



Comment réaliser un questionnaire pour un sondage

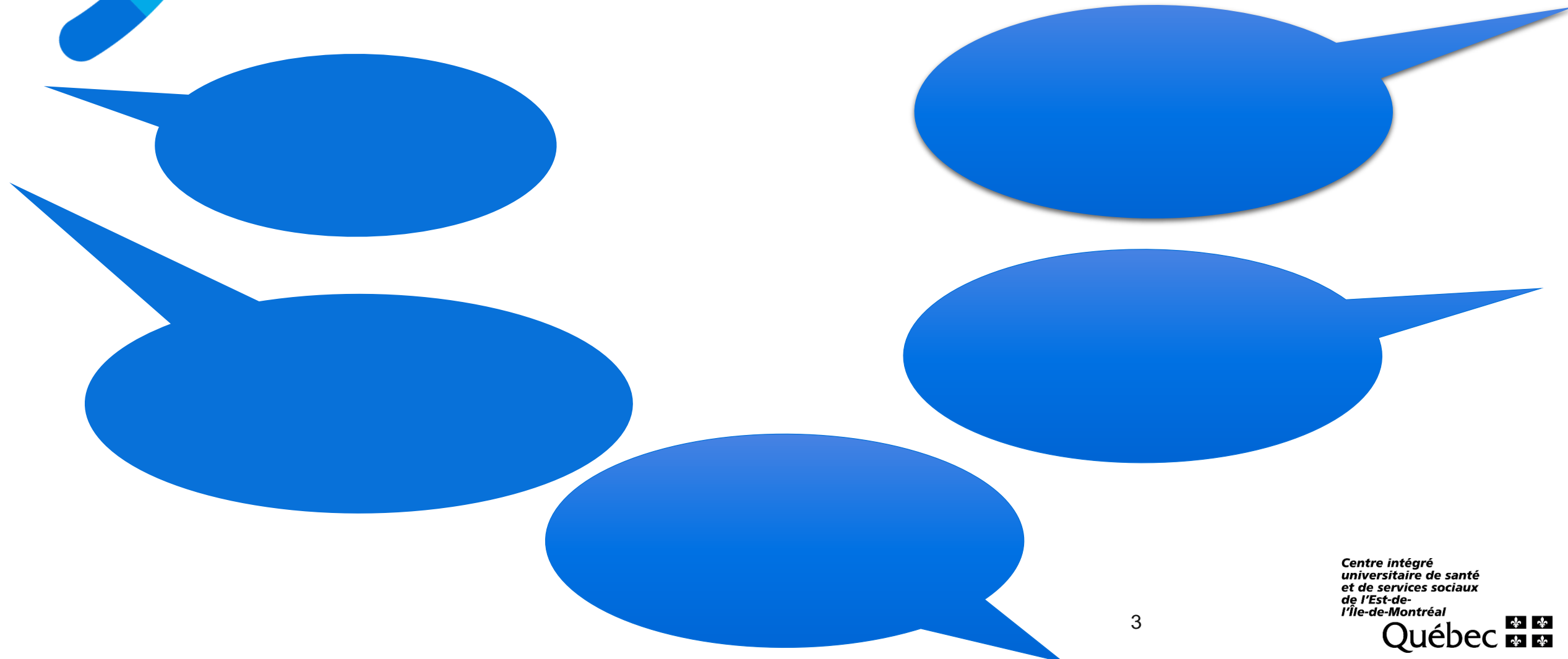
**Bureau de l'évaluation de l'expérience patient (BEEP),
Service de l'évaluation**



Nous verrons aujourd'hui

- Comment bâtir un questionnaire
 - Objectifs du sondage
 - Création des questions
 - Formulation des libellés
 - Type de question
 - Type de choix de réponse
 - Ordre des questions

Besoins ou attentes ?



Mauvaises expériences ou préjugés au sujet des sondages

Je ne comprenais pas la majorité des questions !

Maudit que je trouvais ça long à répondre!

Les sujets des questions parlaient de services et de situations que je n'ai pas vécues.

Je me sentais pas à l'aise de répondre ce que je pensais vraiment

J'ai jamais su ou eu accès aux résultats du sondage !



