



République du Sénégal



Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de L'innovation

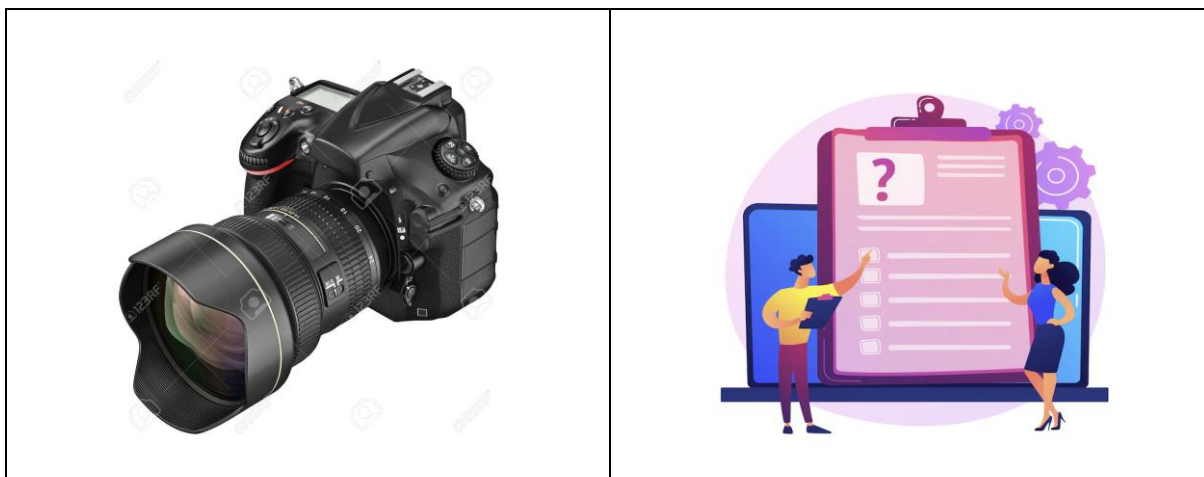
UNIVERSITÉ CHEIKH ANTA DIOP de DAKAR

Centre de Linguistique Appliquée de Dakar

## FICHE TECHNIQUE N°1

**Enquête par questionnaire : de la préparation à la remontée des données collectées. Une étude dans les régions de Saint-Louis, Fatick, Ziguinchor, Tambacounda**





Conçue par

**Dr Oumar DIA**

Assistant de recherche

**NOVEMBRE 2023**

**CTS** : Lettres-Sciences Humaines

**Discipline** : Sciences du langage

**Spécialité** : Sociolinguistique et didactique des langues

**LAFCR 2026**

[oumar33.dia@ucad.edu.sn](mailto:oumar33.dia@ucad.edu.sn)

## Résumé

En sociolinguistique, les outils de collecte de données de terrain couramment utilisés comprennent : l'entretien, l'observation, l'enregistrement, le focus group, l'analyse documentaire, le questionnaire pour ne citer que ceux-là. Dans le cadre de notre étude, nous avons opté pour l'observation participante et, surtout pour le questionnaire. Cet instrument d'investigation, comportant des questions fermées, semi- fermées et ouvertes, nous a permis de combiner les méthodes quantitative et qualitative. Sous ce rapport, quels sont les différents moyens mobilisés pour donner un cachet triomphant à cette enquête par questionnaire. Ainsi, la satisfaction par rapport aux résultats sont liés à la prise en compte des catégories d'enquêtés, l'administration d'un pré test, la variabilité des types de questions posées, le recrutement d'enquêteurs, de bonnes méthodes d'approche du milieu.

**Mots clefs** : questionnaire, données collectées, agents, visiteurs, services administratifs

## Plan de la fiche technique

### Table des matières

Introduction .....	3
1. Préparation de l'enquête .....	3
1.1. Elaboration du questionnaire.....	3
1.2. La phase pré-test .....	4
2. Administration du questionnaire.....	6
3. Déroulement de l'enquête .....	9
4. Remontée des données du questionnaire.....	10
Conclusion .....	10
Références bibliographiques.....	11
Annexes .....	11

## Introduction

Dans notre thèse de doctorat portant sur l'usage des langues nationales dans l'administration au Sénégal, nous avons choisi deux instruments d'investigation : l'observation participante et le questionnaire. Ce dernier fera ici l'objet d'une analyse minutieuse. Dans cette perspective, nous avons travaillé sur deux types de questionnaire qui s'adressent à deux catégories différentes ; ce sont les agents dans les différents services et les visiteurs ou clients trouvés dans ces lieux pour satisfaire des besoins. Le choix du questionnaire a permis de déterminer l'usage réel des langues nationales par les agents et les visiteurs dans ces services administratifs. Le rapport entre les enquêtés et l'enquêteur était donc plus personnel. En effet, le questionnaire conçu et administré ressemblait plus à un véritable entretien.

