



Titre : Comment formuler les questions ?

Intervenant : Marthe-Aline Jutand

Bonjour,

L'objectif de cette séance est de comprendre les différentes manières de construire des questions.

Le **contenu du questionnaire** doit refléter exactement les questions nécessaires pour répondre aux objectifs (principal et secondaires) de l'enquête. Il est donc très important de n'en commencer la rédaction qu'une fois ces objectifs bien définis.

Toutes les questions pertinentes doivent être présentes car une question oubliée peut mettre en péril l'intérêt même de l'enquête. Ce point peut paraître évident, mais l'omission d'une question nécessaire peut arriver même aux spécialistes, et j'ai souvenir d'une enquête réalisée auprès d'adolescents ayant pour but l'étude de leur comportement alimentaire, qui n'a pu être exploitée complètement car nous avons omis de demander le genre (féminin – masculin) du répondant.

Prenons l'exemple de l'étude nationale nutrition santé (ENNS) dont l'objectif était de « Décrire les apports alimentaires et l'état nutritionnel des adultes et des enfants vivant en France métropolitaine en 2006-2007 ». Le questionnaire était long, car il s'agissait de lister l'ensemble des différents aliments possibles. Les questions concernant l'alimentation étaient formulées ainsi : « Habituellement, mangez-vous de la viande, de la volaille, du jambon ou des œufs chaque jour? » La réponse pouvait être oui ou non, puis il était demandé de préciser la fréquence avec des propositions différentes selon que l'enquêté ait répondu oui ou non à la question initiale.

Il est important de veiller à l'**organisation des questions posées** pour éviter des réactions de rejet des enquêtés, pouvant parfois être violentes. Les questions doivent s'enchaîner de manière cohérente, un questionnaire devant donner l'impression de se dérouler harmonieusement : il doit aller du général au particulier, du simple au complexe, des questions les moins engageantes aux plus personnelles, en évitant les retours en arrière qui souvent donnent le sentiment aux personnes interrogées de répondre plusieurs fois à la même question.

Il est nécessaire parfois de débiter plutôt par des questions permettant la prise de contact que par des questions directement utiles à l'objet de l'enquête. C'est dans un deuxième temps que doivent être abordées les questions factuelles (habitudes, comportements) pour finir par des questions d'opinions (évaluations, satisfaction) si votre enquête en prévoit. Il faut donc définir les différents blocs de questions par thème, et les séparer pour les mettre en évidence, tout en évitant de surcharger le questionnaire.

Nous allons maintenant présenter les **différents types de questions**, en les classant en trois grandes catégories : les questions fermées, les questions semi-ouvertes et les questions ouvertes. Nous détaillerons deux sous-catégories de questions fermées, les

questions à choix unique et les questions à choix multiple, ainsi que deux sous catégories de questions ouvertes, les questions à format pré-défini et celles à format libre.

On appelle **question fermée** une question pour laquelle plusieurs réponses possibles sont proposées. L'enquête répondra en choisissant une ou plusieurs des réponses proposées, en fonction des consignes indiquées dans le questionnaire. Ce type de question est adapté au recueil d'informations simples, bien définies et concrètes, mais peu applicable pour recueillir des informations concernant les besoins, les attentes, et les opinions. L'avantage de ce type de questions est que l'analyse peut être prévue en amont puisque la totalité des réponses possibles sont pré-définies. Ce type de questions permet d'avoir une base de comparaison invariante si la question est réutilisée pour d'autres enquêtes ou si on souhaite renouveler l'enquête de manière régulière. Ce type de questions est très fréquemment utilisé, mais attention de ne pas oublier de proposition de réponse.

Une question fermée est dite à choix unique si l'enquête n'a le droit de choisir qu'une et une seule des réponses proposées. Nous prenons comme exemple la question suivante :

Si vous souffrez d'un trouble du sommeil précisez duquel : Insomnie ; Bruxisme ; Syndrome de retard du sommeil ; Hypopnée ; Narcolepsie ; Terreur nocturne ; Somnambulisme ; etc.

