

LE QUESTIONNAIRE

par

Geneviève **POIRIER-COUTANSAIS**

Geneviève POIRIER-COUTANSAIS

- Infirmière générale dans un Centre Hospitalier général.
- Infirmière chercheur
- Formateur **surtout** sur l'évaluation de la qualité des soins.
- Quelques publications dans les revues professionnelles.

ERRATUM : Nous **avons** omis de présenter l'**auteur** de l'article :

Pour que mémoire en soit gardée du N^o 7 RSI (Méthodologie de la Recherche).

Il s'agissait de Monique FORMARIER

Actuellement enseignante au département **d'Enseignement** Infirmier Supérieur à Lyon.



Le questionnaire se situe dans un travail de recherche ou d'enquête comme un moyen de recueillir des informations de façon méthodique. Ces données permettent de **vérifier** les hypothèses de recherche.

Une recherche ou une enquête naissent d'une incertitude, d'un problème à résoudre, d'un besoin d'information, etc... A ce stade l'idée est floue, elle indique une direction mais est encore très vague.

“L'objet de l'enquête est une définition plus précise à partir de l'idée et une délimitation de son ‘champ’ avec un maximum de clarté”¹.

Par exemple une association professionnelle désire connaître un peu mieux les **infirmières** de réanimation. Ce problème **est** vague et ne peut-être abordé ainsi. Il demande à être précisé. Il est nécessaire de déterminer le but poursuivi. Par exemple y a-t-il un profil particulier des infirmières de réanimation ? Déjà l'idée s'est clarifiée, le “champ” semble plus délimité.

L'idée décantée, le champ délimité, **se pose la** question de la **définition des hypothèses de l'enquête**. Leur but étant d'aider à formuler les questions qui vont orienter l'enquête.

Par exemple la formation antérieure a-t-elle une **influence** **dans** le choix des **infirmières** vers la réanimation ou retrouve-t-on des centres d'intérêt commun ?

Ou encore ces services ont-ils une proportion d'hommes plus importante que les autres, etc... ?

Une hypothèse claire et précise permet de formuler **les** questions qui la testeront :

“L'hypothèse donne son sens à l'enquête”².

La pré-enquête

C'est la phase de préparation, elle est très importante. Elle a pour **objet** de recueillir le plus de connaissance et d'informations sur le sujet à étudier. C'est le moment de :

• La recherche bibliographique

Elle permet de :

- * Faire le point des écrits sur le thème
- * Découvrir les dimensions dans lesquelles il a été abordé
- * S'imprégner du sujet.

L'enquête auprès des personnes

* Soit auprès de celles qui ne sont pas concernées directement par l'objet de l'étude, mais qui peuvent avoir des idées : par exemple, discussion avec des infirmières générales, des directrices d'école.

* Soit auprès de personnes concernées par le sujet : exemple, infirmière de réanimation.

Tout ce travail de lecture, de rencontre facilite l'émergence des questions qui n'avaient pas été évoquées. Il oriente si nécessaire la reformulation des hypothèses. Il approfondit ou élimine certains thèmes. En principe après la pré-enquête on sait où l'on va.

1. MUCCHIELLI R. (séminaire). Le séminaire dans l'enquête psycho-sociale Editions E.S.F. Entreprise moderne d'Édition librairie technique. p. 11.

2. Ibid. Page 12.



Le choix de la population et l'échantillonnage

Pour obtenir des résultats fiables, il est nécessaire de mener l'enquête auprès d'une population cohérente.

Une population est un groupe homogène de personnes qui possèdent des caractéristiques **communes**.

Ici la population sera les infirmières de réanimation. Mais la question est de savoir si ce sont celles qui sont actuellement en réanimation, ou celles qui en ont fait ou seulement celles qui ont **choisi** la spécialité, etc...

La ou les réponses sont à déterminer en fonction de l'objet de l'enquête.

Le **temps**, les moyens divers, la population seront des facteurs qui vont entrer dans le choix de l'échantillonnage. Celui-ci pose toujours des problèmes de validité et de représentativité de la population mère.

L'objet de cet article n'étant pas le calcul et le choix de l'échantillon, il est simplement signalé son importance si l'on veut que les résultats de l'enquête soient généralisables.

Il est parfois nécessaire de se faire conseiller.

L'élaboration du questionnaire

Dans cette partie il sera abordé :

- * Les différents types de questions avec leurs avantages et inconvénients
- * La notion de vocabulaire de choix de termes.
- L'articulation **des questions** et leur nombre

Les différents types de questions

* La question fermée

La question fixe à l'avance les réponses possibles. L'enquête doit répondre le plus souvent entre deux ou plusieurs interrogations, mais une seule réponse est possible.

