



Méthode 5

Le questionnaire auprès des habitants

Pourquoi utiliser cette méthode ?

Le questionnaire permet à la coopérative d'obtenir des informations de la part des résidents sans nécessairement avoir de contact direct avec eux, ce qui peut être un atout en temps de crise sanitaire notamment. De plus, le questionnaire peut être plus ludique et plus rapide que l'entretien, surtout pour les personnes actives qui ont peu de temps en semaine et en weekend. Le questionnaire vise à recueillir des informations quantitatives, c'est donc une méthode complémentaire à celle de l'entretien ( [Fiche méthode 3 : Entretien](#)). Il convient donc de bien définir en amont le type d'information que la coopérative souhaite obtenir avant de choisir la méthode.

Dans quels types de situation ?

- ✓ Pour obtenir des données quantitatives facilement comparables et produire des statistiques
- ✓ Pour recueillir les avis des résidents en amont d'un projet, ce qui permet d'identifier des besoins et intérêts, ou après le projet pour connaître leur niveau de satisfaction
- ✓ En complément, voire au préalable, d'un entretien
- ✓ Pour susciter un premier intérêt pour un projet ou une action, avant de relancer les résidents pour les faire participer (un évènement par exemple)
- ✓ Pour connaître le niveau de connaissance des résidents sur une question (le modèle coopératif, l'assemblée générale, la copropriété...)

Comment faire ?

Étape 1

Préparez le questionnaire. Vous devez tout d'abord lister l'ensemble des thèmes / questions que vous souhaitez poser à vos accédants. Puis classez-les pour que le questionnaire suive un ordre logique, en allant du plus général au plus détaillé ou du plus simple au plus compliqué (par exemple de la situation familiale au point de vue de l'interrogé sur les associations présentes dans le quartier). Il faut que le questionnaire soit le plus clair possible. Les questions doivent être courtes et simples. Essayez aussi de mettre des titres de parties pour regrouper plusieurs questions lorsqu'elles ont le même sujet, ce sera plus lisible pour la personne qui répondra au questionnaire.



Fiche Exemple d'outil n°1

**Astuce :**

Évitez de poser des questions trop ouvertes. Pour obtenir un nombre satisfaisant de questionnaires remplis, les questions peuvent prendre la forme de cases à cocher. Les développements sont souvent des obstacles.

Étape 2

Imprimez le questionnaire et faites-le à relire par une personne qui ne l'a pas encore vu. Ses retours vous permettront d'améliorer certaines questions qui ne seraient pas claires, d'en rajouter ou d'en supprimer.

Étape 3

Une fois les corrections prêtes, **il est temps de réfléchir à la façon dont vous allez diffuser le questionnaire.** Vous pouvez soit l'envoyer par mail, soit le mettre dans les boîtes aux lettres, ou encore afficher un QR code sur une affiche qui amène au questionnaire version PDF ou en ligne (ou les trois, bien sûr !).

Bonne pratique :

Afin que le questionnaire soit pris au sérieux par les résidents – et qu'ils ne se retrouvent pas à la poubelle – il peut être utile d'ajouter une note informative signée par la direction de la coopérative !

**Étape 4**

Afin de recueillir le plus de questionnaires possibles, **il est important que vous communiquiez le plus possible dessus.** Cela peut se faire sur le site internet, par mail, par le biais d'affiches dans le hall d'entrée de l'immeuble ou encore par l'intermédiaire du conseil syndical.

Bonne pratique :

Vous pouvez installer une boîte dans le hall pour recueillir les questionnaires des habitants.

**Astuce n°1 :**

La note informative signée par la direction doit être la première page du questionnaire. Sur cette note, vous devez également ajouter un numéro de téléphone et une adresse mail (individuelle ou créée spécialement pour le diagnostic / le questionnaire) afin que les personnes puissent vous contacter en cas de besoin.

**Astuce n°2 :**

Vous pouvez également proposer un horaire pendant lequel vous serez présents au sein de l'immeuble afin d'aider à les habitants à répondre au questionnaire.

**Astuce n°3 :**

N'oubliez pas de prévoir des relances afin de récupérer le nombre le plus important de questionnaires !

