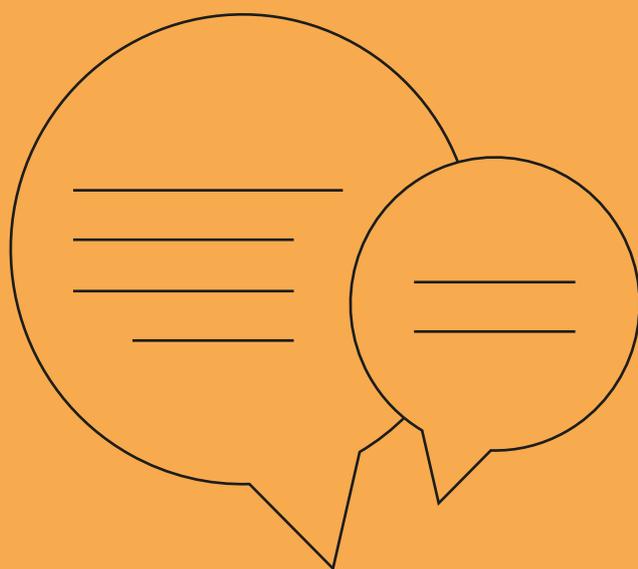


PAROLE DES ACTEURS

Le questionnaire



Licence & conditions d'utilisation.



Cette ressource pédagogique est protégée par la licence ouverte. Cette licence publique vous permet d'utiliser librement les contenus à condition que vous en mentionniez la paternité :

www.diagnostic-territoire.org, 2016

Cette production est le fruit d'un travail d'acteurs du développement local et de l'action sociale.

Elle est destinée à améliorer la réalisation de diagnostics de territoire par les acteurs de terrain. Si vous consultez ou utilisez ce support, merci de nous envoyer un mail à secretariat@apsn-prev.fr

En nous informant de la manière dont vous l'avez mobilisé, en nous en nous faisant part de vos retours, idées, suggestions, vous participerez ainsi à d'éventuelles améliorations.

Bonne lecture !



Objectifs et limites du questionnaire



L'utilisation du questionnaire est adaptée lorsque l'on souhaite recueillir des informations précises auprès d'une population sur :

> des faits

Exemple : « **Je participe aux différentes animations de quartier.** »

Jamais Rarement Souvent Toujours

> des connaissances

Exemple : « **Je connais l'animateur du Centre Social du quartier.** »

Pas du tout Un peu Bien Très bien

> des opinions

Exemple : « **Je suis satisfait(e) de la propreté de ma rue.** »

Totalement Plutôt oui Plutôt non Pas du tout

Lorsque l'on souhaite comprendre LE SENS que les personnes donnent aux faits, aux opinions, à leurs habitudes..., on choisira plutôt des entretiens individuels ou collectifs.

Par exemple si on souhaite comprendre les motivations des habitants à participer aux animations du quartier, l'entretien sera plus adapté. Si on souhaite mesurer le degré de satisfaction sur ces animations, le questionnaire pourra être retenu.

Avant de vous lancer :

La maîtrise des tableurs informatiques est fortement recommandée pour l'exploitation des questionnaires. Le traitement des données à la main est possible mais très chronophage.





Les étapes du questionnaire

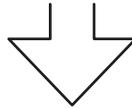
CONSTRUCTION DU QUESTIONNAIRE

RECUEILLIR QUOI ? AUPRÈS DE QUI ?

FORMULER LES QUESTIONS

FORMULER LES RÉPONSES

TESTER LE QUESTIONNAIRE

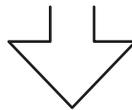


PASSATION DU QUESTIONNAIRE

INTRODUIRE LE QUESTIONNAIRE

CHOISIR UNE MÉTHODE DE PASSATION ADAPTÉE

CONCLURE LE QUESTIONNAIRE



EXPLOITATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS

COMPTABILISER LES RÉSULTATS

REPRÉSENTER LES RÉPONSES SOUS FORME GRAPHIQUE

COMMENTER ET ANALYSER



Construire le questionnaire

Recueillir quoi ?
Auprès de qui ?

