



Introduction aux éléments clés d'un questionnaire bien conçu

Statistique Canada – Séance d'information



Éclairer grâce aux données, pour bâtir un Canada meilleur

Objectifs

Une partie de l'enquête

Reconnaître le rôle du questionnaire à l'intérieur des différentes étapes du processus d'enquête.

Connaître les éléments de clés

Connaître les éléments nécessaires à l'élaboration et la conception de questionnaire d'enquête

Conseils pratiques

Fournir des conseils pratiques pour vous aider à mettre en valeur votre questionnaire

Étapes d'une enquête

Avant le questionnaire:

1. Formulation de l'énoncé des objectifs
2. Détermination précise des besoins en données
3. Évaluation des renseignements déjà existants et consultation
4. Choix de la méthode de collecte

Questionnaire:

5. Formulation des questions
6. Regroupement des questions en ordre logique
7. Mise à l'essai du questionnaire

Après le questionnaire:

8. Choix d'un plan d'échantillonnage
9. Collecte de données
10. Retour des questionnaires
11. Saisie et codage
12. Vérification et imputation
13. Estimation
14. Analyse et diffusion

Étapes d'une enquête et relation avec le questionnaire

Avant le questionnaire:

Étapes d'une enquête	Relation avec le questionnaire
1. Formulation de l'énoncé des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • C'est la source des questions • Description générale des objectifs, du ou des sujets, des délais, des utilisateurs et des résultats escomptés • Population visée par l'enquête. Qui seront les répondants?
2. Détermination précise des besoins en données	<ul style="list-style-type: none"> • Permet de définir les détails nécessaires dans pour chaque question (choix de réponse, catégories, etc.)
3. Évaluation des renseignements déjà existants et consultation	<ul style="list-style-type: none"> • Permet de réduire le nombre de questions • Alléger le fardeau de réponse
4. Choix de la méthode de collecte	<ul style="list-style-type: none"> • Déterminer la base de sondage à utiliser • Comment les questions seront posées?

Étapes d'une enquête et relation avec le questionnaire

Le questionnaire:

Étapes d'une enquête	Descriptions
5. Formulation des questions	<ul style="list-style-type: none">• Libellé des questions: clarté, applicabilité, biais de désirabilité sociale, sujets sensibles, questions biaisées, questions doubles et double négation, hypothèses implicites, cadre de référence (conceptuel et temporel)• Types de questions (ouvertes vs fermées)
6. Regroupement des questions en ordre logique	<ul style="list-style-type: none">• Organisation du questionnaire (regroupement, enchaînement, filtres et aiguillages)• Présentation du questionnaire (introduction, informations administratives et instructions, données classificatoires, etc.)
7. Mise à l'essai du questionnaire	<ul style="list-style-type: none">• Tester la compréhension, le contenu, la présentation, le temps, etc.• Prétest, méthodes cognitives, groupes de discussion, compte rendu des intervieweurs, codage comportemental des interactions entre l'intervieweur et le répondant, essai d'échantillons fractionnés, essai pilote

Étapes d'une enquête et relation avec le questionnaire

Après le questionnaire:

Étapes d'une enquête	Relation avec le questionnaire
8. Choix d'un plan d'échantillonnage	Indépendant l'un de l'autre
9. Collecte de données	Si le questionnaire est bien fait, cela va faciliter la collecte
10. Retour des questionnaires	Si le questionnaire est bien fait, cela va faciliter le retour
11. Saisie et codage des données	Peut être facilité si c'est bien intégré
12. Vérification et imputation	Impact sur la qualité
13. Estimation	Impact sur la pondération
14. Analyse et diffusion	Impact sur les données que vous allez avoir en main

Qu'est-ce qu'un questionnaire?

- Méthode opérationnelle pour répondre à des hypothèses de recherche
- Un ensemble de questions formalisées
- Un moyen de communication avec les répondants
- C'est votre carte de visite!

Mini quiz!

Selon vous, quel est le facteur le plus important qui peut influencer le retour des questionnaires ?

