



Questionnaire

Version: 2.0 / 14.10.2003 / 1

Questionnaire

Fonction

En général, pour les projets de prévention et de promotion de la santé, on utilise un questionnaire pour obtenir des informations et/ou des données sur des avis ou des appréciations subjectives concernant des activités, des faits, des besoins ou des comportements. Vous trouverez ici des indications sur les points auxquels il faut veiller lors de l'élaboration d'un questionnaire.

Elaboration d'un questionnaire

Avant de commencer à élaborer un nouveau questionnaire, renseignez-vous s'il n'en existe pas déjà d'autres, qui auraient été utilisés pour le même but et qui pourraient éventuellement être adaptés pour votre projet.

Réflexions préalables

Avant d'élaborer un questionnaire, il est important de clarifier les points suivants:

- Qu'est-ce que je veux savoir, concrètement ?
- Quels sont les déclarations/appréciations qui peuvent me fournir ces renseignements ?
- Quel est le degré de précision souhaité ?
- Quel est l'étendue des informations recherchées (nombre de questions) ?
- Qu'est-ce que je vais faire avec les réponses (analyse et présentation des résultats) ?

Formulation des questions

Types de questions

Les questions peuvent être différenciées en fonction de leur *contenu* ou de leur *forme*. Le contenu des questions peut se rapporter aux points de vues, opinions, convictions, valeurs, connaissances et actions des personnes interrogées. Il existe trois types de questions, en fonction des possibilités de réponses :

- questions fermées
- questions semi-ouvertes
- questions ouvertes

Dans le cas des questions *fermées*, les réponses possibles sont proposées. Cela en facilite l'analyse quantitative ultérieure. Le désavantage est que la personne interrogée a souvent l'impression qu'aucune des réponses proposées ne convient exactement à ce qu'elle souhaite répondre. Le résultat est donc intimement lié aux diverses possibilités de réponses (voir «Analyse des réponses»). Pour les questions *ouvertes*, les réponses ne sont pas proposées. La personne consultée y répond avec ses propres mots. Les questions ouvertes permettent de relever des aspects qui n'avaient pas (encore) été envisagés lors de l'élaboration du questionnaire. Les réponses dépendent beaucoup de la capacité de la personne interrogée à s'exprimer par écrit et l'analyse demande passablement de temps. Dans la pratique, le choix se porte souvent sur des questions *semi-ouvertes*: en plus des réponses ou des catégories proposées, une possibilité de réponse ouverte est donnée par l'ajout d'une rubrique «divers» ou «autres».



Questionnaire

Version: 2.0 / 14.10.2003 / 2

Règles pour la formulation de questions

Des questions mal formulées aboutissent à des données inutilisables, qu'aucune méthode – même la plus raffinée – ne permettra d'analyser et, par conséquent, d'en tirer des résultats significatifs. Ci-dessous, nous vous rappelons quelques règles pour la formulation de vos questions. Le libellé d'une question dépend du contexte et du groupe-cible des personnes à interroger. Appliquez ces règles en gardant un esprit critique. Elles laissent une marge de manœuvre pour l'interprétation et peuvent même être contradictoires.

a) Adaptez le langage au langage usuel des personnes à interroger

Des questions qui s'adressent à des universitaires doivent être formulées différemment que des questions adressées à de jeunes toxicomanes séjournant dans une institution fermée. Les termes utilisés, la structure et la longueur de la phrase doivent être adaptés au public-cible.

b) Posez des questions auxquelles les personnes interrogées peuvent répondre

Les questions doivent être adaptées au niveau de formation des personnes interrogées. Si elles sont trop compliquées, une personne dépassée risque de ne pas y répondre ou de donner de fausses réponses, soit parce qu'elle ne veut pas répondre, soit en devinant ou en écrivant n'importe quoi parce qu'elle ne veut pas courir le risque de se ridiculiser.

c) Formulez des questions claires et spécifiques

Des questions spécifiques, claires et formulées avec précision (de même que les réponses proposées), facilitent l'interprétation lors de l'analyse. Au besoin, il peut s'avérer utile d'expliquer certains termes dans le questionnaire.

d) Ne posez qu'une question à la fois

Ne formulez qu'une question par phrase, de manière à ce qu'une réponse claire puisse lui être donnée et que les personnes interrogées ne soient pas contraintes de donner une réponse qui ne convient que partiellement.