Tout au long de ce développement, nous allons évoquer de la préparation de l'enquête à la remontée des données en passant par les étapes de l'administration et du déroulement de l'enquête.

### 1. Préparation de l'enquête

#### 1.1. Elaboration du questionnaire

Le questionnaire était envisagé tout au début de ce travail comme un entretien semi-directif. Le croisement méthodologique des deux techniques nous a paru nécessaire en raison des insuffisances que risque de présenter chacune des deux si le choix n'avait porté que sur l'une d'entre elles. Mais nous avons mis l'accent par la suite, sur avis de mon directeur de recherche, sur

l'enquête par questionnaire eu égard à l'importance des données qui seront collectées. Une enquête par entretien aurait risqué d'en réduire la relative importance qualitative et quantitative.

Nous avons rencontré beaucoup de difficultés à élaborer le questionnaire vu la complexité de notre objet de recherche. La rédaction des questions exige beaucoup de soin, car une mauvaise formulation peut introduire un biais ou bien placer l'enquêté dans l'impossibilité de répondre. Nous nous sommes d'abord heurté aux questions à poser par rapport aux catégories d'enquêtés ciblées : il s'agit des agents de services administratifs et leurs clients. En effet, les questions doivent, à ce niveau, être variées selon les catégories.

Un autre problème auquel nous étions confronté en second lieu était lié au dilemme entre enquête directive et enquête semi-directive. En d'autres termes, quelle option choisir ou quelle technique privilégier. Devrions-nous préférer l'enquête directive avec ses questions fermées, un choix limité, voire des réponses formulées à l'avance ? Ou prendre l'option de l'enquête semi-directive avec ses questions ouvertes offrant aux enquêtés plusieurs possibilités de réponses et même des interprétations ? La question ouverte est une source d'information plus riche, mais elle présente le grand désavantage de rendre très longs le dépouillement et l'analyse des réponses. Au contraire, la question fermée permet un dépouillement informatisé. Sous ce rapport, nous avons jugé opportun de combiner les deux types d'enquête pour tenir compte du niveau de nos enquêtés, pour répondre aux critères de compréhension, d'accessibilité, de cohérence et de pertinence des questions posées. En outre, ce choix nous permet de répondre aux objectifs de notre recherche en alliant données quantitatives et données qualitatives. Il s'agira de faire un parallélisme entre pourcentage, croisement des résultats et convergence/divergence des données obtenues.

En dernier lieu, nous avons beaucoup tergiversé sur la matérialisation de la fiche identitaire dans le questionnaire. Les données avaient trait à la tranche d'âge, le genre, le lieu de résidence, le groupe ethnique, la profession ou l'occupation, le niveau d'étude. Tous ces éléments devront être présentés aux agents et clients des quatre régions qui avoisinent les mille. Ne voulant pas pousser notre ambition à l'extrême, nous nous sommes finalement limité aux questions proprement dites en faisant fi de ces données. Déjà les éléments d'analyse sont assez suffisants : voir comment les agents comme les clients se servent des langues nationales dans l'administration, mais également voir cet usage en milieu urbain et en milieu rural.

## **1.2. La phase pré-test**

Avec pour objectif précis d'étudier la place réservée aux langues nationales dans l'administration au Sénégal, notre pré test a été réalisé, entre les mois d'août et d'octobre 2013. Avant d'entamer l'enquête de terrain, nous avons d'abord procédé à un pré-test des techniques choisies sur le terrain. Il est nécessaire de tester tous les supports qui vont être utilisés au cours de cette phase pour minimiser les risques de blocage. Le pré-test avait pour but de vérifier si les réponses aux questions posées dans le questionnaire étaient objectives, claires, bien comprises des enquêtés et enfin si

ces questions répondent bien aux objectifs de l'enquête. Il vérifie donc si les questions sont à la hauteur des attentes espérées par le chercheur. Une fois l'élaboration des questionnaires achevée, nous les avons soumis à l'épreuve car « *Il ne faut jamais lancer un questionnaire sans l'avoir pré testé* » (Thietart, 2007 : 233).

