

L'ENQUÊTE D'OPINION (SONDAGE)

Description

Il s'agit d'un questionnaire écrit (papier ou électronique) qui s'adresse à un ou à plusieurs intervenants de la population cible dans le but de connaître leur opinion sur une ou plusieurs questions (« questionnaire d'identification des besoins » est aussi un synonyme utilisé). C'est une méthode très utilisée et sûrement indiquée dans l'organisation de la plupart des activités éducatives. Considérant l'utilisation privilégiée de la formule en ligne, les caractéristiques énumérées ci-dessous s'y réfèrent.

Avantages généraux du questionnaire

- Facile à créer et à diffuser.
- Format et contenu très malléables : court ou long, questions ouvertes ou fermées, sujet général ou très pointu, etc.
- La moins coûteuse des méthodes quand elle s'adresse à une grande population.
- Formule non menaçante, car les réponses sont anonymes.
- Possibilité de mise en priorité des besoins selon la fréquence des réponses reçues.
- Aussi utile pour des petits que des grands groupes.
- Facilité de récolte de données, d'encodage et de visualisation des résultats.

Limites du questionnaire

- Le taux de réponse peut être faible.
- Parfois difficile à interpréter si les questions sont mal posées. En ce sens, la qualité des réponses est aussi bonne que la qualité des questions.
- Délais entre l'envoi initial et la réception des réponses.
- Il peut être assez long de bâtir un questionnaire bien adapté aux besoins de la population cible.
- Risque d'identifier les intérêts plutôt que les besoins de la population cible.
- Parfois peu propice à l'expression de réponses libres et personnalisées.
- Requiert du temps pour le concevoir de manière efficace (choisir les bonnes catégories, formuler de bons items...).

Les modalités d'élaboration du questionnaire

- Rédiger une liste des sujets désirés que le questionnaire doit couvrir.
- Chaque question doit mener à une réponse utile.
- La section d'introduction doit respecter les critères suivants :
 - être personnalisée, si possible ;
 - présenter l'équipe de chercheurs, si nécessaire ;
 - décrire brièvement l'objectif de l'étude ;
 - expliquer l'importance accordée à la réponse du répondant ;
 - expliquer la confidentialité ou l'anonymat, si nécessaire, des résultats ;
 - informer que les résultats seront transmis, si désirés, aux répondants ;
 - remercier les répondants.

Rédaction et séquences des questions

- Questions claires, simples et univoques.
- Questions ne comportant pas de désirabilité sociale.
- Aucune question dans une forme négative ou complexe.
- Une question afin d'obtenir une réponse et pas deux questions dans un énoncé.
- Habituellement un type de question ou au maximum deux types de questions par questionnaire.
- Ajout d'un choix de réponse intitulée « pas d'opinion ».

Format du questionnaire

- Doit se remplir en 5 à 10 minutes.
- Les instructions, pour répondre aux questions, doivent être mises sur chacune des pages ou chacune des sections.



Pour faciliter le taux de réponse

- Choisir un « *timing* » approprié (éviter juillet, août et la période de Noël).
- Ajouter un incitatif en argent ou autre présent.
- Utiliser la méthode de Dillman.
- Prévoir un message ou courriel de rappel (15 jours).
- Effectuer un second envoi (30 jours).

Type de question	Avantages	Inconvénients
<i>Questions à réponses ouvertes :</i> <i>les répondants doivent rédiger leurs réponses.</i>	▪ Stimulent l'expression libre des opinions ; ▪ Sollicitent des commentaires et des suggestions ; ▪ Permettent de vérifier les opinions.	▪ Difficulté de construire des regroupements en vue d'une analyse statistique ; ▪ Illisibilité possible des réponses ; ▪ Réponses ininterprétables ou non pertinentes.
<i>Questions à réponses partiellement ouvertes :</i> <i>les répondants ont le choix, mais peuvent aussi rédiger leurs réponses ou certains commentaires.</i>	▪ Donnent un choix et permettent aussi une liberté pour un autre choix non indiqué.	▪ Les autres catégories (choix personnel) n'apportent souvent rien de plus.
<i>Questions à réponses fermées :</i> <i>le choix de réponses est ordonné.</i>	▪ Réponses faciles à interpréter pour l'analyse statistique ; ▪ Utiles pour déterminer l'intensité, le degré d'implication ou la fréquence de participation.	▪ Ne permettent pas d'inclure des dimensions parfois importantes ; ▪ Ne permettent pas d'exposer des nuances.
<i>Questions à réponses fermées, mais dont le choix est non ordonné (avec sélection d'un ou plusieurs choix).</i>	▪ Permettent plus d'un choix, sans facteurs de gradation.	▪ Difficulté à interpréter (analyse) si plus d'un choix ; ▪ Difficulté à répondre, car le répondant doit choisir le plus important parmi les choix proposés.



