



Fiche technique n° 11 : Sondages en direct

Aperçu

Les sondages en direct sont des outils qui permettent de recueillir des données qualitatives et quantitatives auprès de publics variés. Ils peuvent réaliser de nombreux objectifs, notamment cerner les caractéristiques d'un groupe, mesurer les attitudes et décrire les modèles de comportement. Les renseignements recueillis peuvent être factuels ou objectifs (sentiments, croyances, opinions, intentions futures, etc.). Les sondages en direct sont utiles pour recueillir des renseignements de domaines bien définis, renseignements qui peuvent ensuite être analysés, diffusés et utilisés pour aider à la prise de décisions et à la conception.

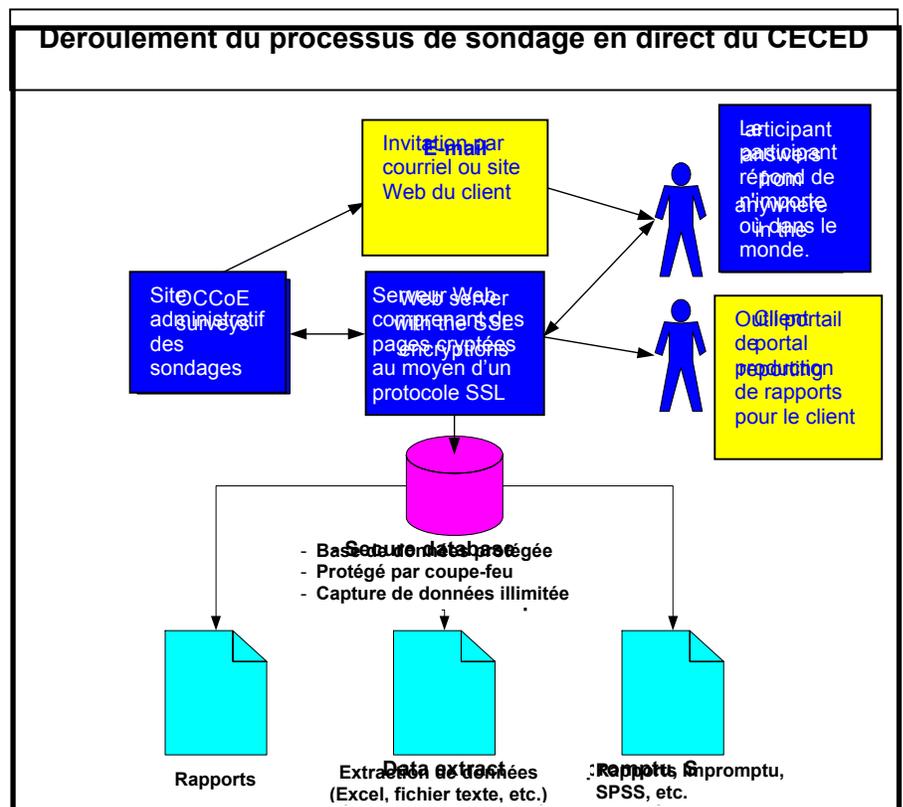
Les sondages sont administrés sur Internet, en tant que formulaire Web. Les répondants remplissent le sondage au moment qui leur convient le mieux. Les sondages remplis sont ensuite versés instantanément dans une base de données électronique où ils sont compilés et mis en mémoire. La base de données peut ensuite servir à générer des rapports assortis d'analyses statistiques.

Points importants

- Les sondages en direct sont très polyvalents et peuvent être personnalisés pour répondre aux besoins de clients divers.
- On peut créer et remplir des sondages dans les deux langues officielles.
- Les ministères fédéraux font appel aux sondages en direct parce qu'ils leur permettent de joindre des personnes qui vivent dans des régions géographiques variées à un coût minimal.
- Les sondages offrent de grandes possibilités d'accélérer et de simplifier le processus de collecte de données d'études de marché sur les clients, employés, intervenants, etc.
- Les sondages en direct permettent un cumul de données beaucoup plus automatisé que les sondages sur papier ou les sondages téléphoniques. Les données recueillies sont beaucoup plus faciles à distribuer et moins sujettes aux erreurs.
- Les sondages sont réutilisables et peuvent servir à faire le suivi des tendances à long terme.
- Les sondages sont souvent acheminés par courriel et n'exigent habituellement aucun logiciel supplémentaire venant

s'ajouter au navigateur standard assorti de JavaScript.

