

Christian H. Godefroy

**Les 10 Règles d'Or
d'Un Bon Questionnaire**

www.club-positif.com

Les 10 Règles d'Or d'Un Bon Questionnaire

1. Pourquoi cette enquête est importante.

En expliquant le pourquoi de votre questionnaire, de votre sondage ou de votre enquête, vous allez motiver votre correspondant à répondre.

Pas besoin d'écrire un roman, quelques informations résumées suffisent.

2. Dites combien de temps il faut pour répondre à votre questionnaire.

Répondez vous-même et chronométrez le temps que vous mettez.

Si c'est moins de 10 minutes, cela va. Si c'est plus, soit vous devez alléger votre questionnaire, soit promettre une récompense. Ce n'est plus un questionnaire, c'est un vrai travail !

3. Ne manipulez pas les participants pour obtenir les réponses que vous désirez.

Si, par exemple, vous écrivez :

Pensez-vous qu'AdWords devrait interdire les annonces qui mènent à une squeeze page ?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Ce n'est pas la même chose que :

Pensez-vous qu'AdWords pourrait interdire les annonces qui mènent à une squeeze page ?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Qui n'est pas la même chose que :

Pensez-vous qu'AdWords aimerait interdire les annonces qui mènent à une squeeze page ?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Les différences peuvent être de l'ordre de 15 % selon le verbe employé. Faites donc relire votre questionnaire et pesez-en bien chaque mot.

Il y a des fois des questions du genre :

“Vous n'aimez pas recevoir une lettre d'injure de vos clients, n'est-ce pas ?”

ou

“Les escrocs qui prennent de l'argent sur Internet doivent être poursuivis, n'est-ce pas ?”

Elles sont bien évidemment biaisées et mettent mal à l'aise votre participant. Évitez-les.

4. Rangez bien les questions dans l'ordre

Il est généralement admis qu'il faut commencer par des questions fermées générales, puis passer aux questions fermées spécifiques, avant de passer aux questions ouvertes. Enfin, terminez avec quelques questions faciles à la fin.

Pourquoi ?

Pensez à un entretien avec une personne que vous ne connaissez pas.

Elle ne va pas commencer par vous demander combien de fois vous faites l'amour par semaine, mais plutôt :

– Vous n'avez pas eu trop de mal à trouver votre chemin ?

- Vous avez pu garer facilement votre voiture ?
- C'est la première fois que vous venez par ici ?
- Etc.

Il est facile de répondre à ces questions, elles ne demandent pas d'engagement émotionnel, et une fois que l'on a commencé à remplir un questionnaire, on a envie de poursuivre pour ne pas perdre l'effort que l'on a déjà investi.

Les différentes sortes de questions

A) La question fermée

Question à choix multiples ou question dont la réponse ne peut être que oui ou non.

Exemple :

Quelles est votre évaluation globale de ce séminaire ?

☐ Très bon ☐ Bon ☐ Moyen ☐ Mauvais ☐ Très mauvais

B) La question semi-ouverte

Exemple :

Quelle a été le point fort pour vous de ce séminaire ?

C) La question ouverte

Exemple :

Comment était votre séjour dans notre hôtel ?

Avantages des questionnaires à choix multiples

- ☐ Faciles à bâtir
- ☐ Faciles à remplir
- ☐ Faciles à analyser
- ☐ Faciles à présenter aux internautes
- ☐ Retour rapide
- ☐ Fiabilité haute
- ☐ Résultats qui laissent peu de place à l'interprétation
- ☐ Haut degré d'anonymat si nécessaire

Désavantages des questionnaires à choix multiples

- ☐ Il est plus difficile de concevoir les questions et les réponses
- ☐ Peut forcer à répondre faux
- ☐ Moins de profondeur et d'information en retour
- ☐ Les réponses ne peuvent pas expliquer ou clarifier.

Vous pouvez marier les 2 types de questions.

Exemple :

Avez-vous déjà une entreprise sur Internet ?

() OUI (Passez à la question 12) () NON

Et la question 12 peut être :

Quel genre d'entreprise sur Internet avez-vous ?
(Mettez si possible l'adresse de votre site)

5. Rien n'énervé plus un participant que le fait de ne pas trouver de réponse qui corresponde à son choix.

Vous préférez payer vos achats Internet par :

☐ Paypal

☐ Carte de crédit

☐ Chèque

Et si la personne préfère payer cash ? Si elle préfère payer par mandat ? Il faut au moins mettre une case :

☐ Autre

6. Questions trop larges

Plus une question est large et générale, plus il est difficile de répondre.

“Que pensez-vous de la situation économique actuelle” est trop large.

Vous pourriez demander, par exemple :

“De quelle manière la situation économique actuelle a affecté votre vie personnelle ?” ou “Si, d'un coup de baguette magique, vous pouviez changer quelque chose dans la situation économique actuelle, quelles seraient les 3 choses que vous feriez ?”

7. Réponses forcées

Vous pouvez forcer le participant à répondre à une question. S'il ne le fait pas, les questions suivantes apparaissent en grisé ou on ne peut pas envoyer le questionnaire.

C'est utile, mais à manier avec précaution. Il y a des questions auxquelles votre participant peut ne pas vouloir répondre. Forcez-le le moins possible.

8. Questionnaire trop long

Il y a de très nombreux désavantages aux questionnaires trop longs.

- ☐ Vous risquez de lasser la personne qui va abandonner en cours de route.
- ☐ Elle va remplir, mais se souvenir de cette expérience pénible et ne répondra plus à vos questionnaires.
- ☐ Elle va se débarrasser des dernières questions en répondant n'importe quoi.

Comment éviter d'en arriver à cela ?

Relisez votre questionnaire et évaluez l'importance des réponses. Tout ce qui n'est pas indispensable est inutile !

9. Négations et doubles négations

Évitez dans la mesure du possible les négations et surtout les doubles négations.

Elles sont prétextes à confusion et, souvent, le subconscient les comprend de travers. Du coup, les réponses seront inexploitable.

“Essayez-vous de ne jamais éviter les négations ?”

() Oui () Non est totalement incompréhensible.

La question sera remplacée par :

“J'utilise des négations”

() Oui () Non

10. Dites MERCI !

Exprimez votre reconnaissance pour le temps que la personne vous a consacré. Elle n'était pas obligée, c'est un cadeau qu'elle vous fait. Remerciez-la chaleureusement.