Avertissement

Si vous voulez :

- Questionner un petit groupe de personnes
- Poser que quelques questions
- Recevoir davantage des réponses de nature qualitatives (questions ouvertes, libres, à développement)

Ne faites pas un sondage mais organisez un ou des groupes de discussion (focus group)



Expérience patient vs satisfaction

Qu'est-ce qu'un sondage mesurant...

L'expérience patient

- L'expérience patient c'est « [l']ensemble des perceptions, des interactions entre l'organisation et sa clientèle, ainsi que des faits vécus par les patients tout au long de la trajectoire de soins et de services » (Beryl Institute dans Dubé-Linteau, 2017, p.13).
- **Exemple de question** : À la fin de votre rendez-vous, est-ce que vous savez quoi faire ou quoi surveiller à propos de votre santé?

La satisfaction

- « La satisfaction est le résultat d'un écart perçu entre ce à quoi s'attendait un répondant à l'égard des services et ce qu'il croit avoir reçu » (Rocheleau, 2013, p.12).
- **Exemple de question** : Quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux informations données par le personnel afin de bien gérer votre maladie jusqu'au prochain rendez-vous ?



Objectifs du sondage

Lorsque l'on veut monter un questionnaire pour un sondage, il est important d'établir ses objectifs

1. Quelle information voulez-vous connaître?

- Quelles sont vos hypothèses de départ par rapport à ce que les répondants pensent ou ont vécu?
- Que devez-vous absolument savoir?

2. Par rapport à quoi?

- Voulez-vous sonder les répondants en lien avec :
 - Les services reçus
 - Leurs attentes
 - Les comportements du personnel etc.

3. Quelle population/clientèle allez-vous sonder?

- Qui voulez-vous sonder (qui sera sollicité pour répondre au sondage)?
- Est-ce que tous les répondants d'un service doivent répondre au sondage ou vous voulez viser un profil de répondant en particulier?



Objectifs du sondage

Lorsque l'on veut monter un questionnaire pour un sondage, il est important d'établir ses objectifs

4. Profil de la clientèle à sonder

- Est-ce que votre population est plus jeune ou plus âgée, a de la difficulté à bien comprendre le français?
- Il est important d'établir à qui s'adressera le sondage. Cela vous permettra, entre autres, d'adapter le vocabulaire du questionnaire.

5. Quelle méthode de cueillette choisirez-vous?

- De quelle façon souhaitez-vous que les répondants remplissent le sondage?
- Voici les différentes méthodes : Sondage postal, sondage face à face, sondage web ou sondage téléphonique.

Création des questions

Ce qui se conçoit bien s'énonce clairement...

....et les mots pour le dire arrivent aisément...

-Nicolas Boileau-Despréaux

Création des questions

1 Comment doit-on formuler les libellés des questions?

2 Quel type de question devons-nous utiliser?

3 Quel choix de réponse est le plus approprié?

4 Dans quel ordre doit-on poser les questions?

Création des questions

1 Comment doit-on formuler les libellés des questions?

7 règles à observer

I. Utiliser des termes simples, sans ambiguïtés et qui seront compris de la même façon par tous les répondants

- **Pensez toujours à ceux qui vont répondre aux questions**

Exemple à ne pas faire	Suggestion
Est-ce que l'information que vous recevez vous permet d'améliorer votre <u>empowerment</u> vis-à-vis la gestion de votre maladie?	Est-ce que l'information que vous recevez vous permet de mieux gérer votre maladie?

Création des questions

1 Comment doit-on formuler les libellés des questions?

II. Vous devez éviter les questions longues et complexes.

- **Risque d'être incomprises**
- **Libellés simple et précis**
- **Suggestion : Mettre une mise en contexte au début d'une série de questions**

Exemple à ne pas faire

Lorsque vous rencontrez le médecin, est-ce que ce dernier vous communique les informations concernant votre état de santé, ce que vous devriez faire, les médicaments à prendre et les prochaines étapes à suivre?

Création des questions

1 Comment doit-on formuler les libellés des questions?

II. Vous devez éviter les questions longues et complexes.

Suggestion

Lorsque vous rencontrez le médecin, celui-ci...

