

COLLABORATION À L'INTERVIEW ET QUALITÉ DE LA RÉPONSE

Su-hao Tu¹

RÉSUMÉ

Dans les études antérieures, on a surtout évalué la qualité de la réponse en fonction des caractéristiques de l'intervieweur, du répondant, des questionnaires ou des modes de collecte de données, mais rarement en fonction de l'interaction qui a lieu lors de l'interview. Du point de vue des processus, la présente communication porte sur la relation entre la collaboration à l'interview et la qualité de la réponse. La collaboration à l'interview est fondée sur l'interaction avec le répondant selon l'évaluation de l'intervieweur. La qualité de la réponse est fondée sur l'erreur et la non-réponse d'après un questionnaire rempli portant sur le rendement de l'intervieweur sur le terrain.

Les données tirées de deux sous-ensembles (les parties I et II) de l'Enquête sur l'évolution sociale de Taiwan, menée en 2000, ont été analysées à l'aide d'un modèle linéaire hiérarchique (MLH). Les résultats montrent que le niveau d'instruction de l'intervieweur (partie I) ou son expérience professionnelle (partie II) a un effet important sur la qualité de la réponse. L'effet important de la collaboration à l'interview sur la qualité de la réponse se manifeste uniquement dans la partie I. L'analyse MLH laisse également supposer l'existence d'un effet d'interaction entre la collaboration à l'interview et les caractéristiques de l'intervieweur (le niveau d'instruction pour la partie I et l'expérience professionnelle pour la partie II). En conclusion, le contenu de l'enquête semble constituer un facteur important pour distinguer la relation entre la qualité de la réponse et la collaboration à l'interview.

MOTS-CLÉS : Qualité de la réponse, rendement de l'intervieweur sur le terrain, interaction lors de l'interview, processus d'interview, collaboration à l'interview.

1. INTRODUCTION

La réponse à l'enquête est le produit d'une conversation particulière dans laquelle les caractéristiques et les impressions du répondant sont en interaction avec celles de l'intervieweur; le premier détermine alors la quantité et la qualité des réponses qu'il est disposé à donner. Au cours de l'échange, il est inévitable qu'un « manquement » de l'une ou l'autre partie produise une non-réponse (Couper, 1998) ou une réponse invalide – réponse incertaine (Mathiowetz, 1998) ou réponse non probante (Francis et Busch, 1975) –, habituellement considérées comme des indicateurs de faible qualité de la réponse. La recherche sur la qualité de la réponse a abordé la question selon différents points de vue et différentes méthodes.

Du **point de vue du répondant**, une réponse invalide est l'expression du refus ou de l'incertitude du répondant à l'égard de la réponse à certaines questions. Autrement dit, les réponses incertaines et les non-réponses peuvent dénoter différents degrés de la disposition du répondant à collaborer (Mathiowetz, 1999; McClendon, 1991). Quatre théories ont proposé des explications du degré de disposition à collaborer à une interview d'enquête. Premièrement, la *théorie du choix rationnel* suppose qu'habituellement, le répondant décide de répondre ou non ou encore choisit sa réponse selon ses motifs et les contraintes de la situation. On peut interpréter sa réponse finale comme le résultat d'un acte rationnel axé sur la situation (Alwin, 1991). Deuxièmement, la *théorie de l'échange* repose sur un processus satisfaisant qui optimise le comportement du répondant. Un calcul « coût-avantage » permet au répondant de décider de la validité de

¹ Directeur associé, Office of Survey Research, Academia Sinica, 128 Sec. 2 Academy Road, Nankang, Taipei, 11529, Taiwan.
Courriel : suhao@gate.sinica.edud.tw

sa réponse à une question de l'enquête. Plus le coût est élevé, plus le répondant doit s'adapter avant d'être disposé à donner une réponse valide (Alwin, 1991).

Troisièmement, la *théorie cognitive* affirme que la réponse finale du répondant dépend de sa compréhension d'une question et des renseignements nécessaires pour y répondre. Le répondant fait appel à trois capacités – clarté de la communication, accessibilité de la mémoire et facilité de repérage – pour donner une réponse pertinente. Autrement dit, la qualité de la réponse du répondant dépend de son interprétation de la question, des renseignements dont il dispose et de sa mémoire (Alwin, 1991; Hippler, 1989; Groves, 1999). Quatrièmement, le *modèle de résistance ou de collaboration* soutient que l'attitude, l'expérience professionnelle et la personnalité du répondant constituent des facteurs importants de la quantité et de la qualité de la réponse. Par exemple, un répondant altruiste est plus porté à rendre service, donc plus disposé à collaborer à une interview d'enquête (Mathiowetz, 1998; Groves, 1999). Au contraire, une personne réservée a tendance à refuser de répondre aux questions.