Parmi les questions à choix unique, nous allons nous intéresser à certains cas particuliers : les questions binaires et les questions à échelle.

Commençons par les **questions binaires** ... qui ne sont pas toujours aussi simples que cela ! Il s'agit de proposer deux réponses. Nous pouvons évidemment prendre comme exemple la question classique

Etes-vous un homme ou une femme ? »,

ou les questions proposant les réponses « oui » ou « non » telles que

« Prenez-vous un petit-déjeuner tous les jours ? » oui ou non.

N'abusez pas des réponses binaires car l'enquête peut ne pas y trouver la réponse recherchée, les situations sont souvent complexes et il est difficile souvent de faire un choix entre seulement deux propositions. De plus attention aux successions de questions proposant des réponses en oui ou non, car il y a un risque de monotonie et le répondant peu motivé par votre questionnaire risque de choisir la facilité en choisissant toujours la même réponse « oui » ou « non ». Afin d'éviter ce type de biais de réponse, nous vous conseillons de rechercher toujours des formulations plus travaillées. Par exemple, au lieu de proposer la question :

« Selon vous faut-il interdire les distributeurs de boissons dans les lycées ? » avec les propositions « oui » ou « non »,

vous pouvez proposer la question,

« Selon vous, les distributeurs de boissons dans les lycées doivent être : » interdits/autorisés.

Les **questions à échelle**, quant à elles, permettent de nuancer les modalités de réponses proposées dans les questions binaires. La réponse « peut-être » peut par exemple être proposée en plus de oui et non. Les propositions doivent être ordinales. Nous pouvons par exemple proposer une question du type :

« Combien de fois par jour vous lavez-vous les dents en moyenne ? » pour laquelle les réponses proposées seraient : moins d'1 fois / 1 fois / 2 fois / 3 fois / plus de 3 fois.

Les échelles dites de Likert, du nom du célèbre psychologue américain **Rensis Likert** (1903-1981), sont des échelles dites de jugement ou d'attitude. Nous pouvons prendre comme exemple la question suivante :

« Globalement, êtes-vous satisfait des repas proposés à vos enfants à la cantine scolaire ? » avec comme propositions de modalités : tout à fait satisfait / satisfait / plutôt satisfait / plutôt pas satisfait / pas du tout satisfait.

Un autre exemple concerne la mesure des intensités et particulièrement celles concernant les émotions ou la douleur. On procède alors par analogie visuelle, en traçant un axe de 10 cm de long en général, où un qualificatif placé à chaque extrémité permet d'orienter et de borner l'axe. L'enquêté doit ainsi indiquer l'intensité qui lui correspond. Nous remarquons sur l'exemple que l'enquêté a placé le curseur plus près de « pas de douleur » et cela correspond pour l'enquêteur à une valeur de 2 sur l'échelle allant de 0 à 10. Pour les enfants il est courant d'utiliser des échelles représentant des visages.

Les **questions fermées à choix multiple** consistent à laisser la possibilité à l'enquêté de choisir plusieurs des réponses proposées. Certains parleront de « questions cafétéria » car l'enquêté fait son choix parmi les réponses offertes comme dans une cafétéria ! Le nombre de réponses à donner peut être fixe ou non.

Prenons un exemple concernant une étude nutritionnelle que nous avons réalisée auprès de lycéens dans la région de la Nouvelle Aquitaine dans le cadre de la semaine du goût qui se déroule en octobre depuis 27 ans et qui a pour objectif d'« éduquer les consommateurs, et surtout les enfants, aux goûts ». Il s'agissait d'étudier les profils de lycéens selon la composition de leurs petits déjeuners. La question qui leur avait été posée était la suivante : « Que prenez-vous habituellement lors de votre petit déjeuner ? (faites une croix dans la case qui est devant les aliments que vous prenez, ne cochez pas les autres) » : café / thé / confiture / fruits / miel / jus de fruit / céréales / biscottes / chocolat au lait étaient proposées. Pour cette question, les lycéens pouvaient ne cocher aucune proposition ou au contraire choisir d'en cocher de 1 à 9 (c'est-à-dire la totalité des réponses proposées), car aucune contrainte ne leur était indiquée.

