

# **Question Wording – Concernant la formulation des questions pour des questionnaires**

Rolf Porst

Centre pour sondages, méthodes et analyses, Mannheim (ZUMA)

Traduit de l'allemand par Annette Trilling en juin 2009.

Lecture de correction par Michelle Beaufils (toutes les deux CEPS/Instead, L-Differdange)

## *Résumé*

*Cet article<sup>1</sup> se penche sur les règles concernant les formulations des questions, items et catégories de réponse dans des questionnaires sociologiques. Ces règles se réfèrent aux aspects principaux de la formulation des questions et sont valides pour toutes les formes de sondages (personnelle – face to face, téléphonique, par écrit).<sup>2</sup>*

## *Summary*

*The article is concerned with different rules of question wording in social science questionnaires. All these rules refer to basic aspects of question wording and claim validity to all modes of data collection (face to face surveys, telephone surveys, and mail survey).*

**Série ZUMA: How-to, n°2**

**2000**

---

<sup>1</sup> Je remercie cordialement Mme Annette Trilling de l'institut CEPS/Instead. Ce n'était pas seulement son idée de traduire mon article (qui était d'origine rédigé en langue allemande) en français et de le faire ainsi accessible à encore plus de lecteurs – elle l'a aussi mise en oeuvre. En outre je remercie Mme Michelle Beaufils (CEPS/Instead) d'avoir corrigé les épreuves et d'avoir affiné la traduction en sorte que vous ne pourriez jamais remarquer que je ne sais aucun mot du français.

<sup>2</sup> Remarque préliminaire de la traductrice : Pour des raisons de simplicité, j'utilise uniquement la forme masculine.

Toutes les règles concernant la formulation des questions pour des questionnaires – qui que ce soit qui les ait élaborées et où qu'on puisse les trouver – ont un désavantage crucial : elles n'ont qu'une portée limitée. Certes, elles sont plus ou moins appropriées comme « poteau indicateur général » indiquant une direction approximative, mais leur intérêt disparaît pour la plupart lors de la formulation de questions concrètes pour des questionnaires concrets. Alors, à chaque fois, il faut réfléchir à une nouvelle formulation : en effet, si les règles concernant la formulation des questions peuvent servir de base et même aider, mais on doit pourtant réexaminer leur validité et leur efficacité pour chaque question.

Donc, lors du développement de vos questions, prenez en considération les « 10 commandements de la formulation des questions » suivants. Mais faites également attention au fait qu'il ne s'agit pas dans chaque cas de règles fixes et irrévocables que l'on peut appliquer de manière « aveugle ». La plupart des règles sont ouvertes aux interprétations et – comme vous allez le voir – se trouvent parfois même en concurrence, on ne peut donc pas toujours et en même temps les respecter. Gardez donc une attitude critique face aux « 10 commandements » quand vous vous demandez si vos questions concrètes sont « bonnes ».

Ce pourquoi les questions doivent être « bonnes », c'est-à-dire impeccable sur le plan méthodologique et technique, est évident : de mauvaises questions mènent à de mauvaises données, et il n'y a aucune procédure de pondération et d'analyse au monde qui puisse transformer des mauvaises données en de bons résultats.

Vos questions auront une meilleure chance d'être « bonnes » si vous respectez les règles suivantes :

### **Les « 10 commandements » de la formulation des questions**

1. Tu dois utiliser des **termes simples, sans ambiguïté** qui seront compris par tous les interviewés **de la même manière** !
2. Tu dois éviter des questions **longues et complexes** !
3. Tu dois éviter des questions **hypothétiques** !
4. Tu dois éviter des **stimulus** et **négations doubles** !
5. Tu dois éviter des **allégations** et des **questions suggestives** !
6. Tu dois éviter des questions qui ciblent des informations dont beaucoup d'interviewés **ne disposent pas, probablement** !
7. Tu dois utiliser des questions avec une **référence temporaire univoque** !
8. Tu dois utiliser des catégories de réponse qui sont **exhaustives** et **sans imbrications** !
9. Tu dois t'assurer que le **contexte d'une question** n'a pas d'influence sur sa réponse !
10. Tu dois définir les termes qui **ne sont pas clairs** !