Facteurs qui peuvent influencer le taux de retour des questionnaires

Par ordre d'importance:

1. L'organisme qui patronne
2. Le caractère attrayant et clair de la présentation
3. La longueur du questionnaire
4. Le contenu du texte d'accompagnement
5. La facilité de répondre et de retourner le questionnaire
6. Les moyens utilisés pour encourager les gens à répondre
7. L'intérêt des enquêtés pour le sujet
8. Le type de personnes à qui l'on s'adresse

C. Selltiz, L.S. Wrightsman and S.W. Cook, Les méthodes de recherche en sciences sociales, Les Éditions HRW, 1977, pages 292-293.

Facteurs qui peuvent influencer le taux de retour des questionnaires

Selon une revue de la littérature plus récente (2009):

- L'utilisation d'incitations
- Le texte sur l'enveloppe encourageant le répondant à répondre
- L'intérêt pour le sujet par le répondant potentiel
- Le contact de suivi
- Le parrainage universitaire
- Longueur du questionnaire
- Les notifications avant la tenue de l'enquête

Philip James Edwards (PJ), Roberts I, Clarke MJ, Diguiseppi C, Wentz R, Kwan I, Cooper R, Felix LM, Pratap S: **Methods to increase response to postal and electronic questionnaires.** Cochrane Database Syst Rev. 2009

Les facteurs contrôlables

Nous allons regarder uniquement les facteurs pour lesquels nous pouvons contrôler, soit:

1. Le caractère attrayant et clair de la présentation
2. Les notifications avant la tenue de l'enquête
3. La longueur du questionnaire
4. Le contenu du texte d'accompagnement
5. La facilité de répondre et de retourner le questionnaire
6. Les moyens utilisés pour encourager les gens à répondre

1. Le caractère attrayant et clair de la présentation

Attrayant

- Capturer l'attention au premier contact
- Si possible, moduler selon le public cible

Clair

- La présentation d'ensemble doit être consistant
- Instructions sans ambiguïtés (tant pour le répondant que pour l'intervieweur)
- Regroupement des questions et enchaînement logique des thèmes
- Bonne disposition et espacement des catégories de réponses
- Distinction claire entre la réponse et le codage

Maintenir une balance entre les deux aspects!

2. Les notifications avant la tenue de l'enquête

Les pré-notifications servent :

- À souligner la légitimité de l'enquête
- À réduire les soupçons
- À communiquer la valeur de l'enquête
- À évoquer les principes de l'échange social

Différentes formes:

- Lettre postée
- Carte postale
- Courriel
- Babillard
- Publicité à grande échelle

de Leeuw E, Callegaro M, Hox J, Korendijk E, Lensvelt-Mulders G: The Influence of Advance Letters on Response in Telephone Surveys: A Meta-Analysis. Public Opin Q. 2007

Exemple d'une pré-notification:

Lettre d'introduction de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada

La lettre est claire, mais pas très attrayante!

Bonjour,

Votre adresse a été sélectionnée pour participer à l'**Enquête sur la population active (EPA)** de Statistique Canada. Tous les mois, ce sont plus de 55 000 ménages qui y participent, et les données sur le marché du travail, l'emploi et le chômage qui en résultent sont représentatives de l'ensemble du Canada. Les données de l'EPA servent également à produire le taux de chômage mensuel, qui est l'un des indicateurs les plus étroitement surveillés pour connaître la situation mensuelle du marché du travail au Canada.

Votre participation est importante

Pendant la pandémie de COVID-19, en particulier, alors que de nombreux Canadiens se retrouvent au chômage, sous-employés ou sans sécurité d'emploi, il est plus important que jamais que chaque membre de votre ménage nous décrive son expérience sur le marché du travail. Votre participation à l'enquête donne aux gouvernements les renseignements nécessaires pour planifier d'importants programmes dans votre région, comme l'assurance-emploi, qui soutiennent les Canadiens qui sont à la recherche d'un emploi rémunéré. Que vous soyez salarié, à la recherche de travail, à la retraite ou aux études, vos réponses permettent d'orienter les décisions des gouvernements et d'aider les Canadiens à traverser cette période difficile.

