

ÉLABORATION DE NOUVEAUX INDICATEURS DE LA QUALITÉ POUR LES ENQUÊTES SOCIALES

Lucy Haselden et Amanda White¹

RÉSUMÉ

Au lieu de s'appuyer sur des mesures classiques comme les taux de réponse, la Social Survey Division de l'Office for National Statistics du Royaume-Uni a recherché d'autres moyens d'évaluer la qualité des enquêtes. À cette fin, nous avons cartographié, c'est-à-dire décrit graphiquement, tous les processus mis en œuvre au cours du cycle complet d'une enquête, de l'échantillonnage et de la conception des questionnaires à la production du rapport final. Ceci nous a alors permis de trouver des indicateurs de la qualité pour nombre de ces processus. Nous espérons que cette approche nous permettra d'évaluer toute modification de nos processus et d'informer nos clients de la qualité de nos travaux.

MOTS-CLÉS : Indicateurs de la qualité; cartographie des processus; enquêtes.

1. INTRODUCTION

La qualité d'une enquête est un sujet auquel les organismes qui exécutent les enquêtes et ceux qui les font exécuter accordent une grande attention. Les organismes qui font exécuter les enquêtes ont toujours voulu savoir si les données qu'ils utilisent sont adaptées à leurs objectifs et si les avantages qu'offrent les améliorations proposées de la méthodologie d'enquête justifient les dépenses qu'ils devront engager. Cependant, à une époque où l'exécution des enquêtes est de plus en plus assujettie au processus d'appel d'offres, les organismes commanditaires doivent aussi évaluer la qualité des données offertes par les divers soumissionnaires et ont par conséquent de plus en plus besoin de disposer de moyens valides de faire ces comparaisons.

Les organismes qui exécutent les enquêtes doivent, eux aussi, avoir une idée de la qualité des données qu'ils produisent. Souvent, ils doivent présenter une soumission pour le travail qu'ils exécuteront et l'organisme qui est capable de faire des assertions fermes et vérifiables au sujet de la qualité de ses données sera mieux placé, lors de soumissions individuelles, que celui qui ne peut produire des preuves pour appuyer ses allégations.

Cependant, les avantages de l'évaluation de la qualité dépassent le cadre de la commercialisation. Disposer de moyens objectifs d'évaluer la qualité permet à l'organisme d'effectuer des comparaisons à l'interne, aussi bien entre diverses enquêtes qu'avant et après l'introduction d'innovations. Ce genre de comparaisons lui permettront de s'assurer plus facilement que les meilleures pratiques possibles sont adoptées à tous les échelons.

La Social Survey Division (SSD) de l'Office for National Statistics (ONS) du Royaume-Uni a par conséquent essayé de trouver des méthodes structurées de mesure de la qualité de ses données pouvant être appliquées aux diverses enquêtes, ainsi que présentées aux clients et utilisées à l'interne comme outil de gestion en vue d'améliorer la qualité et l'efficacité des procédures.

Ces travaux se poursuivent encore activement, mais l'article a pour objectif de décrire les méthodes suivies pour établir ces indicateurs de la qualité, ainsi que certains indicateurs de la qualité que nous prévoyons utiliser et la façon dont nous les mettrons en œuvre.

2. MESURES CLASSIQUES DE LA QUALITÉ

Les méthodes classiques d'évaluation de la qualité visent avant tout à réduire au minimum l'erreur d'enquête et à déterminer dans quelle mesure les estimations fondées sur des données d'enquête concordent avec la valeur réelle.

¹ Lucy Haselden et Amanda White, Office for National Statistics, 1 Drummond Gate, London, UK SW1V 2QQ.

Un moyen de le faire consiste à s'appuyer sur des concepts comme l'erreur quadratique moyenne (EQM) (Groves 2001). Nous pouvons définir l'EQM comme étant $E = (y - X)^2$ où y est l'estimation de X ; autrement dit, l'EQM est égale au carré de la différence entre la valeur réelle et l'estimation.

Cette méthode pose plusieurs problèmes. Premièrement, il faut connaître la valeur réelle à laquelle correspond l'estimation. De toute évidence, nous connaissons rarement cette valeur réelle, mais, dans certaines situations, pour certaines variables, nous pourrions avoir accès à de meilleures estimations (par exemple, estimations d'après les données de recensement ou d'autres enquêtes pour lesquelles l'échantillon est de très grande taille et le taux de réponse, élevé). Cependant, ces « meilleures » estimations ne sont jamais parfaites et ne sont disponibles que pour certaines variables qui, souvent, ne sont pas celles dont la mesure nous intéresse principalement.

Deuxièmement, l'EQM indique simplement dans quelle mesure l'estimation fondée sur l'enquête concorde à une meilleure estimation, mais ne tient compte d'aucun aspect de la conception de l'enquête, telle que la question de savoir si les questions posées étaient celles qui convenaient pour répondre aux objectifs de l'étude.

