



# ELABORATION DU QUESTIONNAIRE D'UNE ETUDE

Dr CHIBOUB.B

## PLAN

Définition

Structuration et présentation du questionnaire

Rédaction du rapport

Exemple

## Outils et méthodes de recueil d'information

On distingue trois méthodes:

L'enquête par questionnaire

L'entretien

L'observation

L'étude des documents

## Le questionnaire: définition

questionnaire est une technique de collecte de données quantifiables qui se présente sous la forme d'une série de questions posées dans un ordre bien précis.

Un questionnaire est un ensemble de questions précises, claires et exposées par écrit.

Le bon usage d'un questionnaire dépend :

De la pertinence des objectifs de la recherche

De la qualité des hypothèses préalables

De la validité des questions posées

Du codage et du recueil des réponses des sujets

## Structure et présentation du questionnaire

Structuration du questionnaire

En-tête simplifiée : logo, adresse complète, coordonnées téléphoniques, mail.....

Titre du document : attrayant (donner envie de remplir le document), il convient de reprendre le sujet de l'enquête, il faut éviter l'utilisation du mot « Questionnaire », terme péjoratif.

Introduction : peut être nécessaire pour présenter les objectifs de l'enquête, la démarche



Pour mener un questionnaire efficacement, il est recommandé de suivre 7 étapes élémentaires.

#### 4 ETAPÉ I: définir l'objectif de l'étude

Ce sont les objectifs qui guident la rédaction du questionnaire.

Ne jamais oublier les objectifs à atteindre :

Quelles sont les informations à accumuler ?

A quoi vont-elles servir ?

#### 4 ETAPÉ II: Les différents types de questions

Questions fermées à réponse unique

Questions à choix multiples à réponse unique

Questions à choix multiples à réponses multiples

Questions à classement hiérarchique

Questions à classement hiérarchique avec échelle

Questions ouvertes (à éviter)

| Question fermée à choix unique | Question fermée choix multiples             | Question fermée échelle                             | Question fermée ordonnée  | Question ouverte  |
|--------------------------------|---|---|---|---|
| Avantages                      | Rapidité<br>Simplicité de traitement        | Simplicité de traitement et de dépouillement        | Mesure à l'aide d'un rapport de grandeur, l'avis ou l'attente du sondé sur certains points précis | Classement des modalités par ordre de préférence, précision de réponses |
| Inconvénient                   | Peu pratique pour étudier les comportements | Influence les réponses<br>Liste parfois trop longue | Choix des critères suffisamment évocateurs  | Dépouillement et analyse plus long, limiter le nombre de ces questions  |

#### 4 ETAPÉ III. Structuration du questionnaire

L'enchaînement des questions à toute son importance

Classer les questions par thème

Aller des questions générales aux questions spécifiques

Commencer le questionnaire par des questions simples qui mettent en confiance la personne interrogée

Veiller à la longueur du questionnaire

Vérifier que toutes les questions posées sont utiles pour traiter votre objet d'étude

#### **4 ETAPÉ IV: Définir les modalités d'administration du questionnaire**

Définir le profil des personnes à interroger et concentrer l'administration sur cette cible.

le nombre de questionnaires à administrer doit être suffisant pour obtenir des réponses représentatives du panel et pour atténuer le poids des réponses atypiques.

Le mode d'administration : face à face ; téléphone ; voie postale ; Internet ; auto-administration

#### **4 ETAPÉ V: Tester le questionnaire**

Un pré-test systématique du questionnaire aura pour but de vérifier :

- la conception des questions,
- l'adaptation des modalités de question,
- la présence d'éventuels oubliés,
- d'évaluer le temps réel de passation.

#### **4 ETAPÉ VI: Administrer le questionnaire**

Selon la méthode qu'on a choisi

| Le face à face  | Les enquêtes par téléphone   | Les enquêtes par courriel (mailing) ou par voie numérique (e-mailing)             |
|---|--|---|
| Permet de toucher directement la cible afin de recueillir les réactions et retours des sondés | Méthode rapide et économique mais nécessite une mise à jour des n° de téléphone des sondés | Rapides mais parfois peu efficaces du fait de l'absence de retour (5 % de retour) |

#### **4 ETAPÉ VII: Le traitement du questionnaire**

Une fois les questionnaires remplis, un autre processus doit être entamé : le dépouillement des résultats.

Avant de se lancer dans ce long travail de saisie et d'analyse, il vous est fortement conseillé de :

Choisir le bon outil de traitement d'enquête

Codifier les réponses des questions ouvertes

Organiser sérieusement la saisie

Analyser les données

### Rédaction du rapport de synthèse

Une fois les données extraites et dépouillées, le collaborateur doit alors rédiger un rapport clair et précis qui servira d'outil de gestion pour le décideur.