

CONSTRUIRE UNE QUESTION ET ELABORER UN QUESTIONNAIRE ?

Origine et objectif de la fiche

Les retours d'expérience des collectivités locales ayant réalisé ou fait réaliser des enquêtes relatives à la prévention des déchets mettent en évidence leurs difficultés à rédiger des questions pertinentes et exploitables et à élaborer un questionnaire qui répond à leurs préoccupations.

Cette fiche a pour objectif d'aider la collectivité à identifier les avantages et les inconvénients des différents types de questions et des erreurs à éviter lors de la rédaction d'une question. Construire un questionnaire c'est avoir une vision globale et transversale de la problématique depuis la définition des enjeux jusqu'au traitement envisagé, dans ce contexte, cette fiche doit faciliter la compréhension des mécanismes qui permettent de passer de la rédaction des questions à l'élaboration d'un questionnaire.

Les différents types de questions

| DEFINITION | Points positifs | Erreurs à éviter |
|--|--|--|
| <p>QUESTION FERMÉE A CHOIX UNIQUE</p> <p>L'interviewé a le choix d'une seule réponse parmi une liste d'au moins 2 items.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Mesure directe • Facilite la mesure des évolutions (baromètre) • Permet les comparaisons avec d'autres enquêtes ayant posée la même question • Bien adapté aux informations de type factuel et comportemental : élément descriptif • Rapidité d'administration • Simplicité de traitement | <ul style="list-style-type: none"> • Passer à côté d'une réponse : il manque un item clef et/ou la liste d'items proposée ne correspond pas à la réalité de l'interviewé. • Proposer une échelle d'attitude non linéaire : « compréhensible » opposé à « accessible » par exemple... • Une formulation imprécise : la question renvoie à des univers de référence différents pour les interviewés. • Oublier le « ne sait pas » ou le « non concerné » : l'interviewé peut ne pas répondre s'il ne sait pas ou s'il refuse de répondre... Cela l'oblige à donner une réponse qui ne lui correspond pas. • Oublier d'indiquer les consignes de passation : (<i>citer ou non les items de réponse par exemple</i>) absence d'harmonisation dans l'administration du questionnaire et donc aussi du traitement • Introduire des « doubles questions » dans une seule question • Proposer des items trop longs difficilement mémorisables par l'interviewé • Proposer des items trop nombreux : quand l'intervieweur annonce le dernier de la liste l'interviewé ne se souvient plus du premier... |

| DEFINITION | Points positifs | Erreurs à éviter |
|---|--|--|
| <p>QUESTION FERMÉE A CHOIX MULTIPLE</p> <p>L'interviewé a le choix de plusieurs réponses parmi une liste d'au moins 2 items. Possibilité d'indiquer le nombre de choix possible</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Permet d'étudier des combinaisons de réponse • Permet d'ordonner les items en fonction du nombre de citations | <ul style="list-style-type: none"> • La mesure des évolutions (baromètre) est difficile, voire impossible (bases différentes) • Les comparaisons avec d'autres enquêtes sont très risquées (bases différentes) • Complexifie le traitement (notamment pour les néophytes) • A vouloir savoir trop de choses en même temps on en perd l'information essentielle |

| DEFINITION | Points positifs | Erreurs à éviter |
|--|--|---|
| <p>QUESTION OUVERTE</p> <p>L'interviewé répond spontanément à la question (texte libre)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Permet d'approfondir les réponses : rechercher les motivations, décrire les pratiques... | <ul style="list-style-type: none"> • Nécessite un codage à postériori • Rend impossible la mesure des évolutions (baromètre) car ce n'est pas l'objet d'une question ouverte : les règles de codage peuvent changer d'une enquête à l'autre • Nécessite un « savoir-faire » en termes d'administration (gestion de la relance) et de traitement (analyse thématique) • Trop de questions ouvertes administrées les unes après les autres découragent l'interviewé |

| DEFINITION | Points positifs | Erreurs à éviter |
|--|---|--|
| <p>QUESTION ORDONNÉE</p> <p>L'interviewé hiérarchise ses réponses</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Apporte de la nuance quantitativement | <ul style="list-style-type: none"> • L'administration est plus complexe : l'enquêteur doit relancer l'interviewé • N'apporte pas de plus-value à l'analyse • Au-delà de trois items le classement devient flou • Traitement statistique complexe |

| DEFINITION | Points positifs | Erreurs à éviter |
|---|---|--|
| <p>QUESTION NUMÉRIQUE</p> <p>L'interviewé donne une réponse chiffrée</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Réponse plus précise qu'une échelle en 4 positions • Permet de calculer des moyennes | <ul style="list-style-type: none"> • Certaines personnes refusent de donner une valeur • Préciser avec ou sans décimale • L'échelle de notation varie d'un individu à l'autre |

Illustration

Les questions présentées ci-dessous illustrent des difficultés fréquemment rencontrées.