Participer est facile

- Un intervieweur vous téléphonera au cours de la prochaine semaine pour mener une interview.
- Afin de tenir compte de votre emploi du temps, nos intervieweurs travaillent le jour, le soir et le week-end.

Si personne ne communique avec vous au cours de la prochaine semaine, il est possible que nous n'ayons pas votre numéro de téléphone actuel. Dans ce cas, veuillez nous communiquer votre numéro de téléphone en appelant notre ligne nationale : **1-877-949-9492** (ATS : 1-800-363-7629*). Un intervieweur vous appellera pour mener l'interview peu après que nous aurons confirmé votre adresse et votre numéro de téléphone.

La participation à l'EPA est obligatoire et sûre

Votre participation à l'EPA est requise en vertu de la *Loi sur la statistique*. Tous les renseignements personnels que vous fournissez à Statistique Canada dans le cadre de l'EPA sont strictement protégés. Cela signifie qu'il n'est jamais possible d'établir un lien entre les renseignements qui sont rendus publics et l'identité d'un Canadien ou de son ménage. Il s'agit du principe de confiance que suit Statistique Canada et sur lequel les Canadiens peuvent compter.

Pour remplir le questionnaire par téléphone ou pour les demandes liées à l'enquête

Communiquez avec nous durant les jours ouvrables : du lundi au vendredi (sauf les jours fériés), de 8 h à 19 h (heure de l'Est) :

- 1-833-977 8287 (ATS : 1-866-753-7083 *)
- infostats@canada.ca
- Visitez le www.statcan.gc.ca/EPA

*Si vous utilisez un service de relais téléphonique, vous pouvez nous appeler pendant les heures normales de bureau. Il n'est pas nécessaire d'autoriser le téléphoniste à communiquer avec nous.

Aidez-nous à permettre aux gouvernements de mieux travailler pour vous. Joignez-vous chaque mois aux milliers de Canadiens qui nous aident à brosser un portrait complet et précis de la main-d'œuvre du pays.

Merci d'avoir pris le temps d'en apprendre davantage sur l'Enquête sur la population active de Statistique Canada. Pour voir les plus récentes données, visitez le www.statcan.gc.ca et consultez les taux de chômage actuels qui se trouvent sous la rubrique **Indicateurs clés**.



Sylvie Cyr
Directrice, Division de la planification et de la recherche en matière de collecte

Exemple:

Questionnaire électronique – Sondage sur l'emploi et l'accessibilité

Canada Canada

À propos de nous Foire aux questions Contactez-nous

Début du questionnaire → Pour commencer

Sondage sur l'emploi et l'accessibilité 0%

Pour commencer Réinitialiser

? **Pourquoi menons-nous cette enquête?**

Ce sondage permettra de recueillir des renseignements au sujet des membres du personnel dont les activités quotidiennes sont limitées en raison d'obstacles dans nos systèmes d'emploi et dans les lieux de travail de Statistique Canada. Dans ce sondage, un handicap désigne toute déficience, y compris une condition physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle qui interagit avec l'environnement et limite la pleine et égale participation d'une personne à la société.

Un obstacle désigne tout élément qui empêche un employé de participer pleinement à son environnement de travail ou de réussir au travail. Il s'agit des défis que les employés et employées rencontrent lorsqu'ils interagissent avec leur environnement de travail physique, informatique, opérationnel et social (**p.ex.**, les espaces de bureau à aire ouverte, les documents numériques dans un format inaccessible, les exigences relatives au certificat médical, les présomptions quant aux capacités d'une personne).

Les résultats du sondage nous permettront à Statistique Canada, de déterminer où les employés et employées rencontrent des obstacles dans les pratiques de recrutement, de maintien en poste, de promotion et de mesures d'adaptation en milieu de travail de Statistique Canada, et de comprendre si le fait d'avoir une incapacité a une incidence sur leur parcours professionnel.

Les renseignements que vous fournissez pourraient aussi être utilisés par Statistique Canada à d'autres fins statistiques et de recherche.

Bien qu'elle soit volontaire, votre participation est importante afin que les renseignements recueillis soient les plus exacts et les plus complets possible.