De surcroît, l'EQM ne peut être estimée qu'après que l'enquête soit terminée et que les résultats soient disponibles. Autrement dit, on ne peut l'utiliser comme valeur de référence pour s'assurer de la qualité de l'enquête durant l'exécution de celle-ci et pouvoir corriger les problèmes lorsqu'ils se produisent. En effet, elle ne donne aucun indice quant au moment où l'erreur a été commise (par exemple, lors de l'échantillonnage, de la vérification ou du codage) et indique simplement qu'il y a eu erreur. Par conséquent, il ne s'agit pas d'un très bon outil permettant aux gestionnaires d'enquête de mettre en œuvre les meilleures pratiques.

En raison du caractère peu pratique du calcul de l'erreur quadratique moyenne et de son utilité limitée, les organismes d'enquête ont cherché à utiliser d'autres mesures de la qualité. La plus courante est le taux de réponse. Celui-ci est fort utile, car il donne une idée de la représentativité de l'échantillon d'enquête et de l'importance du biais auquel on doit s'attendre. Il est en outre assez facile à calculer et peut être surveillé pendant les opérations sur le terrain, ce qui permet de fournir les renseignements finaux sur le taux de réponse en même temps que les données recueillies.

Cependant, le taux de réponse ne mesure qu'un seul aspect de la qualité des données. Il ne nous dit aucunement si le plan de sondage est bon, si la base de sondage est complète, si les questions posées satisfont les besoins de l'étude, si les données ont été vérifiées correctement ou si toute autre chose a influé sur la qualité de l'ensemble final de données.

En outre, la méthode de calcul du taux de réponse varie selon l'organisme d'enquête, voire au sein d'un même organisme. Un projet distinct, mais connexe, que nous exécutons en collaboration avec le National Centre for Social Research, a pour but d'examiner les moyens d'harmoniser le calcul du taux de réponse (Lynn et coll., 2001).

Ni le taux de réponse ni l'EQM ne semblent être des mesures adéquates de la qualité des données susceptibles d'être utilisées par les organismes commanditaires pour évaluer la valeur globale de l'enquête en regard de son coût et d'adéquation des résultats aux objectifs de l'étude, ou par les gestionnaires d'enquête comme outil de mise en œuvre de meilleures pratiques. Par conséquent, il fallait que nous trouvions une autre mesure ou un autre ensemble de mesures qui nous permettrait de mieux satisfaire ces exigences.

3. L'APPROCHE DES PROCESSUS

Un moyen d'étudier la qualité des données d'enquête mentionné dans divers articles consiste à examiner la « qualité des processus ». Nous pouvons considérer la création de toute chose comme un processus comportant des facteurs de production et des produits. Par exemple, nous pouvons considérer la confection d'un gâteau comme un processus dont les facteurs de production sont les ingrédients, le four, les ustensiles et le temps du cuisinier et dont le produit est le gâteau. Cependant, nous pouvons décomposer ce processus en plusieurs sous-processus qui ont chacun leurs facteurs de production et leurs produits. Si nous reprenons l'analogie du gâteau, le mélange des ingrédients pourrait être considéré comme un sous-processus dont les facteurs de production sont les ingrédients, les ustensiles, etc., et les produits, la pâte à gâteau. Puis, le produit de ce processus devient le facteur de production du processus suivant, si bien, que dans notre exemple, la pâte à gâteau devient le facteur de production du processus de cuisson.

En fait, il arrive souvent qu'il existe plus d'un facteur de production et plus d'un produit pour chaque processus. Néanmoins, chaque sous-processus doit donner un produit de qualité pour le client situé plus bas le long de la chaîne de production. La qualité de chacun de ces sous-processus influera sur la qualité du processus global. Par conséquent, l'application de l'approche des processus à l'étude de la qualité consistera à examiner la qualité des produits de chaque sous-processus. Si la qualité de ces produits est élevée et que les processus sont ceux qu'il convient d'utiliser, alors la qualité du produit final sera élevée. Pareillement, si le produit de ces processus est de mauvaise qualité, il est vraisemblable que la qualité du produit final souffrira également.

Cette approche des processus présente plusieurs avantages. Premièrement, elle permet au gestionnaire d'enquête d'intervenir lorsque des problèmes surviennent durant l'enquête. Si un problème se pose durant un processus particulier, sa détection rapide lui permettra de prendre des mesures en vue de le corriger et de produire malgré tout des données de haute qualité. En outre, si le processus est utilisé couramment pour d'autres enquêtes, il sera possible de faire les corrections nécessaires pour éviter que les problèmes se posent lors de ces enquêtes.

L'approche des processus permet aussi au gestionnaire d'enquête d'évaluer les modifications apportées à certains processus d'enquête. Par exemple, si l'on change la méthode de vérification des données, le gestionnaire d'enquête peut déterminer quels sont les avantages et les inconvénients de cette modification. Par conséquent, nous avons décidé de rechercher des indicateurs permettant d'évaluer la qualité de tous les processus importants associés à l'exécution d'une enquête.

4. CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS D'ENQUÊTE

4.1 Méthode

Afin de définir des indicateurs de qualité pour chacun de nos processus, il fallait savoir :

- quels étaient les divers processus, leurs facteurs de production et leurs produits, et de quelle façon ils s'agençaient les uns aux autres;
- quels étaient les propriétaires des processus et quels étaient leurs clients;
- à quoi correspondait la notion de qualité pour chacun des processus.

La première étape a consisté à décrire les processus d'enquête. Pour cela, nous avons dû déterminer quels étaient les processus et comment ils s'agençaient les uns aux autres. Cette tâche s'est avérée assez complexe, parce que la méthodologie utilisée varie légèrement d'une enquête à l'autre et que nous voulions, dans la mesure du possible, décrire ce que nous faisons de façon générique. Par conséquent, nous avons utilisé plusieurs sources d'information.

La première était la documentation déjà existante à l'ONS. Un manuel de procédures d'enquête donnait une description générale de la façon d'exécuter une enquête à l'ONS. De surcroît, chaque enquête possédait sa propre documentation. Cependant, s'ils ont été un point de départ utile, ces documents ne nous ont pas fourni tous les renseignements dont nous avons besoin : la plupart de la documentation n'était pas rédigée dans la perspective des processus, si bien qu'elle ne précisait pas toujours quels étaient les facteurs de production et les produits, ni les propriétaires et les clients des processus. Les gestionnaires d'enquête ont également pu nous fournir des détails sur les processus de leurs enquêtes; ils nous ont donné de bons renseignements sur le fonctionnement global de leurs enquêtes, mais ces renseignements avaient été produits en grande partie sous l'angle de la recherche. Par conséquent, nous avons décidé de compléter les renseignements extraits de la documentation et ceux fournis par les gestionnaires d'enquête par ceux obtenus auprès des personnes qui exécutent effectivement les tâches ou sont propriétaires des processus. Nous voulions nous assurer de la sorte que la description des processus soit aussi à jour que possible et qu'elle reflète fidèlement la façon dont les personnes accomplissent leurs tâches.

À mesure que nous avons interviewé les gestionnaires d'enquête et les propriétaires de processus, nous avons représenté graphiquement les processus, y compris les tâches principales exécutées couramment durant les enquêtes.

5. NOS PROCESSUS

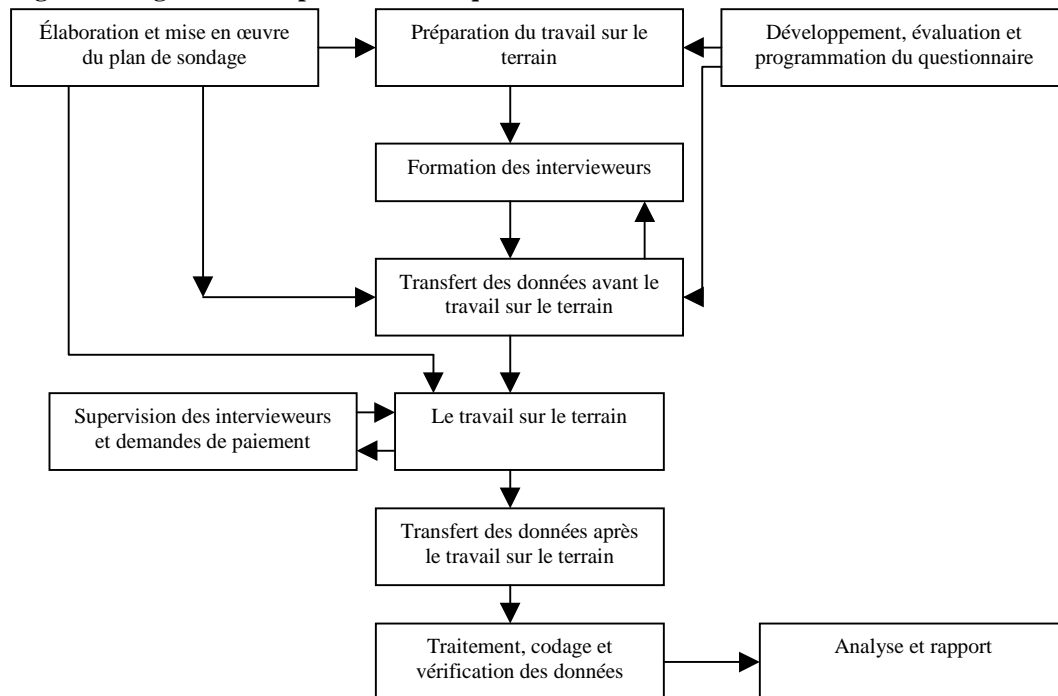
Après avoir schématisé les processus, nous nous sommes rendu compte que toute enquête en comptait plus d'une centaine. Certains se déroulaient séquentiellement, d'autres simultanément et la plupart comptaient

plus d'un facteur de production et(ou) plus d'un produit. Par conséquent, il fallait trouver une façon compréhensible de les présenter. Un moyen de le faire consistait à définir les dix processus principaux et leurs facteurs de production et produits respectifs. Tous les autres processus pourraient alors être considérés comme des sous-processus. Suit la liste des processus principaux.

