

Le questionnaire en ligne

Objectifs :

- Marquer le début d'une concertation
- Recueillir l'avis d'un public large
- Identifier/recruter des habitants pour des temps de travail spécifiques (ateliers participatifs, panel citoyen, comité citoyen, bêta test, balades urbaines)
- Communiquer sur un projet en cours

Public cible :

- L'ensemble des habitant-es du territoire

Fonctionnement du dispositif :

- Chercher l'expression des besoins, manques, ou satisfactions et non des solutions techniques pour y répondre
- Le questionnaire est idéal pour contribuer aux éléments de diagnostic identifiés par la maîtrise d'œuvre ou pour contribuer à des choix techniques préalablement aux choix politiques
- Prévoir des questionnaires assez courts, d'une douzaine de questions maximum
- Un questionnaire doit être diffusé entre 15 jours et 3 semaines.
- Les questions fermées seront moins chronophages lors du traitement des données, il convient néanmoins de proposer systématiquement une case « autre » lors de chaque question.
- Toujours proposer un champ d'expression libre à la fin du questionnaire.

Les étapes clefs

- Informer les habitant es de la démarche.
- Tester le questionnaire en amont tant dans le fond (compréhension des questions) que dans la forme (bon fonctionne lors d'un questionnaire en ligne), auprès de tiers.
- S'assurer du respect des règles RGPD.

Atouts :

Dispositif peu couteux, voire gratuit

Rapide et facile à répondre pour les habitant-es

De nombreuses réponses peuvent donner une première tendance

Permet de définir les thématiques à aborder prioritairement dans la suite de la concertation

Permet de recruter des volontaires pour les prochaines étapes

Limites :

L'utilisation du numérique peut être un frein pour certaines personnes

Les participant-es ne challengent pas leurs points de vue avec d'autres avis, le questionnaire ne se suffit pas en tant qu'outil

d'aide à la décision, c'est un outil complémentaire aux atelier et/ou balades urbains

L'anonymat peut favoriser les actions de lobbying

Rubrique conseil :

Eviter des questionnaires trop longs et fastidieux.

Nous préconisons également de préférence l'utilisation des questions à choix multiple, plus encourageant pour répondre et plus facile à analyser.

Questionnaire Nouvelle Ligne T5 – Métropole Rouen Normandie

Objectif :

- Lancer le dialogue citoyen,
- Établir un diagnostic partagé puis identifier et hiérarchiser les grands enjeux à intégrer dans le projet en fonction de vos expériences d'usage

Budget : temps agent

Difficultés et bonnes pratiques :

- Analyse des résultats chronophage à anticiper dans la charge de travail (d'autant plus long quand le questionnaire comprend plusieurs questions ouvertes)
- Défendre le bilan élaboré auprès des services en charge du projet : les résultats doivent être intégrés aux travaux en cours