Ce sont des questions comme :

Travaillez-vous

de jour de nuit autre

Ce peut être des questions sur les tranches d'âge...

Vous vous situez entre :

20 et 25 ans 25 et 30 ans etc...

Avantage des questions fermées :

permet de classer rapidement, de faciliter le dépouillement.

Ces questions sont utilisables pour des phénomènes simples non **impliquants**.

Inconvénient

Les questions sont trop limitatives. Elles ne permettent pas de traduire les nuances et les différents aspects d'une opinion, elles ne peuvent être utilisées que pour recueillir des données objectives.



* Les questions pré-formées ou “cafeteria”

Il est proposé une série de réponses parmi lesquelles l'enquêteur choisit celle qui répond ou reflète le mieux son opinion.

Exemple : vous avez choisi de travailler la nuit, quelles sont les raisons qui ont influencé votre choix ?

Elevez vos enfants
Organiser avec votre conjoint la garde des enfants
Pour des raisons financières
Pour avoir davantage de temps libre
Pour avoir plus de liberté dans le travail
autre quoi

Il est possible soit de demander une seule réponse ou un classement par ordre de choix (1^{er}, 2^e, 3^e choix...)

Avantages

Le choix permet des réponses plus précises
Le dépouillement est simple

Inconvénients

Cette méthode peut susciter des réponses auxquelles l'enquêteur n'avait pas pensé. Cependant si la pré-enquête a été bien menée, les propositions de réponses risquent d'être adaptées

* Les questions ouvertes

Ce type de questions laisse toute liberté à l'individu de s'exprimer comme il le souhaite

Par exemple : Qu'attendez-vous de la surveillance de nuit ?

Avantages

Les problèmes délicats ne peuvent être abordés que de cette façon. Elles permettent à la personne de s'exprimer sans être influencée par des pré-réponses

Inconvénient

Elles sont longues et difficiles à dépouiller car il est nécessaire d'utiliser la technique d'analyse de contenu

Le vocabulaire, le choix des termes

En fonction de la population retenue pour l'enquête, les termes seront précis, simples, adaptés au milieu.

Certains mots chargés affectivement ou socialement répétés seront évités. Certains mots ou expressions n'ont pas obligatoirement la même signification dans des régions ou milieux différents. La pré-enquête a aussi pour mission de faire surgir ces nuances afin de ne pas entraîner chez l'enquêteur des réactions de fuite, de malaise.



La formulation des questions

La formulation d'une question peut induire une réponse.

Les formules : Ne **pensez-vous** pas ? appellent une réponse positive. Par **exemple** : Ne pensez-vous pas que les malades devraient être accompagnés au moment de la mort ? La majorité des réponses seront positives

La formule : Savez-vous que ? Attire elle aussi une réponse positive. L'enquête ne **veut** pas avoir l'air de ne pas savoir.

Il faut éviter qu'une **même réponse** puisse être donnée pour des raisons différentes.

Exemple : 3 "Souhaitez-vous la nationalisation des grosses entreprises ?"

Oui Non.

On peut obtenir :

OUI Parce qu'on est partisan de la nationalisation limitée aux grandes entreprises
 ou Parce qu'on est partisan de la nationalisation généralisée

NON Parce qu'on **est** hostile à toutes les nationalisations
 ou Parce qu'on est partisan de nationalisations généralisées

Enfin il faut faire attention **aux** questions qui en contiennent deux

L'articulation des questions

Les questions doivent apparaître dans une suite la plus logique possible

Les questions **impliquantes** ne doivent **se situer** ni en début ni en fin de questionnaire. Il faut s'organiser pour les insérer au cours du questionnaire.

C'est 'la même chose pour **les** questions **difficiles**. Placées en début, elles peuvent rebuter l'enquêté et ne pas l'inciter à poursuivre. En fin de questionnaire, il peut être un peu las et ne pas être dans les meilleures conditions **pour** y répondre.

Il ne faut surtout pas regrouper les questions **difficiles** et impliquantes. Il est souhaitable de les alterner avec des questions faciles et neutres pour permettre un temps de repos.

Enfin si vous souhaitez obtenir un maximum de réponses, un questionnaire trop long indispose. En règle générale quinze à trente questions seront supportables et bien acceptées. Au-delà, il faut avoir à faire à des personnes motivées.

Le Pré-test

Avant d'être utilisé le questionnaire doit **subir** une évaluation, une vérification. Le questionnaire sera mis à l'épreuve auprès de quelques personnes qui possèdent les mêmes caractéristiques que ceux de la population choisie pour l'enquête. Le pré-test permet de clarifier, de préciser, de changer certains termes, de supprimer, rajouter ou compléter une ou des questions, de juger de la place des questions impliquantes ou difficiles.