> DÉFINIR À QUI S'ADRESSE LE QUESTIONNAIRE.

Il s'agit de déterminer le nombre et le type de personnes à interroger. Réaliser un questionnaire nécessite de se poser la question du panel de personnes interrogées et de sa représentativité. On choisit généralement le questionnaire quand on peut constituer un échantillon suffisamment représentatif de l'ensemble de la population.

Exemple : pour les sondages sur les intentions de vote à l'élection présidentielle, les instituts de sondage interrogent généralement 1000 personnes sélectionnées selon l'âge, le genre, le lieu d'habitation, la catégorie socioprofessionnelle.

Conseil : si vous réalisez un questionnaire dans le cadre d'un diagnostic de territoire, veillez à interroger un panel le plus représentatif possible du territoire et/ou de la population que vous souhaitez questionner.

Vous parviendrez rarement à constituer un échantillon suffisamment important et/ou représentatif pour être valide scientifiquement.
Ne proscrivez pas pour autant le questionnaire,

il vous permettra de dégager des « tendances », des « éléments marquants »... Soyez prudent quand vous analysez et restituez votre travail. Evitez de sur interpréter les résultats et précisez systématiquement qui sont les personnes interrogées.

Exemple :

- Ne dites pas « 70% des habitants du quartier trouvent que le quartier est sale » !
- Préférez « Parmi les 112 personnes qui ont répondu au questionnaire, 70% trouvent que le quartier est sale ».



> DÉTERMINER LES INFORMATIONS À RECUEILLIR.

- **A ce stade, il s’agit de choisir les thématiques que vous souhaitez aborder dans le questionnaire.**
- **Veillez à les articuler entre elles dans le sens d’une progression.**

Exemple : Vous construisez un questionnaire en direction des jeunes de 11 à 25 ans habitants le quartier. Vous décidez de diffuser votre questionnaire par du travail de rue, dans les structures jeunesse du quartier et au collège, vous visez 100 questionnaires dont la moitié de mineurs et la moitié de majeurs, la moitié de filles et la moitié de garçons.

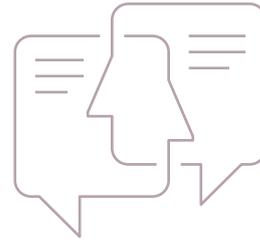
Vous choisissez de les interroger sur les thèmes suivants :

- Leur vision du quartier ;
- Leur vision des équipements du quartier ;
- Leurs relations avec les adultes ;
- Leurs relations avec les autres jeunes.





Formuler les questions



Selon le type d'informations que l'on souhaite recueillir, deux types de questions sont envisageables :

- **Les questions fermées :**
les répondants choisissent parmi des modalités de réponses prédéfinies.
- **Les questions ouvertes :**
les répondants renseignent de manière autonome.

	Les avantages	Les limites
Questions fermées	<p>Pour le participant : La réponse est rapide.</p> <p>Pour l'enquêteur : Le traitement de la réponse est simple. Le contenu et le format de la réponse sont précis.</p>	Les réponses prédéfinies peuvent ne pas convenir aux personnes interrogées.
Questions ouvertes	Elles permettent des réponses qui décrivent la complexité des points de vue. Des réponses inattendues peuvent orienter le diagnostic vers de nouvelles directions.	Risque d'absence, de manque, d'imprécisions dans les réponses. Difficulté et longueur du traitement des informations.

Conseils :

- Préférez les questions fermées, limitez les questions ouvertes, plus difficiles à traiter.
- Les questions ouvertes peuvent être utilisées pour recueillir des suggestions, des propositions.



➤ INSÉRER (EN DÉBUT OU FIN DE QUESTIONNAIRE)
DES QUESTIONS SUR LE PROFIL DES PUBLICS.
CES INFORMATIONS PERMETTRONT DE :

— Décrire le panel interrogé.