1. ...répond à vos questions concernant votre maladie.
2. ...vous explique les différents choix de traitements, d'interventions et de services qui s'offrent à vous.
3. ...vous explique les médicaments à prendre.
4. ...vous informe de la suite des choses (ex : prochaines étapes, personnes à contacter)

Création des questions

1 Comment doit-on formuler les libellés des questions?

III. Vous devez éviter les questions qui portent sur des situations hypothétiques.

- Ne pas mettre le répondant dans des situations où ils ne se retrouvent pas réellement
- Valeur ajoutée faible

Exemple à ne pas faire

Si jamais vous aviez besoin d'une opération pour votre genou, est-ce que vous pensez que notre clinique pourrait vous offrir d'excellents services?

Création des questions

1 Comment doit-on formuler les libellés des questions?

IV. Vous devez éviter d'évaluer deux éléments dans la même question.

- Ne pas tomber dans le piège du « on voulait pas faire un gros questionnaire »
- Si les résultats sont faibles ou en deçà des attentes, sur quoi devriez vous travailler en priorité ?

Exemple à ne pas faire

Lors de ma dernière visite à la clinique, les lieux étaient sécuritaires et propres.

Création des questions

1 Comment doit-on formuler les libellés des questions?

V. Vous devez éviter les affirmations ou les questions suggestives

- Ne pas influencer le choix de réponse des répondants

Exemple à ne pas faire

Trouvez-vous que le travail extraordinaire des infirmières de la clinique devrait être davantage souligné?

Création des questions

1 Comment doit-on formuler les libellés des questions?

VI. Vous devez éviter les questions qui traitent de sujets que peu de répondants connaissent.

- Demandez vous si les répondants sont au fait du sujet.

Exemple à ne pas faire

Croyez-vous que les récentes décisions administratives relevant du comité de direction de la clinique X concernant la répartition des ressources dans les différentes cliniques ont eu une influence sur la qualité des soins?

Création des questions

1 Comment doit-on formuler les libellés des questions?

VII. Vous devez éviter les références temporelles vagues.

- Utilisez des références temporelles précises.

Exemple à ne pas faire

Il y a quelque temps, nous avons modifié le système de réservation de rendez-vous par téléphone....

Suggestion

Depuis le 1^{er} Mars, nous avons modifié le système de réservation de rendez-vous téléphonique...

Création des questions

2 Quel type de question devons-nous utiliser?

De quelle façon vous voulez que les «répondants répondent » aux questions.

Question fermée (à choix de réponse)

On demande aux répondants de répondre en sélectionnant parmi une série de choix de réponses préétablies.

- Ce type de choix de question est utile lorsque vous avez une idée des réponses potentielles. (Dufour, 2007)
- Ce type de question vous permet d'obtenir une information précise.

Avantages

- Permet de standardiser les réponses.
- Compilation rapide des résultats.

Inconvénients

- Les répondants pourraient se sentir limités dans leur expression.
- Possibilité d'oublier certaines catégories de réponses.

Création des questions

2 Quel type de question devons-nous utiliser?

Question fermée (à choix de réponse)

Exemples

Question à réponses multiples

(plusieurs choix possibles) :

Quel(s) serai(en)t le(s) meilleur(s) moyen(s) de communication à utiliser pour vous transmettre de l'information à propos de votre maladie?

- Dépliants dans la salle d'attente
- Affiches dans la salle d'attente
- Site web
- Infolettre/courriel
- Autre (précisez) : _____

Création des questions

2 Quel type de question devons-nous utiliser?

Question ouverte (libre ou à développement)

On demande aux répondants de répondre en sélectionnant parmi une série de choix de réponses préétablies.

- Ce type de choix de question est utile lorsque vous n'avez pas d'idée précise des réponses potentielles. (Dufour, 2007)
- Ce type de question vous permet d'obtenir beaucoup plus d'informations et d'ouvrir le dialogue.

Avantages

- Permet de comprendre plus en profondeur l'opinion des répondants.
- Laisse plus de liberté aux répondants, car ils peuvent s'exprimer dans leurs propres mots.
- Permet d'obtenir des réponses inattendues.

Inconvénients

- Demande plus d'effort de la part des répondants.
- Les réponses peuvent être vagues et plus difficiles à interpréter.
- Peut désavantager les personnes ayant de la difficulté à écrire.
- Analyse des résultats plus complexes.

Création des questions

2 Quel type de question devons-nous utiliser?

Question ouverte (libre ou à développement)

Exemples

Avez-vous des commentaires ou des suggestions à propos des soins et services que vous recevez à la clinique?