- **Élaboration et mise en œuvre du plan de sondage** – Ce processus comprend tous les sous-processus ayant trait à la conception et au tirage de l'échantillon et est discuté plus en détail plus loin.
- **Élaboration, évaluation et programmation du questionnaire** – Ce processus comprend la conception du questionnaire, les mises à l'essai des questions et la programmation de l'instrument d'interview assistée par ordinateur (IAO) ou la conception du questionnaire imprimé.
- **Préparation du travail sur le terrain** – Ce processus englobe la sélection des intervieweurs et les travaux en vue de s'assurer qu'ils disposent de tout le matériel nécessaire pour exécuter les interviews.
- **Formation des intervieweurs** – Ce processus englobe toutes les séances d'information à l'intention des intervieweurs, ainsi que toute autre activité de formation à laquelle ils participent (comme la lecture des instructions à l'intention de l'intervieweur).
- **Transfert des données avant le travail sur le terrain** – Ce processus inclut l'envoi de tous les détails concernant l'échantillon et le questionnaire aux intervieweurs.
- **Travail sur le terrain** – Ce processus englobe tous les sous-processus ayant trait à l'exécution effective des interviews.
- **Transfert des données après le travail sur le terrain** – Ce processus décrit comment toutes les données recueillies par les intervieweurs sont transmises au Bureau central.
- **Supervision du travail sur le terrain et demandes de paiement** – Ce processus comprend tous les sous-processus liés à la supervision des intervieweurs et à la détermination du nombre d'heures qu'ils ont prestées.
- **Traitement, codage et vérification des données** – Ce processus couvre une série de sous-processus durant lesquels les données sont épurées, codées et vérifiées afin de produire un ensemble final de données prêt pour l'analyse.
- **Analyse et production de rapports** – Ce processus comprend les tâches de totalisation et de calcul de fréquences, ainsi que toute modélisation des données et la présentation des résultats dans un rapport final.

Nous avons tracé un diagramme montrant comment ces processus principaux s'enchaînent l'un à l'autre (figure 1). En outre, nous avons tracé des diagrammes supplémentaires montrant comment chacun des processus énumérés plus haut est exécuté et quels sous-processus il comporte.

Figure 1 Diagramme des processus d'enquête



Les produits de « Élaboration et mise en œuvre du plan de sondage » deviennent les facteurs de production de « Préparation du travail sur le terrain », « Transfert des données avant le travail sur le terrain » ainsi que directement de « Travail sur le terrain ». Le diagramme permet de voir comment tous les autres processus principaux s'enchaînent.

6. DÉFINITION DES INDICATEURS DE LA QUALITÉ

Après avoir recensé tous les processus et les avoir représenté graphiquement, nous avons pu commencer à définir les indicateurs de la qualité. Nous voulions trouver des indicateurs de la qualité pour chacun des processus principaux. À cette étape, nous avons décidé d'inclure tout indicateur possible de la qualité, qu'il soit destiné principalement à servir d'outil de gestion ou à être communiqué aux clients, ou à remplir ces deux fonctions.

Nous avons demandé aux propriétaires des processus de préciser ce dont ils avaient besoin pour pouvoir effectuer convenablement leurs tâches, en nous servant comme guide des diagrammes de processus. Nous nous sommes aperçus que, souvent, la qualité des produits d'un processus ne se manifestait que plusieurs étapes plus loin le long de la chaîne de processus. Par exemple, le client immédiat de la programmation du questionnaire est « Transfert des données avant le travail sur le terrain », c'est-à-dire les personnes qui sont chargées de transmettre les données, puisque c'est à cette étape que le questionnaire est envoyé aux intervieweurs et chargé sur leur ordinateur portable. Le propriétaire du processus « Transfert des données avant le travail sur le terrain » est au courant de certains aspects de la qualité du questionnaire, tels que la rapidité à laquelle il est transmis et si la transmission aux intervieweurs est possible. Cependant, il n'est pas au courant de certains aspects de sa qualité qui seront ressentis par des clients moins directs de ce processus. Par exemple, il faudra que le questionnaire soit conçu correctement et que les questions s'enchaînent bien pour que les intervieweurs puissent accomplir leur tâche.

Si nous demandons aux propriétaires des processus ce dont ils ont besoin pour bien faire leur travail, nous pouvons déterminer quels sont les divers aspects de la qualité pour chaque processus, même s'ils ne sont pas évidents pour le client direct de ce processus.