- Les sondages en direct peuvent offrir un plus grand anonymat que les sondages téléphoniques, les sondages sur papier ou les sondages en personne.



Quelques défis

Accessibilité

On peut adapter les sondages en direct pour répondre aux exigences d'accessibilité.

Conception

Une conception soignée et un libellé exact assurent des taux de réponse élevés et des résultats précis. Les répondants doivent connaître le contexte et la terminologie du sondage. Les clients doivent veiller à l'emploi de la terminologie appropriée.

Anonymat

Le gouvernement du Canada est déterminé à protéger la confidentialité des renseignements personnels des Canadiens et des Canadiennes. La protection de la vie privée doit être prise en compte dans la conception et la mise en œuvre de sondages en direct. *Accès à l'information et protection des renseignements personnels* fournit des ressources et des renseignements à ce sujet.

Application

On a normalement recours aux sondages en direct aux premiers stades de l'élaboration des politiques, lorsque les participants sont le moins engagés dans le processus.

On peut se servir de sondages à n'importe quel stade du processus de consultation pour mesurer le degré de satisfaction, l'efficacité et/ou le succès.

Exemples d'utilisation

En 2004, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a mené un sondage en direct sur la satisfaction des employés. Le sondage, administré par courriel, a servi à recueillir des renseignements en direct, ce qui a permis la compilation rapide des données et des résultats.

La Commission de la fonction publique (CFP) a réalisé plus de soixante-dix sondages internes à l'aide du logiciel de sondage Perseus. Les sondages portaient sur des domaines tels que la satisfaction des employés et des clients, l'évaluation de la langue seconde et l'évaluation de cours. La CFP a aussi mis en œuvre un sondage de rétroaction tous azimuts et a fait appel à plusieurs questionnaires en direct pour recueillir la rétroaction du public et des intervenants intéressés par les sujets traités.

Les régions des Prairies et du Nord d'Industrie Canada mènent des sondages sur la satisfaction des employés à l'aide du format en direct depuis 1998.

Certaines questions de sondage demeurent les mêmes d'une année à l'autre, ce qui permet aux agents des Ressources humaines d'Industrie Canada de faire le suivi des tendances dans les réponses de façon efficace.

En 1996, Statistique Canada a modifié radicalement sa façon de communiquer, puisqu'on avait déterminé qu'Internet était devenu le principal moyen de distribuer les renseignements visés par les sondages. Environ 1 million de Canadiens accédaient au site et demeuraient en direct en moyenne 20 minutes par mois. Statistique Canada, qui administre des sondages sur de nombreux sujets, s'est taillé une réputation de champion dans le domaine des sondages en direct. Il entreprend environ 350 sondages par année dans des domaines qui touchent un vaste éventail d'activités intéressant les citoyens canadiens. Les données électroniques recueillies par sondage sont publiées par le biais de plusieurs moyens de communication et touchent un public varié.

Outils complémentaires

Discussions sur le Web, forums et outils de partage de documents

Ces outils permettent la soumission d'articles ou de documents sur un sujet donné. Les articles sont ordonnés comme le fil d'une conversation et tout le monde peut les consulter ou y répondre, ce qui crée une discussion asynchrone. Un forum de questions et réponses pourrait aider à clarifier toute ambiguïté dans le sondage, ce qui pourrait se traduire par une hausse du taux de réponse. Ces outils pourraient être utilisés au cours de plusieurs étapes du processus d'élaboration des politiques.

Webinaires

Les webinaires – réunions en direct assorties d'exposés, de communication parlée, de conversations en temps réel et de fonctions de tableau blanc – pourraient permettre de communiquer le contexte du sondage avant son lancement ou servir d'outil de suivi pour en communiquer les résultats.

Cette fiche technique présente des idées tirées de la conférence d'Innovatec intitulée *La consultation interne : conseils, outils et astuces*, tenue en juin 2005. Vous pouvez obtenir le rapport complet auprès du :

Centre d'expertise sur les technologies de consultation en direct

www.consultationendirect.gc.ca



Public Works and
Government Services
Canada

Travaux publics et
Services gouvernementaux
Canada

Canada