Quels sont les éléments que vous appréciez le plus lorsque vous venez à la clinique?

Création des questions

2 Quel type de question devons-nous utiliser?

Précautions à prendre/conseils

Lorsque vous songez à poser une série de questions ouvertes dans votre questionnaire :
Pensez au temps que vous pourrez consacrer à l'analyse qualitative des réponses

Suggestion : Vous pouvez utiliser des questions à réponses multiples (« semi-ouvertes »)

Exemple : Avez-vous rencontré certains problèmes lorsque vous consultez la documentation qui vous est remise ? Si oui, lesquels ?

- Il y a trop de choses à lire.
- J'ai de la misère à me retrouver dans les documents.
- Je ne comprends pas ce qui est écrit.
- Le texte est trop petit à lire.
- Autre (précisez) : _____

Création des questions

2 Quel type de question devons-nous utiliser?

Précautions à prendre/conseils

Si vous croyez qu'il est pertinent d'avoir des questions ouvertes, évitez de les mettre une à la suite de l'autre dans le questionnaire, car cela pourrait décourager les répondants à répondre jusqu'à la fin du questionnaire.

Suggestion : Pour un court questionnaire, ne mettre que 3 questions ouvertes portant sur les dimensions suivantes :

- Points forts
- Points faibles ou améliorations souhaitées
- Commentaires et suggestions à la fin du questionnaire

Création des questions

3 Quel choix de réponse est le plus approprié?

Prioriser une échelle de Likert à 4 choix de réponse pour les questions d'opinion (deux positifs/supérieur et deux négatifs/inférieur)

- Force le répondant à se positionner
- Permet une meilleure ventilation des réponses pour l'analyse des résultats
- **Exemple :**
 - Très en accord,
 - Plutôt en accord,
 - Plutôt en désaccord
 - Très en désaccord.

Création des questions

3 Quel choix de réponse est le plus approprié?

Vous pouvez ajouter un 5e choix de réponse dit « neutre »

- Si vous croyez qu'une partie de vos répondants seront indifférents ou n'auront pas d'opinion vis-à-vis de la question.
- Exemple :
 - Très en accord,
 - Plutôt en accord,
 - Ni en accord ni en désaccord
 - Plutôt en désaccord,
 - Très en désaccord.

Création des questions

3 Quel choix de réponse est le plus approprié?

Vous pouvez utiliser une échelle à 3 choix de réponse

- Si dans une situation dichotomique (oui, non), il y a une possibilité d'avoir un entre-deux.
- **Exemples :**
 - **Avez-vous apprécié les conseils reçus de votre nutritionniste ?**
 - Oui
 - Non
 - En partie
 - **Depuis les changements apportés au service en janvier 2018, diriez-vous que la qualité des services :**
 - S'est améliorée?
 - Est restée la même?
 - S'est détériorée?

Création des questions

3 Quel choix de réponse est le plus approprié?

- Assurez-vous de créer ou d'utiliser une échelle avec des choix de réponse qui sont « exclusifs » et « complets ».

À ne pas utiliser	Utilisez plutôt
<input type="checkbox"/> Très en accord	<input type="checkbox"/> Très en accord
<input type="checkbox"/> <u>En accord</u>	<input type="checkbox"/> Plutôt en accord
<input type="checkbox"/> <u>En désaccord</u>	<input type="checkbox"/> Plutôt en désaccord
<input type="checkbox"/> Très en désaccord	<input type="checkbox"/> Très en désaccord

À ne pas utiliser	Utilisez plutôt
<input type="checkbox"/> Aucune	<input type="checkbox"/> Aucune
<input type="checkbox"/> <u>Moins de 5 fois</u>	<input type="checkbox"/> Entre 1 et 5 fois
<input type="checkbox"/> Entre <u>5</u> et 10 fois	<input type="checkbox"/> Entre 6 et 10 fois
	<input type="checkbox"/> 11 fois et plus

Choix de réponse

3 Quel choix de réponse est le plus approprié?

- Choisissez une échelle de choix de réponse en lien avec le libellé et l'objectif de la question.

