



# **Sept règles** **à respecter** **lors de l'élaboration** **d'un questionnaire**



# Un constat

**Un mauvais questionnaire avec de nombreuses questions ouvertes, impossibles à dépouiller, est facile et rapide à concevoir.**

**Un bon questionnaire exige :**

**une bonne connaissance du problème à étudier**

**Une connaissance technique dans la formulation des questions**

**Un bon questionnaire exige du temps**



# Sept règles à respecter (1)

**Limitez les questions ouvertes, compliquées à dépouiller  
Préférez des questions fermées, bien formulées.**

**Exemple** : à la question, **Que pensez-vous du SAV ?**

Préférez les questions fermées suivantes :

**Votre avis sur le SAV :**

- **Informations communiquées : Très bien – Bien - Insuffisant –Très insuffisant**
- **Rapidité de la réparation : Très bien – Bien - Insuffisant –Très insuffisant**
- **Qualité de la réparation : Très bien – Bien - Insuffisant –Très insuffisant**
- **Prix de la réparation : Très bien – Bien - Insuffisant –Très insuffisant**

***La question ouverte peut éventuellement être utilisée en fin de partie pour affiner les réponses ou laisser un espace de libre expression.***



# Sept règles à respecter (2)

## Question échelle

Proposez un nombre pair de réponses, pour obliger la personne à s'engager et l'empêcher de se défausser sur la réponse médiane.

**Exemples :** Très bien – Bien – Moyen – Insuffisant – Très insuffisant  
**=> Très bien - Bien - Insuffisant - Très insuffisant**



## Sept règles à respecter (3)

**Les réponses doivent être équilibrées avec autant de réponses positives que négatives**

**Exemples : Très bien – Bien – Moyen – Insuffisant**

=> il y a plus de réponses positives que négatives. Le sondeur estime donc que le fait observé ne peut être très insuffisant. La personne très mécontente doit choisir insuffisant ce qui tempère son avis !



## Sept règles à respecter (4)

**Les questions et les réponses doivent être neutres.**

**Exemples :**

À la question : **Ne trouvez-vous pas inadmissible que les bureaux soient fermés à 17 h ?**

Préférez : **Que pensez-vous de l'horaire de fermeture : Trop tôt - Satisfaisant – Trop tard**



## Sept règles à respecter (5)

**La réalité est toujours subjective et complexe. Évitez les questions simplistes de type Oui/Non, donnez la possibilité au sondé d'étalonner ou d'affiner sa réponse.**

**Exemples :**

À la question : **Avez-vous trouvé le livret d'accueil utile : Oui – Non**

Préférez : **Vous avez trouvez le livret d'accueil : Très utile – Utile - Peu utile – Inutile**



## Sept règles à respecter (6)

**Dans les réponses de type échelle, ne multipliez pas les adjectifs aux sens différents.**

**Exemples :**

À la question : **Vous avez trouvé l'accueil : Très agréable – Sympathique – Réservé – Froid**

Préférez : **Vous avez trouvé l'accueil : Très agréable – Agréable – Désagréable – Très désagréable**



## Sept règles à respecter (7)

**Evitez les questionnaires trop longs qui provoquent des rejets ou qui ne sont pas terminés.**

**Testez votre questionnaire et l'ordre des questions avant de l'administrer définitivement.**