Pas approprié

Dans quelle mesure les objectifs d'origine ont-ils été modifiés et quelles sont, à votre avis, les raisons de ces modifications ?

Approprié

Question 1: Quelles sont les modifications qui ont été apportées aux objectifs d'origine?
Question 2 : A votre avis, quelles sont les raisons de ces modifications ?

e) Evitez les questions suggestives

Evitez des questions qui suggèrent des hypothèses que vous avez déjà formulées et qui influencent la personne interrogée.

Pas approprié

Si vous aviez été mieux informé(e), auriez vous malgré tout participé à ce cours ?

approprié

Question 1 : Etiez-vous bien informée sur ce cours ?
Question 2 : Si non, y auriez-vous quand même participé ?

f) Evitez les double négations

En cas de double négation, vous risquez d'obtenir de fausses réponses en raison de la formulation compliquée de la question. Il n'est pas clair s'il faut répondre à une double négation en l'approuvant ou s'il faut y répondre par la négative en cas d'accord.

Pas approprié

Ce n'est pas ma faute si les malentendus n'ont pas pu être éliminés.

(Echelle de 1 = "Pas du tout" à 7 = "Tout à fait ")

Approprié

"C'est de ma faute si les malentendus ne sont pas éliminés."

g) Les questions doivent concerner une période précise

Si les questions ne concernent pas une période précise, il sera difficile aux personnes interrogées d'y donner une réponse claire, elles devront définir elles-mêmes la période qu'elles prennent en considération. Les réponses ne concerneront donc pas forcément la même période, les personnes interrogées disposant d'une trop grande marge de manoeuvre d'interprétation. Dès lors, les données récoltées ne seront que peu significatives.

Pas approprié

Ces derniers temps, étais-tu à l'aise à la maison ?

Approprié

En pensant à la semaine dernière, t'est-tu senti à l'aise à la maison ?

h) Pas de propositions de réponses multidimensionnelles**Pas approprié**

Pour moi, les informations de la brochure étaient :

- nouvelles
- intéressantes
- utiles

Approprié

Pour moi, les informations de la brochure étaient :

- très intéressantes
- intéressantes
- pas très intéressantes
- pas intéressantes du tout

i) Laisser suffisamment de place pour les réponses aux questions ouvertes

Pour les questions ouvertes et semi-ouvertes, laissez suffisamment de place pour les réponses. Une rubrique «Remarques» permet aux personnes interrogées de faire un commentaire par rapport à leurs réponses. Ces commentaires peuvent contenir d'importantes informations supplémentaires.

Propositions de réponses**Echelles de catégories**

Les échelles de catégories permettent de proposer différentes réponses (catégories). Elles sont utilisées lorsque la réponse ne comporte aucun fait à analyser ou à évaluer, mais qu'elle reflète uniquement une catégorie.



Questionnaire

Version: 2.0 / 14.10.2003 / 4

Exemple:

- Ecole primaire
- Apprentissage
- Ecole supérieure
- Université/Haute école professionnelle
- Autres:

On différencie entre la possibilité de donner une seule réponse ou plusieurs réponses. Lorsqu'une seule réponse est possible, la personne interrogée doit se décider pour une des catégories indiquées. Lorsque plusieurs réponses sont possibles, elle peut en cocher plusieurs.

L'échelle de Likert

L'échelle de Likert est la méthode la plus fréquemment utilisée lorsque des réponses sont proposées. Cette échelle a été développée dans les années trente. Les catégories de réponses sont formulées de manière à ce que leur signification corresponde à un niveau de compréhension analogue auprès des différents groupes de personnes. En règle générale, on choisit une gradation de 4 à 7 niveaux. Exemple :

jamais	rarement	de temps en temps	souvent	toujours
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Les échelles de Likert se divisent en échelles *textuelles* et en échelles *numériques*. Les échelles textuelles comportent, pour chaque niveau, un texte de réponse précis. Dans les échelles numériques, seuls les points finaux sont textuels et le reste des valeurs est représenté par des chiffres ou par des cases vides. Pour les trois catégories "Fréquence", "Intensité" et "Appréciation", les termes suivants se sont avérés analogues du point de vue sémantique par rapport à l'écart entre les valeurs :

	--	-	o	+	++
Fréquence	jamais	rarement	de temps en temps	souvent	toujours
Intensité	aucune	faible	moyenne	accentuée	forte
Appréciation de déclarations	faux	peu vrai	parfois vrai	assez vrai	très vrai

Echelles d'estimation (Rating)

Pour obtenir des données concernant des points de vues, des opinions, etc., l'utilisation d'échelles d'estimation (Rating), comportant diverses gradations d'estimation, a fait ses preuves. Un nombre pair de gradations, sans milieu neutre, empêche la tendance très répandue de choisir le «milieu». Vous pouvez ainsi obliger la personne interrogée à se décider pour une réponse positive ou négative.