EXEMPLE :

Genre : Homme Femme

Âge : 11-17ans 18-25ans 26-59ans 60 ans et plus

**Ancienneté
sur le quartier :** 0 à 1 an 2 à 4 ans 5 à 9 ans 10 ans et plus

— Faire des croisements.

Par exemple :

Il peut être intéressant de mettre en lien la satisfaction sur le niveau d'équipement du quartier avec l'âge ou le genre des personnes interrogées



> CONSEILS



- ➔ Privilégiez des formulations brèves et simples :
- ➔ Évitez les termes techniques et/ou faisant appel à des connaissances que le participant n'a pas.
- ➔ Sur un même thème, les faits, opinions, connaissances, attitudes d'un professionnel, d'un habitant (jeune ou adulte) ne peuvent pas être questionnés de la même manière.
- ➔ Proscrivez les formulations négatives.
Exemple : « Ne pensez-vous pas que... » ;
- ➔ Évitez les questions doubles, 1 idée = 1 question.
Exemple : ne dites pas « Je trouve que les structures sur le quartier sont utiles et en nombre suffisant », mais plutôt « Je trouve que les structures sur le quartier sont utiles » et « Je trouve que les structures sur le quartier sont en nombre suffisant. »
- ➔ Évitez les questions orientées (c'est-à-dire qui appellent un choix de réponse plutôt qu'un autre).
Exemple : « La délinquance dans le quartier est une préoccupation majeure. À ce titre êtes vous en accord avec l'installation de caméras de surveillance ? »
- ➔ Veillez à avoir un nombre limité de questions, vous risquez de perdre l'attention des personnes que vous interrogez.





Formuler les réponses

Les questions fermées peuvent prendre plusieurs formes :

> 1) LE PARTICIPANT CHOISIT UNE OU PLUSIEURS RÉPONSES PARMIS UNE LISTE D'ITEMS.

Exemple :

« Je me rends au Centre Social. » [1 seule réponse possible]

- Au moins une fois par semaine
- Au moins une fois par mois
- Au moins une fois par trimestre
- Moins d'une fois par trimestre



> 2) LE PARTICIPANT CLASSE LES RÉPONSES QUI LUI SONT PROPOSÉES.

Exemple :

« En cas de difficultés, à quelle structure je m'adresse prioritairement ? »
[Classer les réponses de 1 à 5, du plus prioritaire au moins prioritaire]

- Le club de prévention de la ville
- Les structures de droit commun (Mairie, CAF, UTPAS,...)
- Les habitants de votre quartier
- Les associations locales
- Le centre social/la maison de quartier
- Autre (Précisez)



> 3) LE PARTICIPANT ÉVALUE CHAQUE PROPOSITION
SUR UNE ÉCHELLE EXPRIMANT SON
OPINION OU SON ATTITUDE.

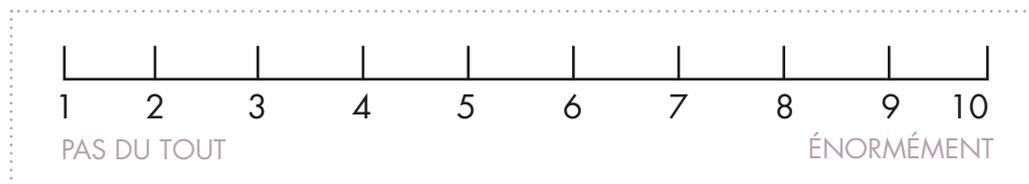
Exemple :

« Je me sens en sécurité dans le quartier. »

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Complètement d'accord

Exemple :

« J'ai du plaisir à partager des moments festifs avec mes voisins. »



Conseil : Privilégiez la même échelle tout au long du questionnaire.



> CONSEILS



➔ Posez une consigne claire qui précise le nombre et le type de réponse(s) attendue(s)

➔ Évitez la dichotomie « **Oui/Non** » lorsque vous questionnez les participants sur leurs opinions :

Exemple :

Ne formulez pas : « Je trouve que ma rue est propre »

- Oui Non

➔ Évitez un nombre de réponse impair sinon le participant sera tenté de choisir la modalité de réponse qui se trouve au milieu.

