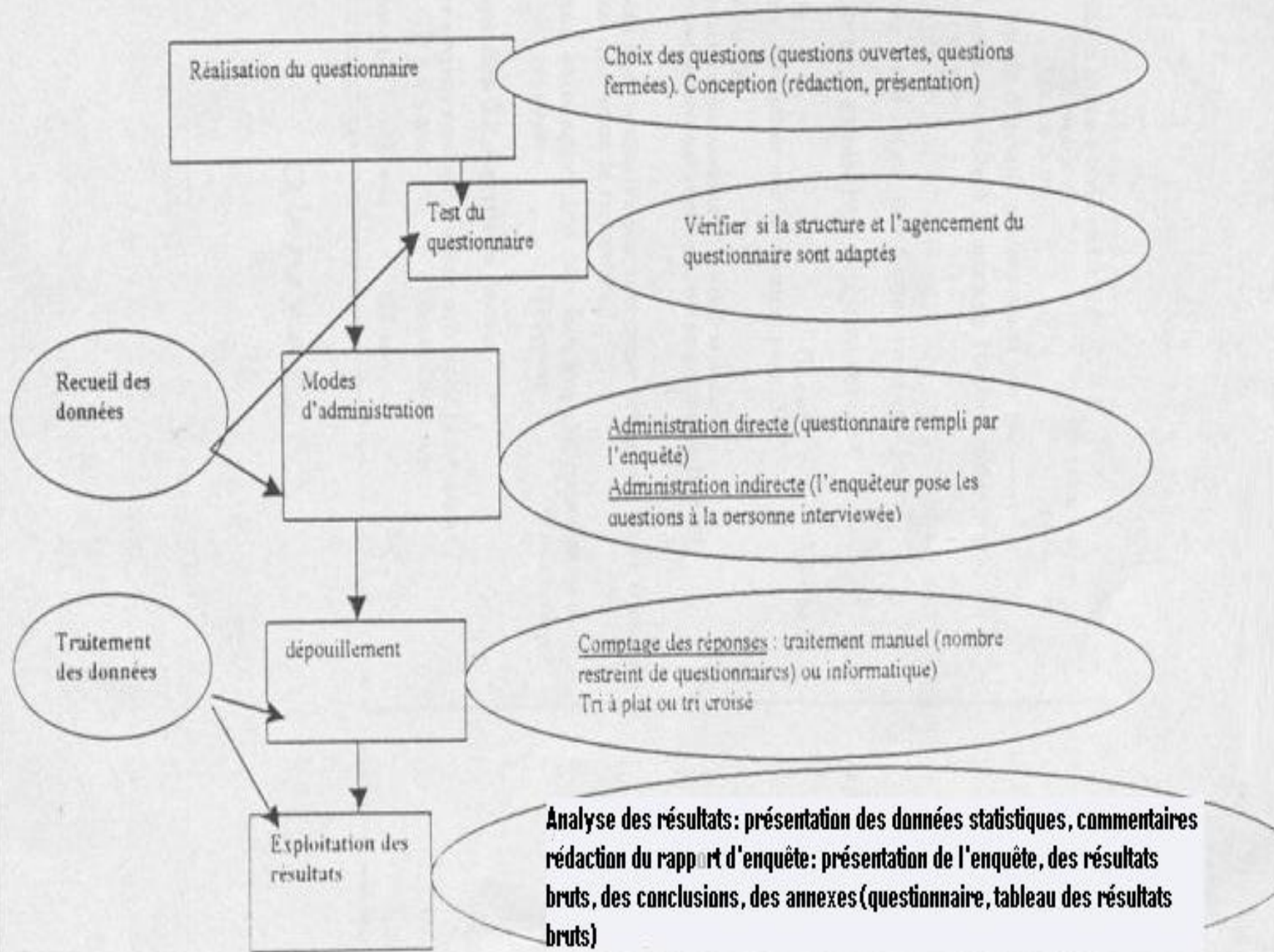
La réalisation d'une enquête compte un certain nombre d'étapes :

► **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





Un bon questionnaire doit contenir tous les éléments nécessaires à un traitement pertinent des données, dans une organisation visant à optimiser le recueil de réponses **sincères** de la part des personnes interrogées.

Les différents types de questions

Deux grandes catégories de questions existent :

Définition

Les questions fermées : les personnes interrogées doivent choisir une ou plusieurs réponses entre des réponses formulées à l'avance par le rédacteur du questionnaire.