Ces situations peuvent sembler caricaturales mais elles illustrent des situations réelles. Généralement, quand on met l'erreur en évidence celle-ci tombe sous le sens. La règle du bon sens pour l'évaluation d'une question permet d'éviter la plupart des écueils.

Pour chaque situation, l'enquêté va avoir des difficultés à se positionner, il va interpréter la question en fonction de son univers de référence qui diffère d'un individu à un autre donc l'interprétation des résultats va porter à confusion.

Question à choix unique

Les mêmes items formulés différemment :

EX : Quelle est la principale raison pour laquelle vous ne pratiquez pas le compostage :

- Vous manquez de temps
- C'est trop compliqué
- Ce n'est pas esthétique
- Vous ne savez pas comment faire
- Vous avez une mauvaise expérience
- Vous manquez d'information

Veut dire la même chose ou presque

Échelle d'attitude non linéaire :

Pour chacun des comportements suivants, pourriez-vous m'indiquer si vous le faites toujours, des fois, vous adhérez mais vous ne le faites pas, ce n'est pas pour vous : Brancher sur le secteur vos appareils électriques ; boire de l'eau du robinet ; donner ou revendre ; respecter les doses, etc. »

- Toujours
- Des fois
- Vous adhérez mais vous ne le faites pas
- Ce n'est pas pour vous

Je peux le faire des fois sans adhérer ou adhérer et le faire des fois.

Des réponses attendues sur la fréquence de la pratique sont mélangées avec la problématique de l'adhésion : les enquêtés vont tantôt se positionner sur la fréquence tantôt sur l'adhésion, quelle interprétation sera faite des résultats ?

Formulation imprécise :

EX : Connaissez-vous l'existence d'un autocollant (stop pub) à apposer sur sa boîte aux lettres pour refuser la publicité ?

- Oui
- Non

De quel autocollant parle-t-on ?

EX : Que faites-vous des déchets fermentescibles ?

- Vous les séparez des autres déchets pour faire du compostage
- Vous mettez ces déchets dans la même poubelle que les déchets ménagers
- Autre

*La notion « fermentescible » est complexe pour le citoyen lambda et les items ne sont pas exhaustifs. Si l'objectif est d'identifier la pratique de compostage, alors il est important de le préciser dans la question « que faites-vous **le plus souvent** de vos déchets... ? »*

EX : Que faites-vous de vos déchets de cuisine (reste de repas, épluchures...) ?

- Dépôt dans la poubelle (préciser laquelle)
- Alimentation des animaux
- Compostage
- Autres :

Aucune consigne de passation, « double question » (préciser la poubelle) et il manque la précision « le plus souvent ».

EX : Lors de l'achat d'un produit d'entretien, lorsque vous voyez le critère label environnement :

- Je l'achète systématiquement
- Je regarde, sans acheter systématiquement
- Je regarde parfois
- Je ne m'y intéresse pas

*Aucune consigne de passation, et on part du principe que le critère label environnement est connu...
Confusion entre les items 2 et 3*

Item manquant : exemple à partir d'une collectivité qui a modifié sa question entre l'année n et n+1

Citer rotation aléatoire des items, 2 réponses.

Parmi la liste suivante quels sont vos deux critères d'achat les plus importants :

- La qualité du produit (solidité et durée de vie) 78%
- L'aspect pratique des produits (la fonctionnalité) 8%
- Le respect de l'environnement (fabrication, usage) 27%
- Le prix 74%
- La facilité d'achat (pas de déplacement, achat à distance) 8%

Citer rotation aléatoire des items, 2 réponses

Parmi la liste suivante quels sont vos deux critères d'achat les plus importants :

- La qualité 67%
- L'aspect pratique 11%
- La santé 33%
- L'environnement 12%
- Le prix 67%
- La facilité d'achat 11%

Rajouter un nouvel item en année n+1 (« La santé ») à un impact sur la distribution des réponses et ne permet pas d'interpréter l'évolution.

Question à choix multiple

Recherche des critères de motivation pour le compostage domestique avec des questions fermées à choix multiple qui ne seront pas comparables d'une année à l'autre, ou d'une collectivité à l'autre :

EX : Quelles sont vos motivations pour le compostage domestique ?

- Réduire ma poubelle
- Fabriquer un amendement naturel et gratuit pour le jardin
- Avoir de l'engrais
- Éviter le déplacement en déchetterie pour me débarrasser des déchets verts
- Ne sait pas
- Autre :

EX : Pour vous le compostage c'est avant tout un moyen de :

- Diminuer la quantité de vos déchets
- Bénéficier d'un engrais gratuit
- Obtenir un engrais d'excellente qualité
- Agir pour l'environnement
- (autre)

Deux formulations différentes : comparaison impossible d'une année à l'autre ou d'une collectivité à une autre.