La façon de considérer ces « 10 commandements » et de les appliquer lors de la formulation des questions pour des questionnaires et les problèmes qui peuvent apparaître quand on ne les applique pas, seront expliqués grâce aux exemples ci-après.

**1. Commandement : Tu dois utiliser des termes simples, sans ambiguïté qui seront compris par tous les interviewés de la même manière !**

L'idée qu'une question doit être comprise par tous les interviewés de la même manière, est d'une importance centrale quand on mène des enquêtes standardisées. La chance de s'approcher de ce but s'accroît dans la mesure où les questions sont formulées de manière simple et sans imbrication (ou mieux : sans ambiguïté). Pourtant, ce qui est une formulation « simple » ou « sans ambiguïté » dépend largement des personnes qu'on envisage d'enquêter : certaines formulations peuvent être simples pour des professeurs d'économie nationale, mais ne sont pas forcément comprises par d'autres personnes. Prenons comme exemple la question :

« Que pensez-vous : est-ce que la conjoncture en Allemagne va évoluer jusqu'à la fin 2001 par rapport à aujourd'hui de manière très positive, plutôt positive, plutôt négative ou très négative, ou est-ce que tout va rester à l'état actuel ? »

Si les professeurs d'économie nationale pourront certainement comprendre et répondre à cette question difficile (espérons-le !), il ne faudrait pas s'attendre à cela pour les agriculteurs ou les ouvriers de construction (pardon !) : est-ce que le terme « conjoncture » est en général connu (et dans le bon sens), est-ce que l'échelle est compréhensible ? Dans ce cas, la formulation suivante serait de mise :

« Que pensez-vous : comment sera la situation économique en Allemagne à la fin de l'année 2001 : beaucoup mieux qu'aujourd'hui, un peu mieux, stable, un peu plus mauvaise ou beaucoup plus mauvaise ? »

Il faut donc considérer, et ceci est valable pour la plupart des « 10 commandements » que lors de la formulation des questions, il faut toujours penser aux personnes qui doivent finalement répondre aux questions ou remplir le questionnaire !

Et même des termes « simples » peuvent poser des problèmes. Prenons par exemple la question populaire :

« Pensez-vous qu'il faut avoir une famille pour être vraiment heureux ou pensez-vous qu'on peut également vivre seul et être heureux ? »

Celui qui croit que cette question est simple et sans ambiguïté devrait la soumettre à 20 personnes et leur demander comment elles comprennent « famille » et « vraiment heureux » (après vous pouvez simplement m'envoyer les 20 différentes définitions !).

Cependant, il ne faudrait pas être trop puriste car dans ce cas-là, on ne pourrait jamais formuler de questions pour un questionnaire. Essayons de formuler des questions qui soient « assez » simples et sans ambiguïté :

La question :

« Est-ce que vous avez plutôt des espoirs ou des soucis par rapport à la nouvelle année ? »

est certainement formulée **de manière plus simple** (sémantiquement) que la question :

« Les gens ont des prévisions très différentes lors du changement d'année. Certains éprouvent plutôt de l'espoir, d'autres des soucis. Qu'est-ce que vous pensez : est-ce que vous avez plutôt des espoirs ou des soucis par rapport à la nouvelle année? »

Ou bien, plutôt dans des questionnaires sociologiques, on trouve la question :

« Pensez-vous qu'il faudrait se marier si on veut cohabiter avec un partenaire de manière durable ? »

Cette question est - déjà à cause du nombre de mots – certainement plus facile que la suivante :

« La question, des personnes qui veulent cohabiter de manière durable, devraient se marier ou elles devraient avoir la possibilité de s'engager dans une union durable sans acte de mariage, a été posée pendant les dernières années à plusieurs reprises. Quelle est votre opinion : pensez-vous qu'il faudrait se marier si on veut cohabiter avec un partenaire de manière durable ? »

La question :

« Combien d'enfants avez-vous ? Par enfants, nous comprenons des enfants dont vous êtes le vrai père/la vraie mère, mais aussi ceux qui n'habitent plus dans votre ménage ? »

Est peut-être moins simple, mais **plus univoque** que la question :

« Combien d'enfants avez-vous ? »

La même chose s'applique à la question suivante :

« Quel est le montant de votre revenu mensuel net ? Par revenu mensuel net, nous comprenons la somme qui reste après la déduction des impôts et des cotisations sociales ? »

Cette question est moins facile mais **plus univoque** que la question :

« Quel est votre revenu mensuel ? » ou même : « Combien gagnez-vous par mois ? »

On voit donc que souvent, il y a un conflit entre la formulation de questions **simples** et la formulation de questions **sans ambiguïtés**. En cas de doute, optez pour la question la plus univoque, mais tentez encore de réfléchir à une formulation qui soit **à la fois simple et sans ambiguïtés**.