Pour ce qui est du questionnaire, nous avons éprouvé l'outil de pré test dans nos quatre régions d'étude : Saint-Louis, Fatick, Ziguinchor, Tambacounda. Dans ces régions, cinq (5) services administratifs se trouvant aussi bien en milieu urbain qu'en milieu rural sont ciblés. Ce qui fait un total de vingt (20) services. Nous avons interrogé deux (2) agents et quatre (4) visiteurs (clients) dans tous ces services. En somme, nous nous retrouvons avec cent vingt (120) personnes interrogées pour ce pré test. Le tableau ci-contre éclaire plus nettement cette situation.

**Tableau 1** : pré test questionnaire

Localités	Services visités	Personnes interrogées	
		Agents	Visiteurs
Région de Saint-Louis	Mairie de Saint-Louis	02	04
	Tribunal de Podor	02	04
	IEF de Dagana	02	04
	Poste de santé de Bokhol	02	04
	Ecole élémentaire de Dimath	02	04
Région de Fatick	Urbanisme de Fatick	02	04
	Mairie de Gossas	02	04
	Lycée de Foundiougne	02	04
	Maison de la communauté rurale de Niakhar	02	04
	Poste de santé de Ndiob	02	04
Région de Ziguinchor	Conseil régional de Ziguinchor	02	04
	IEF d'Oussouye	02	04
	Mairie de Bignona	02	04
	Poste de santé de Suel	02	04
	Maison de la communauté rurale d'Oukout	02	04
Région de Tambacounda	Impôts et Domaines	02	04
	Mairie de Diawara	02	04
	Poste de santé de Dougué	02	04
	Maison de la communauté rurale de Moudéri	02	04
	Préfecture de Goudiry	02	04

<b>TOTAL</b>	20 services	40 Agents	80 Visiteurs
<b>Total interrogé</b>	<b>40+80= 120</b>		

A ce propos, nous présentons l'outil du pré test opéré au niveau des agents et des clients répondant aux mêmes caractéristiques de notre population à l'étude.

Au sortir du pré test certaines erreurs détectées ont été éliminées au fur et à mesure après chaque étape. Ces erreurs étaient de natures différentes : inadéquation du vocabulaire, longueur des questions, questionnaire volumineux, questions hermétiques et impertinentes, phrases affirmatives en lieu et place de phrases interrogatives, défaut d'agencement, d'ordre dans la successivité des questions, confusion langue/ethnie, attentes inexprimées, choix des individus, circonstances de passation du questionnaire, etc.

Cette étape a été pertinente, car elle nous a permis de procéder à des réajustements ayant trait à des suppressions de questions, des rajouts, des compléments, des reformulations, des précisions, une bonne succession. En témoignent les outils d'administration renouvelés.

## **2. Administration du questionnaire**

Le terrain où l'enquête s'est déroulée concerne quatre régions (Saint-Louis, Fatick, Ziguinchor et Tambacounda) avec des sites différents. Ces sites sont localisés aussi bien en milieu urbain qu'en milieu rural dans des services administratifs bien précis. Ainsi, l'enquête a été réalisée dans des services relevant de l'administration centrale (tribunaux régionaux ou départementaux), mais surtout de l'administration locale décentralisée (mairies, maisons de communautés rurales, postes de santé, inspections de l'éducation et de la formation). Les agents de ces différents services et les clients rencontrés dans les lieux pour satisfaire leurs besoins ont été interrogés.

Cependant, force est de reconnaître que la distribution, voire la réalisation de l'enquête à 708 locuteurs répartis dans quatre régions et dans quarante services n'est pas chose aisée. Pour assurer le recrutement du personnel nécessaire à la collecte correcte et exhaustive dans le cadre de cette enquête, il nous a fallu mettre en place un dispositif organisationnel adéquat. Il convient de noter que le processus de recrutement du personnel de terrain a été totalement décentralisé à tous les niveaux, afin de prévenir d'éventuelles barrières linguistiques et de faire participer les ressources humaines dans l'ensemble des localités ciblées. C'est la raison pour laquelle nous avons recruté des enquêteurs habitant ces localités pour nous aider à recueillir les informations recherchées. De ce fait, nous avons choisi des chargés d'alphabétisation polyglottes, la plupart des enseignants (10 au total), qui parlent au moins deux langues du milieu enquêté en plus du français. Nous avons ainsi échangé, partagé par courrier électronique les outils de collecte de données, nos motivations, les enjeux de la recherche, les concepts, les objectifs, les résultats attendus, etc. Ainsi, pour leur permettre de s'acquitter correctement de leurs tâches au lieu de porter des coups à leurs fonctions administratives, nous les avons employés les fêtes de Pâques, de Noël et les grandes vacances exclusivement.