La pré-enquête donne enfin des informations indispensables pour aider l'enquêteur à présenter et introduire le questionnaire. Ceci peut se faire grâce aux questions, inquiétudes, réticences des personnes interrogées.



Validité, fiabilité du questionnaire

Un outil doit posséder deux qualités : la validité et la fiabilité.

La validité

L'outil mesure bien ce que l'on veut mesurer.

Si l'outil ne colle pas exactement à ce que le chercheur souhaite mesurer, la validité n'est pas obtenue.

La "validité est la démonstration que les Items d'un test représentent bien le contenu abordé dans le test" ⁴

La validité est cernée par la pré-enquête (La recherche bibliographique, les informations recueillies auprès des différentes personnes)

La Fiabilité

Un outil est **fiable** quand il prétend mesurer de façon stable et constante le même élément. Est fiable la question qui est comprise par les **enquêtés** de la même façon.

La distribution des questionnaires

La personne **enquêtée** peut recevoir le questionnaire :

Au cours d'un entretien

Par courrier

Au cours d'un entretien

La personne qui donne le questionnaire commence par se présenter, expliquer sa démarche, le but poursuivi, la façon de remplir le questionnaire. Enfin à qui et comment renvoyer le questionnaire.

Le courrier

Si la lettre est le moyen de **contacter** la personne à interroger, il est indispensable d'introduire le questionnaire, de situer ses origines, les motifs de l'enquête, les raisons pour lesquelles on s'adresse à lui.

Ensuite, il est nécessaire de bien signaler le respect de l'anonymat des réponses

Enfin donner des instructions pour faciliter l'utilisation du questionnaire. La réexpédition est prévue en ajoutant une enveloppe timbrée à l'adresse de l'enquêteur ou de l'organisme.

Tout ceci facilitera la réussite de l'enquête.

Le dépouillement de l'enquête

Les questions fermées

Elles seront étudiées une par une en additionnant les réponses positives, les réponses négatives, ainsi que les non-réponses car elles peuvent avoir une signification.

4. LAURIN J. Evaluation de la qualité des soins infirmiers. Chenelière et Stanké. Montréal 83 Edité en France par Maloine Editeur PARIS p 127.



Les questions pré-formées ou "cafeteria"

Le dépouillement tiendra compte des instructions données pour les réponses : l'enquête peut avoir comme instruction

- de répondre à plusieurs propositions,
- de choisir seulement un nombre "x" de réponses en les classant par priorité
- ne doit donner qu'une seule réponse

Il est très difficile de pouvoir exploiter un trop grand choix de réponses. Le plus souvent ne seront retenus que les premiers choix, exceptionnellement les deuxièmes choix.

Les questions ouvertes

Elles doivent être traitées avec la méthodologie de l'analyse de contenu.

Là encore les non-, réponses peuvent avoir un sens. Il ne faut surtout pas les négliger. Elles devront être répertoriées, analysées dans leur absence.

Cet article n'a pas pour but de traiter de l'analyse de contenu. Il pourrait faire l'objet d'une autre publication.

Analyse des résultats

Il ne suffit pas de comptabiliser les réponses, de faire des pourcentages, l'important est de les analyser, d'en tirer des significations. Ce travail consiste à faire des liens, des croisements entre les différentes tendances... pour en tirer des enseignements, des pistes de réflexions, des réponses aux hypothèses.

Cette dernière étape est l'aboutissement de toute la démarche. C'est à ce moment que sont proposées les conclusions de l'enquête et qu'elles sont argumentées.

Si a priori le questionnaire semble un outil simple, il n'en possède que l'apparence. Il doit passer par de nombreuses étapes et préparatifs pour donner des résultats sûrs.

Il a l'inconvénient de tronquer; l'expression libre des interviewés, il a l'avantage de permettre de toucher une large population, qui grâce à la taille de l'échantillon diminue les inconvénients.

Bibliographie

FESTINGEZ L. et KATZ D. Méthodes de recherche dans les Sciences Sociales
Tome 2 Ed. : Presse Universitaire de France PARIS 1974

LAURIN J. Evaluation de la qualité des soins infirmiers
Ed. Chenelière et Stanké Montréal 1983
Ed. en France par Maloine PARIS

MUCCHIELLI R. Le questionnaire dans l'enquête psycho-sociale
Ed. : Entreprise sociale d'édition 5ème Ed. PARIS 1985

RONGERE P. Méthodes des Sciences Sociales
3ème édition Mémento Dalloz PARIS 1979

SELLTIZ C., WZIGHTSMAN, COOK S.W. Les méthodes de recherche en Sciences Sociales
Ed. H.R.V. Montréal 1977.

