



Programme spécial

| THÉORIE 104

Les règles d'or du sondage



| CONSIGNES

1. Lisez les 7 règles d'or du sondage listées ci-après. Veillez à bien les intégrer, car vous en aurez besoin pour le prochain exercice, qui sera à rendre.

Sept conseils pour un sondage efficace

Si vous prenez le temps de rédiger correctement vos questions, vous multipliez vos chances d'obtenir les réponses fiables dont vous avez besoin pour atteindre vos objectifs.

Le premier choix que vous aurez à faire sera de décider du [type de question](#) à utiliser. Nous proposons des questions ouvertes qui demandent aux personnes interrogées de rédiger des commentaires personnels, ainsi que des questions fermées qui offrent aux participants un ensemble fixe de réponses possibles. Ces choix de réponses fermées peuvent être simples, comme « Oui » ou « Non », ou plus évolués, comme des réponses à choix multiple et des échelles d'évaluation de [Likert](#).

Mais les décisions ne s'arrêtent pas là ! Vous devez également décider de la formulation de vos questions. Ci-dessous figurent nos conseils de base pour créer d'excellentes questions de sondage. Imprégnez-vous-en, et vous rédigerez des questions de sondage comme un pro en un rien de temps.

1. Posez principalement des questions fermées

Répondre à des questions ouvertes (également appelées « questions à réponse libre ») demande plus de temps et d'efforts. À trop forte dose, ce genre de questions peut faire fuir le participant plus tôt que s'il avait dû répondre à des questions fermées.

Limitez-vous à deux questions ouvertes par sondage, réparties sur des [pages distinctes](#) à la fin, si possible. Ainsi, un éventuel abandon du sondage aura moins de répercussions, car vous aurez récolté les réponses les plus importantes sur les pages précédentes.

2. Posez toujours des questions totalement neutres

Émettre une opinion dans votre formulation (ou poser une « question biaisée ») peut influencer les personnes interrogées et les pousser à choisir une réponse qui ne reflète pas ce qu'elles pensent vraiment.

Imaginons que vous posiez la question biaisée suivante :

« Nous pensons que nos représentants du service clients excellent dans leur travail. Comment évalueriez-vous leur travail ? »

Avec une telle formulation, les participants peuvent penser que vous souhaitez qu'ils abondent dans votre sens. Adoptez un ton plus objectif en retirant votre opinion et en formulant votre question ainsi :

De quelle manière pensez-vous que nos représentants du service clients sont utiles ?

3. Maintenez un certain équilibre dans les choix de réponse

Dans la même lignée que le point précédent, les participants doivent avoir l'opportunité de donner des commentaires honnêtes et réfléchis, seul gage de crédibilité.

C'est pourquoi les choix de réponse ne doivent pas introduire de biais. Imaginons qu'à la question précédente sur l'utilité de votre service clients, vous ayez proposé les choix suivants :

1. Extrêmement utile
2. Très utile
3. Utile

Vous remarquerez que les participants ne peuvent pas émettre d'avis négatif. Nous le répétons : l'objectivité est la clé ! Pour éviter d'influencer les réponses, nous allons donc ajouter d'autres choix plus nuancés :

1. Très utile
2. Utile
3. Ni utile, ni inutile
4. Inutile
5. Très inutile

4. Concentrez-vous sur un point à la fois

Embrouiller les participants est tout aussi dommageable qu'influencer leurs réponses. Dans les deux cas, ils choisiront une réponse qui ne reflète pas ce qu'ils pensent ou préfèrent réellement.

Une erreur classique consiste à poser une [question « à double volet »](#), qui demande aux participants d'évaluer deux choses en même temps. Voici un exemple :

« Comment évalueriez-vous notre service clients et la fiabilité de nos produits ? »

Le service clients et la fiabilité des produits sont deux sujets différents. Les aborder tous deux dans la même question peut pousser les participants à n'en évaluer qu'un seul, voire à passer cette question.

Heureusement, la solution est simple : répartir chacun des sujets dans une question fermée distincte. Cela donnerait :

« Comment évalueriez-vous notre service clients ? »

Et...

« Comment évalueriez-vous la fiabilité de nos produits ? »

5. Variez vos questions et choix de réponse

Votre sondage devrait alterner deux styles de questions :

- **Les questions d'analyse** : elles permettent d'obtenir des réponses à votre problématique, d'infirmer ou de confirmer vos questions de recherche.
- **Les questions déterministes** : elles permettent d'obtenir des informations sur vos répondants (âge, sexe, domaine d'études, provenance, etc...). Les inclure permet de voir s'il y a un lien entre certains profils de répondants et leurs réponses aux questions d'analyse (p.ex : grâce à cela, on pourrait remarquer que les élèves inscrits en CI ont plus d'idées de sujets que les élèves inscrits en PE).

Variez également le type de réponses possible (comme présentées dans le **TUTO 102**), afin que l'utilisateur ne se lasse pas de répéter toujours les mêmes manipulations et « bâcle » ses réponses.

6. Limitez les questions obligatoires

Il peut arriver que les personnes interrogées ne connaissent pas les réponses à toutes vos questions, ou soient gênées par certaines d'entre elles et ne souhaitent pas y répondre.

Ce sont des points essentiels à prendre en considération quand vous devez choisir les questions qui seront obligatoires et facultatives. Quand vous avez un doute sur une question, rendez-la facultative : des études montrent en effet que [contraindre les participants à répondre aux questions les pousse davantage à abandonner les sondages ou à sélectionner des réponses au hasard](#).

Incluez également une possibilité « Autre », « Je ne sais pas » ou « Je ne souhaite pas répondre », lorsque cela pourrait s'avérer utile pour le répondant. Cela évite aussi de fausser vos résultats parce que vous forcez quelqu'un à se prononcer sur quelque chose qu'il ignore.

7. Sélectionnez bien les questions à poser

Lorsque vous rédigez un énoncé, posez-vous les 4 questions suivantes :

- Cette question est-elle vraiment utile pour ma recherche ?
- Une seule question est-elle suffisante ?
- Le répondant connaît-il la réponse ?
- Le répondant est-il prêt à donner la réponse ?

Si vous répondez au moins une fois NON à l'une de ces questions, supprimez-la ou améliorez-la.