Exemple :

Ne formulez pas : « Je trouve que ma rue est... »

- Pas du tout propre
 Moyennement propre
 Très propre



Formulez donc plutôt : « Je trouve que ma rue est... »

- Pas du tout propre
 Pas très propre
 Plutôt propre
 Très propre

➔ Prévoyez une modalité « Autre » pour les éventualités auxquelles vous n'auriez pas pensé.

Exemple :

« Que souhaiteriez-vous améliorer dans le quartier ? »

- La propreté
 Les équipements
 La sécurité
 Autre (précisez)

➔ Laissez des espaces ouverts à des commentaires libres à la fin du questionnaire.

Exemple :

« Avez-vous des choses à ajouter concernant ce questionnaire ? »

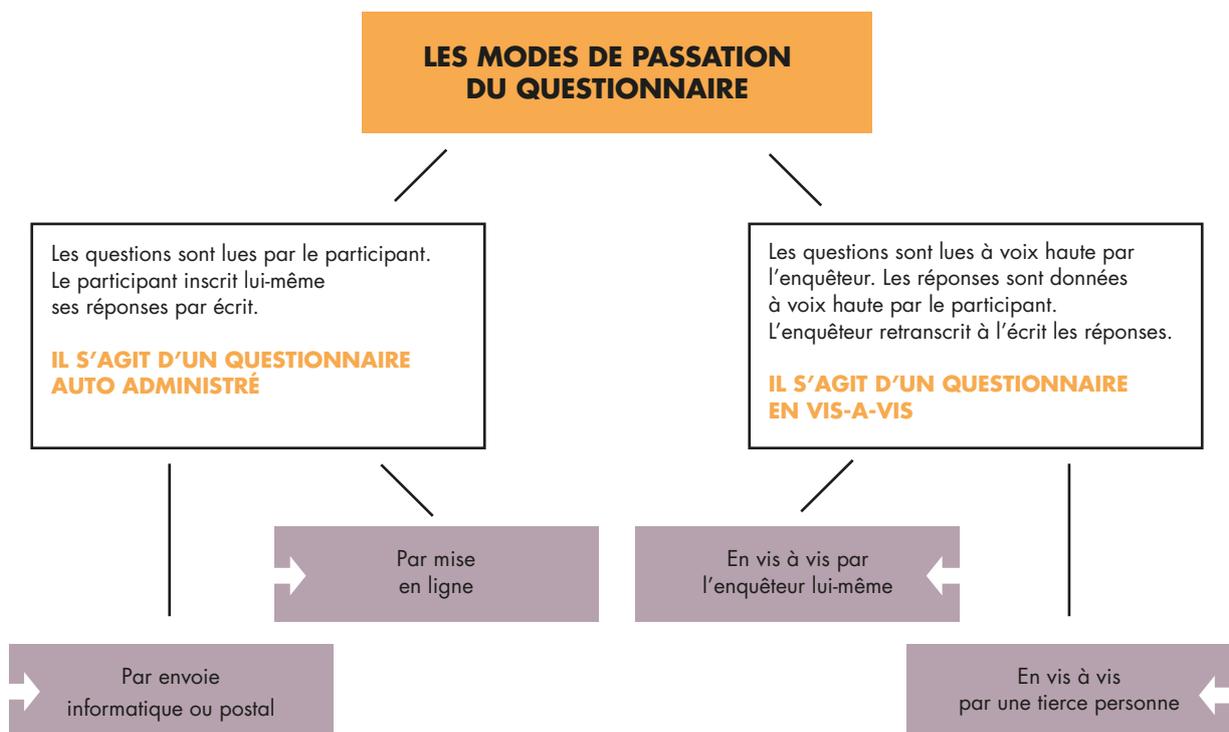


Diffuser le questionnaire

> INTRODUIRE ET CONCLURE LE QUESTIONNAIRE.