Du point de vue de l'intervieweur, une réponse invalide résulte du fait que l'intervieweur n'a pas su poser les questions ou consigner les réponses correctement lors du **processus d'interview**. Habituellement, on examine les données consignées à la suite de l'interview, on procède à une seconde interview et on compte les réponses invalides, les non-réponses et les erreurs pour évaluer le rendement de l'intervieweur sur le terrain. Sudman (1966) quantifie le rendement de l'intervieweur sur le terrain en comptant les erreurs commises par l'intervieweur lors d'une interview : comportement inquisiteur, nombre de modifications apportées aux codes ou aux réponses, nombre de réponses consignées au mauvais endroit, de réponses incomplètes, d'erreurs dans l'enchaînement des questions et de notes imprécises. Sudman introduit l'important concept d'« erreurs de procédure ».

Selon Sudman, on se fonde habituellement sur les erreurs de procédure pour évaluer la qualité de l'intervieweur. Or, à ce jour, les études antérieures n'ont pas expliqué dans quelle mesure les erreurs de procédure étaient liées à la qualité de l'interaction entre l'intervieweur et le répondant. **Du point de vue de l'interaction**, on peut considérer la « qualité de l'interaction » entre l'intervieweur et le répondant au moment de l'interview comme un indicateur important de la qualité de la réponse. On suppose que plus grande est la qualité de l'interaction, plus les réponses sont valides. Les études antérieures analysaient la qualité de la réponse en fonction des caractéristiques de l'intervieweur, du répondant, du questionnaire ou du mode de collecte des données. Par contre, elles faisaient encore abstraction de l'aspect dynamique de l'interaction lors de l'interview, où le comportement de chaque partie peut avoir une incidence sur le comportement et la décision finale de l'autre.

Selon certains auteurs, l'aspect dynamique de l'interaction lors de l'interview constitue un facteur important de la réponse à une enquête (Dijkstra et Van Der Zoumen, 1982; Hox et coll., 1991). Toutefois, on n'a pas encore répondu entièrement à la question suivante : comment intégrer le concept de la qualité de l'interaction à la modélisation de son effet sur le concept dynamique de la qualité de la réponse? Afin de répondre à cette question, la présente communication se penche sur la qualité de l'interaction répondant-intervieweur et sur la qualité de la réponse. Dans cette étude avant-gardiste, on suppose que la collaboration à l'interview indique la qualité de l'interaction lors de l'interview, alors que l'évaluation du rendement de l'intervieweur sur le terrain lors de l'interview initiale indique la qualité de la réponse.

Plus précisément, la présente communication tente de répondre aux questions suivantes : Y a-t-il une relation positive entre la collaboration à l'interview et la qualité de la réponse? Dans quelle mesure la relation positive existe-t-elle? Si l'on neutralise les caractéristiques de l'intervieweur et du répondant et les variables de situation et de tâche, comment la collaboration à l'interview influence-t-elle la qualité de la réponse? L'effet varie-t-il en fonction de questions de nature différente?

2. MÉTHODOLOGIE

Les **données** utilisées dans la présente communication sont tirées de l'Enquête sur l'évolution sociale de Taïwan, menée en 2000. Cette enquête comprenait deux parties : la partie I concernait la communication avec les médias, la mondialisation, les enjeux économiques et politiques, et la partie II, les questions d'interaction sociale et de santé mentale. L'enquête a été menée simultanément auprès d'adultes compris dans deux échantillons nationaux probabilistes à plusieurs degrés. Après l'enquête initiale, on comptait 1 960 interviews achevées pour la partie I et 1 895 pour la partie II. Toutefois, les directeurs des opérations sur le terrain ne vérifient la qualité de la réponse que pour environ 30 % des interviews. Notre étude porte donc sur 30 % des interviews pour les deux parties de l'enquête. L'analyse finale exclut les données concernant les intervieweurs dont moins de cinq interviews achevées ont fait l'objet d'une vérification de la qualité de la réponse. Dans notre étude, la partie I comprend donc 704 répondants interviewés par 60 intervieweurs, et la partie II, 814 répondants interviewés par 70 intervieweurs.

