

# Guide pour rédiger des questions de pré-sélection comme un pro



# Table des matières

Introduction .....	3
1. Élaboration d'un questionnaire de pré-sélection .....	4
1.1 Thème et profil .....	4
1.2 Structure du questionnaire de pré-sélection .....	5
2. Types de questions .....	8
2.1 Questions à choix unique ou multiple .....	8
2.2 Autres formats .....	9
3. Les règles pour poser des questions .....	11
3.1 Neutralité .....	11
3.2 Style .....	13
3.3 Simplicité .....	14
3.4 Spécificité .....	15
4. Règles pour les réponses .....	17
4.1 Style .....	17
4.2 Liste cohérente et complète de réponses .....	18
4.3 Structure logique .....	19
4.4 Ordre .....	20
Checklist .....	22

## INTRODUCTION

La pré-sélection des participants à une étude est cruciale pour la qualité des futurs résultats de votre test. Toutefois, nous savons que ce n'est pas toujours une mince affaire. Mais chez TestingTime, nous avons ça dans le sang. Nous avons donc créé pour vous un guide sur comment rédiger de bonnes questions de pré-sélection pour identifier les participants idéaux à votre étude. Nous souhaitons partager notre expertise avec vous et vous montrer nos meilleures astuces avec des exemples concrets pour créer un questionnaire de pré-sélection ultra efficace.

# 1 Élaboration d'un questionnaire de pré-sélection

Il est important de commencer avec des fondements solides. Une des premières choses à faire est donc de vous familiariser avec la thématique de l'étude à conduire, le profil requis et de trouver la bonne structure pour votre questionnaire de pré-sélection.

## 1.1 Thème et profil

Commencez par vous informer sur le sujet et les critères pour être sûr de savoir comment poser les bonnes questions. Notez que la langue doit être prise en compte lors de la rédaction de vos questions de pré-sélection (anglais, allemand, français, etc.).

### **EXEMPLE**

*Différents contrats hypothécaires en Suisse.*

Assurez-vous de déterminer le profil exact.

### **EXEMPLE**

*Une personne avec le permis de conduire vs une personne qui possède une voiture vs une personne qui conduit une voiture.*

## CONSEIL #1

Si plusieurs personnes dans votre entreprise sont régulièrement chargées de sélectionner des participants à une étude, créez une base de questions souvent utilisées (questions principales, voir l'exemple). L'objectif est que vos collègues puissent réutiliser vos questions.



### EXEMPLE

Frage

Quel genre de

Fermer les questions suggérées

Quel genre d'animaux de compagnie avez-vous?

Sélectionnez une question

- Chien
- Chat
- Vogel

...

Quel genre d'appareils possédez-vous?

Sélectionnez une question

- Tablette
- Ordinateur portable
- Téléphone

...



## 1.2 Structure du questionnaire de pré-sélection

En principe, nous vous conseillons de créer votre questionnaire en allant du général vers le spécifique, par ex. en plaçant la question de pré-sélection déterminante au début. Ainsi, les

répondants sont filtrés étape par étape et les candidatures inutiles sont évitées.

**EXEMPLE**

*Si vous recherchez des comptables, prévoyez une question sur l'emploi actuel exercé et excluez les étudiants, les demandeurs d'emploi, les femmes au foyer ou les retraités. Ou si vous recherchez des propriétaires de Tesla, ajoutez une question sur le permis de conduire.*

**EXEMPLE**

*Demandez à la personne si elle possède un animal domestique avant de demander si elle a un chat siamois.*

Ne demandez pas deux choses à la fois – si « et » / « ou » figure dans la question ou la réponse, alors divisez la question de sorte qu'une seule chose soit demandée à la fois.

**EXEMPLE DE QUESTION**

*« Comment évalueriez-vous le processus de formation et d'intégration ? » à diviser en « Comment évalueriez-vous le matériel de formation ? » et « Comment évalueriez-vous le processus d'intégration ? »*

**EXEMPLE D'OPTION DE RÉPONSE**

*Au lieu de demander « Quelle affirmation est vraie pour vous ? » avec les réponses « J'ai acheté un téléphone mobile en ligne le mois dernier. », posez plutôt deux questions : « Quand avez-vous acheté un téléphone mobile pour la dernière fois ? » et « Comment avez-vous acheté votre dernier téléphone portable ? »*

Vérifiez les réponses : grâce à une question ouverte ou numérique.

