

Recherche d'information : enquêtes, entretiens et questionnaires

1) Enquêtes

2) Entretiens

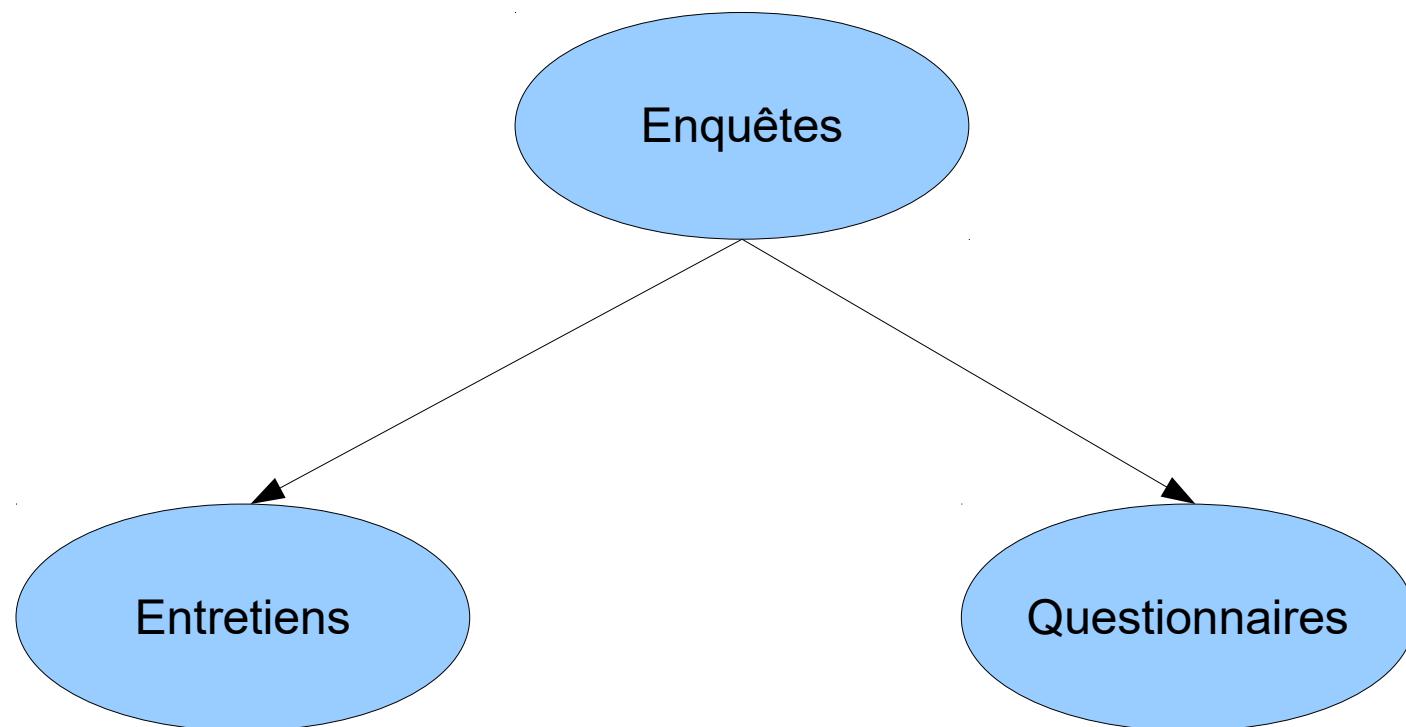
3) Questionnaires

4) Traitement des résultats

Enquêtes

- Dans le cas des enquêtes, des entretiens et des questionnaires, il ne s'agit plus de rechercher et consulter de l'information pré-existante : on crée de l'information.
- Une distinction fondamentale :
 - **Informations / enquêtes qualitatives**
 - **Informations / enquêtes quantitatives**

Enquêtes (2)



1) Enquêtes

2) Entretiens

3) Questionnaires

4) Traitement des résultats

Entretiens (1)

- **Entretien directif.** L'interviewer part d'un **guide d'entretien pré-établi**.
- Par rapport au questionnaire, l'interviewer peut reformuler et préciser ses questions.
- L'intérêt de ce type d'entretien est qu'il permet de comparer les résultats des entretiens menés avec différentes personnes.

Entretiens (2)

- Entretien **libre ou non directif**. L'entretien se passe sur le mode de la "conversation naturelle".
- L'entretien a été préparé par l'interviewer.
- L'intérêt est la précision et la qualité des réponses que l'on peut obtenir.
- Limite : la comparaison des résultats, le risque de dérive de l'entretien : la conduite de l'entretien devient un véritable enjeu.