? **Autres renseignements importants**

- ▶ **Autorisation et confidentialité**
- ▶ **Couplages d'enregistrements**

? **Protection de vos renseignements**

Statistique Canada s'engage à respecter la confidentialité des renseignements personnels des participants. Tout renseignement personnel recueilli par Statistique Canada est protégé en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

? **Temps requis pour remplir ce questionnaire**

Ce questionnaire prendra **10 minutes** à remplir.

? **Date limite**

Veillez soumettre le questionnaire rempli d'ici le **14 mars 2022**.



C'est clair et attrayant !

[Love Kingston Marketplace | Get Involved Kingston \(cityofkingston.ca\)](https://www.cityofkingston.ca)

Resident Survey #2

Love Kingston Marketplace, a joint initiative between The City of Kingston, Tourism Kingston and the Downtown Kingston! BIA, reimagines parts of downtown to help respond to the impacts that residents, businesses, culture, tourism and the local economy face due to COVID-19.

Love Kingston Marketplace includes several initiatives that provide additional space and programming for businesses to expand operations, and for residents to dine, shop, move, play and engage outdoors while following health and safety guidelines.

This short, voluntary survey will take 3-4 minutes to complete and your answers are completely anonymous. Feedback will be considered to ensure that Love Kingston Marketplace is accessible and meeting the needs of those living in and visiting the City of Kingston.

If for any reason you would like to answer the survey by phone or in writing, connect with us. Request a paper copy of the survey by calling 613-546-0000. We will provide a postage-paid envelope to return the survey to City Hall. Complete the survey over the phone with City staff by calling 613-546-0000.

Survey Closes: November 12 at 4 p.m.

You need to be signed in to take this survey

[Sign In](#) [Register](#)

Love Kingston Marketplace



The City of Kingston, Tourism Kingston and the Downtown Kingston! BIA are once again reimagining parts of downtown to help respond to the impacts facing residents, businesses, culture, tourism and the local economy due to COVID-19.

Love Kingston Marketplace 2021 includes several initiatives that provide additional space and programming for businesses to expand operations, and for residents to dine, shop, move, play and engage outdoors while following health and safety guidelines.

The City of Kingston wants to hear from you about your experience with Love Kingston Marketplace 2021 City led initiatives. The input received will be shared in a staff report to the Environment, Infrastructure and Transportation Policies Committee to help inform future measures and ways to improve the experience in the public right of way in downtown Kingston.

See the [Love Kingston Marketplace](#) project page for more information.



[SURVEY](#) [IDEAS](#) [NEWS FEED](#)

CLOSED: This survey has concluded.

Resident Survey #2

Love Kingston Marketplace, a joint initiative between The City of Kingston, Tourism Kingston and the Downtown Kingston! BIA, reimagines parts of downtown to help respond to the impacts that residents, businesses, culture, tourism and the local economy face due to COVID-19.

Love Kingston Marketplace includes several initiatives that provide additional space and programming for businesses to expand operations, and for residents to dine, shop, move, play and engage outdoors while following health and safety guidelines.

This short, voluntary survey will take 3-4 minutes to complete and your answers are completely anonymous. Feedback will be considered to ensure that Love Kingston Marketplace is accessible and meeting the needs of those living in and visiting the City of Kingston.

If for any reason you would like to answer the survey by phone or in writing, connect with us. Request a paper copy of the survey by calling 613-546-0000. We will provide a postage-paid envelope to return the survey to City Hall. Complete the survey over the phone with City staff by calling 613-546-0000.

Survey Closes: November 12 at 4 p.m.

[Take Survey](#)

Sign up to have your say!

Key dates
more.

Whos listening
Justin Bromberg
Project Manager, CAD's Office
City of Kingston
Email: jbrumber@cityofkingston.ca

Megan Knott
Executive Director
Tourism Kingston
Email: megan@tourismkingston.com

Jan MacDonald
Senior Projects Manager Marketing
Downtown Kingston BIA
Email: jan@dtownkingston.ca

- Project timeline
- May 2021
Project Launch
 - Spring & Summer 2021
Programming in Springer Market Squares
 - July 2021
First resident & business surveys open
 - October 2021
Second resident & business surveys open
 - October 31 2021
2021 Love Kingston Marketplace Project ends
 - January - March 2022
Report to Environment, Infrastructure and Transportation Policies Committee

STAY INFORMED
[Subscribe for project updates](#)

Notice of Collection
All information received will be compiled and considered by staff for use under the purposes of this site. Information will be collected and used in accordance with the Municipal Freedom of Information and Protection of Privacy Act and other relevant privacy legislation. All comments made on this site are available to the public and may form part of public records.