- Choisissez une échelle de 3 à 7 niveaux au maximum (échelle ordinale, voir niveau des échelles ci-dessous)
- Indiquez, dans les instructions, qu'il ne faut pas faire de croix entre deux réponses (pour éviter une extension artificielle de l'échelle).
- Réfléchissez si vous avez réellement besoin d'un «milieu neutre» ou d'une possibilité de réponse supplémentaire („0“, „+/-“, „je ne sais pas“, „ne convient pas“).



Questionnaire

Version: 2.0 / 14.10.2003 / 5

Structure du questionnaire

Instructions

En règle générale, le questionnaire est accompagné d'instructions qui aident la personne interrogée à le remplir.

Chronologie des questions

Il est important que le questionnaire soit structuré et que les questions suivent un ordre chronologique. Au début du questionnaire, posez des questions simples et motivantes. Il est recommandé que ces questions éveillent l'intérêt, qu'elles soient axées sur des thèmes précis ou qu'elles concernent la personne interrogée, et que leur libellé permette d'y répondre facilement. La motivation pour continuer à participer à l'enquête est ainsi maintenue ou encouragée. Les participant(e)s doivent pouvoir répondre facilement aux questions d'introduction (questions «brise-glace»). Les questions délicates devraient plutôt être placées à la fin du questionnaire.

Blocs de questions

La structure du questionnaire doit être logique et suivre certains principes de base. Les questions qui concernent un même thème doivent, par exemple, être rassemblées en blocs. Il s'agit aussi de réfléchir à la chronologie des questions. Suivant leur emplacement, certaines questions peuvent avoir une influence sur les réponses données aux questions suivantes (effet contextuel).

Longueur du questionnaire

Le risque, lorsqu'un questionnaire est trop long, est que le nombre retourné en soit plus faible. Des enquêtes par écrit ne devraient en aucun cas dépasser 12 pages.

Remerciements

Le questionnaire se termine par des remerciements à l'adresse de la personne interrogée pour avoir pris le temps d'y répondre.

Présentation du questionnaire

Mise en page, format

Une présentation attrayante du questionnaire augmente ses chances d'être pris au sérieux et motive les personnes que vous souhaitez interroger à le remplir. Sa mise en page doit être attrayante, permettre une bonne vue d'ensemble et être facile à lire. La présentation et la mise en page du questionnaire doivent refléter le sérieux et l'importance de l'enquête.

Code

Chaque questionnaire doit être muni d'un code, de manière à ce qu'il puisse, par la suite, être clairement attribué à une/un destinataire et à son adresse. Cette possibilité n'est pas importante pour l'analyse des données (qui, en règle générale, est effectuée de manière anonyme), mais évite des pertes de temps considérables lorsqu'il faut procéder à des rappels. Cela évite aussi de fâcher des personnes qui ont déjà répondu en leur adressant un rappel inutile.



Questionnaire

Version: 2.0 / 14.10.2003 / 6

Utilisation du questionnaire

Information des personnes à consulter

Les personnes qui seront interrogées doivent, au préalable, être informées de vive voix ou par écrit de la raison et du but de l'enquête. Lorsque c'est possible, il faut aussi leur garantir que leurs réponses seront traitées de manière anonyme. Cela les motive à répondre et accroît le nombre de questionnaires retournés.

