
LE QUESTIONNAIRE D'ENQUÊTE

Le questionnaire est un outil méthodologique comportant un ensemble de questions spécifiques qui s'enchaînent d'une manière structurée. Cet outil d'observation permet de recueillir des informations auprès d'individus cibles et de les analyser, dans le cadre d'une étude quantitative.

Les questions sont posées directement (entretien face-à-face, téléphonique, etc.) ou indirectement (courrier, email, etc.) aux individus.

Les étapes du questionnaire

1^{ère} étape : Construire le questionnaire d'enquête

La première étape consiste à construire le questionnaire qui servira de support pour mener l'enquête et récolter des réponses.

Tout d'abord, le questionnaire doit présenter l'auteur du questionnaire, le projet et l'objectif de l'enquête. On doit indiquer toutes les questions de l'enquête. Celles-ci ne doivent pas être placées dans n'importe quel ordre.

L'importance du prétest (la préenquête)

Le prétest est une phase fondamentale avant (la rédaction définitive du questionnaire), souvent négligée, qui consiste à mettre à l'épreuve le questionnaire par rapport à quelques individus, autrement dit à le tester.

NB/ Le questionnaire doit être testé (la préenquête) avant d'être retenu définitivement et avant de passer à l'enquête (cela permet de déceler et de corriger les questions mal posées et inaccessibles).

2^{ème} étape : Sélectionner l'échantillon de personnes à interroger

Lorsque le questionnaire d'enquête est établi, il faut ensuite déterminer l'échantillon de personnes qui va être interrogé.

La sélection de l'échantillon dépend des caractéristiques du projet et de l'objectif de l'enquête. Cette étape est très importante pour la pertinence de l'étude (plus l'échantillon est correctement ciblé, plus les réponses au questionnaire seront intéressantes à exploiter).

3^{ème} étape : Réaliser l'enquête par questionnaire

Lorsque l'échantillon de personnes à interroger est défini et que les questionnaires sont prêts, il est alors temps de réaliser l'enquête.

4^{ème} étape : Regrouper et analyser les résultats du questionnaire d'enquête

Une fois le sondage réalisé, il faut regrouper les résultats et les analyser. Pour des raisons évidentes, il est préférable d'étudier les résultats de l'enquête sur ordinateur, au moyen d'un tableau ou d'une application spécifique.

Les différents types de questions :

Il existe deux grandes catégories de questions :

- a- Les questions fermées :** les personnes interrogées doivent choisir une (choix unique) ou plusieurs réponses (choix multiple) entre les réponses formulées à l'avance par le rédacteur du questionnaire.
- b- Les questions ouvertes :** l'interviewé répond comme il le désire, ce qu'il dit est, en général, intégralement enregistré par l'enquêteur.

Les caractéristiques d'un questionnaire d'enquête :

- Le vocabulaire doit être très simple et très concis.
- La syntaxe doit être claire et directe.
- Préparer le terrain par des questions introductives et procéder progressivement.
- Il faut aussi que les questions soient précises pour exiger de la part des sujets des réponses précises.
- Eviter de demander au sujet des jugements de valeur car ces jugements sont relatifs et varient d'un individu à un autre.
- Eviter aussi les questions trop longues.
- L'ordre des questions, lui aussi, importe beaucoup.
- Il doit commencer par les questions d'ordre général avant de passer aux questions d'ordre particulier.
- Le questionnaire ne doit pas être trop long (20 à 25 questions maximum), le nombre de questions dépend en premier lieu et en grande partie de l'enquête et de ses objectifs (insister uniquement sur les questions qui sont en relation avec le vif du sujet).