3. La longueur du questionnaire

Règle générale: Posez seulement les questions que vous avez besoin et non pas celles qu'il serait bien d'avoir!

Pour le répondant:

- Réduit le fardeau de réponse

Pour vous:

- Réduit le coût de l'enquête
- Réduit le temps de collecte
- Moins de saisie de données
- Permet une analyse des données plus rapide

Attention: Est-ce que ça peut être trop court?

3. La longueur du questionnaire

Il existe différentes façons de réduire la longueur de votre questionnaire:

- Discussion avec les commanditaires
- Lectures d'études, d'articles, de livres et de rapports pertinents au sujet de l'enquête
- Consultation avec les utilisateurs et les experts du sujet
- Consultation avec d'autres personnes dans des situations semblables
- Consultation de dossiers administratifs et de renseignements publics

Attention: concepts et définitions, population couverte, niveau de détail, etc.

3. La longueur du questionnaire

En terme de temps, il n'existe pas de directives officielles sur la durée maximale que doit avoir une enquête.

- Enquête sur la population active (cycle de 6 mois, une fois par mois):
 - Le premier contact = +/- 15 minutes
 - Les suivis mensuels varient de 2 à 10 minutes (5 min en moyenne)
- Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes: 45-50 minutes
- Sondage sur l'emploi et l'accessibilité: 10 minutes

Peu importe la durée, il est important de l'indiquer dans l'introduction!

4. Le contenu du texte d'accompagnement

Les éléments essentiels de cette introduction sont :

- Dans les deux langues officielles (attention à la traduction)
- La désignation de l'organisme responsable de l'enquête ou de l'organisme qui la mène
- Une explication concernant l'autorisation de mener l'enquête, s'il en existe une
- L'objet, le but de l'enquête
- Une garantie de confidentialité des renseignements recueillis
- Le nom d'un directeur ou d'une autre personne responsable que le répondant peut contacter
- Demander la collaboration du répondant et lui expliquer pourquoi il est important de remplir le questionnaire
- La durée du questionnaire et, si applicable, celle de l'enquête
- Si possible, préciser comment le répondant peut avoir accès aux résultats de l'enquête
- Si possible, offrir des mesures d'adaptation

4. Le contenu du texte d'accompagnement

Éléments additionnels pour les questionnaires à autodéclaration:

- Des directives générales sur la façon de remplir le questionnaire
- La date à laquelle le questionnaire doit être rempli
- Des instructions sur le renvoi du questionnaire une fois rempli

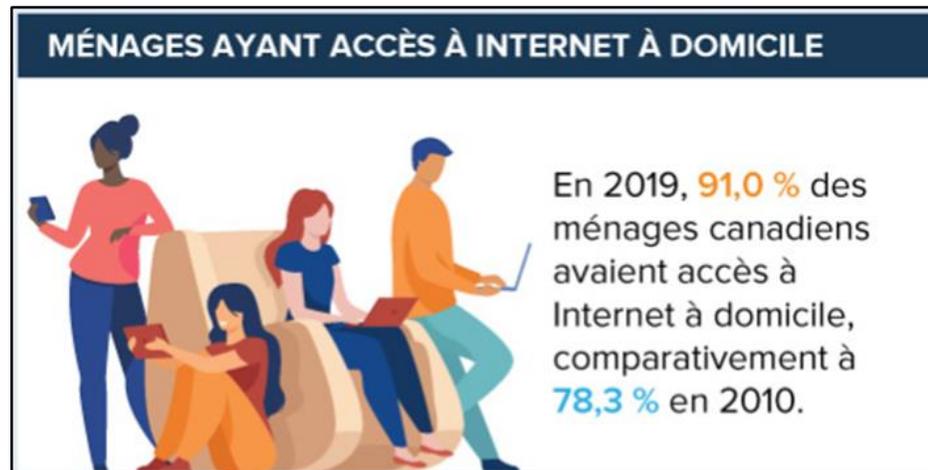
Éléments additionnels pour les enquêtes téléphoniques:

- Donner votre nom complet
- Offrir activement le service dans l'une des langues officielles
- Si c'est le cas, informer le répondant de la possibilité qu'un observateur écoute l'entrevue téléphonique

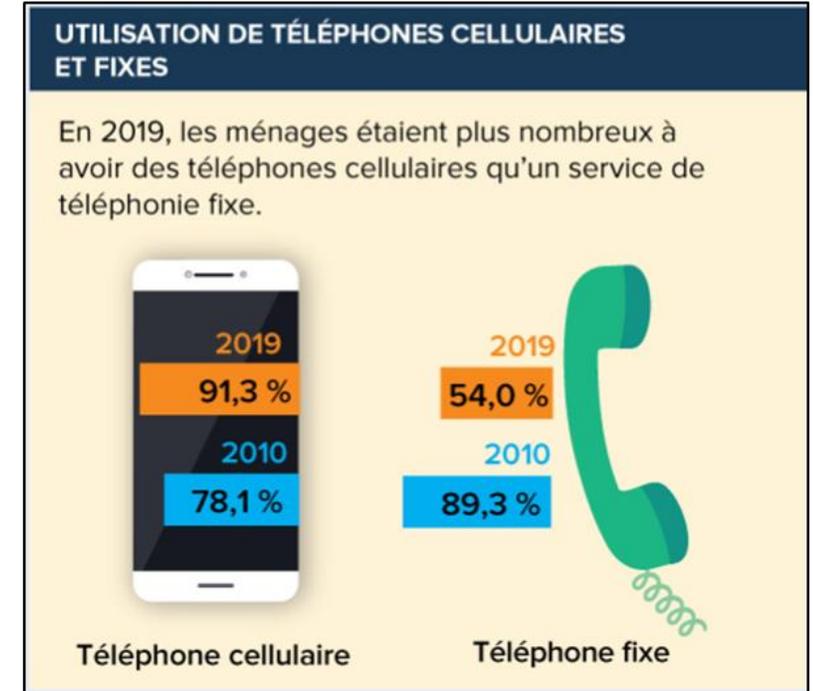
5. La facilité de répondre et de retourner le questionnaire

Assurez-vous de simplifier la vie pour le répondant en adaptant votre questionnaire selon le support utilisé pour faire l'enquête.

Support de prédilection: électronique!



[Comment les Canadiens ont dépensé leur argent en 2019 \(statcan.gc.ca\)](https://statcan.gc.ca)



5. La facilité de répondre et de retourner le questionnaire

Appareils mobiles – Que le répondant utilise un téléphone intelligent ou une tablette, vous devez vous assurer que:

- Le questionnaire s'affichera comme il le faut sur l'écran
- Maintenir les parties de texte au minimum
- Utiliser des logiciels qui sont supportés par les appareils mobiles
- Éviter les questions qui requièrent d'écrire beaucoup de texte (questions ouvertes)
- Éviter de surcharger le visuel

Soumettre le questionnaire:

- Avoir des indications claires sur comment soumettre le questionnaire une fois complété
 - Bouton « soumettre », renvoyer par courriel, « drop-box », etc.

5. La facilité de répondre et de retourner le questionnaire

Questionnaire par téléphone ou en personne – *Avantage d'être présent pour aider le répondant.*

- Porter une attention particulière aux indices non verbaux et au langage corporel
- Approfondissement: c'est l'obtention de réponses plus précises et/ou détaillées.