**EXEMPLE**

*lorsque vous recherchez des comptables dans une entreprise de 10 à 50 employés, demandez « Quel est le titre exact de votre poste ? » / « Combien d'employés travaillent dans votre entreprise ? ».*

## CONSEIL #2

Assurez-vous que le questionnaire n'est pas trop long, c'est-à-dire qu'il n'y a pas trop de questions (sans compter les questions démographiques et sur l'appareil utilisé). Une règle éprouvée consiste à poser au minimum 5 questions, mais jamais plus de 8. Si vous recherchez différents profils, vous pouvez créer un questionnaire pour chacun d'eux.



# 2

## Types de questions

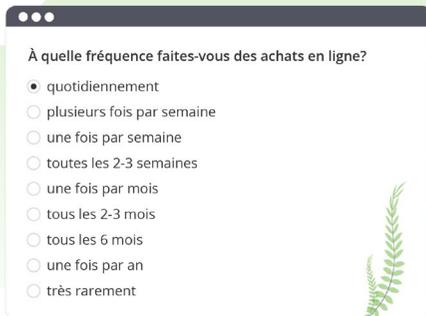
Nous allons maintenant vous présenter une variété de types de questions que vous pouvez utiliser à votre avantage. Jusqu'ici, les exemples qui suivent ont très bien fonctionné pour nous.

### 2.1 Questions à choix unique ou multiple

**Choix unique:** utilisez cette option lorsqu'une seule réponse est possible (voir l'image) ou si vous souhaitez que le répondant fasse un choix.

#### EXEMPLE

« *Quelle est votre application préférée pour acheter des tickets de transport ?* ».



À quelle fréquence faites-vous des achats en ligne?

- quotidiennement
- plusieurs fois par semaine
- une fois par semaine
- toutes les 2-3 semaines
- une fois par mois
- tous les 2-3 mois
- tous les 6 mois
- une fois par an
- très rarement



**Choix multiple:** si vous souhaitez que les candidats puissent choisir plusieurs réponses.



Quels types d'appareils possédez-vous parmi les suivants?

- Apple Home
- Google Home
- Once a week
- Amazon Alexa
- Smart Thermostat (par ex. Netamo, Hive or Nest)
- Smart Lights (par ex. Philip's Hue)
- Smarthome Security (par ex. Netgear Arlo, Ring, etc.)
- D'autres appareils smart home
- Je n'ai pas d'appareil smart home.

Chez TestingTime, la sélection multiple suit le principe de la règle du "OU". Cela signifie que toutes les options de réponse qui ont été sélectionnées avec "Qualifié" ne dépendent pas les unes des autres. Ce qui signifie que dès lors qu'un testeur sélectionne une des réponses "qualifiées" il passera à la question ou étape suivante.

## 2.2 Autres formats

**Questions ouvertes:** ce type de questions est souvent chronophage à évaluer. Nous vous conseillons donc de l'utiliser uniquement si vous avez besoin de vérifier la réponse pour un sous-ensemble de personnes. C'est-à-dire plutôt à la fin d'un questionnaire afin de vérifier des réponses spécifiques.

- **Critères de double contrôle:**

Par exemple pour vérifier l'intérêt du répondant vis-à-vis des sports en ligne, demandez « Quels sont les trois derniers événements que vous avez regardés en ligne ? »

- **Pour obtenir des informations complémentaires sur les candidats après leur sélection:**  
par exemple « Quels autres sports vous intéressent ? ».
- **Pour exclure une option spécifique:**  
par ex., lorsque vous voulez exclure un modèle de téléphone, vous pouvez demander la marque du téléphone des répondants (avec des boutons radio), puis le modèle avec une question ouverte, et à la fin, il vous suffit de rechercher ceux qui ont le type de téléphone qui vous intéresse.

Quelle est votre profession actuelle (titre du poste) ?

Paramètre fictif : par ex., cuisinier, avocat, commercial, etc.

**Questions numériques (actuellement uniquement disponibles si le questionnaire de pré-sélection est élaboré par des experts TestingTime):** elles peuvent être utilisées pour saisir des valeurs strictement numériques. Elles sont également utiles pour vérifier les critères.

**EXEMPLE**

« *Quel est votre revenu net annuel ?* »

Quel est le revenu annuel de votre ménage (= revenu cumulé de toutes les personnes du ménage) en € ?

Paramètre fictif : 0

Unité : revenu du ménage en €

Réponse : Je préfère ne pas répondre. / Je ne sais pas.

