



## L'enquête

### I- DÉFINITION

L'enquête est une méthode de collecte de l'information. Elle permet d'obtenir des renseignements sur un thème très précis. Son utilisation est fréquente dans toutes les organisations.

### II- LES ÉTAPES D'UNE ENQUÊTE

#### A. Définir l'objet de l'enquête

L'objectif d'une enquête doit être défini correctement. Il est à la base des questions à poser et par conséquent des résultats qui seront obtenus.

#### B. Déterminer le public concerné

Selon le type d'enquête et l'importance du public concerné, l'enquête s'adressera soit :

- à toute la population concernée,
- à une partie de la population, appelée échantillon, tirée au sort ou déterminée par la méthode des quotas qui respecte la structure de la population.

#### C. L'élaboration du questionnaire

Il est le support de l'enquête. Il obéit à des règles de fond et de forme.

#### D. L'administration de l'enquête

Elle correspond à la question « Comment interroger la population ? »

Modalités	Caractéristiques
Par courrier	Coût faible Taux de réponse peu important Enquête plus ou moins longue
Par téléphone	Nécessité d'un enquêteur bien formé Taux de réponse élevé Questionnaire court, enquête rapide Coût moyen
Oralement au domicile de l'enquêté ou dans la rue	Nécessité d'un enquêteur bien formé Taux de réponse élevé Coût élevé La fiabilité des résultats dépend de l'enquêteur
Sur le lieu de travail	Enquête interne

#### E. L'exploitation (ou le dépouillement) de l'enquête

Modalités	Caractéristiques
Les questionnaires	Ils peuvent être dépouillés : - manuellement si leur nombre est peu important, - par informatique. Il existe des logiciels spécialisés (Sphinx, Ethnos). Ils donnent lieu à des calculs et des tris à plat (simple comptage) ou croisés (plusieurs questions sont regroupées). Les résultats sont présentés sous forme de tableaux et/ou graphiques
Le rapport	Les résultats définitifs sont consignés dans un rapport reprenant les principaux tableaux et graphiques en les commentant

### II- MÉTHODE D'ÉLABORATION DU QUESTIONNAIRE

1. définir l'objet de l'enquête
2. rechercher les thèmes à aborder (quoi, pourquoi)
3. rechercher pour chacun des thèmes les points à aborder
4. déterminer l'ordre des thèmes (d'après l'importance croissante des questions)
5. choisir le type de questions (fermée, fermée à choix multiple, échelle d'évaluation, ouverte)
6. rédiger les questions (elles doivent être courtes, claires, précises, sans ambiguïté)
7. rédiger l'introduction du questionnaire ou la lettre d'accompagnement (informations sur l'objet de l'enquête, les conséquences, les modalités de retour des questionnaires)
8. saisir et présenter le questionnaire