Définition

Les questions ouvertes : l'interviewé répond comme il le désire, ce qu'il dit est, en général, intégralement enregistré par l'enquêteur.

Les différents types de questions

Les questions fermées, des avantages....

- facilitent la compréhension de la question,
- facilitent l'expression de la réponse,
- fixent le sens de la réponse,
- facilitent la compilation des réponses.

...mais aussi, des inconvénients

- limitent les possibilités d'expression du répondant,
- influencent les répondants,
- provoquent des effets d'ancrage.

Les différents types de questions fermées (1)

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 différents types de questions fermées (2)

- **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^D,000 Entre 500^D,000 et 1 500^D,000
 entre 1 500^D,000 et 2 500^D,000 plus de 2 500^D,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 St Yorre Badoit
 Safia Vittel Marwa Najet Vitelloise
 Evian Oktor Fourat Garsi Hayet

Les différents types de questions fermées (3)

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 :

Les différents types de questions fermées (4)

- **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)

- ❶ **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 :

Les différents types de questions ouvertes (2)

- 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

Les différents types de questions ouvertes (3)

- 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.

La structuration du questionnaire

Un questionnaire comporte généralement les parties suivantes :

- 1 Une partie **présentation/instruction** destinée aux enquêteurs:
Titre de l'enquête, présentation de l'organisme, présentation de la raison de l'enquête, le plan sommaire du questionnaire.
- 2 Des questions pour l'**échantillonnage par quotas**
Sexe ? Age ? Selon la version, Sphinx ne permet pas de gérer automatiquement les quotas. Mais on pourra s'intéresser au trit à plat d'une variable et prendre la décision d'interrompre ou non certains interviews.
- 3 Des questions de **comportement** :
Fait quoi ?, où ?, quand ?, etc.
- 4 Des questions d'**opinion** :
Que pensez- vous de ?, donner votre avis sur.
- 5 Des questions de **motif** :
pour quelles raisons ?
- 6 Des questions relatives aux **caractéristiques individuelles** :
Age, sexe, état matrimonial, enfants, niveau d'études, etc.

Les règles de questionnement (1)

- **Le questionnaire s'adresse avant tout aux personnes qui vont y répondre :**
Parler la langue des répondants. Les questions doivent être claires et directement compréhensibles. Utiliser des termes appartenant au langage courant. Si des termes techniques sont indispensables, il convient d'en donner une explication claire en accompagnement de la question.
- **La formulation des questions doit également être simple et claire:**
 - éviter les formes négatives ou interro-négative, encore plus difficiles à appréhender.
 - éviter toute subjectivité ou imprécision ⇒ ne pas utiliser des termes comme "souvent" mais préférer des notions claires comme "Plus de 2 fois par semaine".

Les règles de questionnement (2)

- **Veillez à n'aborder dans chaque question qu'une seule notion à la fois :**
Même si on veut sonder sur deux éléments : la bonne démarche est de scinder cette question en deux pour avoir une appréciation sur chacun des éléments.
- **Les questions doivent être concises et complètes :**
La question doit être exprimée en une phrase courte, qui facilitera sa compréhension, notamment au téléphone.
- **Les modalités doivent être exhaustives :**
(dans les cas de questions fermées à réponse unique ou multiple). Elle devra proposer toutes les possibilités logiques de réponses. (Penser à ouvrir la question avec une modalité "Autre".)

Les règles de questionnement (3)

- **Une présentation soignée :**

La présentation est très importante, qu'il s'agisse de questionnaires auto-administrés ou de questionnaires administrés par des enquêteurs. Celui-ci doit occuper un espace minimum tout en demeurant agréable à lire. Le questionnaire ne doit pas dévaloriser l'organisme qui le diffuse.

- **Regrouper les différents critères :**

Pour une question à échelle, il est conseillé de regrouper les différents critères à évaluer en tableaux, ce qui raccourcit le questionnaire et permet à la personne interrogée de "caler" inconsciemment une échelle qui sera utilisée de la même manière pour tous les critères.

Les règles de questionnement (4)

Au cours de ces 4 dernières semaines, y a-t-il eu des moments où vous vous êtes senti(e): (entourez la réponse de votre choix, une par ligne)

	En permanence	Très souvent	Souvent	Quelquefois	Rarement	Jamais
a. dynamique ?	1	2	3	4	5	6
b. très nerveux(se) ?	1	2	3	4	5	6
c. calme et détendu(e) ?	1	2	3	4	5	6
d. débordant(e) d'énergie ?	1	2	3	4	5	6

Source : Santé - France métropolitaine - 2003, INSEE, REFERENCE : lil-0284,
SERIE : Santé et soins médicaux.

