

Le questionnaire

GENERALITES

C'est un instrument de mesure servant à connaître l'avis d'un grand nombre de personnes concernées. L'objectif peut être de connaître une réalité, de détecter des problèmes latents, de se conforter dans une démarche ou encore de viser une amélioration par exemple. Il ne doit pas être fait dans une optique d'accusation ou de sanction !

Il s'agit pour le créateur du questionnaire de transformer ses interrogations générales en questions de vérification claires et précises pour le public-cible. Eviter les questions comportant plusieurs éléments car on ne peut plus interpréter les réponses.

Chaque question doit avoir une réelle utilité. Il y a donc lieu de préciser :

Au niveau du contenu :

- *Pourquoi la poser ?*
- *A quoi elle va servir ?*
- *Comment on va traiter la réponse*

Au niveau de la forme :

- *Quel aspect général donner au questionnaire ?*
- *Comment formuler les questions ?*
- *Quel ordre et quelles articulations adopter ?*
- *Sous quelles formes recueillir les réponses ?*

LES DIFFERENTS TYPES DE QUESTIONS

Les questions fermées

Dans ce type de question, les modalités de réponse sont toujours imposées.

Avantages

Permettent un « précodage » donc une traduction immédiate sous forme d'un code numérique qui facilite le traitement informatique.

Utile pour faire des comparaisons d'observations répétées

Inconvénients

Information commode mais réductrice et restrictive ! N'autorisent pas de nuance.

Ne permettent pas de connaître des informations pertinentes face au sujet parce qu'elles n'ont pas été demandées

Les questions fermées peuvent être :

- A réponse unique :
 - Choix d'une seule modalité
 - Les questions à choix binaire
 - Les questions à échelles
- A réponses multiples (choix de plusieurs modalités en nombre limité ou non)
- A classement (classer dans l'ordre d'importance par exemple)

Exemple de question fermée à choix unique :

Depuis combien de temps enseignez-vous dans l'établissement ?

- (1) depuis plus de 20 ans
- (2) depuis plus de 10 ans
- (3) depuis plus de 5 ans
- (4) depuis plus d'un an

Les questions à choix binaire

L'interviewé-e doit se positionner entre deux réponses :

- oui - non
- d'accord - pas d'accord
- vrai - faux
- convient - ne convient pas

Ces questions peuvent être frustrantes pour la personne qui n'a pas forcément une préférence marquée !

Les questions à échelles

Elles permettent de nuancer les réponses binaires sur une graduation du type :

- pas du tout d'accord
- pas vraiment d'accord
- plutôt d'accord
- tout à fait d'accord

Si vous voulez éviter les réponses « indifférentes », il vaut mieux proposer un nombre pair de choix possibles

Exemple de question à réponses multiples :

Quels sont les points forts de notre école dans la coopération entre enseignant-e-s ?
(indiquez au maximum 3 réponses)

- (1) la circulation de l'information
- (2) la manière de gérer les colloques en plenum
- (3) les rencontres informelles
- (4) les échanges entre enseignant-e-s de la même discipline
- (5) les groupes de travail centrés sur un thème

Exemple de question à classement

Nous vous invitons à classer les rubriques suivantes de celle à laquelle vous pouvez le mieux adhérer (1) à celle qui vous motive le moins (5)

Pour améliorer les relations avec les parents d'élèves notre école envisage les possibilités suivantes :

- ... Une journée « portes ouvertes » durant les cours
- ... Une journée « portes ouvertes » un samedi
- ... Un repas, un soir de semaine pour favoriser les contacts informels
- ... Une séance d'information sur le thème des incivilités
- ... Une rencontre individuelle pour chaque parent avec les enseignant-e-s concerné-e-s

Les questions ouvertes :

Pour ce type de question aucune contrainte de réponse n'est imposée. Elle donne des informations riches et diversifiées. Par contre c'est l'exploitation des résultats qui peut poser des problèmes. En effet, un traitement statistique se prête mal, le dépouillement peut s'avérer long et les interprétations ou généralisations peuvent devenir subjectives.

Les questions ouvertes sont intéressantes pour des interrogations dont les contours sont mal définis, imprécis ou difficilement catégorisables.

Les questions semi-ouvertes :

Une liste de modalités supposées est proposée avec une modalité ouverte supplémentaire du type :

Autre, précisez...

Cette forme mixte tend à résoudre les problèmes de non-exhaustivité

ARCHITECTURE, ORDONNANCE ET FORME

L'ordre des questions :

Il y a lieu de commencer pour chaque thème par les questions générales pour aller ensuite vers les questions plus pointues.

La première question donne le ton ! Elle doit être particulièrement travaillée pour être claire, simple et motivante.

Eviter les redondances ou les retours en arrière qui ont un impact négatif sur le répondant.

On commencera par des questions simples et peu impliquantes. Les questions plus délicates gagnent à être posées en fin de questionnaire.

L'édition et la forme :

Le questionnaire doit avoir une apparence professionnelle et simple.

L'ordre des items d'une liste reprise plusieurs fois doit toujours être présentée dans le même sens par exemple du moins au plus !

Le vocabulaire doit être accessible au public cible et les termes utilisés doivent éviter tout ambiguïté.

Soyez précis en évitant des généralités qui peuvent être interprétées de manière individuelle comme souvent, beaucoup, parfois... Préférez des formulations du type « plus de deux fois par semaine ».

Rappelons enfin que chaque question ne doit contenir qu'une seule idée car, s'il y en a plusieurs on ne peut plus interpréter les résultats