Étape 5

Au fur et à mesure des retours par mails, mettez tous les questionnaires dans un seul et même dossier pour les retrouver plus facilement. Allez récupérer les questionnaires au sein de l'immeuble également, soit dans la boîte que vous avez installée, soit en faisant du porte à porte si la situation sanitaire vous le permet, ou en indiquant des heures de passage à vos résidents.

**Astuce :**

Scannez les questionnaires remplis et rangez les dans votre dossier ! Il sera utile de leur donner des numéros, de sorte qu'ils restent anonymes et que vous vous y retrouviez.

Étape 6

Une fois que vous avez suffisamment de questionnaire, **compilez les informations sous forme de tableau récapitulatif dans un fichier Excel.** En ligne vous aurez le résultat des questionnaires (indiquez le numéro du questionnaire), et en colonnes vous aurez les questions. Avoir posé des questions fermées vous aidera d'autant plus à compiler les informations.

**Fiche Exemple d'outil n°2****Étape facultative**

Grâce à ce tableau, vous allez être en mesure de **faire des graphiques.** Ce n'est pas obligatoire, mais avoir les informations sous forme de représentations visuelles peut vous aider à déterminer les grandes tendances. Un camembert vous permettra toujours de savoir rapidement combien de personnes ont répondu « oui » à telle question.

Étape 7

Pour finir, mettez par écrit les grandes tendances (proportion de personnes qui ont répondu oui à telle question, etc.). Vous pouvez agrémenter cet écrit par les graphiques. Vous aurez alors une vision d'ensemble des réponses et pourrez utiliser ces nouvelles connaissances pour la suite.

Combien de temps est nécessaire ?

- Pour préparer le questionnaire + les corrections : 2 jours
- Pour récupérer les questionnaires : 2 semaines
- Pour compiler les informations : ½ journée pour 5 questionnaires
- Pour identifier les grandes tendances : 1 jour



Bon à savoir :

Vous pouvez rédiger le questionnaire sur un outil de traitement de texte si vous avez beaucoup de questions à poser, ou si vous êtes plusieurs à travailler dessus. Autrement vous pouvez le mettre en place via Google Forms, par exemple.

Par ailleurs, le questionnaire ne doit pas faire plus de 6 pages !



Pour plus d'informations sur l'organisation du dossier « diagnostic territorial », voir la **fiche méthode n°8 : Construire et organiser son diagnostic**.



NOTE D'INFORMATION SIGNEE PAR LA DIRECTION

1/ Votre profil

1. Quel âge avez-vous ?

2. Vous habitez avec : (Vous pouvez cocher plusieurs cases)

- Seul.e
- En colocation (si oui combien êtes-vous ? ...)
- Partenaire / conjoint.e?
- Avec des enfants

Si vous avez des enfants, combien ? ...

Leur(s) âge(s) ? ...

Établissements de scolarisation ? ...

3. Combien de personnes au total habitent votre logement ?.....

4. Dans quelle(s) ville(s) les habitant.e.s de votre logement travaillent / étudient-ils.elles ?

Personne 1.....Personne 2.....Personne 3.....

5. Combien de temps mettez-vous pour aller au travail ?

Personne 1.....Personne 2.....Personne 3.....

2. Votre parcours résidentiel

1. Pour quelles raisons êtes-vous venu.e.s habiter ici ? (numérotez par ordre de préférence, 1 = le plus important)

Rapprochement du travail		Transports	
Rapprochement familial		Opportunité d'accession à la propriété	
Proximité avec les commerces		Prix des loyers	
Offre de services et d'équipements (écoles, la Poste, mairie etc)		Qualité des espaces publics (parcs, squares, etc.)	
Qualité / taille du logement		Autre (précisez)	

2. Avez-vous l'intention de déménager ?

Oui Non

Où ?

- dans le quartier
- dans la ville
- dans les communes à proximité
- dans la région
- ailleurs en France
- dans un autre pays

Quand ?

Entre 0 et 2 ans Entre 3 et 5 ans Entre 5 et 10 ans 10 ans et plus

Pourquoi ?

.....
.....

3/ Votre quartier

Le quartier est une partie de ville que l'on peut parcourir à pied et un espace de vie pour ses habitants.