Naturellement, nous avons débuté l'enquête dans notre région d'origine, Saint-Louis entre novembre 2013 et janvier 2014. Nous avons personnellement sillonné les dix sites de la région de Saint-Louis, parfois seuls, parfois accompagné d'enquêteurs (au nombre de deux : l'un à Podor et Dimath, et l'autre à Guédé village). Ainsi, l'enquête s'est déroulée selon les dates indiquées ci-dessous :

- ☞ les 4 et 5 novembre 2013 : mairie de Saint-Louis ;
- ☞ les 7 et 8 novembre 2013 : inspection d'académie de Saint-Louis ;
- ☞ les 14 et 15 novembre 2013 : IEF de Dagana ;
- ☞ le 18 novembre 2013: maison de la communauté rurale de Fass Ngom ;
- ☞ le 19 novembre 2013 : mairie de Mpal ;
- ☞ le 29 novembre 2013 : poste de santé de Bokhol ;
- ☞ le 26 décembre 2013 : poste de santé de Guédé village ;
- ☞ les 27 et 28 décembre 2013 : tribunal départemental de Podor ;
- ☞ le 30 décembre 2013 : maison de la communauté rurale de Dimath ;
- ☞ les 02 et 03 janvier 2014 : poste de santé de Mbane.

Après la région de Saint-Louis, nous nous sommes rendu à Fatick. Durant tout le travail de terrain, nous étions accompagné d'un polyglotte qui parle le wolof, le sérère, le poular et le français. Nous avons parcouru la localité pendant les fêtes de Pâques 2014, plus précisément du 26 mars au 03 avril 2014. L'opération n'étant pas épuisée, elle a été poursuivie au mois d'août (du 18 au 28 août 2014) :

- ☞ le 26 mars 2014 : maison de la communauté rurale de Ndiob ;
- ☞ le 27 mars 2014 : poste de santé de Ndiob ;
- ☞ mardi 1<sup>er</sup> avril 2014 : maison de la communauté rurale de Niakhar ;
- ☞ le 02 avril 2014 : poste de santé de Mbella Cadio ;
- ☞ le 03 avril 2014 : maison de la communauté rurale de Thiaré Ndialbie ;
- ☞ les 18 et 19 août 2014 : tribunal départemental de Fatick ;
- ☞ les 20 et 21 août 2014 : IEF de Fatick ;
- ☞ les 22 et 25 août 2014 : mairie de Diakhao ;
- ☞ le 26 août 2014 : IEF de Foundiougne ;

☞ les 27 et 28 août 2014 : mairie de Gossas.

Pour ce qui est des régions de Ziguinchor et Tambacounda, nous n'avions pas pu faire le déplacement pour diverses raisons. Tout d'abord, nos activités professionnelles à Dagana ne nous facilitaient pas de faire tout le travail de terrain. Il s'est ensuite posé le problème d'une bonne gestion du temps. Enfin, pendant tout le mois de février, nous étions alité. Il s'y ajoute le manque de moyens financiers pour nous rendre dans ces régions éloignées, voire enclavées. Sous ce rapport, nous avons recruté des enquêteurs (3 à Ziguinchor et 04 à Tambacounda) qui ont fait le travail à notre place.

Pour la région de Ziguinchor, l'enquête a été administrée les mêmes dates que pour Fatick : 1er passage (du 26 mars au 03 avril 2014), 2<sup>ème</sup> passage (du 18 au 28 août 2014). Le premier enquêteur s'est rendu :

- ☞ le 26 mars 2014 à l'IEF d'Oussouye ;
- ☞ le 27 mars 2014 à la maison de la communauté rurale de Kartiack ;
- ☞ le 28 mars 2014 à la maison de la communauté rurale d'Oukout ;
- ☞ le 1<sup>er</sup> avril 2014 au poste de santé de Diémbéring.