Formulation qui ne permet pas d'identifier la fréquence ou l'importance de la pratique : pas d'indication quant au mode de passation...

EX : Lorsque vous faites vos courses achetez-vous...

- Des produits éco labellisés (NF Environnement, Ecolabel Européen...)
- Des produits réutilisables (rasoirs non jetables, serviettes de table en tissus)
- Des produits proposés en vrac, sans emballage (pâtes, céréales...)
- Des produits rechargeables (piles, savon pour les mains, pour la vaisselle...)
- Des produits en grand format
- Ne sait pas

*On ne parle pas de mêmes produits :
rasoirs, pâtes, piles, savon...
Formulation imprécise*

Formulation imprécise :

EX : Que faites-vous, le plus souvent, de vos déchets verts, c'est-à-dire les déchets de jardin comme la tonte de pelouse, la taille des haies, des branchages, des feuilles mortes etc ?

- Vous faites du compostage
- Vous les utilisez en paillage ou en mulching
- Vous les broyez
- Vous les apportez à la déchèterie
- Vous les mettez avec les OM
- Vous les brûlez
- (autre)
- (nsp)

Les pratiques face à la pelouse et à la taille des haies sont le plus souvent très différentes. Les cumuler dans une seule question rend difficile le choix pour l'interviewé qui va éventuellement broyer ses tailles de haies mais pas sa pelouse !

Question ouverte : L'interviewé répond spontanément.

Série de questions ouvertes dans un questionnaire :

Qu'est-ce que représente selon vous la prévention des déchets ?

Pouvez-vous citer au moins une action locale ou départementale ou nationale en matière de prévention des déchets ?

Citer au moins un geste de prévention/réduction des déchets que vous effectuez à votre domicile ?

Citer au moins un geste de prévention/réduction des déchets que vous effectuez sur votre lieu de travail/à l'école ?

Le rapport réalisé en interne par la collectivité met en avant qu'une partie non négligeable de l'échantillon n'a pas répondu aux questions (14%). Quant à la dernière question, il est dit que les 3/4 des enquêtés ne font aucun geste de prévention, on peut s'interroger pour savoir s'ils ne font aucun geste ou s'ils n'ont pas répondu par lassitude face à la série de questions ouvertes ?

Points clefs pour garantir la qualité d'un questionnaire

Pour garantir la bonne qualité d'un questionnaire, le recueil d'information et le traitement, il faut penser aux quelques points suivants :

→ La **durée** du questionnement doit être adaptée à la cible et à son intérêt pour le sujet pour éviter le risque de lassitude et de réponses biaisées.

→ Le **vocabulaire** doit être adapté et compréhensible par tous : éviter les « déchets fermentescibles », la « prévention des déchets » etc.

→ La **formulation** des questions ne doit **pas induire une réponse**, les commentaires ne doivent pas être engagés, le contexte ne doit pas être trop incitatif à répondre « pour faire plaisir à l'enquêteur ».

→ Le **contenu** des questions doit répondre aux objectifs de départ : **qu'est-ce que je veux mesurer**, comment ma question va t-elle trouver du sens face aux actions de prévention que la collectivité peut mettre en place ? Ne pas vouloir tout savoir dans une seule question - éviter les questions avec trop d'items de réponse, trop de choix – les questions trop complexes deviennent le plus souvent imprécises.

→ La **forme**. Dans le questionnaire « papier » toutes les indications de passation doivent être décrites : question ouverte ou fermée, réponse unique ou multiple, l'enquêteur doit citer ou ne pas citer les modalités de réponse etc.

Deux objectifs :

- 1) harmoniser la passation qui, le plus souvent, est effectuée par différents enquêteurs,
- 2) être sûr de conserver le même mode de questionnement dans le temps ou en comparaison avec les autres...

→ Les **modalités de réponse** doivent couvrir l'intégralité du champ de questionnement : être le plus exhaustif possible pour éviter « l'item oublié ».

→ Dans le contexte de **baromètre** : privilégier les réponses à choix unique. Éviter les questions à choix multiple difficilement comparables ou alors imposer un nombre de réponse obligatoire (2 choix).

→ Les **erreurs types à éviter** :

- Proposer des échelles d'attitude non linéaires
- Être imprécis dans la formulation
- Oublier l'item : « non réponse », « refus de répondre » ou « non concerné »
- Avoir une liste d'items trop longue, avec des formulations à « rallonge »

→ Une **bonne pratique à adopter** :

- tester le questionnaire avant le lancement de l'enquête auprès d'un petit échantillon.