



Les techniques d'interrogation

ICT-214 – Instruire les utilisateurs dans leur comportement avec des moyens informatiques

214_05_10_Th_Les techniques_interrogation.pptx

JBL 06.04.2022 d'après MAG-MD



Les méthodes

- La méthode la plus fréquente est de soumettre un **questionnaire** aux participants. Mais il importe de poser les bonnes questions et c'est tout un art ! Et il importe de faire court !
- Une autre méthode pour évaluer la satisfaction des clients est l'**interview**.
- Dans les deux cas les **questions** doivent être mûrement réfléchies et il est utile de décoder les **réactions**.



Les types de question

- **Question fermée**

- 2 réponses possibles :
- *Etes-vous satisfait de la formation initiale ? (Oui/Non)*

- **Question ouverte**

- L'interlocuteur utilise ses propres mots pour répondre :
 - *Qu'avez-vous pensé de la formation initiale ?*
- Nous avons naturellement tendance à poser plus de questions fermées.
 - Elles sont plus simples à dépouiller mais ne donnent pas à celui ou celle qui répond l'opportunité de s'exprimer de façon détaillée
 - Eviter les questions fermées.

D'autres types de questions



- **Question à choix multiples (QCM)**
 - ☐ à réponse simple (boutons radio)
 - ☐ à réponses multiples
 - ☐ éventuellement avec une option d'ouverture



Question QCM à réponse simple

Vous utilisez l'outil Excel (un seul choix):

- ☒ Chaque jour
- ☐ Au moins une fois par semaine
- ☐ Une fois par mois
- ☐ Moins d'une fois par mois
- ☐ Jamais

Question QCM à réponses multiples avec une ouverture



Vous utilisez fréquemment les outils informatiques suivants :

(Cochez toutes les options qui s'appliquent)

☐

Outlook

☐

Word

☐

Excel

☐

Visio

☐

Autre: _____




Grille d'évaluation

Il est conseillé d'avoir un nombre d'options pair, pour obliger le participant à prendre position.

	--	-	+	++
Originalité du sujet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intérêt du sujet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des explications	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité du support visuel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adapté à l'auditoire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réponse aux questions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Encore d'autres types de questions :

- Pour contrôler la compréhension de la formation :
 - Réponse par exclusion (« chassez l'intrus ») souris – écran – gomme – clavier
 - Question à trou Un _____ permet de saisir des caractères
 - Identification d'une démarche correcte *voir ci-dessous*
 - Question illustrée le symbole  représente _____
- Question d'identification d'une démarche correcte :

Pour éteindre un ordinateur, il faut :

1 – couper l'alimentation de l'unité centrale

2 – couper l'alimentation des périphériques (écran, imprimante, ...)

3 – éjecter les CD Rom

4 – fermer toutes les applications

☐ 1 – 2 – 3 – 4

☐ 4 – 1 – 2 – 3

☐ 3 – 4 – 2 – 1

☐ 4 – 3 – 2 – 1

☐ 4 – 3 – 1 – 2

Bien poser les questions



- Consignes claires
- Pas de questions ambiguës
- Une seule interprétation possible
- Éviter :
 - Les formulations interrrogatives :
« Est-ce que le dauphin n'est pas un poisson ? »
 - Les formulations trop longues et confuses
 - Les termes ambigus de type « habituellement », « le plus souvent », « rarement », « certains », etc.

Questions alternatives



- Dans le cas où une question nécessaire pourrait froisser la susceptibilité de votre interlocuteur.
- Exemple dans une situation d'assistance au téléphone, vous ne pouvez pas simplement demander :
- « Avez-vous vraiment branché le cordon d'alimentation à la prise du réseau électrique ? »
- Pour obtenir cette information vous pouvez poser la question :
- « Est-ce que la lampe verte de contrôle sur l'imprimante est allumée ? »



Les questions suggestives

- Elles anticipent d'une certaine manière la réponse.
- Ces questions servent à piloter l'entretien de manière à le diriger dans la direction souhaitée.
- **Dangereuses** et à utiliser le moins possible, car l'interlocuteur perçoit qu'on cherche à lui imposer un certain type de réponse.

Les questions suggestives



- Exemple :

Vous connaissez le numéro de votre vendeur ?

Vous pensez bien que l'analyse précise de ce problème va nous prendre un certain temps ?

Vous savez certainement que vous avez besoin d'un contrat de support valable ?

Vous avez probablement entendu que notre bureau sera fermé du 1 au 15 août ?

Est-ce que ce ne serait pas mieux pour vous si nous vous envoyions un technicien ?

Est-ce que vous n'êtes pas intéressé à améliorer les performances de votre imprimante ?

Peut-être que cela vous aiderait de pouvoir imprimer des documents en couleur ?

Programmes informatiques pour un questionnaire



- Fournir le questionnaire sous format papier est une bonne option.
- Les participants peuvent le remplir au moment de leur choix, à la fin ou bien au fur et à mesure.
- Sachez qu'il existe de multiples programmes pour gérer des questionnaires en ligne.
- Si vous souhaitez éviter la phase papier.
- C'est peut-être le cas de votre intranet.
- Sinon, vous pouvez vous tourner vers d'autres solutions (voir support de cours).
- Attention, si les résultats doivent être confidentiels, ne pas héberger le questionnaire à l'extérieur de l'entreprise !
- Attention : respectez l'anonymat sauf indication

Différences entre le questionnaire et l'interview



- Exercice :
- [214 05 11 Ex Questionnaire versus interview.docx](#)