Le deuxième enquêteur a administré son questionnaire :

- ☞ les 18 et 19 août 2014 au tribunal régional de Ziguinchor ;
- ☞ les 20 et 21 août 2014 à la mairie de Ziguinchor ;
- ☞ les 25 et 26 août 2014 à la mairie de Bignona.

Le troisième enquêteur a recueilli des informations :

- ☞ le 03 avril 2014 au poste de santé de Sindian ;
- ☞ le 22 août 2014 au poste de santé de Suel ;
- ☞ les 25 et 26 août 2014 à la mairie de Djouloulou.

Pour la région de Tambacounda, la passation du questionnaire a eu lieu le mois de septembre 2014 (du 08 au 30 septembre 2014).

Le premier enquêteur a réalisé son enquête :

- ☞ les 08 et 09 septembre 2014 à l'Inspection d'académie de Tambacounda ;
- ☞ les 15 et 16 septembre 2014 au tribunal régional de Tambacounda.

Le deuxième enquêteur s'est rendu :

- ☞ les 09 et 10 septembre 2014 à l'IEF de Bakel ;



- ☞ les 16 et 17 septembre 2014 à la mairie de Diawara ;
- ☞ le 22 septembre 2014 au poste de santé de Dougué ;
- ☞ le 29 septembre 2014 au poste de santé de Bani Israel.

Le troisième enquêteur a fait un seul site, la mairie de Goudiry les 29 et 30 septembre 2014.

Le quatrième enquêteur a administré son questionnaire :

- ☞ le 19 septembre 2014 à la maison de la communauté rurale de Khoutia Khassé ;
- ☞ le 24 septembre 2014 à la maison de la communauté rurale de Moudéri ;
- ☞ le 29 septembre 2014 à la maison de la communauté rurale de Gabou.

### **3. Déroulement de l'enquête**

L'accès pour la plupart des différents services nous mène directement au secrétariat. Le ou la secrétaire nous introduit dans le bureau du chef de service, ou le cas échéant son adjoint qui nous accorde un petit entretien d'une dizaine de minutes. C'est alors que nous débutons le travail au niveau des agents comme au niveau des clients. Nous abordons les discussions avec beaucoup d'enthousiasme, avec un esprit d'ouverture et toujours le visage rayonnant. Une fois les salutations et plaisanteries épuisées, nous expliquons les raisons de notre présence, nos préoccupations, le mandat de notre recherche, etc. Dans cette perspective, nous présentons le questionnaire à l'agent. Il a la possibilité, de répondre, selon sa disponibilité aux questions dans la journée. Nous pouvons aussi lui accorder trois jours, voire une semaine pour la récupération. Mais 177 agents ont répondu avant notre départ des lieux, et trente-sept (37) nous ont fixé un rendez-vous dans trois jours. Ils sont répartis au niveau des mairies de Djouloulou (03 agents), Bignona (04 agents), Ziguinchor (03 agents), Diawara (06 agents), Goudiry (03 agents), Mpal (02 agents). On les trouve également à l'Ile de Fatik (03 agents), à l'Ile de Saint-Louis (04 agents), aux tribunaux départementaux de Fatik (03 agents), de Tambacounda (02 agents) et au tribunal régional de Ziguinchor (04 agents).

Par contre, l'administration du questionnaire était beaucoup plus difficile chez les clients. En effet, leur présence dans ces lieux est motivée par la satisfaction d'un besoin. Ils sont généralement partagés entre l'obsession de la satisfaction de leur besoin et leur désir d'aller vaquer à d'autres occupations. Néanmoins, nous avons pu les approcher et leur parler en usant du cousinage à plaisanterie et en manifestant beaucoup de respect et de modestie à leur égard. Nous avons ainsi négocié avec ceux qui étaient plus disponibles et plus disposés pour pouvoir répondre aux questions, c'est-à-dire avant leur départ du service. De ce fait, on se retirait quelque part et on procédait à la lecture/explication des buts de la recherche, des enjeux qu'elle présente pour toute la population sénégalaise. Les clients alphabétisés en français pouvaient répondre tranquillement aux questions posées (ils sont en petit nombre : 103/494). Alors que pour ceux qui ne comprenaient pas le français (391, soit 79,74%), on procédait à la traduction orale des questions dans la langue qu'ils préfèrent parler. Sous ce rapport, nous notons leurs propos en français. Il arrive que nous leur

expliquions davantage certaines questions pour nous assurer de la compréhension. De la même manière, nous leur avons souvent demandé de reformuler, de préciser leur réponse.