Le tableau 1 montre que pour les parties I et II, les caractéristiques des répondants et des intervieweurs sont semblables. Près de la moitié des répondants sont des femmes. Le rapport hommes-femmes est plus élevé pour la partie II que pour la partie I. Environ 80 % des répondants sont mariés. Le nombre moyen d'années d'études des répondants est d'environ dix ans. Les répondants de la partie II sont plus instruits que ceux de la partie I. L'âge moyen des répondants est d'environ 44 ans. Environ 60 % des intervieweurs sont des femmes. La plupart sont des étudiants (68 % pour la partie I et 66,3 % pour la partie II). Environ le quart sont mariés. L'âge moyen des intervieweurs est de moins de 28 ans et leur nombre moyen d'années d'études est d'un peu moins de 16 ans, ce qui s'explique du fait que plus de 65 % sont des étudiants de niveau collégial. L'expérience des interviews correspond au nombre de fois où l'intervieweur a déjà participé à des enquêtes menées par le Office of Survey Research (OSR), Academia Sinica, à Taïwan. Les intervieweurs ont, en moyenne, très peu d'expérience professionnelle (0,5 fois).

Tableau 1 : Description des échantillons et des intervieweurs

Répondant	PARTIE I			PARTIE II			
	%	Moyenne	Écart-type N ¹	%	Moyenne	Écart-type	N ¹
Femme	49,3		704	47,2			841
Mariée	81,7		704	81,9			840
Instruction (années)		9,99	4,82		10,51	5,55	841
Âge(années)		44,24	15,17		44,78	14,91	833
Intervieweur							
Femme	58,7		704	60,5			841
Profession			704				841
Étudiant	68,0			66,3			
Ménagère	2,0			8,8			
Autre	30,0			24,9			
Marié	27,0		704	23,1			841
Expérience prof. (fois)		0,49	0,91		0,34	0,81	841
Instruction (années)		15,98	1,05		15,75	1,53	841
Âge (années)		27,71	9,27		27,87	9,88	841

1. Nombre total de cas valides.

La **collaboration à l'interview** est l'indicateur de la qualité des rapports de l'intervieweur avec les répondants (Weiss, 1968, cité dans Mangione et coll., 1992). L'indicateur correspond à la collaboration des répondants selon l'impression de l'intervieweur, mesurée sur une échelle de quatre points fondée sur les cinq questions suivantes : À quelle fréquence le répondant refuse-t-il de répondre à la question? À quelle fréquence fait-il preuve d'impatience? Dans quelle mesure fait-il confiance à l'intervieweur? Dans quelle mesure manque-t-il de sérieux en répondant aux questions? Dans quelle mesure collabore-t-il avec l'intervieweur? Afin de transposer les échelles de l'impression des intervieweurs en une seule variable pour les besoins de l'analyse finale, on a codé inversement les items concernant la tendance à refuser,

l'impatience et le manque de sérieux, de sorte que pour tous les items, les notes de 1 à 4 représentent des degrés de collaboration allant de faible à élevé. On a additionné cinq notes d'item d'après un test de fiabilité (le coefficient alpha de Cronbach est supérieur à 0,73 pour les deux parties) (tableau 2).

On calcule la **qualité de la réponse** en suivant la méthode de Sudman et on la définit comme la synthèse de cinq aspects de la qualité de la réponse : nombre de réponses modifiées, nombre de réponses non pertinentes, nombre de réponses incodables, nombre de mauvais enchaînements des questions et nombre de non-réponses partielles, lesquels sont calculés par les directeurs des opérations sur le terrain lorsqu'ils contre-vérifient les questionnaires recueillis après les interviews initiales. Pour calculer l'indicateur de la qualité de la réponse, on attribue à chaque type d'erreur un poids variant de 1 à 5 selon Sudman (Sudman, 1966).

En l'occurrence, on attribue le poids 1 à une réponse modifiée et à un mauvais enchaînement des questions, et le poids 5 à une réponse non pertinente, à une réponse incodable et à des renseignements manquants sur une question de base. Les notes correspondant à chaque erreur sont donc le produit du nombre de chaque type d'erreur par le poids qui lui est attribué. De plus, afin de comparer l'indicateur de la qualité de la réponse d'une enquête à l'autre, on calcule une note standard de cet indicateur selon l'équation (1) (Sudman, 1966). Après le calcul, plus les notes sont élevées, plus la qualité de la réponse l'est aussi.

$$5 + 2(\text{note moyenne} - \text{note})/\text{écart-type de la note.} \quad (1)$$

Les **variables de contrôle** comprennent : 1) les variables démographiques du répondant (sexe, état civil (« marié » ou « célibataire »), niveau d'instruction (nombre d'années) et âge) et celles de l'intervieweur (sexe, état civil, niveau d'instruction, âge, profession (« étudiant » ou « autre »); 2) l'expérience des interviews (Bradburn et coll., 1979; Singer, 1983; Hox, 1991; Presser et coll., 1992; Groves, 1987); (3) les variables de situation (présence d'autres personnes et questionnaire rempli par le répondant ou par l'intervieweur) (Dijkstra et Van Der Zoumen, 1982). La présence d'autres personnes est une variable dichotomique indiquant si une autre personne que l'intervieweur et le répondant était présente lors de l'interview. Le fait que le questionnaire soit rempli par le répondant ou par l'intervieweur est également une variable dichotomique.