**EXEMPLE**

« *Combien d'employés travaillent dans votre entreprise ?* »

# 3

## Les règles pour poser des questions

Lorsqu'il s'agit de poser des questions, il y a quelques règles à respecter. Elles vous aident à poser les questions correctement.

### 3.1 Neutralité

Évitez de demander un accord. Les répondants ont tendance à accepter n'importe quelle affirmation. Essayez donc plutôt de donner deux alternatives.

#### **MAUVAIS EXEMPLE**

*Au lieu de « Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec cette affirmation : je suis une personne du matin. »*

vs.

#### **BON EXEMPLE**

*Demandez « À quelle heure de la journée vous sentez-vous plus productif ? » > « Le matin » / « Le soir ».*

Les questions peuvent parfois être incitatives – évitez celles qui orientent les répondants vers une réponse en particulier.

**MAUVAIS EXEMPLE**

*Au lieu de « À quel point aimez-vous [...] ? »*

vs.

**BON EXEMPLE**

*Demandez « Comment évalueriez-vous [...] ? »*

### CONSEIL #3

Ne posez pas de questions fermées (auxquelles on répond par oui / non) – en posant une question à choix multiples, vous obtenez plus d'informations et évitez les réponses biaisées. Cela est particulièrement vrai pour les informations critiques.



Ici, il est important de poser des questions neutres (sans porter de jugement) et réfléchissez à de bonnes options de réponse, par ex., au lieu de demander « Voulez-vous arrêter de fumer ? » avec comme réponses « Oui » / « Non » ; demandez « Quelle affirmation est vraie concernant votre tabagisme ? » avec des options de réponse « Je fume mais j'aimerais arrêter. » / « Je fume mais j'aimerais réduire. » / « Je fume. » / « Je ne fume pas. ».

### CONSEIL #4

Pour de telles questions, ajoutez toujours une option de réponse « Je préfère ne pas répondre à cette question ».



## 3.2 Style

Soyez amical et poli. Assurez-vous d'utiliser un langage inclusif (voir [ici](#)). Vous pouvez changer la perspective.

#### **EXEMPLE**

*Demandez au candidat de terminer une phrase « Je suis... célibataire ».*

C'est bien pour le candidat car cela rompt la répétitivité des questions (et peut donc réduire la longueur perçue de votre questionnaire). Par ailleurs, vous obtenez ainsi des réponses plus honnêtes aux questions les plus importantes.

Toutefois, lorsque vous utilisez ce type de question, expliquez-le d'abord au répondant.

#### **EXEMPLE**

*« Veuillez terminer la phrase suivante : je suis... » – même si cela allonge un peu la question, cela évite la confusion du côté du candidat en raison du changement de perspective.*

### 3.3 Simplicité

Essayez de rédiger des questions aussi courtes que possible et tout aussi riches en informations.

#### MAUVAIS EXEMPLE

*au lieu de demander « Comment évalueriez-vous généralement votre impression de [...] ? »*

vs.

#### BON EXEMPLE

*Écrivez plutôt « Comment évalueriez-vous [...] ? »*

Utilisez un langage simple – s’il existe des termes techniques (par ex., un nom de médicament comme le kétoprofène), réécrivez-les avec du vocabulaire simple. Dans le cas où vous voulez que seuls les experts comprennent, ne le faites pas, mais ajoutez une réponse supplémentaire « Je ne sais pas ce que [...] signifie. ».

Évitez les négations simples ou même doubles.

#### EXEMPLE

*« À quelle fréquence ne mangez-vous pas toute la nourriture que vous avez achetée parce qu'elle est périmée ? », mieux vaut demander « À quelle fréquence jetez-vous la nourriture parce qu'elle est périmée ? »*

Encore une fois, ne demandez qu'**une seule chose à la fois**. S'il y a des métriques / nombres impliqués, essayez d'en utiliser qui sont intuitifs.

#### EXEMPLE

*ne demandez pas les kilomètres parcourus annuellement dans les transports publics (personne ne le sait et c'est difficile à estimer), mais plutôt le nombre moyen de trajets par semaine (facile à estimer).*

### 3.4 Spécificité

Vos questions doivent être très spécifiques (pas de place pour l'interprétation).

#### **EXEMPLE**

*Avez-vous déjà roulé dans une voiture de la marque BMW ?*

Cette question n'est pas assez claire, qu'entend-on par « rouler » ? En tant que conducteur ou passager ? De plus, d'après la question, impossible de savoir si le répondant est propriétaire ou juste utilisateur.