Les règles de questionnement (5)

- **Une question globale :**

Nous vous conseillons de placer systématiquement, en amont de chaque tableau d'évaluation, **une question globale**, permettant de recueillir l'opinion générale de la personne interrogée sur le thème qui sera évalué critère par critère.

Etes-vous satisfait...

De votre travail ?	<input type="checkbox"/> Très satisfait	<input type="checkbox"/> Plutôt satisfait	<input type="checkbox"/> Plutôt insatisfait	<input type="checkbox"/> Très insatisfait
De votre salaire ?	<input type="checkbox"/> Très satisfait	<input type="checkbox"/> Plutôt satisfait	<input type="checkbox"/> Plutôt insatisfait	<input type="checkbox"/> Très insatisfait
Du nombre d'heures travaillées ?	<input type="checkbox"/> Très satisfait	<input type="checkbox"/> Plutôt satisfait	<input type="checkbox"/> Plutôt insatisfait	<input type="checkbox"/> Très insatisfait
De vos horaires de travail ?	<input type="checkbox"/> Très satisfait	<input type="checkbox"/> Plutôt satisfait	<input type="checkbox"/> Plutôt insatisfait	<input type="checkbox"/> Très insatisfait

Les règles de questionnement (6)

- **Une échelle à 4 positions :**

Utiliser une échelle à 4 positions, en ayant recours au même adjectif dans les 4 propositions, précédé respectivement par "tout à fait", "plutôt", "plutôt pas" et "pas du tout". Il est préférable de présenter les propositions dans cet ordre (du positif au négatif).

Quel que soit le type d'échelle pour lequel vous opterez, il est fortement conseillé de le conserver tout au long du questionnaire.

- **Les modalités doivent être indépendantes :**

Une modalité ne doit pas pouvoir englober une autre. Lorsque c'est une question à choix unique, il ne doit pas être possible d'hésiter entre deux modalités.

Quelle est votre profession ?

Agriculteur Profession libérale Médecin, etc.

Les règles de questionnement (7)

- **Eviter les questions très engageantes personnellement :** Religion, argent, santé, sexe, alcool, conflits familiaux. Si de telles questions sont vraiment indispensables, il vaut mieux les aborder le plus tard possible dans le questionnaire.
- **Procéder en entonnoir :** Pour rassurer la personne interrogée et obtenir des réponses fiables, il convient de procéder en **entonnoir** en partant des questions les moins engageantes aux questions les plus personnelles et du général au particulier. (cf. structuration du questionnaire).

Les règles de questionnement (8)

- **Former les enquêteurs.**

- Le vocabulaire du questionnaire a été choisi judicieusement, de manière à s'adapter à chacun et l'enquêteur ne doit en aucun cas le modifier ou influencer la réponse par le ton employé.

- Expliquer la raison de l'enquête - Prévoir les conflits possibles

Les règles de questionnement (9)

- **Tester le questionnaire :**

Malgré toute l'attention portée à sa conception, le questionnaire doit être testé en réel. Il faut le faire sur un petit échantillon. C'est une phase clé car rien ne peut remplacer la réalité du terrain. La qualité du traitement des données et des résultats en dépendent.

- **Effet d'ancrage.**

On préconisera une rotation aléatoire des modalités, afin d'éviter les effets d'ancrage.

Les règles de questionnement (10)

- **Les professions et catégories socioprofessionnelles (PCS)**
Elles ont été déterminées par l'INSEE et ont pour but de classer la population active française dans différentes classes. Il y a 4 niveaux.

Niveau 1:

- 1 Agriculteurs exploitants
- 2 Artisans, commerçants et chefs d'entreprise
- 3 Cadres et professions intellectuelles supérieures
- 4 Professions Intermédiaires
- 5 Employés
- 6 Ouvriers
- 7 Retraités
- 8 Autres personnes sans activité professionnelle

Exercice : initiation à Sphinx

Questionnaire :

- Codez toutes les questions de cette présentation en structurant votre questionnaire. Testez votre questionnaire en répondant une fois à votre enquête.
- Modifiez la première question de votre questionnaire.
- Modifiez la mise en page du questionnaire.

Réponses :

- Répondez une dizaine de fois à votre questionnaire.

Traitements :

- Vérifiez vos réponses à l'aide de tris à plat et de tris croisés.