## 2. Commandement : Tu dois éviter des questions longues et complexes !

Des questions longues et complexes comportent le risque de devenir vite incompréhensibles et de désorienter l'interviewé, de contenir des termes redondants ou tout simplement superflus, et/ou – peut-être même involontairement – de contenir trop de stimulus différents. Quoique la question de la complexité d'une question pour un questionnaire dépende largement du groupe cible de l'enquête, la différence entre une question longue et complexe et une question courte et simple est pourtant visible. Regardons l'exemple suivant :

« Comme vous le savez, certaines personnes sont assez actives dans la politique, par contre d'autres personnes ne trouvent souvent pas le temps ou ne sont pas intéressées à participer activement aux choses politiques. Maintenant je vais vous lire une série de choses que font les gens. Dites-moi s.v.p. combien de fois vous faites cela personnellement ou combien de fois cela vous arrive. (Liste avec les catégories de réponse : souvent-parfois-rarement-jamais). D'abord : combien de fois menez-vous une discussion politique ? »

En plus d'un usage imprécis de la langue allemande (« choses politiques », « série de choses », « que font les gens »), on donne ici des informations qui ne sont pas du tout nécessaires pour répondre à la question dans son sens propre (« Comme vous le savez », « d'autres personnes ») ; en plus, ce ne pourrait pas être clair : qu'est-ce qu'on veut dire par « mener une discussion politique », la modérer ou y participer ? Et où ? Dans le public ou avec des amis, dans la famille ou à la table des habitués ?

Pourquoi n'essayons-nous pas tout simplement comme cela :

« Combien de fois participez-vous à des discussions publiques sur des sujets politiques, souvent, parfois, rarement ou jamais ? »

C'est plus simple, plus univoque, plus court et moins complexe, même si on peut encore réfléchir au sens des catégories de réponse.

## 3. Commandement : Tu dois éviter des questions hypothétiques !

Des questions hypothétiques sont celles qui nécessitent que l'interviewé se mette mentalement dans des situations dans lesquelles il ne se trouve pas réellement. La réussite de cette tâche dépend d'une part, du fait de savoir s'il a déjà envisagé cette situation hypothétique et de la proximité/distance de la situation hypothétique par rapport à la situation réelle.

Si la situation est hypothétique, mais pourtant imaginable parce qu'on l'a déjà envisagée d'une manière ou d'une autre, on arrive à gérer la situation. Qui ne serait pas capable de répondre à la question suivante :

« Supposons que vous gagniez un million de Mark au Loto – est-ce que vous arrêteriez de travailler ou est-ce que vous continueriez à travailler ? »

On peut répondre à cette question parce que peut-être chacun a déjà réfléchi à « qu'est-ce qui arriverait si... »

Mais imaginez-vous que vous voulez tester l'hypothèse que les jeunes d'aujourd'hui cherchent le succès professionnel et financier rapide, même si ce succès est plutôt basé sur une illusion, que de se résigner à une perspective professionnelle moins bien payée mais éventuellement plus sûre. Nous posons donc aux jeunes la question suivante dans une enquête :

« Imaginez-vous que vous êtes marié et que vous avez un fils d'environ 16 ans qui veut abandonner son apprentissage pour devenir un joueur professionnel de football. Est-ce que vous le soutiendriez dans son souhait ou est-ce que vous lui conseilleriez de terminer d'abord son apprentissage ? »

Même si l'alternative finale de cette question – abandonner l'apprentissage ou terminer l'apprentissage – peut être réaliste pour le jeune interviewé, on crée par les conditions formulées dans la question – être marié, avoir un fils désireux de faire du sport de haut niveau qui a commencé un apprentissage – une situation assez abstraite, et il est assez improbable qu'on se soit déjà penché sur ce problème à l'âge de la jeunesse et qu'on ait déjà développé une opinion. Cette question est trop hypothétique.