Aux sections qui suivent, nous décrivons les principaux processus qui se déroulent lors d'une enquête, certains mécanismes par lesquels ils agissent sur la qualité globale de l'enquête et certains moyens de les évaluer.

6.1 Conception et mise en œuvre du plan de sondage

Exactitude

Le plan de sondage doit tenir compte du degré d'exactitude exigé par les utilisateurs des données. L'exactitude des données dépendra de la taille de l'échantillon obtenu ainsi que d'autres aspects du plan d'échantillonnage. Ainsi, la stratification de l'échantillon selon des paramètres appropriés devraient augmenter l'exactitude des estimations importantes. Inversement, la mise en grappes de l'échantillon réduira l'exactitude des estimations. L'effet de la stratification ou de la mise en grappes sur l'exactitude d'une estimation particulière est décrit par l'effet du plan de sondage ou DEFT.

Un moyen de déterminer l'exactitude que permet d'obtenir le plan de sondage consiste à examiner les effets du plan sur les estimations clés afin de vérifier s'ils concordent aux attentes. Si nous calculons les effets du plan pour des estimations particulières et que nous connaissons la taille de l'échantillon obtenu, nous pourrions également calculer la taille effective d'échantillon pour cette estimation. La taille effective d'échantillon est la taille de l'échantillon aléatoire simple qui serait nécessaire pour obtenir le même degré d'exactitude qu'avec l'échantillon stratifié et mis en grappes. Ces deux mesures (effet du plan et taille effective d'échantillon) peuvent alors être utilisées comme indicateur de la qualité du plan de sondage que l'on communiquera aux clients.

Coût du travail sur le terrain

Le plan de sondage devrait aussi tenir compte du coût du travail sur le terrain. La mise en grappes d'un échantillon dans certaines régions permet de réduire le coût. L'objectif d'une enquête est toujours d'atteindre le niveau requis de exactitude au coût le plus faible possible. Nous pouvons déterminer si cet objectif est atteint en examinant le coût par unité de taille effective d'échantillon pour les estimations principales. Cet indicateur pourrait être un outil de gestion utile permettant de déterminer l'efficacité de diverses stratégies d'échantillonnage.

Intelligibilité des instructions d'échantillonnage

Une fois que l'échantillon a été sélectionné, des renseignements détaillés doivent être transmis aux intervieweurs. Normalement, à la SSD, ces renseignements incluent des précisions sur les adresses auxquelles ils doivent se rendre, ainsi que sur la façon d'exécuter tout échantillonnage sur le terrain. Les renseignements sur les adresses et les instructions d'échantillonnage doivent être précis et non ambigus.

Nous pouvons évaluer la qualité des renseignements sur l'échantillonnage qui sont fournis aux intervieweurs en surveillant le nombre et le type de demandes de renseignements que nous recevons de ces derniers. Les intervieweurs ont pour instruction d'appeler une ligne d'assistance téléphonique s'ils ont des questions au sujet de l'échantillonnage. En tenant un journal de leurs appels et en produisant un rapport du nombre d'appels pour chaque type d'enquête, nous pouvons déterminer si les intervieweurs reçoivent des instructions d'échantillonnage adéquates et si on leur explique convenablement comment interpréter et suivre les instructions qu'ils reçoivent.

6.2 Élaboration, évaluation et programmation du questionnaire

Facilité avec laquelle les répondants comprennent et répondent aux questions

Les intervieweurs et, avant tout et par-dessus tout, les répondants doivent pouvoir comprendre les questions qu'on leur pose et savoir comment y répondre. Nous pouvons faciliter le processus en soumettant les questions à des essais appropriés. La Question Testing Unit de l'ONS produit un rapport pour tout travail qu'elle effectue et, bien qu'il ne s'agisse pas de chiffres concrets, le rapport peut servir d'indicateur de la qualité aux clients et être joint à tout autre renseignement sur la qualité des données.

Un autre moyen d'examiner la qualité de la conception du questionnaire consiste à dénombrer les réponses « Ne sait pas » ou « Refus ». Un nombre élevé de réponses NSP ou de refus pour une question particulière pourrait indiquer que celle-ci pose un problème : il se pourrait que les répondants ne la comprennent pas ou ne soient pas certains de la façon d'y répondre, ou qu'elle soit posée de façon indélicate. Ce genre de réponse se produit aussi lorsque la question demande des renseignements que le répondant ne possède tout simplement pas. Dans tous ces cas, on peut résoudre le problème en concevant mieux la question.

Exactitude de la programmation de l'application d'IAO

La plupart des enquêtes réalisées par la SSD s'appuient sur l'IAO. Cette dernière offre de nombreux avantages par rapport au questionnaire papier-crayon, et assure que les intervieweurs suivent tous le même cheminement et permet de procéder à certaines vérifications sur le terrain de sorte que, si le répondant donne une réponse improbable, l'intervieweur puisse établir avec le répondant qu'elle est la réponse, au lieu d'en laisser le soin à un employé du Bureau qui ne connaîtra pas toutes les circonstances du répondant. En outre, les vérifications effectuées par le Bureau peuvent prendre du temps, de sorte que les efforts en vue de vérifier autant de données que possible sur le terrain pourraient accélérer la livraison des données.

