



Fiche 10 Comment élaborer un questionnaire

Certains travaux peuvent nécessiter de réaliser des enquêtes ou des interviews pour les réaliser il convient de procéder de façon méthodique.

Il existe deux types de questionnaire :

- Le questionnaire d'administration directe : La personne interrogée note elle-même ses réponses sur le questionnaire et les personnes qui mènent l'enquête n'ont pas besoin d'être présente. Ce type de questionnaire peut-être envoyé par mail. Il est adapté pour les questions simples permettant de recueillir des renseignements qui pourront servir à la réalisation de statistiques. Ce type d'enquête peut aussi se faire par téléphone, mais dans ce cas, seul un questionnaire très court peut être soumis.
- Le questionnaire d'administration indirecte (peut prendre la forme d'une interview) : Il s'apparente plus à une forme d'interview et c'est l'enquêteur qui note les réponses. Même si il s'agit au démarrage d'une interview il est nécessaire d'en préparer les questions et ce d'autant plus que le temps imparti sera court. Il permet d'engager un dialogue avec la personne interviewée et est à recommander pour toutes les enquêtes privilégiant les réponses à des questions ouvertes.

1) Comment préparer le questionnaire et l'interview :

- Un préalable indispensable : définir le champ de l'étude.
 - Que souhaite-t-on étudier ?
 - Qu'est-ce que l'on souhaite savoir ?
 - A quoi doivent servir les résultats et comment seront-ils utilisés dans la future contribution ?
- Définir et choisir les personnes ou les entreprises ou associations que l'on souhaite interroger et réaliser les actions préalables à l'élaboration de l'enquête.
 - Choisir les interlocuteurs pertinents au regard des résultats attendus : construire l'échantillon,
 - Veiller à ce que l'échantillon retenu soit représentatif du domaine ou de la population concernée et qu'il soit équilibré (ex : communes de plusieurs tailles...),
 - Rassembler le nom des personnes et les moyens de le contacter (adresse mail, adresse postale, numéro de téléphone),
 - Adapter le nombre d'enquêtes aux moyens humains disponibles pour les réaliser : faire appel aux volontaires dans le groupe pour réaliser les enquêtes/interview et voir avec l'équipe d'appui la faisabilité des enquêtes mail (récupération des adresses mail par exemple),
 - Avec les volontaires faire un planning précis,
 - Si c'est une enquête auprès des communes voir avec le Président du Conseil de développement pour s'assurer d'un accord du Vice-président en charge de la participation citoyenne pour la réaliser avec son soutien et l'aide des services chargés de la relation avec les communes.

2) Élaboration du questionnaire

Son contenu

Le questionnaire doit être clair, neutre et pas trop long (les questionnaires auto administrés ou par téléphone doivent être courts). Le questionnaire doit être structuré autour de 3 ou 4 sections pas plus et avant d'entamer la partie questions, il est nécessaire de présenter l'enquête et dans le cadre elle s'inscrit, son but et quel retour sera fait auprès des personnes interviewées.

Ex : ce questionnaire a pour objet de déterminer... de mesurer...

C'est dans l'introduction qu'on inclura éventuellement les formules de précaution : ce questionnaire est strictement confidentiel... les réponses seront présentées de façon anonymes dans notre contribution... Les questions doivent être simples et attrayantes et s'il y a des questions plus sensibles ou qui demandent de la réflexion, il est préférable de les placer à la fin.

- Des phrases courtes (pas plus de 20 mots),
- Des questions neutres,
- Un vocabulaire simple et adapté et en évitant les formes grammaticales peu claires.

Les points de vigilance :

- L'ordre des questions,
- Les réponses fourre-tout ou induite,
- Les questions trop ouvertes.