Quatre méthodes d'approfondissement:

- Relire la question
 - Faire une pause
 - Demander des précisions
 - Demander l'estimation la plus juste
-
- Offrir différent(e)s périodes/moments pour compléter l'enquête

5. La facilité de répondre et de retourner le questionnaire

Questionnaire papier – Envoyé par la poste ou déposé

- Ajouter des glossaires/lexiques au besoin
- Éviter les questions filtres et d'aiguillage
- Fournir un contact au cas où le répondant a des questions (téléphone ou courriel)
- Si possible, proposer d'autres options de collecte

Soumettre le questionnaire:

- À retourner par la poste, assurez-vous de fournir une enveloppe préadressée et affranchie
- À déposer dans une boîte, bien indiquer l'emplacement, avoir une boîte fermée et sécurisée

6. Les moyens utilisés pour encourager les gens à répondre

Pour trouver des moyens pour encourager les gens à participer, il faut comprendre les raisons qui poussent les gens à répondre ou à ne pas répondre

Les gens participent quand:

- Ils s'intéressent au sujet du questionnaire ou de l'enquête
- La collecte a lieu à un moment opportun
- L'enquête est courte
- Ils croient à la légitimité de l'enquête
- Ils font confiance à l'organisation qui mène l'enquête
- Ils croient que l'information tirée de l'enquête leur sera bénéfique
- L'intervieweur semble professionnel
- Ils reçoivent des incitatifs

Mini quiz!

Selon vous, quels types d'incitatifs sont les plus efficaces pour augmenter la participation aux enquêtes?

E. Singer and C. Ye, "The Use and Effects of Incentives in Surveys," in Massey and Tourangeau, 2012

6. Les moyens utilisés pour encourager les gens à répondre

Pour trouver des moyens pour encourager les gens à participer, il faut comprendre les raisons qui poussent les gens à répondre ou à ne pas répondre

Les gens ne participent pas quand:

- L'enquête ressemble à de la sollicitation
- L'intervieweur ne semble pas professionnel, honnête ou sincère, semble manquer d'expérience ou de connaissances, a une attitude qui déplaît
- La collecte arrive à un mauvais moment
- L'enquête est trop longue
- Les réponses sont de nature sensible
- Ils se sentent menacés
- Ils ne sont pas persuadés de la préservation de la confidentialité
- Ils ne sont pas intéressés par le sujet du questionnaire
- L'intervieweur prononce mal le nom du répondant

Tester le questionnaire

Tester le questionnaire c'est s'assurer que tout ce qu'on vient de voir est correct!

Quelques façons de tester un questionnaire:

- Examen du questionnaire auprès des spécialistes du sujet
- Entrevue individuelle auprès d'un échantillon de répondants représentatifs de votre population cible
- Groupes de discussion

Documentations, références et formations additionnelles

- [L'Initiative de formation pour la littératie en matière de données](#) fournit une foule de ressources destinées à ceux qui sont nouveaux dans les données ou à ceux qui ont une certaine expérience des données, mais qui peuvent avoir besoin d'une mise à jour ou qui veulent élargir leurs connaissances. Plusieurs vidéos de formation sont disponibles sur des sujets variés
- [Le Quotidien — Commencer votre cheminement des données avec les vidéos de formation sur la littératie des données \(statcan.gc.ca\)](#)
- [Méthodes et pratiques d'enquête \(statcan.gc.ca\)](#)
- [Techniques d'enquête \(statcan.gc.ca\)](#)

À propos du Centre de service de données...

- Le Centre de service de données (CSD) offre aux utilisateurs de données une gamme complète de services. Le CSD aide les utilisateurs de données :
 - en répondant aux demandes de données simples et gratuites ou aux questions techniques ou touchant la méthodologie;
 - en répondant aux demandes complexes nécessitant de la recherche, l'extraction ou la personnalisation de données provenant de sources multiples;
 - en élaborant des rapports, des analyses, des cartes géographiques personnalisés;
 - en offrant des ateliers standards et personnalisés portant sur de nombreux sujets et en s'adressant à des utilisateurs de données dont l'expertise est différente;
 - au moyen d'activités de rayonnement comme des webinaires, des bulletins d'information, des présentations, des séances d'information et des portes ouvertes.
- Pour toute question, veuillez communiquer avec nous :
 - 1-800-263-1136
 - STATCAN.infostats-infostats.STATCAN@canada.ca