Pour certaines questions à choix multiple, il est possible de demander à l'enquêté de classer par ordre de préférence par exemple un certain nombre de réponses et de lui imposer ou non le nombre de réponses obligatoires. Nous pouvons prendre comme exemple la question suivante à choix multiple :

« Quelles sont les 2 principales raisons qui vous ont poussé à arrêter de fumer ? ». Nous proposons à l'enquêté une liste de 5 choix, et il doit indiquer les deux choix principaux. Les choix proposés sont les suivants : naissance d'un enfant / une grossesse ou peur de tomber malade ou famille le demandant ou entourage autre que la famille le demandant ou interdiction de fumer dans les lieux publics.

Vous comprendrez vite que cette contrainte de nombre peut vite représenter une difficulté pour l'enquêté qui soit ne souhaite pas prioriser, ou qui n'a qu'une raison à évoquer.

Mais, attention, un questionnaire est déjà parfois perçu comme intrusif par l'enquêté ; il est donc important de lui laisser des marges de liberté et donc de ne pas formuler de questions trop contraignantes.

Les **questions** dites **ouvertes**, permettent justement d'offrir un espace de liberté, car elles correspondent aux questions pour lesquelles il n'y aura aucune proposition suggérée. Nous pouvons dégager deux types de questions ouvertes. Tout d'abord les questions ayant un format de réponse pré-défini pour lesquelles vous préciserez le format de réponse de manière assez précise à l'aide de peignes et en précisant l'unité de mesure le cas échéant. Nous pouvons prendre l'exemple classique de la question concernant l'âge. Si l'on souhaite recueillir l'information concernant l'âge des participants, il y a plusieurs façons de formuler la question. La formulation la plus naturelle est « quel est votre âge ? », cependant cette formulation ne permet pas de connaître avec précision l'âge des enquêtés puisque que les personnes ayant 15 ans et 1 jour ou 15 ans et 9 mois répondront toutes qu'elles ont 15 ans révolus. Certaines enquêtes nécessitent que le recueil de l'âge soit précis et pour cette raison il est préférable de demander la date de naissance qui avec le recueil de la date de l'enquête permet un calcul précis de l'âge des enquêtés.

Les questions ouvertes à format libre laisse la possibilité à l'enquêté de s'exprimer plus librement. Il s'agit de questions du type : « Quels sont vos besoins en formation pour l'année prochaine ? » proposant un espace pour que l'enquêté rédige sa réponse. Ce format de question est, tout particulièrement, utilisé pour les questions concernant les besoins, les opinions ou tout sujet pour lequel on souhaite recueillir la façon de penser de l'enquêté sans lui suggérer des réponses.

Le dernier format de question, que nous aborderons, concerne les **questions** dites **semi-ouvertes**. Une question semi-ouverte se construit au départ comme une question fermée, c'est-à-dire avec proposition de réponses, mais une des réponses proposées est la réponse « autre » et afin de pouvoir savoir ce qui se cache derrière le « autre » il est demandé à l'enquêté de préciser sa réponse. Ce type de question permet d'éviter la situation qui conduirait un enquêté qui ne trouverait pas dans les réponses proposées celle le satisfaisant, à ne pas répondre. Nous pouvons vous proposer comme exemple la question suivante :

« Quelle est, généralement, la dernière chose que tu fais avant de dormir ? : Être devant un écran (téléphone, télévision, ordinateur) ; Fumer (cigarette ou autre) ; Lire ; Réviser ; Du sport ; Autre, précise : »

En résumé, il est important de se rappeler qu'il y a les questions fermées et les questions ouvertes. Parmi les questions fermées, il y a les questions à choix unique ou les questions à choix multiple. Deux cas particuliers de questions à choix unique sont fréquents il s'agit des questions binaires et des questions à échelle. Enfin, les questions ouvertes peuvent avoir un format prédéfini ou un format libre.

Nous espérons qu'à l'issue de ce diaporama, vous ne regarderez plus de la même manière les questionnaires qu'on vous soumet. A très bientôt.