La rédaction et la mise en forme du questionnaire

Les questions peuvent être fermées : les réponses sont fixées à l'avance et le sujet doit obligatoirement choisir parmi l'éventail qui lui est proposé. Elles sont surtout utilisées pour obtenir des renseignements factuels, pour juger l'approbation ou la désapprobation d'une opinion donnée, la position sur une gamme de réponses. Plusieurs types de questions fermées (une seule réponse, plusieurs réponses, un classement à effectuer entre plusieurs solutions). Les principales réponses sont prévues mais on peut laisser parfois la possibilité d'ajouter des réponses libres. Ces questions sont les plus faciles à dépouiller et peuvent donner lieu à des statistiques présentées à l'occasion sous une forme graphique.

Les questions peuvent être ouvertes : la réponse n'est pas prévue et la personne interrogée est libre de s'exprimer, si les questions sont bien formulées, elles permettent de recueillir des informations intéressantes. Les questions ouvertes doivent être utilisées lorsqu'on ne peut prévoir les réponses. Elles demandent un espace suffisant si il s'agit d'un questionnaire qui l'interviewé doit remplir, ou une bonne prise de note avec la nécessité d'avoir une personne affectée à cette tâche. Elles sont très difficiles à dépouiller.

3) Mise en présentation du questionnaire

Un questionnaire doit s'articuler autour d'un plan qui doit être déterminé avant même de rédiger les questions :

- Il faut donner au questionnaire un aspect cohérent et logique,
- Il faut introduire le sujet central et le plan,
- Il faut ménager des transitions entre les sujets qui ne sont pas liés.

Si il y a des questions d'identification il faut les regrouper au début du questionnaire, si le questionnaire ou l'interview fera l'objet d'un retour auprès de l'institution ou de la personne il ne faut oublier de noter les adresses postales, les noms de personne qui répondent ou qui seront les référents, leurs adresses mail et les numéros de téléphone où on pourra les joindre.

- Il faut commencer ensuite par des questions faciles et qui vont mettre à l'aise l'interlocuteur,
- Il faut grouper les questions relatives à un même sujet.

Des textes de liaisons sont nécessaires entre les différentes parties du questionnaire.

- Il faut aller du général au particulier,
- Il faut faire précéder les questions d'opinion par des questions de fait.

La présentation matérielle.

Si le questionnaire est administré directement, il faut apporter le plus grand soin à sa présentation matérielle :

- Il doit être maniable et lisible.
- Il doit être facile à remplir : laisser la place nécessaire pour noter les réponses, pour les questions ouvertes prévoir des cadres de dimension suffisante.
- Il doit être esthétique pour ajouter de l'attrait (utiliser des icônes, cases pour les questions fermées, jouer sur la taille des caractères, les gras pour distinguer les différentes parties...).
- L'équipe d'appui est là pour vous apporter son concours dans la présentation finale du questionnaire, si le questionnaire doit être envoyé par mail, c'est également elle qui s'en chargera à partir des adresses mail sélectionnées et avec le mail d'accompagnement que vous aurez préparé avec elle. L'équipe d'appui est en mesure d'obtenir des adresses mail pour les communes (maires, DGS, élus métropolitains...), par contre pour les associations, les diverses institutions (entreprises et autres), le groupe de travail devra l'accompagner afin d'orienter et de faciliter la recherche des personnes à contacter.

4) Tester le projet de questionnaire

Cette étape est nécessaire afin d'évaluer la facilité de compréhension, ce test doit être fait avec des personnes qui n'ont pas participé à l'élaboration du questionnaire. Lors de ce test il faudra vérifier :

- Que les termes utilisés sont facilement compréhensibles et sans ambiguïté (on ne doit pas devoir fournir des explications sur les termes utilisés).
- Que l'ordre des questions est le bon et ne suscite pas de déformations dans les réponses.
- Que la forme des questions va permettre de recueillir les informations souhaitées.
- Que le questionnaire n'est pas trop long et ne provoquera ni désintérêt, ni agacement.
- Que les textes d'introduction et de liaison sont suffisants et efficaces.