Test préalable

La réalisation d'un test préalable est indispensable pour la mise au point d'un questionnaire si l'on veut qu'il rencontre le succès souhaité. Ce test consiste à récolter des données auprès de quelques personnes du groupe-cible, de manière à examiner la qualité du questionnaire et, au besoin, à l'améliorer. Les personnes qui participent au test et l'analyse des questionnaires qu'elles ont remplis, devraient fournir des informations sur les aspects suivants :

- Compréhension des questions
- Problèmes rencontrés par les personnes pour remplir le questionnaire
- Effets contextuels
- Distribution de la fréquence des réponses
- Temps nécessaire pour remplir le questionnaire
- Problèmes techniques avec le questionnaire/les instructions qui l'accompagnent

Rappels et compléments

Lorsque, dans un délai déterminé, le nombre souhaité de retours de questionnaires n'a pas été atteint, vous pouvez procéder à un rappel auprès des personnes concernées, en leur adressant une lettre et un nouvel exemplaire du questionnaire. Cette manière de faire permet aussi d'obtenir un pourcentage élevé de réponses lorsqu'une enquête est effectuée par envoi postal. Toutefois, lorsque le nombre de personnes à interroger est très élevé, les rappels demandent un gros effort financier et un investissement en temps considérable.

Analyse

Lorsqu'un grand nombre de questionnaires doit être traité, des appareils de lecture (scanner), qui permettent la saisie des données, peuvent être utilisés. Dans ce cas, la présentation et la mise en page du questionnaire doivent être adaptées au préalable à ce type d'appareil.

Fréquence des réponses

Pour un petit nombre de questionnaires, les réponses sont en général comptées et leur fréquence calculée en pourcentage (par exemple : 33% des participant(e)s estiment que le colloque était très informatif, 60 % moyennement et 7 % pas du tout).



Questionnaire

Version: 2.0 / 14.10.2003 / 7

Valeurs moyennes et valeurs de dispersion

Lors de l'analyse quantitative d'un grand nombre de questions fermées, on procède en général au calcul de valeurs moyennes et de valeurs de dispersion. Les valeurs moyennes les plus importantes sont les suivantes:

- *Valeur moyenne (arithmétique)* : somme totale, divisée par le nombre de réponses
- *Médiane* : valeur indiquant le milieu de la distribution, c'est-à-dire 50 % des réponses sont supérieures et 50 % inférieures à cette valeur.
- *Mode* : valeur(s) des réponses les plus fréquentes.

Pour de grandes quantités de données, en plus des valeurs moyennes, on calcule en général aussi des valeurs de dispersion (champ de dispersion, variance, écart-type).

Niveau de l'échelle

Les valeurs moyennes qui peuvent être utilisées dépendent du niveau de l'échelle. Ainsi, le calcul de la moyenne arithmétique de données fréquentes d'échelles ordinales (Likert et échelles d'estimation) est en principe irrecevable. Il en va de même en l'absence d'une catégorie neutre (du milieu). Ici, seules les valeurs moyennes mode et/ou médiane peuvent être utilisées.

Types d'échelles	Types de réponses	Réponses possibles	Exemples
Nominales	identiques-différentes	Quelque chose est identique à autre chose, resp. différent	Sexe, formation scolaire
Ordinales	plus grand – plus petit	Quelque chose est plus grand, plus petit ou de même taille/dimension	Classements
Echelles à intervalle	mêmes intervalles	L'intervalle entre deux valeurs proches est identique à celui entre deux autres valeurs proches	Température
Echelles de rapport	mêmes conditions	Quelque chose mesure/pèse le double qu'une autre chose	Longueur, poids

Analyses de questions semi-ouvertes

Les réponses qui, en plus des catégories proposées, comportent par exemple une rubrique «autres», sont en général classées en catégories pour pouvoir être analysées et présentées sous forme numérique. Pour ce faire, les réponses dont le contenu est similaire sont regroupées dans une nouvelle catégorie. Certaines réponses peuvent être résumées dans une rubrique «autres réponses données». Elles doivent toutefois y être notées séparément, de manière à ne pas perdre l'information que chacun d'elle contient.

Analyse de questions ouvertes

Pour un petit nombre de questionnaires, les réponses individuelles, de contenu analogue, sont en général classées en catégories et présentées en complément des résultats quantitatifs.

Lorsqu'il s'agit d'analyser un grand nombre de réponses à des questions ouvertes, il est recommandé d'utiliser un programme informatique approprié pour leur analyse qualitative. Dans un premier temps, les réponses sont classées par thèmes, puis par domaines thématiques, avant d'être classés en arbre hiérarchique. Le but de cette analyse est d'obtenir un résumé comprimé des réponses-clés, illustré par quelques exemples significatifs.