- Quel que soit le mode de diffusion, il est important d'introduire le questionnaire avec un texte et/ou un discours de présentation.
- Veillez à insérer le logo ou le nom de votre structure en amont du texte/discours de présentation.
- Dans le cas d'un questionnaire auto-administré :
 - l'argumentaire est encore plus crucial pour exprimer l'enjeu du questionnaire, et motiver le participant à répondre.
 - Pensez à préciser la date de retour attendue.
- N'oubliez pas de remercier les participants et d'informer sur les suites du travail.

> IL EXISTE DIFFÉRENTS MODES DE DIFFUSION DU QUESTIONNAIRE.





> EXEMPLES DE DIFFUSION

Des exemples de diffusion de questionnaires en vis-à-vis :

l'enquêteur réalise du porte à porte auprès des habitants d'un quartier, l'enquêteur se poste à la sortie d'un établissement scolaire pour interroger des jeunes,...

Des exemples de diffusion de questionnaires auto-administrés :

l'enquêteur envoie le questionnaire à l'ensemble des partenaires d'un projet, l'enquêteur met en ligne le questionnaire sur un intranet professionnel.

> POINTS DE VIGILANCE

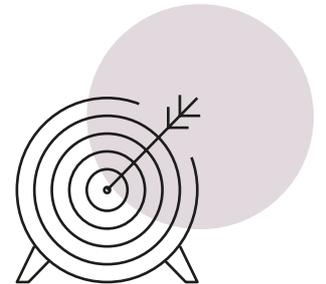
➔ **La manière de diffuser le questionnaire est susceptible d'influencer les réponses.**

La présence d'un enquêteur garantit un taux de réponse plus élevé qu'un questionnaire auto-administré.

L'enquêteur peut :

- Lever les éventuelles incompréhensions ;
- S'assurer que l'ensemble des questions est renseigné correctement.

Néanmoins, sa présence peut perturber le recueil d'informations : le participant peut manquer de neutralité dans ses réponses.



➔ **La manière de diffuser le questionnaire dépend des participants que l'on cible.**

Par exemple : un questionnaire à destination de jeunes mérite d'être passé en vis-à-vis car les risques d'incompréhensions ou d'absence de réponses sont plus forts ; un questionnaire à destination de professionnels peut être davantage auto administré.



Exploiter & analyser les résultats :

Traitement de
questions fermées
à partir de l'exemple suivant :

« Je trouve que l'ambiance sur le quartier est conviviale »

Jamais Rarement Souvent Toujours

PRÉCAUTION



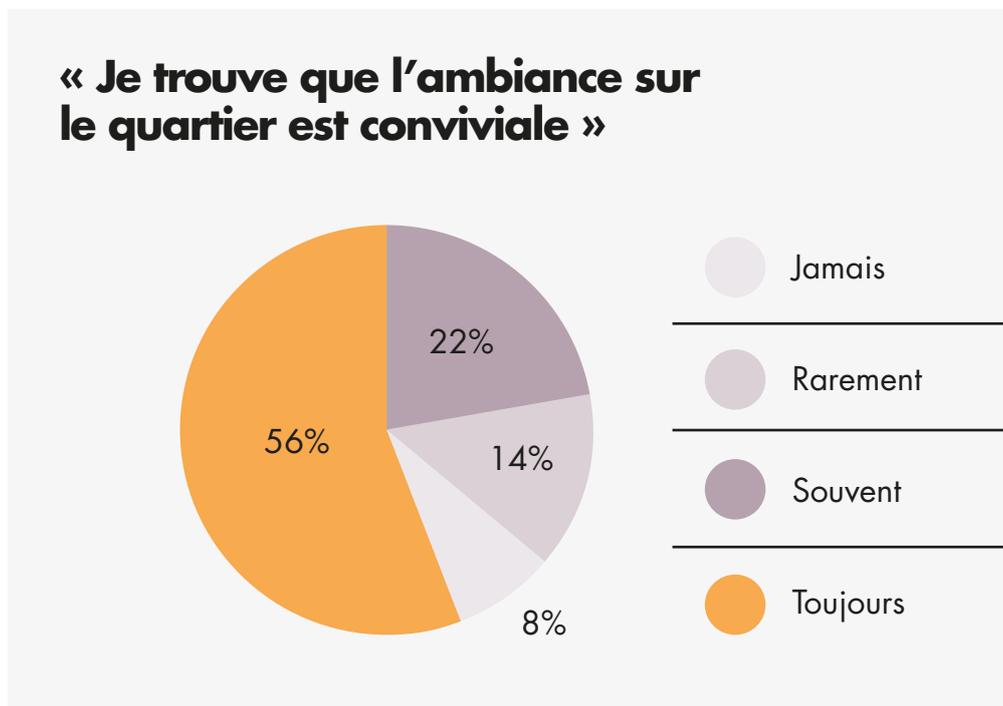
En l'absence d'utilisation d'un tableur informatique, veillez à limiter le nombre de questions afin que le traitement ne soit pas trop chronophage.