Toujours hypothétique mais plus facile à résoudre, serait la question suivante :

« Supposons que vous ayez le talent de devenir un joueur de football professionnel et que vous avez l'offre d'une équipe de la Bundesliga<sup>3</sup>, mais que vous soyez obligé d'abandonner votre apprentissage. Est-ce que vous renonceriez à la fin de votre apprentissage pour devenir tout de suite un joueur de football professionnel ou est-ce que vous souhaiteriez terminer votre apprentissage d'abord ? »

Encore mieux car plus hypothétique du tout, serait l'item suivant où on pourrait approuver ou s'opposer moyennant une échelle graduelle :

« Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec la proposition suivante : un jeune devrait uniquement se décider pour une carrière dans le domaine de football professionnel, s'il a terminé son apprentissage ? » Echelle : « pas du tout d'accord » jusqu'à « entièrement d'accord ».

---

<sup>3</sup> Note de la traductrice : Organisation du football allemand qui contient une 1ère, 2ème, 3ème ligue, des femmes et des amateurs.

#### 4. Commandement : Tu dois éviter des stimulus et négations doubles

La question...

« Aimez-vous écouter la musique de Chopin ? »

...ne contient qu'un seul stimulus concret, à savoir « écouter la musique de Chopin », et on peut vite répondre à cette question avec « oui » ou « non », selon qu'on aime bien écouter la musique de Chopin ou non. Si on ajoute à la question un deuxième stimulus, il y a un stimulus double et la question devient confuse. La question ...

« Aimez-vous écouter la musique de Chopin et de Wagner ? »

...n'est pas insensée du tout car et Chopin et Wagner sont de grands maîtres de la musique classique. Mais ici on ne pose pas une question sur la musique classique mais sur deux musiciens d'une orientation bien différente. Pour cette raison, on ne peut répondre à la question d'une manière univoque si on aime bien, par exemple, écouter la musique de Chopin mais on n'aime pas écouter celle de Wagner. On pourrait s'attendre à la réponse imaginable et correcte : « Chopin oui, Wagner non ». Mais comme l'interviewé ne peut répondre que par « oui » ou par « non » et répond ainsi pour cette raison, on ne sait pas, finalement, si un « oui » veut dire qu'il aime bien écouter la musique de Chopin et Wagner ou s'il a réagi avec son « oui » seulement à un de ces deux stimulus – mais auquel ?

Donc, si on veut des informations sur les deux maîtres, il ne reste rien d'autre à faire que de poser deux questions :

« Aimez-vous écouter la musique de Chopin ? » avec les catégories de réponse : « oui » et « non » et

« Aimez-vous écouter la musique de Wagner », également avec les catégories de réponse « oui » et « non ».

Un double stimulus est une faute technique lors de la formulation des questions. Une autre faute technique qui arrive souvent est la pose de questions avec des formulations linguistiques négatives (Attention : il ne faut pas confondre cela avec des items au contenu négatif mais qui sont formulés d'une façon positive comme par exemple : « Je déteste mon travail »).

Des formulations linguistiquement négatives créent des confusions chez les interviewés car souvent il n'est pas facile de donner une réponse qui exprime leur position. Prenons l'exemple suivant d'un item auquel il faut répondre moyennant une échelle :

« Ce n'est pas bien que les enfants contredisent leurs parents » avec une échelle de réponse de 1 : « ne s'applique pas du tout » à 7 : « s'applique entièrement ».

Si maintenant quelqu'un est d'avis que c'est bien que les enfants contredisent leurs parents, il doit répondre – s'il comprend la logique de la procédure – « ne s'applique pas du tout ». Cela se complique avec des négations doubles :

« Ce n'est pas bien que les enfants n'obéissent pas à leurs parents » avec la même échelle de réponse.

Où vais-je positionner ma réponse si je suis d'avis que c'est bien que les enfants obéissent à leurs parents ?

Donc, c'est plus simple sans négations linguistiques :

« C'est bien si les enfants contredisent leurs parents » ou

« C'est bien si les enfants obéissent à leurs parents ».