Conduire un entretien

- Aspect déontologique :
 - Principe d'anonymat : des lieux, des répondants, des organisations concernées... Ce, à moins d'avoir les autorisations des parties concernées.
 - Les personnes sollicitées restent libres de ne pas répondre à toutes les questions.
- Attitude de l'enquêteur : il doit rester le plus neutre et objectif possible. Il a un rôle actif : il débute l'échange et l'alimente

Exploiter un entretien

- Les entretiens non directifs ou certaines parties des entretiens directifs appellent à une exploitation. Les entretiens directifs reçoivent eux une exploitation statistique directe
- Retranscription de l'entretien : celle-ci reprendra ce qui a été dit par l'interviewer, en précisant également les éléments non dits : attitude, silences, rires etc...
- Synthétiser les réponses dans le sens de la problématique à laquelle répond l'entretien.

1) Enquêtes

2) Entretiens

3) Questionnaires

4) Traitement des résultats

Les questionnaires (1)

Différents types de questions :

- Les questions **ouvertes**

Exemple : Donnez votre impression sur la ponctualité des trains de la SNCF.

- Les questions **fermées** : le répondant ou questionné doit choisir la réponse à une question à partir d'une liste de réponses.

Exemple : Comment qualifiez vous la ponctualité à la SNCF : les trains sont ponctuels ? Peu ponctuels ? Très souvent en retard ?

Les questionnaires (2)

Les questions :

- Elles doivent être compréhensibles
- Elles doivent être claires
- Elles doivent être précises : elles doivent éviter les termes comme "beaucoup", "souvent", "grand" qui sont imprécis et subjectifs.

Les questionnaires (3)

Les questions :

- Ne doivent pas être doubles :
Exemple : Planifiez-vous de laisser votre voiture à la maison et de prendre l'autobus pour aller au travail au cours de l'année à venir?
- Ne doivent pas être tendancieuses : la formulation de la question ne doit pas induire un type de réponse.
Exemple : «Comment qualifier au cours de la guerre entre Israël et Gaza la mort par bombardement classique de 22 membres d'une même famille? S'agit-il d'un crime de guerre, d'un crime contre l'humanité, d'un génocide?»
- Les questions ne doivent pas être intimidantes : pour certaines questions portant sur les connaissances, certains individus peuvent ne pas savoir quoi répondre. Leur réponse ne serait pas significative => question filtre avant ce type de question.

Les questionnaires (4)

Différents modes d'administration du questionnaire sont possibles :

- Par les enquêteurs en face à face
- Par les enquêteurs par téléphone
- Auto-administration, envoi par la poste ou par internet
- Auto-administration avec questionnaire mis à disposition sur site.

Les questionnaires (5)

- Chaque mode d'administration comporte des avantages et des inconvénients :

Mode d'administration	Intérêts	Limites
Par les enquêteurs en face à face	<ul style="list-style-type: none">- Représentativité assurée par le fait de choisir le lieu de l'enquête et la personne interrogée- Possibilité de dialogue pour faciliter la compréhension	Organisation importante
Par les enquêteurs par téléphone	<ul style="list-style-type: none">- Rapidité d'exécution- Assez bonne qualité des réponses.- Couverture géographique	<ul style="list-style-type: none">- Absence de garantie sur la qualité ou l'identité des enquêtés- Moindre attention des enquêtés (qui peuvent faire autre chose)
Auto-Administration. Par la Poste ou par Internet	<ul style="list-style-type: none">- Large diffusion possible- Coût faible- Absence d'interférence par un enquêteur	<ul style="list-style-type: none">- Taux de réponses faible et tardif- Représentativité non assurée- Le client peut ne pas répondre à toutes les questions
Auto-administration. Questionnaire mis à disposition sur place	<ul style="list-style-type: none">- Simple à mettre en œuvre- Coût faible	<ul style="list-style-type: none">- Taux de participation faible (peu d'incitation à répondre)- Problème d'identification des répondants

Les questionnaires (6)

- Choix de l'échantillon : généralement il faut procéder par sondage puisque on ne peut pas accéder à l'ensemble d'une population
=> sélection d'un échantillon
- Question du nombre des personnes à interroger
- Question de la qualité des personnes à interroger : sont elles représentatives ?

Les questionnaires (7)

Méthode de sélection d'échantillon :

- Méthode probabiliste : tirage au sort des individus dans la population à étudier. Chaque individu a autant de chance d'être tiré qu'un autre.
- Méthode non probabiliste : choix d'individus en respectant des règles fixés à l'avance. La méthode des quotas est la plus utilisée : on cherche à avoir un échantillon de structure similaire à celle de la population mère.

Les questionnaires (8)

Taille de l'échantillon : elle doit permettre de généraliser les résultats à la population source.

- 1) Enquêtes
- 2) Entretiens
- 3) Questionnaires
- 4) Traitement des résultats**

Statistiques de base (1)

Sur une série :

- Moyenne
- Variance
- EC
- Médiane

Statistiques de base (2)

Notion de distribution

Statistiques de base (3)

Entre deux séries :

- Covariance
- Coefficient de corrélation

Statistiques de base (4)

Une Loi de référence : la Loi Normale

Savoir lire la table de la Loi Normale

Un cours à consulter sur le sujet :

<http://gerin.perso.math.cnrs.fr/Enseignements/chapitre-loinormale.pdf>