➔ **ÉTAPE 1) COMPTABILISER LES RÉPONSES
DANS UN TABLEAU :**

Jamais	Parfois	Souvent	Toujours	Total
25	44	72	180	321



➔ **ÉTAPE 2) REPRÉSENTER CES RÉPONSES SOUS FORME GRAPHIQUE :**



➔ **ÉTAPE 3) COMMENTER ET ANALYSER LES RÉSULTATS OBTENUS :**

Commentaire : 78% des personnes interrogés trouvent que l'ambiance sur le quartier est conviviale. Les réponses « jamais » et « rarement » émanent presque exclusivement de personnes habitant le quartier depuis moins de 1 an.

Analyse : La vivacité du tissu associatif, la synergie partenariale peuvent expliquer en partie cette perception positive de l'ambiance par les habitants. Les sentiments des nouveaux arrivants sur le quartier vis-à-vis de leur accueil mériteraient d'être plus précisément questionnés.



Exploiter & analyser les résultats :

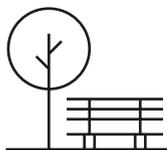
Traitement de
questions ouvertes
à partir de l'exemple suivant :

« Que souhaiteriez-vous améliorer sur le quartier ? »

➔ ÉTAPE 1) LISTER LES RÉPONSES OBTENUES :

« Rénovation parc de jeux », « Avoir une boulangerie », « Ouvrir un bar »,
« Installer un tabac », « Avoir un Commerce de proximité », « Améliorer la desserte
de bus », « Plus de dos d'âne », « Local poubelle », « Un lieu pour les jeunes » ,
« Couper les arbres », « Plus de ramassage des ordures »,
« Installer des espaces pour que les chiens fassent leurs besoins »....

➔ ÉTAPE 2) CRÉER DES CATÉGORIES :

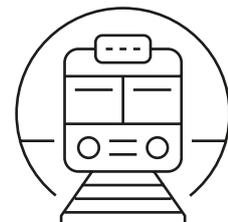


« Voirie »
« Transports en commun »
« Equipements »
« Environnement »
« Propreté »,
« Commerces »



➔ **ÉTAPE 3) COMPTABILISER LES RÉPONSES PAR CATÉGORIE:**

Catégories	Nombres de réponses
Voirie	8
Transports en commun	7
Équipements	35
Environnement	15
Propreté	12
Commerces	52
Total	129



➔ **ÉTAPE 4) REPRÉSENTER CES RÉPONSES SOUS FORME GRAPHIQUE :**



➔ **ÉTAPE 5) COMMENTER ET ANALYSER LES RÉSULTATS OBTENUS :**

Commentaire : les améliorations souhaitées par les habitants concernent très majoritairement les « commerces », les « équipements ».

Analyse : les habitants et les partenaires du quartier font le constat que la fermeture progressive des équipements de proximité sur le quartier vient renforcer un sentiment de relégation et d'isolement par rapport au centre-ville vécu par une partie importante des habitants du quartier.