Maintenant les déclarations sont formulées d'une manière positive et on peut utiliser l'échelle dans le but d'évaluer les contenus d'une façon négative.

## **5. Commandement : Tu dois éviter des allégations et des questions suggestives !**

**Des allégations** dans des formulations de questions mènent au fait que les interviewés ne peuvent pas répondre aux questions de manière raisonnable parce qu'ils peuvent être d'accord avec la déclaration dans son propre sens mais non avec la partie de la phrase qui contient l'allégation (ceci est aussi vrai pour des items qui contiennent des prémisses explicites avec lesquelles il faut être d'accord avant d'arriver à la question). Un exemple :

« Est-ce que le manque de respect des élèves à l'égard de leurs professeurs a, selon vous, une influence sur la réalisation quotidienne de l'enseignement dans les écoles ? »

Dans la formulation de cette question, on attribue aux élèves un manque de respect à l'égard de leurs professeurs. En fait, cela pourrait même être correct. Mais, comment un interviewé doit-il réagir s'il ne partage pas cette allégation univoque ? Si l'interviewé n'est pas d'avis que les élèves n'ont pas assez de respect pour leurs professeurs, il ne peut pas répondre à cette question !

**Des questions suggestives** ont le désavantage qu'elles corsettent l'interviewé et qu'elles entravent sa liberté de répondre. Un autre exemple :

« Des leaders scientifiques sont d'avis que les gaz d'échappement de voitures peuvent nuire à la croissance des enfants. Est-ce que vous pensez que c'est juste ou est-ce que vous pensez que c'est faux ? »

Des phrases comme « La plupart des gens » ou « Il est suffisamment prouvé que... » ou « Il est bien connu » sont comparables.

Des phrases pareilles mènent au fait soit que les interviewés n'osent pas contredire les autorités citées ou la plupart des « autres », donc qu'ils vont répondre conformément, soit que les personnes réagissent à la limitation de leur liberté de répondre en s'opposant consciemment à

l'avis des experts ou de la majorité. Dans les deux cas, on ne donne pas la vraie opinion mais on s'adapte ou on se révolte. Donc, il faudrait enlever la suggestion de la formulation de la phrase et demander tout simplement : « Selon vous, est-ce qu'il est juste ou faux de dire que les gaz d'échappement de voitures peuvent nuire à la croissance des enfants? »

**6. Commandement : Tu dois éviter des questions qui ciblent des informations dont beaucoup d'interviewés ne disposent pas, probablement !**

Comme le commandement n°1, le commandement n°6 dépend fortement du groupe cible que l'on veut enquêter. La réponse à la question...

« Est-ce que dans votre commune on a déjà introduit des mesures pour la réalisation de l'agenda 21 local ? »

... ne devrait pas poser beaucoup de problèmes pour des politiciens au niveau communal (espérons-le !), mais devrait être presque impossible à compléter pour « la moyenne » des gens, non seulement à cause du terme « agenda 21 local » mais aussi parce qu'ils n'ont pas du tout réfléchi à ce problème et que probablement, ils ne disposent pas des informations qui seraient nécessaires pour répondre à cette question (Qu'est-ce que c'est l'agenda 21 local ? Qu'est-ce que la commune fait avec ?)

Le problème se pose plus encore et généralement pour des questions de connaissance. La question ...

« Pourriez-vous me dire comment s'appelle le ministre des finances du « Land » Rhénanie-Palatinat ? »

Même en Rhénanie-Palatinat, seulement une minorité des interviewés pourra répondre correctement « Gernot Mittler » (en novembre 2000) ; lors d'une enquête nationale dans toute l'Allemagne, on n'aura que très peu de réponses correctes.

Donc, concernant les questions qui ciblent des faits ou des connaissances, il faut toujours envisager dans quelle mesure le groupe cible de l'enquête dispose probablement des informations suffisantes pour répondre aux questions. **Si on a des doutes, il vaut mieux renoncer à ces questions, sauf si le sens propre de la question est de tester le savoir ou non-savoir.**

**7. Commandement : Tu dois utiliser des questions avec une référence temporaire univoque !**

Si vous voulez utiliser des questions qui ciblent des faits ou opinions pendant une période donnée du passé, du présent ou du futur, vous devez définir cette période. Alors, il est important que la référence temporaire soit univoque.