#### CONSEIL #5

Si une distinction exacte est nécessaire, la question doit être formulée plus spécifiquement, par ex. :

- Possédez-vous une voiture de la marque BMW ?
- Avez-vous acheté une voiture de la marque BMW ?
- Avez-vous déjà conduit une voiture de la marque BMW en tant que conducteur principal ?



Spécifiez également des termes ambigus comme dit précédemment (voulez-vous dire au cours de la dernière année / mois / semaine ?) ou (est-ce une utilisation hebdomadaire / quotidienne ?).

**BAD EXAMPLE**

*Au lieu de « Laquelle de ces applications utilisez-vous régulièrement ? » ou « Utilisez-vous activement ces applications ? »*

VS

**GOOD EXAMPLE**

*Demandez « Laquelle de ces applications utilisez-vous au moins une fois par semaine ? »*

**CONSEIL #6**

Une fois par semaine est une bonne règle de base pour l'utilisation d'une application. Pour des activités plus rares (comme passer une commande dans une boutique en ligne spécifique), vous pouvez ajuster la fréquence.



# 4 Règles pour les réponses

Voici comment obtenir des réponses honnêtes des répondants et quelles options de réponse choisir, par exemple une liste prédéfinie ou un format de réponse libre.

## 4.1 Style

Soyez cohérent dans vos choix d'options de réponse. Si l'option de réponse retenue consiste à terminer une phrase commencée dans la question, n'oubliez pas d'ajouter également des guillemets.

### **EXEMPLE**

*"Je suis ..."*

« ...célibataire. »

« ...marié. »

« ...divorcé. »

Une option de réponse commence toujours par une majuscule (par ex. « Plus de 5 fois »), sauf s'il s'agit d'une marque ou d'un nom propre qui commence par une minuscule comme iPhone.

En général, soyez simple et précis (comme cela a été dit dans la section [3. Les règles pour poser des questions](#)). Quand vous donnez des exemples, utilisez l'abréviation « par ex. ».

Assurez-vous d'inclure les deux sexes dans la réponse si nécessaire. Utilisez des mots genrés si possible.

**EXEMPLE**

*Responsable au lieu de directeur (fr)*

Si ce n'est pas possible, utilisez les deux termes.

**EXEMPLE**

*Acteur / actrice (fr)*

## 4.2 Liste cohérente et complète de réponses

Veillez toujours prendre le temps de rendre votre liste de réponses cohérente et complète. Surtout, essayez de prendre le temps de rechercher des réponses alternatives et plus détaillées.

**EXEMPLE**

« Laquelle de ces applications avez-vous sur votre smartphone ? »  
Faites des recherches en ligne et répertoriez les 8 applications les plus utilisées au monde.

Le répondant ne doit choisir que celles qu'il a sur son smartphone. Mais prenez le temps de faire des recherches sur d'autres options de réponse qui ont du sens. Par exemple, lorsque vous demandez des applications de mobilité, recherchez celles qui sont connues.

En outre, la plage de nombres que vous donnez peut influencer les réponses lorsque vous donnez des options de réponse avec des nombres absolus.

**EXEMPLE**

*Fréquences de 1 à 2 fois par semaine / 3 à 5 fois par semaine / etc.).*

### CONSEIL #7

si vous demandez le nombre d'heure passé devant la télévision tous les jours et donnez 5 options de réponse entre **60 min et 240 min**, la moyenne de vos réponses sera plus faible qu'avec une plage de une heure à 4 heures, car les personnes ne veulent pas réfléchir. Donnez une large gamme pour éviter les biais importants et assurez-vous d'être cohérent – qu'il n'y a pas d'écart ou de chevauchement entre vos étapes, par exemple :

- **Écart :**  
1 enfant / 2-4 enfants / 6 enfants et plus
- **Chevauchement :**  
1 enfant / 1-4 enfants / 4 enfants et plus



## 4.3 Structure logique

Pour les questions à choix unique, assurez-vous que vos options de réponse sont mutuellement exclusives – c'est-à-dire qu'une seule d'entre elles peut être vraie.

### **EXEMPLE**

*« Je viens d'acheter une voiture » et « Je recherche actuellement une voiture » peuvent être toutes les deux vraies et ne devraient pas être toutes les deux des options de réponse dans une question à choix unique.*

Assurez-vous toujours que vos options de réponse sont « exhaustives » – cela signifie que chacun doit pouvoir choisir une réponse qui lui convient.