Cependant, l'amélioration de la qualité des données attribuable à l'IAO dépend de la qualité de la programmation de l'application. Pour évaluer l'exactitude de la programmation, nous pouvons enregistrer le nombre de vérifications qui doivent être faites par le Bureau. Dans certains cas, il est préférable que le Bureau procède lui-même à certaines vérifications, mais il se peut aussi que certaines vérifications qu'il fait soient nécessaires parce qu'on a omis de les inclure dans l'application d'IAO ou qu'on a commis une erreur de programmation produisant un enchaînement fautif des questions. Quelle que soit la situation, un nombre considérable de vérifications, ou une augmentation de leur nombre, pourrait indiquer qu'il faut améliorer le programme d'IAO.

Généralement, les intervieweurs repèrent et déclarent rapidement tout problème que pose la programmation de l'application. Une fois que les problèmes sont déclarés, nous nous efforçons de les corriger et de diffuser de nouveau le programme aussi rapidement que possible. Bien que ce genre de situations soit rare, nous voulons déterminer à quelle fréquence elles se produisent et pour quelles raisons.

6.3 Préparation du travail sur le terrain

Répartition efficace des tâches

Afin de réduire les coûts au minimum, il convient en général de répartir les charges de travail en fonction de la proximité des intervieweurs et de veiller à ce que ceux-ci couvrent la totalité du pays. Si les intervieweurs doivent systématiquement se déplacer sur de longues distances pour se rendre dans la zone d'enquête qui leur est affectée, les charges de travail ne sont pas réparties efficacement ou un nombre insuffisant d'intervieweurs sont recrutés dans certaines régions. Par conséquent, nous pouvons contrôler l'efficacité de la répartition des tâches en consignait le nombre de milles qu'un intervieweur doit parcourir

pour se rendre dans la zone qui lui a été affectée. Cette information peut être utile aux gestionnaires de projet et aux personnes chargées de recruter les intervieweurs.

Expérience des intervieweurs

Parfois, les tâches sont affectées aux intervieweurs en fonction de leur expérience, particulièrement si le plan de sondage de l'enquête est complexe ou que le taux de réponse est à la baisse. On considère habituellement que des intervieweurs chevronnés peuvent améliorer les taux de réponse et sont mieux à même que ceux ayant moins d'expérience de s'adapter aux enquêtes à plan de sondage complexes. Nous pouvons évaluer l'expérience de nos intervieweurs en fonction du nombre d'années qu'ils ont passé à notre service et du nombre de quotas, tant pour une enquête particulière qu'en général, qui leur ont été attribués. Ces renseignements peuvent intéresser non seulement les gestionnaires de projet, mais aussi les clients qui veulent savoir que leurs données ont été recueillies par des intervieweurs expérimentés. Les renseignements nous permettent aussi d'examiner le lien entre l'expérience de l'intervieweur et le taux de réponse.

6.4 Formation des intervieweurs

Qualité des séances d'information

Avant qu'ils ne commencent à travailler sur une enquête pour la première fois, les intervieweurs reçoivent des renseignements sur cette enquête. Il est important que les intervieweurs assistent à ces séances d'information et qu'ils en tirent autant de renseignements que possible. Pour déterminer l'efficacité des séances d'information, nous pouvons demander aux intervieweurs d'évaluer la qualité de ces séances en répondant à un bref questionnaire. Un autre moyen consiste à faire passer aux intervieweurs un examen sur les aspects les plus importants de l'enquête. Si les notes obtenues à l'examen sont élevées, les intervieweurs connaissent bien la matière et, donc, ont été bien informés, tandis que si elles sont mauvaises, certains sujets doivent vraisemblablement être examinés plus en profondeur durant les séances d'information.

6.5 Transmission des données avant le travail sur le terrain

Transmission de données intactes sur le questionnaire et sur l'échantillon dans les délais prévus

La section de l'informatique d'enquête de la SSD transmet électroniquement les renseignements sur le questionnaire et l'échantillon aux intervieweurs. Ceux-ci veulent recevoir l'information intacte et dans les délais prévus. Occasionnellement, les fichiers de données transmis aux intervieweurs sont corrompus ou se perdent. Ce genre d'événement est toujours source de problèmes et peut même retarder le début du travail sur le terrain. Par conséquent, nous voulons consigner à quelle fréquence ils se produisent et quelles en sont les causes.

