

Le questionnaire

1 Informations

Pour réaliser un questionnaire, il est important de **réfléchir avant d'agir**, de bien choisir ses mots, éviter de poser plusieurs questions à la fois, des questions ambiguës afin de prévenir toute interprétation ou de confusion. Le temps nécessaire au remplissage du questionnaire est important et doit être annoncé dès le début, il démontre une notion de transparence et évitera dans bien des cas qu'il ne soit interrompu abruptement.

Les questions ouvertes (qualitatives) sont à utiliser avec parcimonies car elles demandent un effort de temps plus conséquent par rapport aux questions fermées (quantitatives). Pour celles à choix multiple, il faut veiller à garder une réponse de « sortie » comme exemple « ne sais pas », « pas applicable », etc... afin d'éviter toute frustration si aucune réponse ne correspond au lecteur.

La formulation des questions doit être travaillée de manière à éviter toute interrogation. En effet, chaque personne possède sa propre interprétation, exemple :

« Utilisez-vous régulièrement nos logiciels ? » Cette question est bien souvent interprétée en fonction des habitudes de la personne et va par conséquent générer une interrogation. Nous pouvons par exemple reformuler la question de la sorte : « A quelle fréquence utilisez-vous nos logiciels ? » avec une série de réponses : « 1-2 fois par jour », « 1-2 fois par semaine », « 1-2 fois par mois », « jamais ».

La longueur du questionnaire a son importance. Plus il dure dans le temps et plus vous risquez de perdre votre interlocuteur et peut vite devenir ennuyeux. Essayez d'éliminer les questions superflues qui n'apporteront pas de substance. Il est courant de se limiter à une dizaine de questions. Si malgré tout il est nécessaire de faire un questionnaire plus long, n'oubliez pas de le présenter sur plusieurs pages avec une barre de progression et de le rendre dynamique.

Pour conclure, challengez vos questionnaires auprès d'un public le plus hétérogène possible afin d'analyser les résultats. Bien évidemment, il existe de la littérature sur ce vaste sujet avec pour certaines des méthodologies à appliquer.



Outils en ligne :

<https://fr.surveymonkey.com/mp/how-to-create-surveys/>

https://www.google.com/intl/fr_ch/forms/about/

<https://www.enalyzer.com/fr>

2 Exemples de questions ouvertes/fermées

- I. Une question fermée avec une seule réponse possible utilisant « des boutons radio » ou « case d'options », avec des Oui/Non, Vrai/Faux, D'accord/Pas d'accord :

Avez-vous pris le bus ce matin ?

- ☐ Oui
☐ Non

- II. Une question fermée avec plusieurs réponses possibles utilisant des « cases à cocher » :

Quelles villes avez-vous déjà visitées ?

- ☐ Genève
☐ Sion
☐ Berne
☐ Zurich
☐ Aucune

- III. Une question fermée avec plusieurs réponses possibles utilisant des « cases à cocher » et un « champ de saisie de texte » :

Quelles villes avez-vous déjà visitées ?

- ☐ Genève
☐ Sion
☐ Berne
☐ Zurich
☐ Autres villes :

- IV. Une question fermée avec un « champ de saisie de texte » :

Quel est votre film préféré ?

- V. Une question ouverte avec un « champ de saisie de texte » :

Comment imaginez-vous les vacances parfaites ?

3 Un peu d'humour



“This is interesting, 70% of the respondents to our survey said they don't respond to surveys.”