1. Que pensez-vous du quartier ? (cochez les cases)

	Atout	Faiblesse	Sans opinion
La localisation du quartier			
L'offre en transports en commun			
L'esthétique des immeubles			
L'offre commerciale			
La disponibilité et les prix des logements			
L'offre en loisirs et en activités			
L'offre d'emploi et les services			
Les espaces publics et les espaces verts			
L'offre en équipements publics			

2. Vous sentez-vous globalement en sécurité dans le quartier ?

Oui Non

3. Parmi les propositions suivantes, et hors période de COVID, vous fréquentez :

	Le quartier	La ville	Autres communes	L'offre dans le quartier est-elle satisfaisante (oui, non, x= n'utilise pas)
Écoles				
Bibliothèque / Médiathèque				
Le conservatoire				
Équipements sportifs / loisirs (piscine, stade)				
Espaces verts				
Une maison de quartier				
Théâtres				
Cinéma, salle de concert				
Lieux de culte				
Commerces de proximité (boulangerie, pharmacie)				
Le marché				
Les bars				
Tabac / PMU				
Restaurants				
Centre commerciaux				
Commerces habillement / équipement maison				
Librairies / commerces culturels				
Autre (précisez) :				

4. De quelle(s) manière(s) et à quelle fréquence êtes-vous engagé.e dans le quartier ? (Placez un X dans la case correspondante)

	Très régulièrement	Régulièrement	Occasionnellement	Très occasionnellement	Jamais
Engagement associatif, bénévolat					
Engagement politique, militantisme					
Pratique sportive ou culturelle collective (Judo, dessin...)					

5. Quelles types de relations avez-vous au sein du quartier et à quelle fréquence les voyez-vous ? (Placez un X dans la case correspondante)

	Très régulièrement	Régulièrement	Occasionnellement	Très occasionnellement	Jamais
Liens amicaux					
Liens familiaux					
Liens professionnels					
Liens de parents d'élèves					

6. Selon vous, qu'est-ce-qui pourrait contribuer à l'amélioration du quartier ?

.....

.....

.....

Merci d'avoir pris le temps de répondre à nos questions. :)



Tableau récapitulatif

Toutes les parties du tableau sont à mettre à la suite

Votre profil

N°	Profil d'occupation				Nombre de personnes dans logement	Lieu de travail/d'étude				Temps de trajet pour aller au travail/lieu d'étude										
	Si vous avez des enfants :					Personne n°1	Personne n°2	Personne n°3	Personne n°4	Personne n°1	Personne n°2	Personne n°3	Personne n°4							
Vous habitez ?		Enfants ?	Nombre d'enfants	Age(s) enfant(s)	Etablissement(s) de scolarisation															

Votre parcours résidentiel

Raison de l'eménagement							Intention de déménagement						
Rapprochement du travail	Rapprochement familial	Proximité avec les commerces	Opportunité d'accèsion à la propriété	Qualité et taille du logement	Les transports	Offre de services et d'équipements	Prix des loyers	Qualité des espaces publics	Autre	Avez-vous l'intention de déménager ?	Si oui, où ?	Si oui, quand ?	Pourquoi ?

Votre quartier

Que pensez-vous du quartier ?								Sécurité	
La localisation du quartier	L'offre en transports en commun	L'offre en esthétique des immeubles	L'offre commerciale	La disponibilité et les prix des logements	L'offre en loisirs et en activités	L'offre d'emploi et les services	Les espaces publics et les espaces verts	L'offre en équipements publics	Vous sentez-vous globalement en sécurité dans le quartier ?

Fréquentation et satisfaction											
Ecole			Bibliothèque/médiathèque			Equipements sportifs/loisirs			Espaces verts		
Le quartier	La ville	Autres communes	L'offre dans le quartier est-elle satisfaisante ?	Le quartier	La ville	Autres communes	L'offre dans le quartier est-elle satisfaisante ?	Le quartier	La ville	Autres communes	L'offre dans le quartier est-elle satisfaisante ?

Engagement dans le quartier			La fréquence des relations entretenues au sein du quartier			Selon vous, qu'est ce qui pourrait contribuer à améliorer la vie du quartier ?	
Etc...	Le quartier	Engagement associatif, bénévolat	Pratique sportive ou culturelle collective (judo, dessin...)	Des liens amicaux	Des liens familiaux	Des liens de voisinage	Des liens de parents d'élèves
		Engagement politique, militantisme					