Ambiguës sont des formulations comme : « ... les derniers temps... », « ... dans le futur proche... » « ...autrefois... », mais aussi : « ...pendant votre enfance... », car ces formulations laissent le loisir à l'interviewé de comprendre ce qu'il veut : « ...les derniers temps... » cela peut signifier pendant les dernières trois semaines mais aussi pendant les trois dernières années.

Toujours ambiguës sont des formulations comme « ...la semaine dernière... » (est-ce que c'est la dernière semaine du calendrier ou les derniers sept jours avant l'enquête ?) ou « ...quand vous aviez 16 ans... » (est-ce que cela veut dire le début ou la fin de l'année de l'âge de 16 ans ?).

Les formulations univoques utilisent des indications temporaires concrètes comme « pivot » comme par exemple « ...le 1<sup>er</sup> avril... », « ...à votre 16ème anniversaire ... », « ...jusqu'au 31 janvier... » ou « ...pendant les trois derniers jours ouvrables... ». Bien sûr, ces indications temporaires ne garantissent pas toujours que l'interviewé va limiter sa réponse vraiment à cette période mais au moins elles définissent clairement à quelle période il devrait se limiter.

**8. Commandement : Tu dois utiliser des catégories de réponse qui sont exhaustives et sans imbrications (recouvrements) !**

Les catégories de réponse sont **sans imbrications** si chaque personne peut se positionner sans aucun doute dans une seule catégorie (étant donné que des réponses multiples ne sont pas autorisées). La question...

« A combien de conférences avec-vous assisté en 2000 avec comme sujet « la vie saine » ? » avec les catégories « 0 », « 1 », « 2-5 », « 5 et plus » ?

...va causer des problèmes aux personnes qui ont assisté exactement à 5 conférences car elles peuvent se retrouver dans la troisième et dans la quatrième catégorie.

Les catégories de réponses sans imbrications seraient : « 0 », « 1 », « 2-4 », « 5 et plus ».

Les catégories de réponses ne sont **pas exhaustives** si la réponse qu'un interviewé veut donner n'est pas couverte par la catégorie de réponse. Exemple :

« Pendant une semaine de travail normale, combien d'heures par semaine êtes-vous occupé à développer des questionnaires ? aucune - moins de 3 heures- de 3 à moins de 5 heures- de 5 jusqu'à moins de 10 heures ? »

Celui qui a la chance d'être occupé, pendant une semaine de travail normale, plus de 10 heures à développer des questionnaires, ne pourra pas donner une indication correcte. Pour cela, l'échelle devrait être corrigée :

Aucune – moins de 3 heures – de 3 à moins de 5 heures – de 5 jusqu'à moins de 10 heures – 10 heures et plus.

Celui qui trouve cela un peu technique a raison. Car dans ce cas-là, on pourrait renoncer à la définition des catégories de réponse et **poser une question ouverte**. Ceci est aussi vrai pour la question antérieure par rapport aux conférences sur « la vie saine ».

**9. Commandement : Tu dois t'assurer que le contexte d'une question n'a pas d'influence non-contrôlable sur la réponse !**

Maintenant, nous passons au commandement qui amène le plus de difficultés dans la pratique et qui est le moins contrôlable. Il est totalement incontesté et suffisamment prouvé que des questions et leurs réponses respectives peuvent influencer les questions suivantes. Mais : quelles questions ont quelles influences sur quelles questions suivantes ? Réponse : souvent, on ne peut que spéculer par rapport à cela dans la phase de la formulation des questions. Seul un prétest ou, au moins, des données de l'enquête peuvent renseigner, pourvu qu'on ait introduit des mécanismes de contrôle dans le questionnaire (par exemple des versions de questionnaire différentes avec différentes questions précédant la question en cause) qui peuvent mesurer les effets du contexte.

Nous voulons démontrer cela moyennant un exemple et nous devons donner exceptionnellement une source ; l'exemple suivant se trouve chez Schwarz & Bless (1992)<sup>4</sup>

La question ...