Il est aussi important de souligner que la documentation mise à la disposition de nos hommes de terrain a donné comme résultats :

- la compréhension des objectifs ;
- la compréhension des objectifs ;
- la bonne adhésion et la franche collaboration des enquêtés ;
- la clarification des concepts ;
- la maîtrise des outils de collecte ;
- l'identification et la facilitation de l'appropriation par les intéressés des situations complexes susceptibles de se présenter.

#### **4. Remontée des données du questionnaire**

Dans la région de Saint-Louis, les questionnaires interpellant les clients ont été récupérés le jour même de leur distribution. Cependant pour les agents, 07 questionnaires seulement n'ont pas pu être récupérés le jour de l'administration (04 à l'IA de Saint-Louis et 03 à la Mairie de Mpal). Ils sont respectivement repris le lundi 11 novembre et le vendredi 22 novembre 2013.

Au niveau de Fatick, seuls 06 questionnaires manquaient (03 à l'ef de Fatick et 03 autres au tribunal départemental de Fatick) sur les 227 distribués. Nous les avons retirés le 29 août 2014.

Pour la région de Ziguinchor, l'enquêteur responsabilisé à l'ef d'Oussouye, aux Communautés rurales de Kartiack et d'Oukout et au Poste de santé de Diémbéring nous a envoyé les questionnaires sur enveloppe scellée par voie postale. Nous les avons reçus le 10 avril 2014. Le deuxième enquêteur présent au tribunal régional de Ziguinchor et aux mairies de Bignona et Ziguinchor nous a remis directement les résultats main à main le 16 septembre 2014. Le troisième et dernier enquêteur aux postes de santé de Sindian et de Suel et à la mairie de Djouloulou a envoyé les résultats par le canal de la poste sur enveloppe scellée le 08 septembre 2014.

Au niveau de Tambacounda, tous les enquêteurs ont remis leurs questionnaires à l'enquêteur point focal (inspecteur Diébaté de Goudiry). C'est alors ce dernier qui nous a rendu tous les questionnaires le jeudi 30 octobre 2014.

#### **Conclusion**

Au terme de ce compte rendu d'enquête par questionnaire, quatre étapes ont structuré notre étude : la préparation de l'enquête, l'administration du questionnaire, le déroulement et la remontée des données. Durant tout le processus, beaucoup de difficultés s'y sont agrippées : l'approche méthodologique à utiliser, les questions à poser par rapport aux catégories d'enquêtés ciblées, le

dilemme entre enquête directive et enquête semi-directive, l'éloignement des milieux d'étude, l'hétérogénéité linguistique et culturelle, etc. Face à ces divers obstacles, des solutions sont préconisées. Elles ont consisté à une réelle prise en compte des catégories d'enquêtés, le croisement méthodologique du questionnaire et de l'entretien semi-directif, l'administration d'un pré test, la variabilité des types de questions posées, le recrutement d'enquêteurs, de bonnes méthodes d'approche du milieu à l'image du cousinage à plaisanterie.

## Références bibliographiques

BLANCHET A., & GOTMAN A., 2010, *L'entretien - L'enquête et ses méthodes*, Paris, Armand Colin

BOYER, H. ,2001, *Introduction à la sociolinguistique*, Paris, Dunod

DE SINGLY, F., 2012, *Le questionnaire - L'enquête et ses méthodes*, Paris, Armand Colin

PAILLE, P. & al. , 2003, *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*, Paris, Armand Colin

RADCLIFFE-BROWN, A. R., 1968, « La parenté à plaisanteries », chap. 4, dans *Structure et fonction dans la société primitive*, trad. de l'anglais par Françoise et Louis Marin, Paris, Éditions de Minuit

THIETART, R-A. , 2007, *Méthodes de Recherche en Management. 3ème Edition*, Paris, Dunod

## Annexes

### Annexe 1 : questionnaire administré aux Agents

#### I. Identification localité et service

Région.....Département.....

Commune.....Communauté rurale.....

Service.....Prénom.....Nom.....

**Catégorie** : Agents de l'Administration

#### Objectifs du questionnaire :

-Obtenir des informations, des perceptions, sentiments, attitudes ou opinions de la part de l'interlocuteur.

-Comprendre ce que les personnes pensent ou peuvent penser sur l'usage des langues nationales dans l'administration.

-Approfondir des points importants tels que le rôle et la place des langues nationales dans l'administration au Sénégal.