Toutefois, les variables « âge » sont exclues des deux analyses parce qu'elles sont hautement corrélées avec les variables « instruction » correspondantes, les jeunes intervieweurs étant surtout des étudiants de niveau collégial et les plus âgés, des diplômés du cours secondaire. La profession de l'intervieweur est également exclue puisqu'elle est hautement corrélée avec l'état civil. Dans cette étude, les intervieweurs sont surtout des étudiants célibataires et certains non-étudiants qui sont le plus souvent mariés. Les variables de situation sont également exclues parce qu'elles présentent des coefficients de corrélation faibles et non significatifs par rapport à la variable « qualité de la réponse ».

On utilise un modèle linéaire hiérarchique (MLH) à deux niveaux (Bryk et Raudenbush, 1992) pour tenir compte des similitudes entre les tendances des erreurs et celles des impressions affichées par un intervieweur. Le MLH est un excellent outil pour analyser des données d'enquête qui sont naturellement hiérarchiques, dans lesquelles on ne peut affecter au hasard des intervieweurs à des répondants en fonction de préoccupations d'ordre économique.

3. RÉSULTATS

3.1 Collaboration à l'interview

On calcule la collaboration à l'interview d'après la collaboration des répondants selon l'impression de l'intervieweur, mesurée d'après la réponse des intervieweurs à cinq questions concernant l'attitude des répondants envers les interviews et les intervieweurs. Les données relatives aux deux parties montrent des tendances semblables de la collaboration des répondants selon l'impression de l'intervieweur (tableau 2). En général, la plupart des répondants ont tendance à ne pas refuser de répondre à certaines questions (77,4 % pour la partie I contre 80,3 % pour la partie II), à être patients avec l'intervieweur (90,5 % contre

93,2 %), à faire confiance à l'intervieweur (93,3 % contre 96,3 %), à répondre avec sérieux (84,5 % contre 90,0 %) et à collaborer avec l'intervieweur (96,2 % contre 97,9 %) lors de l'interview.

Tableau 2 : Collaboration des répondants selon l'impression de l'intervieweur (en %)

	PARTIE I					PARTIE II					
	Plus	→			Moins	N	Plus	→			Moins
1. Tendance à refuser	18,6	4,0	0,4	77,0	704	16,8	3,0	1,8	78,5	841	
2. Patience	76,6	13,9	7,0	2,6	704	80,6	12,6	5,5	1,3	841	
3. Confiance	35,7	57,6	6,1	0,6	701	44,2	52,1	3,2	0,5	841	
4. Sérieux	63,8	20,7	14,2	1,3	704	64,5	25,5	8,6	1,4	840	
5. Collaboration	50,7	45,5	3,3	0,4	704	58,9	39,0	1,4	0,6	840	
Coefficient alpha de Cronbach=0,80						Coefficient alpha de Cronbach=0,73					

Comparativement, l'impression d'une forte tendance des répondants à refuser (16,8 % ou 18,5 %) est plus élevée que les autres impressions relatives à la collaboration à l'interview. En ce qui concerne les autres impressions, très peu d'intervieweurs (moins de 3 %) trouvaient que les répondants faisaient preuve d'impatience tout au long de l'interview. Si l'on divise le degré de confiance entre élevé et faible, le tableau 2 montre que, du point de vue de l'intervieweur, très peu de répondants semblaient se méfier de l'intervieweur (6,9 % pour la partie I et 3,7 % pour la partie II). Par contre, entre le cinquième et le quart des intervieweurs ont déclaré que les répondants ne réfléchissaient pas beaucoup avant de répondre à une question.

Par contraste, les répondants à la partie I sont plus réticents, plus impatients, moins confiants, moins coopératifs et plus sérieux durant l'interview que les répondants à la partie II. Cette tendance peut être liée au contenu et à la présentation des questionnaires. En fonction du nombre de questions principales, le questionnaire de la partie I semble plus long que celui de la partie II. Si l'on considère le nombre d'enchaînements des questions et celui des questions à développement, la partie I est plus courte que la partie II. Toutefois, l'écart dans la longueur des questionnaires est assez faible. La plupart des questions de la partie I portent sur l'attitude concernant la participation à la politique, les élections, la démocratie, l'adhésion à un parti et l'origine ethnique, qui sont encore des aspects très délicats pour la plupart des Taïwanais. Au contraire, la partie II porte sur le niveau d'instruction, la famille, la santé mentale et la vie personnelle, avec une proportion moindre d'items concernant l'attitude. Cet écart important dans la proportion des questions concernant l'attitude et dans le contenu des questions entre les deux parties semble expliquer pourquoi les répondants à la partie I ont tendance à être moins coopératifs et à avoir une interaction de moindre qualité avec les intervieweurs.