« En résumé : que pensez-vous en général du CDU ? »<sup>5</sup>

avec une échelle de réponse de 1 : « rien du tout » à 11 « beaucoup »

donne des moyennes très différentes selon la question précédente :

A. « Est-ce que vous savez par hasard quelle fonction exerce Richard von Weizsäcker<sup>6</sup> qui le met en dehors des événements de son parti ? » - Moyenne 3,4

<sup>4</sup> Schwarz, Norbert & Bless (1992): *Assimilation and Contrast Effects in Attitude Measurement: An Inclusion/Exclusion Model*. S.72-77 in: *Advances of Consumer Research* 19.

<sup>5</sup> Note de la traductrice: CDU: Christlich Demokratische Union (Union des Chrétiens- Démocrates). Parti Allemand qui forme actuellement le Gouvernement allemand avec le SPD (Sozialdemokratische Partei Deutschlands – Parti Social-Démocrate). La Chancelière allemande actuelle Angela Merkel est membre du CDU.

<sup>6</sup> Note de la traductrice : Président allemand entre 1984 et 1994, membre du CDU. Un Président en Allemagne est le chef d'état et a des fonctions représentatives (pouvoir neutre), contrairement à la fonction du Chancelier qui dirige les grandes lignes de la politique et qui est le chef du gouvernement. Weizsäcker a joui d'une grande popularité grâce à son influence intégrative.

B. Question sans contenu politique – Moyenne 5,2

C. « Est-ce que vous savez de quel parti Richard von Weizsäcker est membre depuis plus de 20 ans ? » - Moyenne 6,5

Il y a manifestement une influence de la question précédente à savoir le fait d'exclure l'ancien Président von Weizsäcker, très populaire et très apprécié, de la définition du CDU (variante A, exclusion) ou de l'y inclure (variante C, inclusion). Le CDU est évalué dans la variante A sans Weizsäcker, et dans la variante B avec Weizsäcker – avec un résultat remarquablement différent.

L'exemple est convaincant, mais artificiellement construit et on ne peut pas le généraliser. Il est vrai qu'on peut deviner les effets des contextes dans des questionnaires en réfléchissant mais on peut seulement les prouver par des tests systématiques.

Faites attention autant que possible lors de la réalisation d'un questionnaire à ce que des questions n'en influencent pas d'autres ; en cas de doute, un test systématique est sûrement à recommander.

## **10. Commandement : Tu dois définir des termes qui ne sont pas clairs !**

Des termes ne sont **pas clairs** quand ils ne sont pas compris par les interviewés ou pas compris par tous les interviewés de la même manière. Le problème des termes vagues ressemble un peu au problème des termes simples du 1<sup>er</sup> commandement et au problème de la disponibilité des informations nécessaires du 6<sup>ème</sup> commandement. En fait ici, la solution est autre : la stratégie n'est pas la simplification de la question (parfois impossible) et pas l'adaptation de la question à la personne cible (par cela, le terme deviendrait dénaturé), mais bien la définition du terme peu clair. Regardons la question suivante :

« Que pensez-vous : à quel âge commence normalement l'andropause de l'homme ? »

La question ne poserait pas de problème si on l'adressait à un échantillon d'andrologues (ce sont des médecins spécialisés dans le traitement des pathologies de l'appareil génital de l'homme) Pour le reste du monde le terme « andrologue » doit donc être défini. On peut faire cela, en fonction de l'échantillon, en analogie avec la ménopause ou on peut définir le terme encore plus généralement :

« Par andropause, on comprend un développement dans le processus de vieillissement des hommes qui est comparable à la ménopause des femmes. Qu'est-ce que vous pensez... ».

Ou encore plus clairement :

« Par la notion andropause, on décrit le commencement des changements hormonaux de l'homme qui peuvent avoir des influences sur la vie émotionnelle et sexuelle. Ce processus est comparable à la ménopause des femmes. Qu'est-ce que vous pensez... »

Avec cet exemple, nous terminons notre courte introduction dans la problématique du développement des questions des enquêtes. Comme déjà dit au début, des règles générales peuvent être utiles pour le développement des questionnaires mais elles doivent toujours être réadaptées à la situation spécifique d'une enquête spécifique et du questionnaire spécifique. Donc, respectez les « 10 commandements de la formulation des questions » lors du développement de vos questions, mais gardez l'esprit critique vis-à-vis de ces règles quand vous vous demandez si vos questions concrètes sont vraiment « bonnes ».