**NB : Ce questionnaire est destiné à la recherche. Je vous prie de bien vouloir répondre à toutes les questions le plus complètement possible et vous assure un traitement des données recueillies dans l'anonymat. Je vous remercie !**

#### II. QUESTIONS

1. Dans ce service, les gens communiquent-ils en langues nationales ? (**Cocher la bonne réponse**)

OUI

NON

2. Comment mesurez-vous le degré de communication en langues nationales ? (**Cocher la bonne réponse**)

-Très fréquent

-Fréquent

-Peu fréquent

-Pas fréquent du tout

3. Que traduit le recours aux langues nationales dans l'administration ? (**Cocher la réponse la plus pertinente**)

-le rejet de la langue française ;

-l'affirmation de son identité culturelle ;

-la facilitation de la communication et du dialogue ;

-la compréhension des messages délivrés ;

-autre réponse.....

4. Quelles sont les langues les plus parlées dans le service ? (**Cocher 3 langues par ordre d'importance**)

wolof

diola

français

malinké

Sérère

soninké

poullar

autres

5. Est-ce qu'il vous arrive, au sein du service, de mélanger des langues dans votre communication ?

OUI

NON

6. Si oui lesquelles ?

.....

6. Dans quelles occasions vous vous communiquez en langues nationales dans ce service ?

.....

.....

7. La communication en langues nationales facilite-t-elle la communication et le dialogue ?  
(Cocher la bonne réponse)

OUI

NON

8. Pensez-vous que les langues nationales doivent bénéficier d'un meilleur traitement dans l'administration au Sénégal ? (Cocher la bonne réponse)

OUI

NON

9. Comment Justifiez-vous votre  
réponse ? :.....

.....

.....

.....

.....

## Annexe 2 : questionnaire administré aux clients

### I. Identification localité et service

Région.....Département.....

Commune.....Communauté rurale.....

Service.....Prénom.....Nom.....

**Catégorie** : Clients (personnes trouvées dans le service pour la satisfaction d'un besoin)

### Objectifs du questionnaire :

-Obtenir des informations, des perceptions, sentiments, attitudes ou opinions de la part de l'interlocuteur.

-Comprendre ce que les personnes pensent ou peuvent penser sur l'usage des langues nationales dans l'administration.

-Approfondir des points importants tels que le rôle et l'importance des langues nationales dans l'administration au Sénégal.

**NB : Ce questionnaire est destiné à la recherche. Je vous prie de bien vouloir répondre à toutes les questions le plus complètement possible et vous assure un traitement des données recueillies dans l'anonymat. Je vous remercie !**

## **II. QUESTIONS**

1. Dans quelle (s) langue (s) communiquez-vous le plus souvent avec les agents du service ?  
(Cocher la ou les bonnes réponses)

wolof

diola

français

malinké

sérère

soninké

poular

autres

2. Pourquoi communiquez-vous dans cette (ces) langue (s) ? (cocher la réponse qui vous semble la plus appropriée)

-parce que c'est la langue de mes parents ;

-parce que c'est la langue de socialisation ;

-parce que c'est la langue officielle ;

-parce qu'elle facilite la communication ;

-autre réponse.....

3. Est-ce qu'il vous arrive de mélanger des langues en adressant aux agents ou à d'autres usagers ?

OUI

NON

Si oui lesquelles ?.....

4. Les agents sont-ils : **(cocher la bonne réponse)**

- Très disposés à communiquer avec vous en langue nationale ?
- Disposés à communiquer avec vous en langue nationale ?
- Peu disposés à communiquer avec vous en langue nationale ?
- Autre réponse.....

5. Dans quelles circonstances vous vous servez des langues nationales dans le service ? **(Choisir la ou les bonnes réponses)**

- quand je traite des affaires administratives ;
- quand je traite des affaires privées avec les agents ;
- dans toutes les circonstances ;
- autre réponse.....

6. Etes-vous d'avis que l'utilisation de la langue nationale dans l'administration facilite –t-elle la communication et le dialogue ?

OUI

NON

7. Faudra-t-il : **(cocher la bonne réponse)**

- encourager l'usage des langues nationales dans l'administration ?
- limiter l'usage des langues nationales dans l'administration ?
- interdire l'usage des langues nationales dans l'administration ?
- autre réponse.....

8. Comment Justifiez-vous votre réponse ?

.....  
.....