À votre arrivée, le personnel vous a bien accueilli

- Toujours
- La plupart du temps
- Rarement
- Jamais

**Quel est votre niveau de satisfaction au sujet de :
L'accueil du personnel à votre arrivée**

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

- Évitez de mêler les types d'échelles.
 - Exemple : Je suis satisfait de... Avec un choix de réponse « accord/désaccord »

Création des questions

3 Quel choix de réponse est le plus approprié?

Conseils/Précautions

- Lorsque le libellé de la question traite d'un objectif, d'une citation ou d'un fait, il est préférable d'utiliser une échelle de choix de réponse de type *niveau d'accord*.
- Lorsque l'on veut savoir si tel acte/attitude/soins/service est fait de façon récurrente, il est primordial d'utiliser une échelle de fréquence.
- Assurez-vous que vos échelles de choix de réponse dans vos questions sociodémographiques (âge, sexe, niveau de scolarité, revenu, etc.) vous permettront d'avoir une bonne répartition des répondants lorsque vous croiserez les résultats.

Ordre des questions

4 Dans quel ordre doit-on poser les questions?

1-Ordre chronologique où les répondants ont reçu les soins et services

2-Questions regroupées sous le même sujet/thématique

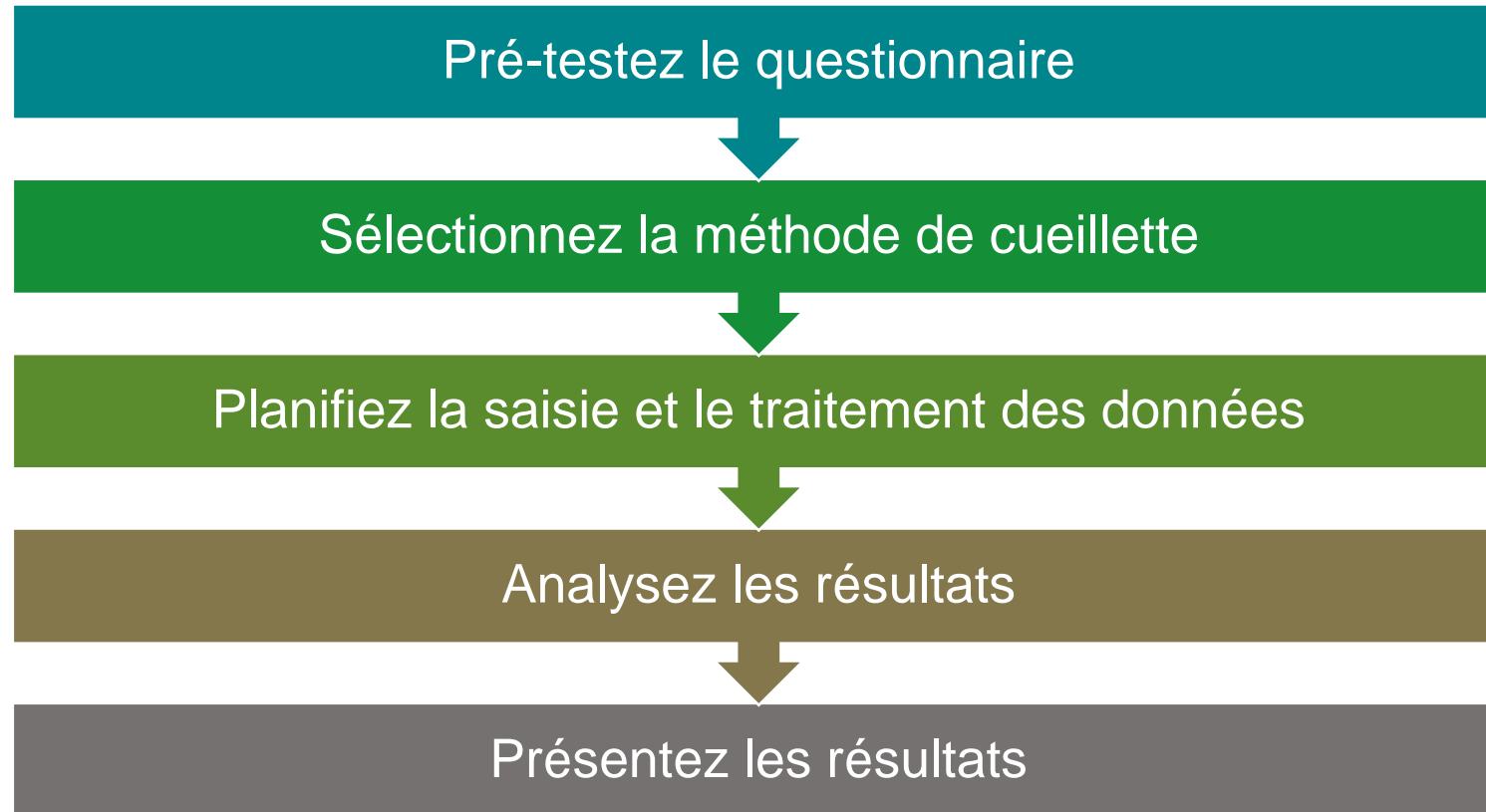
3-Question d'évaluation/ de satisfaction générale