6.6 Travail sur le terrain

Taux de réponse

Idéalement, nous souhaitons réaliser une interview à chaque adresse échantillonnée afin de réduire le biais autant que possible. Nous ne pouvons pas toujours atteindre cet objectif, parce que certaines personnes vivant aux adresses sélectionnées ne sont pas admissibles à l'enquête, parce que nous n'arrivons pas nécessairement à rejoindre quelqu'un à l'adresse indiquée et parce que certains occupants refusent de participer à l'enquête. La mesure du taux de réponse donne une idée de la qualité du travail sur le terrain et de la probabilité que les estimations soient biaisées. Compte tenu de la facilité avec laquelle on peut recueillir des données sur le taux de réponse et des renseignements que ceux-ci fournissent au sujet du biais éventuel, les clients sont généralement fort intéressés par ces taux de réponse et établissent souvent une valeur finale cible. Les gestionnaires d'enquête estiment aussi que la surveillance du taux de réponse pendant les opérations d'enquête leur permet de vérifier plus facilement que le travail des intervieweurs progresse bien et de déterminer si des mesures correctives doivent être prises afin d'atteindre les objectifs.

Nous enregistrons et publions également des renseignements sur les taux d'inadmissibilité à l'enquête. Bien que ces taux puissent varier légèrement d'une région à l'autre du pays, en général, on s'attendrait à ce qu'ils soient assez constants au fil du temps et d'une enquête à l'autre, à moins que la définition de l'admissibilité varie. Des écarts importants inattendus entre les taux d'inadmissibilité pourraient signifier que les intervieweurs n'enregistrent pas les cas inadmissibles de façon uniforme.

Durée de l'interview

La durée de l'interview est un facteur déterminant du coût de l'enquête ainsi que du fardeau de réponse et, par conséquent, de la probabilité qu'une personne sélectionnée participe à l'enquête. Pour ces deux raisons, il est utile que les gestionnaires d'enquête surveillent la durée de l'interview. En outre, enregistrer cette

durée représente un moyen de contrôler le travail de l'intervieweur. Ainsi, nous pourrions vouloir faire une enquête sur les cas où l'interview a eu lieu très rapidement, car cela pourrait sous-entendre que les techniques d'interview sont mauvaises ou, éventuellement, scénario le pire, que les pratiques de l'intervieweur sont frauduleuses. Si nous utilisons l'IAO, nous pouvons calculer la durée de l'interview d'après les estampilles qui figurent dans le programme. Comme il est fort difficile de modifier ces estampilles, il s'agit d'un moyen impartial et exact de déterminer la durée de l'interview.

Qualité de l'interview

Les intervieweurs reçoivent l'instruction d'exécuter l'interview d'une manière précise : ils doivent se limiter aux questions qui figurent sur le questionnaire et ne doivent pas influencer la réponse.

Grâce à des vérifications de probité, nous pouvons nous assurer, non seulement que l'intervieweur procède aux interviews aux adresses appropriées, mais aussi qu'il suit les instructions qu'on lui a données.

Efficacité des habitudes de travail de l'intervieweur

Les intervieweurs sont tenus de consigner les renseignements sur les appels qu'ils font à chacune des adresses qui leur sont affectées. Ils doivent aussi consigner l'heure à laquelle ils se sont rendus à l'adresse, le résultat de chaque visite, ainsi que de nombreux autres commentaires pertinents. Nous pouvons examiner ces renseignements sur les appels pour nous assurer que les intervieweurs travaillent efficacement et font des appels à plusieurs moments de la journée avant de consigner qu'ils n'ont pu établir de contact.

6.7 Transfert des données après le travail sur le terrain

Perte de données

Lorsque les intervieweurs transmettent les données, nous voulons nous assurer qu'elles sont toutes reçues correctement. À l'occasion, des données se perdent ou sont corrompues durant la transmission au Bureau. Nous pouvons enregistrer le nombre de fois que cela se produit pour évaluer la qualité de ce processus.

6.8 Traitement, codage et vérification des données

Saisie et codage corrects des données

Bien que nous utilisions généralement l'IAO pour recueillir les données, il nous arrive de nous servir de questionnaires imprimés (par exemple pour les enquêtes par la poste, pour les sections à remplir soi-même d'un questionnaire ou pour les carnets). Les données recueillies de cette façon doivent être saisies dans l'ordinateur afin d'être analysées. Toute erreur à cette étape influera sur l'exactitude et sur la qualité des données. Il est difficile de trouver des moyens de mesurer l'exactitude de la saisie des données. Nous pouvons décrire quelles méthodes ont été utilisées pour éviter la saisie de données incorrectes (par exemple, saisie clavier en double) et nous pouvons procéder à des exercices occasionnels en vue de comparer les données saisies à celles figurant sur les questionnaires originaux et compter le nombre de discordances. Ces chiffres peuvent servir d'indicateurs de qualité.

La plupart des réponses sont codées par l'intervieweur au moment de l'interview, mais certaines activités de codage peuvent être effectuées à un autre moment. Dans les deux cas, la qualité du codage est importante. Nous pouvons exécuter des études méthodologiques pour déterminer le degré de cohérence du codage et si celui-ci est exécuté conformément aux instructions.