3.2 Qualité de la réponse

Le tableau 3 montre des résultats semblables entre les parties I et II. Le nombre moyen de chaque type d'erreur est inférieur à un. La raison du faible nombre d'erreurs pourrait être la suivante : les directeurs des opérations sur le terrain du Office of Survey Research ont tous reçu une formation pouvant atteindre sept ans pour surveiller le rendement des intervieweurs en contre-vérifiant les questionnaires remplis. Parallèlement, les intervieweurs (des étudiants pour la plupart) sont formés pour consigner la réponse du répondant aussi exactement que possible; de plus, ils sont toujours informés, avant l'interview, du fait que leur travail fera l'objet d'une évaluation attentive.

Tableau 3 : Qualité de la réponse

	PARTIE I				PARTIE II			
	Moyenne	Écart- type	N	% ¹	Moyenne	Écart- type	N	%
1. Réponses modifiées	0,94	1,88	704	33,9	0,91	1,71	841	36,1
2. Réponses non pertinentes	4,26E-02	0,32	704	2,6	0,18	1,39	841	4,4
3. Réponses incodables	0,74	1,30	704	35,9	0,93	1,68	841	37,5
4. Mauvais enchaînement des questions	0,41	1,03	704	23,0	0,37	0,97	841	19,6
5. Renseignements de base manquants	9,66E-02	0,37	704	7,5	0,10	0,42	841	7,4
6. Renseignements manquants en réponse aux questions de base ²	0,45	1,04	704	26,4	0,31	0,79	841	19,3

1. Pourcentage d'interviews comportant des erreurs ou des réponses manquantes.

2. Les questions de base sont celles qui concernent les principaux sujets de chaque enquête, par exemple, les questions concernant la participation à la politique, les élections, la démocratie, l'adhésion à un parti et l'origine ethnique (partie I) et les questions concernant l'instruction, la famille, la santé mentale et la vie personnelle (partie II).

En examinant la répartition de chaque type d'erreur pour les deux parties, on constate que moins de 10 % des réponses sont non pertinentes ou manquent de renseignements de base. Plus de 60 % des réponses n'ont jamais été modifiées ou ont été codables. Moins du quart des réponses présentent un mauvais enchaînement des questions ou manquent de renseignements en réponse aux questions de base.

Comparativement, l'écart entre les parties I et II en ce qui concerne la fréquence de chaque type d'erreur varie de 0,3 % à 7,3 %, comme le révèlent les points suivants. Premièrement, la fréquence des renseignements de base manquants entre les parties I et II est presque la même (7,7 % contre 7,4 %), ce qui s'explique par la conception des questionnaires des deux parties. Deuxièmement, il y a moins de réponses modifiées et incodables dans la partie I que dans la partie II, dans une proportion d'environ 2 %, peut-être pour la raison donnée plus haut. Toutefois, même si la longueur des questionnaires des deux parties est presque la même, en fonction du nombre total de réponses, y compris l'enchaînement des questions, la partie I est plus courte que la partie II.

Troisièmement, il y a plus de réponses non pertinentes et de mauvais enchaînements des questions dans la partie I que dans la partie II, dans une proportion d'environ 3 %. L'écart le plus important entre les deux parties concerne la non-réponse aux questions de base. Les renseignements manquants en réponse aux questions de base sont plus répandus dans la partie I que dans la partie II (respectivement 26,6 % et 19,3 %). En ce qui concerne les réponses non pertinentes, le mauvais enchaînement des questions et les renseignements manquants en réponse aux questions de base, on peut déterminer l'écart entre les deux parties d'après la différence dans le contenu des questionnaires. Abstraction faite des renseignements de base et des items qui figurent dans les deux questionnaires, la partie I concerne des sujets délicats tels que l'adhésion à un parti politique et l'origine ethnique, alors que la partie II concerne les sujets liés à l'interaction sociale et à la santé mentale. Le fait que la partie I renferme des questions plus délicates que celles de la partie II pourrait expliquer le nombre supérieur d'erreurs ou de réponses ambiguës.

