



La collecte des réponses



APERÇU

L'ADMINISTRATION DU QUESTIONNAIRE 3

LE CHOIX D'UN MODÈLE DE COLLECTE 3

LES SUPPORTS DISPONIBLES 4

L'OPTIMISATION DU RECUEIL 5

LA PHASE D'ACQUISITION DES DONNÉES 5

L'ADMINISTRATION DU QUESTIONNAIRE

LE CHOIX D'UN MODÈLE DE COLLECTE

- Plusieurs techniques de recueil existent et sont utilisées en fonction du contexte et des contraintes liées à l'enquête. Ces contraintes peuvent être liées :
 - **À la méthode d'administration** (*la cible n'est pas équipée d'Internet, le questionnaire est assez long et détaillé*),
 - **Au budget** (*la cible est très large et trop coûteuse par téléphone*),
 - **Au temps** (*le recueil doit se faire dans la journée suivant l'action à évaluer*),
 - **Au format** de la base d'enquête,
 - **Aux informations sur la cible** (*de quelles coordonnées dispose-t-on ?*),
 - **Au contrôle dynamique** à faire sur les quotas en cours d'enquête,
 - **Aux consignes** parfois complexes de remplissage et de passation (*un enquêteur est nécessaire pour expliquer ou commenter les questions, montrer un échantillon ou un visuel*).
- Le mode de collecte doit faire partie intégrante de la réflexion de l'enquête dès le départ et représente le meilleur compromis entre avantages et contraintes tout en privilégiant la fiabilité des données recueillies.
- Deux modes différents peuvent être retenus, selon les cibles, en conservant la même trame de questionnaire.
- Certains logiciels permettent de concevoir un seul questionnaire, de le déployer sous plusieurs modes de recueil et de récupérer une base au même format pour une exploitation immédiate et multiple.

LES SUPPORTS DISPONIBLES

LE SUPPORT PAPIER : est un mode de collecte très courant et permettant l'utilisation de supports très variés. Pour des raisons culturelles, légales, pratiques ou pour des impératifs de confidentialité il reste la norme. Un questionnaire papier peut être digitalisé par la biais de la lecture optique avec des logiciels (*OMR Manager*).

LE TÉLÉPHONE : permet un recueil rapide et souple et certains systèmes (*CATI-WEB*) permettent une saisie directe des données. L'inconvénient majeur du support téléphonique est la durée du questionnaire qui ne doit généralement pas dépasser 15 minutes.

L'ENQUÊTE INFORMATISÉE FACE À FACE : offre une interactivité et une souplesse dans le recueil direct des réponses réalisé à l'aide d'une tablette ou d'un smartphone. Les réponses collectées sont automatiquement transférées vers le module de traitement.

INTERNET / SMARTPHONES ET TABLETTES : sont privilégiés car ils permettent de s'affranchir des frontières et des contraintes liées au temps ou à la logistique. Internet et les solutions mobiles offrent plus de liberté au répondant et permettent une collecte instantanée des données.

LA RÉUNION INTERACTIVE : permet de recueillir les opinions d'une salle et d'obtenir des informations complémentaires au cours des échanges. Les questions peuvent être affichées sur un écran et les personnes interrogées répondent à l'aide d'un boîtier interactif. Les réponses sont instantanément transmises et peuvent être retraitées ou complétées en direct par les participants.

L'OPTIMISATION DU RECUEIL

Les modes de collecte doivent permettre le contrôle du processus et des données recueillies.

- La phase de briefing des enquêteurs avant le démarrage de la phase de collecte est primordiale et ne doit pas être menée à la légère. Il s'agit de lever toute ambiguïté sur les modalités de réponse ou sur la compréhension d'une question.
- Les enquêteurs, professionnels ou occasionnels, se doivent de ne pas influencer les répondants lors du recueil des informations et de respecter les consignes indiquées sur le questionnaire.
- Dans le cadre d'une administration informatique, il s'agit de contrôler le nombre de réponses autorisées, les formats de saisie des données numériques et les affichages conditionnels entre questions.

LA PHASE D'ACQUISITION DES DONNÉES

- La saisie des données doit être rigoureuse et les questionnaires incomplets ou mal remplis doivent être écartés.
- La recodification des réponses peut être utile dans le cas de questions ouvertes.

Retrouvez des ressources
pédagogiques complémentaires sur :

www.surveymag.eu

et consultez notre site dédié
à Ethnos Campus:

www.soft-concept.com/ethnos-campus/accueil.html