4-Questions socio-démographiques

5- Commentaires ou suggestions

- Procéder de cette façon permet :
 - D'aider le répondant à répondre plus rapidement au questionnaire.
 - De placer question d'évaluation ou de satisfaction générale vers la fin du questionnaire permettra au répondant d'avoir en tête les éléments évalués précédemment et pourra l'aider à mieux répondre.
 - De valider si vous avez oublié certains sujets/éléments à sonder ou s'il y a des doublons lors de la conception du questionnaire.

Ensuite





Bibliographie

BLAIS, A. et DURAND, C. (2009). Recherche sociale : De la problématique à la recherche des données. *Presse de l'Université du Québec*, p.444-487

CANTIN, M-E., GAYADEEN, S. ET VACHON, S. (8 mai 2015). Document de travail : guide d'une démarche d'évaluation de l'expérience-client pour soutenir l'amélioration continue. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ).

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE GATINEAU (CSSSG). (2013). Programme organisationnel d'évaluation de l'expérience client.

CÔTÉ, L., BÉLANGER, M., GRANGER, R. et LADEUX, C. (2005). Évaluer pour s'améliorer : au cœur de la qualité des services, Québec, L'agence de développement de réseaux locaux et de services sociaux de santé et de services sociaux de Montréal, 11 p.

DUFOUR, Christine, « *L'ABC de l'élaboration d'un questionnaire* », présentation lors du 24^e congrès de l'ASTED, 2007.



Bibliographie

DIEUDONNÉ, S. (2013). La mesure de l'expérience patient : *une nouvelle approche de sondage pour mieux appréhender la perspective des usagers sur la qualité des soins*. Le point, Vo. 9, n° 3, 6-10

DUBÉ-LINTEAU, A. (2017). *Mesure de l'expérience patient par enquête : des concepts aux bonnes pratiques*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 37 p.

DURAND, C. (2016). Cours méthodes de sondage : *la mesure des attitudes*. Département de sociologie, Université de Montréal.

PORST, Rolf. « *Concernant la formulation des questions pour des questionnaires* », (traduit de l'allemand par Annette Trilling) Centre pour sondages, méthodes et analyses, Mannheim (ZUMA), juin 2009

QUINT-ESSENZ. (2003). Développement de la qualité en prévention et en promotion de la santé : *questionnaire*, Promotion santé Suisse, 7 p.



Bibliographie

ROCHELEAU, L. (2013). Sondage satisfaction : *mode d'emploi*. Le point, Vo. 9, n° 3, 12-16.

SOUBAIGA D., et collab. (2013) « La mesure de l'expérience patient. Une nouvelle approche de sondage pour mieux appréhender la perspective des usagers sur la qualité des soins, Le point en administration de la santé et de services sociaux, 2013, Vol 9, numéro 3

SURVEYMONKEY. (2018). L'échelle de Likert, qu'est-ce que c'est? Repéré sur le site SurveyMonkey : <https://fr.surveymonkey.com/mp/likert-scale/>

STATISTIQUE CANADA, Conception du questionnaire, <http://www.statcan.gc.ca/edu/power-pouvoir/ch2/questionnaires/5214775-fra.htm>, 2013



Personne ressource

Sébastien Laroche

Agent de planification, de programmation et de recherche BEEP

514-251-4000, poste 3195

slaroche.iusmm@ssss.gouv.qc.ca



CIUSSS
de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

www.ciusss-estmtl.gouv.qc.ca

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal*

Québec 