3.3 Modèle linéaire hiérarchique à deux niveaux de l'effet sur la qualité de la réponse

Pour construire un modèle MLH, on commence par choisir des variables indépendantes et des variables de contrôle ayant une faible colinéarité. Comme le montre l'équation (2), on a intégré au niveau 1 du modèle le sexe du répondant (R-sexe), son état civil (R-état civil) et son niveau d'instruction (R-instr.), de même que la collaboration des répondants selon l'impression de l'intervieweur (Collaboration), ce qui signifie que ces

variables ont respectivement des effets majeurs directs sur la qualité de la réponse. (Y est la qualité de la réponse, alors que R est le terme d'erreur avec une distribution normale).

$$Y = B_0 + B_1*(R\text{-sexe}) + B_2*(R\text{-état civil}) + B_3*(R\text{-instr.}) + B_4*(Collab.) + R \quad (2)$$

Au niveau 2, l'ordonnée à l'origine (B_0) et les quatre coefficients de régression (B_1 à B_4) du niveau 1 sont modélisés avec des variables de l'intervieweur (I-expér., I-état civil, I-sexe et I-instr.).

$$B_0 = G_{00} + G_{01}*(I\text{-expér.}) + G_{02}*(I\text{-état civil}) + G_{03}*(I\text{-instr.}) + G_{04}*(I\text{-sexe}) + U_0 \quad (3)$$

$$B_1 = G_{10} \quad (4)$$

$$B_2 = G_{20} \quad (5)$$

$$B_3 = G_{30} \quad (6)$$

$$B_4 = G_{40} + G_{41}*(I\text{-expér.}) + G_{42}*(I\text{-instr.}) + U_4 \quad (7)$$

Dans l'équation (3), les quatre caractéristiques des intervieweurs ont un effet majeur sur la qualité de la réponse. L'équation (7) signifie qu'il y a un effet d'interaction sur la qualité de la réponse. Ainsi, l'expérience professionnelle et le niveau d'instruction de l'intervieweur interagissent respectivement avec l'idée qu'il se fait de la collaboration des répondants.

Les résultats montrent que pour la partie I de l'enquête, l'état civil du répondant, la collaboration des répondants selon l'impression de l'intervieweur et le niveau d'instruction de l'intervieweur ont respectivement un effet direct et important sur la qualité de la réponse (tableau 4). La qualité de la réponse a tendance à se dégrader lorsqu'on interviewe des répondants mariés. Plus les intervieweurs sont instruits, plus la qualité de la réponse est élevée. Les intervieweurs qui estiment que leurs répondants font preuve de collaboration sont plus portés à obtenir une réponse de grande qualité.

En outre, pour la partie I, comme le montre le tableau 4, l'interaction du niveau d'instruction de l'intervieweur avec l'idée qu'il se fait de la collaboration des répondants s'avère négative et significative au niveau de signification 0,05. L'effet d'interaction négative suppose qu'en maintenant toutes les autres variables constantes, même si la collaboration des répondants selon l'impression de l'intervieweur augmente d'une unité, la qualité de la réponse augmente de 0,194; toutefois, si le nombre d'années d'études de l'intervieweur augmente d'une année, cet effet de la collaboration des répondants selon l'impression de l'intervieweur recule de 0,011 unité. On peut considérer qu'il s'agit d'une légère compensation par rapport au coefficient de 0,287 observé lorsqu'on intègre le niveau d'instruction de l'intervieweur au modèle du B_0 .

Pour la partie aléatoire, dans la partie I, la variation demeure pour une grande part inexpliquée en ce qui concerne la variance de l'effet de l'intervieweur et celle de la collaboration des répondants selon l'impression de l'intervieweur (X^2 est respectivement significatif aux niveaux de signification 0,001). Les résultats confirment encore une fois l'importance de l'effet de l'intervieweur sur la qualité des données de l'enquête, importance soulignée par plusieurs chercheurs en matière d'enquêtes (Hox, 1991; Hox, 1994). Par contre, les résultats attirent notre attention sur le rôle que joue la collaboration des répondants (selon l'impression de l'intervieweur) dans le rendement de l'intervieweur sur le terrain ou dans la qualité de la réponse.

Tableau 4 : MLH à deux niveaux de l'effet sur la qualité de la réponse

Effet fixe	PARTIE I		PARTIE II	
	Coeff. (erreur-type)	df X ²	Coeff. (erreur-type)	df X ²
<i>Niveau du répondant</i>				
Sexe (masculin)	0,110	0,065	0,020	0,110
État civil (marié)	-0,141***	0,042	-0,146	0,100
Niveau d'instruction (années)	0,002	0,008	-0,001	0,001
Collaboration des répondants selon l'impression de l'intervieweur (collab.)	0,194*	0,079	0,090	0,128
<i>Niveau de l'intervieweur</i>				
Expérience prof. (fois)	0,038	0,164	0,414*	0,161
État civil (marié)	0,290	0,165	-0,080	0,194
Sexe (masculin)	-0,212	0,188	0,068	0,194
Niveau d'instruction (années)	0,287***	0,085	0,052	0,160
Instruction de l'intervieweur x collab.	-0,011*	0,005	-0,005	0,008
Expérience prof. x collab.	-0,005	0,009	-0,022**	0,007
Point d'interception	0,255	1,341	3,945	2,49
Effet aléatoire				
Variation de la réponse parmi les intervieweurs		54 91,08***	64	76,29
Variation de la collaboration		56 99,58***	66	47,29