### **EXEMPLE**

*Avec les fréquences, l'option la plus élevée devrait inclure « ou plus ».*

### CONSEIL #8

Si nécessaire, ajoutez une option

- « Autre »
- « Aucune des réponses ci-dessus »
- « Je ne suis pas sûr »
- « Je préfère ne pas répondre »
- « Je ne comprends pas [...] »



## 4.4 Ordre

Pensez à l'ordre de vos options de réponse (s'il n'y a pas de classement numérique comme pour la durée ou la fréquence). Assurez-vous que la réponse que vous visez n'est pas toujours en premier (changez son positionnement d'une question à une autre).

Pour les longues listes d'options (de 6 à 7 possibilités), classez-les par ordre alphabétique. Faites quelques exceptions dans les cas suivants :

### CONSEIL #9

L'option « Autre » doit toujours apparaître à la fin..



#### **EXEMPLE**

*Options de réponse liées au contenu telles qu'« Application d'assurance maladie » et « Autre application d'assurance ».*

Voilà. Nous avons tenté de résumer notre expertise dans ce guide. Et rappelez-vous toujours que prendre un peu de temps supplémentaire peut considérablement augmenter l'efficacité de votre questionnaire de pré-sélection. Nous parlons en connaissance de cause.

Êtes-vous prêt à recruter des participants avec TestingTime ? Suivez [ce lien](#) pour passer commande et mandater TestingTime pour recruter vos futur(e)s testeuses et testeurs.

# Checklist

Utilisez le modèle TestingTime pour une vérification rapide de votre questionnaire de pré-sélection.

## 1. Phase préliminaire

---

- Familiarisez-vous** avec le sujet / les critères
- Déterminez le **profil utilisateur de test que vous recherchez précisément**
- Commencez par des questions génériques**, puis passez à des questions spécifiques
- Réutilisez les questions de votre équipe si vous le pouvez
- Ne demandez **qu'une seule chose à la fois** – divisez les questions si nécessaire
- Écrivez au maximum 8 questions**
- Si vous recherchez différents profils, divisez le questionnaire en plusieurs parties si nécessaire

## 2. Choisissez le format de la question

---

- Vous pouvez choisir entre un questionnaire à **choix unique et un QCM**
- Utilisez des **questions ouvertes** pour vérifier les informations critiques

Suite à la page suivante →

### 3. Les règles pour poser des questions

---

- Évitez de demander un **accord**, n'utilisez pas de questions fermées (oui / non) – essayez plutôt de demander une estimation (par exemple, au lieu de « À quel point aimez-vous [...] ? », demandez « Comment évalueriez-vous [...] ? »)
- Assurez-vous que votre question est **courte et facile à comprendre** (phrases courtes, mots simples, expliquez les jargons, etc)
- En revanche, votre question doit être **précise** et ne laisser aucune place à l'interprétation (évitez les termes comme « utilisateur actif », « régulièrement », etc.)
- Évitez les questions qui orientent l'utilisateur dans une direction

### 4. Règles pour les réponses

---

- Rendez vos questions **visuellement attrayantes** (utilisez systématiquement des majuscules au début et faites attention à la ponctuation)
- Assurez-vous d'utiliser un langage inclusif
- Lorsque vous avez besoin de réponses alternatives, **recherchez** d'autres options de réponse pour rendre la question réutilisable plus tard par vos collègues.
- Lorsque vos options comportent des nombres (par ex. des fréquences : 1 à 2 fois par semaine / 3 à 5 fois par semaine /...), prévoyez une **plage large** et veillez à la **continuité ou à l'absence de chevauchement** entre chaque option de réponse
- Tout le monde** doit pouvoir répondre à la question. Pensez à inclure une **option supplémentaire** « Autre » / « Aucune de ces réponses » / « Je ne suis pas sûr » / « Je préfère ne pas répondre » ;
- Variez la position** du critère qui vous intéresse (ne le placez pas toujours en premier)

# LA CONCEPTION DE PRODUITS AXÉS SUR L'UTILISATEUR

TestingTime est la plateforme la plus rapide et la plus moderne pour commander des utilisateurs de test pour la recherche d'utilisateurs. Nous permettons aux chefs de projet et aux chercheurs et concepteurs de UX de commander les utilisateurs de test dont ils ont besoin en quelques minutes. Nous nous occupons du recrutement, fournissons un briefing personnel et payons tous les participants.

Plus de 1500 entreprises dans le monde entier recrutent leurs testeurs avec TestingTime. Le but est d'obtenir des avis non-biaisés sur des sites web, des applications mobiles et des produits physiques et de les améliorer.