Ce genre d'exercice, qui consiste à examiner la qualité des données d'entrées et des données codées, est fort coûteux et ne peut être exécuté régulièrement. Cependant, chaque fois que ce genre d'étude est réalisé, nous pouvons nous servir des résultats comme indicateur de la qualité du processus.

6.9 Analyse et production de rapports

Analyse intéressante et bien rédigée

La plupart des clients veulent des analyses intéressantes, bien rédigées et bien présentées. L'analyse ne devrait contenir aucune erreur ni incohérence et être livrée dans les délais prévus au client. Bien qu'il soit difficile d'obtenir une mesure objective de ce processus, les réponses aux questionnaires sur la satisfaction du client donnent une certaine idée de sa qualité.

6.10 Processus global

Respect des délais

Pour de nombreux clients, le respect des délais est un indicateur important de la qualité de l'enquête : ils veulent recevoir les données et(ou) le rapport dans les délais prévus pour l'exécution des travaux qu'ils doivent entreprendre et avant que les données ne deviennent périmées. Pareillement, les clients des divers

processus de l'enquête veulent recevoir intrants à temps. Nous nous efforçons de consigner toutes les dates importantes sur l'échéancier et de noter si elles ont été respectées ou non et, le cas échéant, la raison et la durée du retard. La rapidité de livraison des produits d'un processus particulier d'enquête peut représenter un outil de gestion utile, tandis que la rapidité de la livraison des produits finals peut être considérée comme un indicateur global de la qualité de l'enquête.

7. MISE EN ŒUVRE DES INDICATEURS DE QUALITÉ

Après avoir précisé les indicateurs de qualité pour chaque processus, il fallait que nous les mettions en œuvre. La première étape a consisté à déterminer où tous les renseignements nécessaires étaient entreposés et à rédiger un programme permettant de les rassembler et de les présenter de façon significative et uniforme dans le cas de toutes les enquêtes. De cette façon, les gestionnaires de projet pourront consulter les rapports sur leur enquête et comparer leur rendement à différentes périodes de référence, ainsi que pour des enquêtes différentes.

Pour nous assurer que les programmes que nous rédigeons soient aussi utiles que possible aux gestionnaires d'enquête, nous nous sommes efforcés de faire participer toutes les parties intéressées à la rédaction des spécifications, afin de tenir compte de leurs exigences et de leurs préoccupations. L'une des principales réserves exprimées est celle de savoir comment ces indicateurs seront interprétés. Par exemple, une augmentation du coût par unité de taille effective d'échantillon pourrait être due à une modification du plan de sondage, mais pourrait aussi être causée par une modification des pratiques sur le terrain. Pareillement, un taux élevé de données manquantes pourrait indiquer des problèmes de questionnaire. Cependant, si le taux de données manquantes varie selon l'intervieweur, il se pourrait aussi que les intervieweurs ne posent pas suffisamment de questions supplémentaires pour obtenir les réponses ou qu'ils ne posent pas les questions correctement. En outre, d'aucuns ont exprimé la crainte que l'enregistrement de certaines données ait un effet contraire au but recherché; par exemple si nous enregistrons le nombre de fois qu'une nouvelle version du questionnaire est envoyée aux intervieweurs, les chercheurs pourraient hésiter à modifier le questionnaire, même si celui-ci pose un problème, par crainte que cela n'ait des conséquences négatives pour eux.

Pour répondre à ces craintes, nous sommes en train de rédiger de la documentation qui expliquera comment interpréter ces indicateurs de qualité et qui précisera leurs limites. Au départ, les indicateurs de la qualité seront mis uniquement à la disposition des gestionnaires de projet et des directeurs de la SSD, mais, à plus long terme, il est prévu de mettre un ensemble type d'indicateurs de la qualité à la disposition des clients.

8. CONCLUSION

Le présent projet vise à produire une série d'indicateurs de la qualité qui permettront aux gestionnaires de projet de mieux comprendre ce qui se passe durant leurs enquêtes, mais il est également prévu de diffuser certains de ces indicateurs aux organismes clients. De cette façon, ces derniers disposeront des renseignements nécessaires pour tenir compte de la qualité de tous les processus qu'exige une enquête, au lieu de se limiter simplement à l'examen des taux de réponse.

BIBLIOGRAPHIE

- Groves M (1991), *Measurement Errors Across the Disciplines*, dans P Biemer et cols (éds), *Measurement Errors in Surveys*, Wiley Series in Probability and Mathematical Statistics, New York: John Wiley & Sons, Pages 1-25
- Peter Lynn, National Centre for Social Research, R.U. Johanna Laiho, Statistics Finland, Jean Martin et Roeland Beerten Office for National Statistics, R.U., (2001) 'Response rates as a measure of survey quality'.