1. *P<0,05 **P<0,01 ***P<0,001

2. Collab.=Collaboration des répondants selon l'impression de l'intervieweur

Contrairement au modèle de la qualité de la réponse de la partie I, celui de la partie II ne montre pas d'effet significatif du répondant. Au niveau de l'intervieweur, l'expérience des interviews a un effet positif sur la qualité de la réponse. Plus l'intervieweur est expérimenté, plus la qualité de la réponse est élevée. On observe également un effet d'interaction dans lequel l'effet de l'expérience des interviews est aussi conditionné par la collaboration des répondants selon l'impression de l'intervieweur. L'effet négatif constitue un autre effet compensatoire par rapport au coefficient de 0,414 observé lorsqu'on intègre l'expérience professionnelle de l'intervieweur au modèle du B₀. Quant aux éléments de la variance dans la partie II, les données ne montrent pas de variation significative de la réponse parmi les intervieweurs ni de la collaboration des répondants selon l'impression de l'intervieweur.

4. CONCLUSION

La présente étude porte sur la relation entre la qualité de la réponse et la collaboration à l'interview d'après les analyses MLH de deux sous-ensembles de données tirées de l'Enquête sociale générale de 2000. Les résultats indiquent tout d'abord qu'on observe un effet du répondant uniquement dans la partie I et en fonction de l'état civil. La qualité de la réponse est faible lorsqu'on interviewe des répondants mariés. Toutefois, l'effet de l'état civil est peu significatif dans la partie II, qui contient des questions peu délicates concernant la famille et les relations personnelles, par exemple. Cette constatation laisse supposer que les répondants mariés sont plus portés que leurs homologues célibataires à être sensibles aux questions concernant la politique.

Deuxièmement, on constate que l'effet de l'intervieweur sur la qualité de la réponse est significatif d'un ensemble de données à l'autre, le niveau d'instruction de l'intervieweur étant significatif dans la partie I et son expérience professionnelle, dans la partie II. L'effet positif du niveau d'instruction de l'intervieweur suppose que cet élément joue un rôle important pour accroître la qualité de la réponse du répondant à des questions délicates comme celles qui concernent les enjeux politiques. Par contre, l'effet positif de l'expérience professionnelle de l'intervieweur suppose que cet élément constitue un facteur important

permettant à l'intervieweur d'obtenir des répondants une réponse de grande qualité aux questions concernant des enjeux de nature peu délicate autres que les enjeux politiques.

Troisièmement, on constate que l'effet de la collaboration est significatif dans les deux parties. L'effet majeur de la collaboration à l'interview est significatif uniquement dans la partie I, alors que l'effet d'interaction l'est dans les deux parties. L'effet majeur positif suppose que dans le cas des questions concernant des enjeux politiques, la qualité de la réponse dépend beaucoup de la collaboration du répondant avec l'intervieweur. En plus de l'effet majeur, la collaboration à l'interview exerce aussi un effet d'interaction avec le niveau d'instruction de l'intervieweur sur la qualité de la réponse dans la partie I. L'effet d'interaction négatif suppose que l'effet de la collaboration est inversement proportionnel au niveau d'instruction de l'intervieweur. Par contre, bien qu'on n'observe aucun effet majeur de la collaboration dans la partie II, on constate que l'effet de l'interaction de la collaboration avec l'expérience professionnelle de l'intervieweur a une influence significative sur la qualité de la réponse. Dans la partie II, contrairement à la partie I, l'effet d'interaction suppose que l'effet de l'expérience professionnelle de l'intervieweur est inversement proportionnel à la collaboration entre le répondant et l'intervieweur.

En somme, la qualité de la réponse est influencée par l'état civil et la collaboration à l'interview au niveau du répondant, ainsi que par le niveau d'instruction de l'intervieweur lorsque l'interview porte sur des questions délicates. Lorsque l'interview porte sur d'autres questions, l'effet du répondant disparaît. Toutefois, il est certain que l'effet de la collaboration joue un rôle essentiel dans l'amélioration de la qualité de la réponse. L'incohérence des résultats entre les deux enquêtes laisse supposer que l'effet du répondant, de l'intervieweur ou de la collaboration pourrait changer si les questions étaient de nature différente. Le contenu de l'enquête pourrait constituer un facteur important pour distinguer la relation entre la qualité de la réponse et la collaboration à l'interview.