SIX TYPES DE QUESTIONS UTILES DANS LA RÉDACTION D'UN QUESTIONNAIRE

1. QUESTIONS DIRECTES	
Description	Exemples
Questions dont le contenu exprime sans détour et de manière rationnelle ce que veut savoir le questionneur. Ces questions peuvent être rédigées sous la forme « question ouverte » ou « question fermée ».	▪ Quels sont, dans votre vie professionnelle, les moments où vous êtes mal à l'aise, inconfortable, insatisfait ? ▪ Y a-t-il, dans votre vie professionnelle, des situations où il vous faudrait plus de connaissances ou plus d'habiletés pour répondre aux exigences ? Quelles sont-elles ? ▪ Qu'est-ce qui, au cours des derniers mois, a suscité en vous le désir de savoir, la curiosité, le goût d'apprendre ?
Avantages	
▪ Ce type de question est rassurant. ▪ Il utilise un mode de communication qui nous est familier.	
Inconvénients	
Dans le domaine des besoins éducatifs, ce type de question obtient souvent comme réponse de faux besoins ou des besoins superficiels. On ne peut en conclure une réelle motivation à apprendre.	

2. QUESTIONS DE TYPE « PHRASES À COMPLÉTER »	
Description	Exemples
Questions sans point d'interrogation pouvant être formulées de façon directe ou indirecte, mais toujours ouvertes. Elles consistent en un début de phrase orientant le répondant sur le sujet que l'on souhaite étudier. Il est invité à continuer en ses propres termes et selon sa pensée personnelle.	▪ J'aimerais qu'on m'offre une activité de formation continue pour m'aider à accroître ma capacité de... ▪ Cet intérêt me vient du fait que j'ai... ▪ Cependant, il est très important pour moi qu'une activité de formation continue comme celle-là soit... ▪ Pour que le projet réponde vraiment à mes attentes, je voudrais suggérer aussi que...
Avantages	
Ce type de question permet souvent d'obtenir des informations un peu plus personnelles et engageantes que les questions directes.	
Inconvénients	
Quelquefois, le répondant ne répond que très brièvement, deux ou trois mots, puisque ce genre de question reproduit la forme « se parler à soi-même ». Le répondant semble croire que le questionneur va comprendre ce qu'il se contente d'évoquer.	

3. QUESTIONS DE TYPE « PROJECTIF »	
Description	Exemples
Questions se référant à des situations ou des réalités dans lesquelles le répondant ne se trouve pas au moment où il répond. Il doit faire appel à sa mémoire, à son imagination et à sa fantaisie. Il y a plusieurs degrés possibles dans l'utilisation de la capacité de se projeter que possède le répondant.	▪ Lorsque vous êtes dans votre auto et que vous êtes en route pour venir travailler, quels sont les moments de votre journée qui, lorsque vous les anticipez, vous causent le plus de tension ou de malaise ?



Avantages	▪ Lorsque vous vous imaginez en train de rédiger une offre d'emploi pour engager quelqu'un qui vous seconderait dans votre tâche, quelles compétences spécifieriez-vous pour être bien sûr de trouver quelqu'un qui complète vos habiletés ? ▪ Lorsque vous êtes fatigué et que vous faites des cauchemars liés à votre profession, quelles sont les situations désagréables desquelles vous essayez en vain de vous dégager ? ▪ Lorsque vous essayez de vous détendre à la fin d'une dure journée, et que des images de votre vie professionnelle vous poursuivent malgré vous et vous préoccupent, quelles sont-elles ? ▪ Enfin, si vous aviez tout le temps et les moyens voulus pour améliorer vos connaissances ou vos habiletés professionnelles, vers quoi dirigeriez-vous votre attention en premier ?
Ce type de question permet souvent au répondant d'exprimer des choses auxquelles il n'aurait pas accès facilement. Le type projectif aide souvent à abaisser le niveau de vigilance du répondant.	
Inconvénients	
Cet avantage se transforme parfois en inconvénient, lorsque le répondant n'arrive pas à « faire comme si » et à quitter le niveau rationnel.	