Compte tenu des suppositions qui précèdent, il faudra poursuivre l'examen du contenu de l'enquête, de l'effet de l'intervieweur et d'autres effets. Pour ce faire, nous devons peut-être envisager une autre façon de mesurer la qualité de la réponse et la collaboration à l'interview, d'autres variables de contrôle et un autre niveau de MLH pour l'analyse des données. Premièrement, dans cette étude, la qualité de la réponse est tirée d'une liste de vérification du superviseur contenant seulement six types d'erreur finale ou de non-réponse. À l'avenir, il faudra définir les erreurs non seulement en termes statiques, mais aussi en fonction d'une conception dynamique. Aussi faudra-t-il recueillir les erreurs de chaque interview enregistrée. Deuxièmement, et dans le même ordre d'idées, il faudra désormais déterminer la collaboration à l'interview d'après l'interaction réelle entre l'intervieweur et le répondant. Encore une fois, il faudra utiliser l'analyse des données qualitatives de l'interview enregistrée pour évaluer concrètement la collaboration à l'interview. Troisièmement, il faudra peut-être ajouter à la future étude des variables supplémentaires comme les différences régionales et les caractéristiques du superviseur. À cette fin, il faudra perfectionner le MLH actuel. Nous suggérons un modèle hiérarchique à trois niveaux.

BIBLIOGRAPHIE

- Alwin, D. F. (1991), "Research on Survey Quality", *Sociological Methods and Research*, 20, 1, pp. 3-29.
- Bradburn, Norman, Seymour Sudman, et coll. (1979), *Improving Interview Method and Questionnaire Design*, San Francisco: Jossey-Bass.
- Byrk, Anthony S. et Stephen W. Raudenbush (1992), *Hierarchical Linear Models: Applications and Data Analysis Methods*, Newbury Park: Sage Publications.
- Couper, M.P. (1997), "Survey Introductions and Data Quality", *Public Opinion Quarterly*, 61,2, pp. 317-338.
- Dijkstra, W., J. et van der Zouwen, (eds.) (1982), *Response Behavior in the Survey-interview*. New York: Academic Press.

- Francis, J. D. et L. Busch (1975), "What We Now Know about "I Don't Knows"", *Public Opinion Quarterly*, 39, 2, pp. 207-218.
- Groves, R.M. (1987), "Research on Survey Data Quality", *Public Opinion Quarterly*, 51, 4, pp. 156-172.
- Groves, R. M. et M. P. C. (1998), *Nonresponse in Household Interview Survey*, New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Groves, R. M. (1999), "Survey Error Models and Cognitive Theories of Response Behavior", in M. G. Sirken et al. (eds.) *Cognition and Survey Research*, New York: Wiley, pp. 235-250.
- Hippler, H. J. et N. Schwarz (1989), "No Opinion'-Filters: A Cognitive Perspective", *International Journal of Public Opinion Research*, 1, 1, pp. 77-87.
- Hox, J. J., Edith D. de Leeuw et Ita G.G. Kreft (1991), "The Effect of Interviewer and Respondent Characteristics on the Quality of Survey Data: A Multilevel Model", in Biemers P. P. et al. (eds.) *Measurement Errors in Surveys*, New York: John Wiley & Sons, pp. 439-461.
- Hox, J. J. (1994), "Hierarchical Regression Models for Interviewer and Respondent Effects", *Sociological Methods and Research* 22, 3, pp. 300-318.
- Mangione, Thomas W., Floyd J. Fowler, Jr. et Thomas A. Louis(1992), "Question Characteristics and Interviewer Effects", *Journal of Official Statistics*, 8(3): 293-307.
- Mathiowetz, N. A. (1998), "Respondent Expressions of Uncertainty", *Public Opinion Quarterly*, 62, pp. 47-56.
- Mathiowetz, N. A. (1999), "Respondent Uncertainty as Indicator of Response Quality", *International Journal of Public Opinion Research*, 11, 3, pp. 289-296.
- McClendon, M.J. (1991), "Acquiescence and Recency Response-Order: Effects in Interview Surveys", *Sociological Methods and Research*, 20, 1, pp. 60-103.
- Presser, S. and S. Z. (1992). "Attributes of Questions and Interviewers as Correlates of Interviewing Performance", *Public Opinion Quarterly*, 56, pp. 236-240.
- Singer, E. et coll. (1983). "The Effect of Interviewer Characteristics and Expectations on Response", *Public Opinion Quarterly*, 47, pp. 68-83.
- Sudman, S. (1966), "Quantifying Interviewer Quality", *Public Opinion Quarterly*, 40, 3, pp. 664-667.