4. QUESTIONS DE TYPE « INCIDENT CRITIQUE »	
Description	Exemples
Questions qui invitent le répondant à se référer à une expérience vécue et à identifier avec précision les principaux éléments en présence dans cette situation.	▪ Rappelez-vous les dernières semaines de travail et identifiez un événement qui demeure pour vous l'un de ceux qui vous ont causé le plus de pression, d'inconfort, de difficultés. ▪ Décrivez : ○ Quand et où cela s'est passé. ○ Qui était impliqué dans le fait (leur rôle). ○ Ce qui est pertinent dans l'événement et en lien avec la problématique.
Avantages	
Ce type de question met le répondant en contact avec sa propre expérience. Il favorise donc l'implication et l'expression de réels ancrages à l'apprentissage.	
Inconvénients	
Ce type de question ne donne pas directement une liste de besoins. Ces derniers doivent être déduits, décodés à partir des incidents décrits.	



5. QUESTIONS DE TYPE « AUTO-DIAGNOSTIC »

Description	Exemples
Questions se référant aux compétences professionnelles du répondant. Ce type de question permet de connaître jusqu'à quel point le répondant se perçoit bien armé ou démuné pour exercer certains aspects de sa profession et jusqu'à quel point il éprouve le besoin de se perfectionner en rapport avec ces mêmes points.	Voir le tableau 1.
Avantages	
Les questions de type autodiagnostic se compilent facilement. De plus, l'écart entre les deux chiffres indique le niveau de motivation du répondant et permet d'ajuster les objectifs en fonction du groupe.	
Inconvénients	
Les répondants sont parfois obligés d'imaginer ce que recouvrent exactement les différentes compétences qui leur sont proposées. De plus, pour s'évaluer, les répondants se reportent souvent à des niveaux de performance différents.	

TABLEAU 1

Compétences	Maîtrisées						Niveau de maîtrise souhaité					
	(-)			(+)			(-)			(+)		
En tant qu'animateur d'un groupe d'adultes, je dois :	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
1. Appliquer les principes de base du travail en sous-groupe chez les adultes	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
2. Appliquer les principes de base de la dynamique des groupes	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
3. Déterminer des stratégies d'animation tenant compte de la résistance au changement	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
4. Tenir compte des éléments fondamentaux qui déterminent la croissance et le développement des groupes restreints	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
5. Utiliser les diverses techniques d'animation de grands et de petits groupes	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
6. Identifier les leaders et les aider à développer leur potentiel	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
7. Établir des relations interpersonnelles dans un groupe d'adultes	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
8. Autres	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5



6. QUESTIONS DE TYPE « CHOIX CRITÉRIÉ »

Description	Exemples
Questions dont la forme consiste en une liste de savoirs, de savoir-être et de savoir-faire parmi lesquels le répondant doit choisir. Cependant, le caractère critérié d'une telle liste suppose une possibilité pour le répondant de pondérer ses choix en fonction de critères prédéterminés comme l'importance, l'urgence, l'intérêt, etc.	Voir le tableau 2.
Avantages Les questions de type « choix critérié » permettent d'obtenir de nombreuses informations sous une forme facile à compiler. Il suffit de bien décrire au départ le sens de chacun des critères par rapport auquel le questionneur désire que le répondant situe chaque point de la liste.	
Inconvénients Le répondant est parfois obligé d'imaginer ce que recouvre exactement chaque point. De plus, chaque critère ne pouvant être très nuancé, certaines réponses sont ambiguës. Pour pallier cela, on peut fournir une échelle graduée correspondant à des intensités de oui et de non. Le répondant doit alors avoir la capacité de combiner plusieurs éléments abstraits.	

TABEAU 2

Compétences professionnelles	Compétence maîtrisée		Pertinence pour le travail		Urgence d'acquérir		Intérêt à apprendre	
	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON
Animer des groupes de travail								
Trier et lire rapidement la documentation								
Donner du <i>feedback</i> descriptif								
Exercer le type de leadership requis selon les situations								
Développer des instruments d'évaluation adaptés aux différents niveaux d'objectifs								
Choisir les formats, méthodes, techniques et outils d'apprentissage appropriés								
...								