



N° 11-522-XIF au catalogue

**La série des symposiums internationaux
de Statistique Canada - Recueil**

**Symposium 2004 : Méthodes
innovatrices pour enquêter
auprès des populations
difficiles à joindre**

2004



RÉUSSIR UNE COLLECTE SIGNIFIE PARFOIS CONVAINCRE EN INFORMANT AVANT TOUT...

Johanne Thérroux¹

RÉSUMÉ

L'enquête *Grandir en qualité* menée par l'ISQ avait pour objectif premier de décrire la qualité des services de garde éducatifs et de mieux connaître les facteurs pouvant être associés à cette dernière. La collecte s'est déroulée de mars à juin 2003 auprès de 905 garderies à but lucratif et sans but lucratif. La collecte de données consistait à faire une journée d'observation dans un milieu de garde. Les défis liés à la collecte de cette enquête étaient les suivants : convaincre l'ensemble des associations et leurs intervenants d'y participer sans qu'ils y perçoivent une évaluation personnalisée de leur établissement, persuader spécifiquement les responsables des services de garde en milieu familial pour lesquelles l'observation se déroulait dans leur domicile, instaurer par le comportement des observatrices un climat de confiance et de discrétion auprès du personnel éducatif.

Les résultats obtenus, soit un taux de réponse global de 87,8 %, découlent d'une stratégie de collecte appuyée sur l'*INFORMATION* : *informer* pour obtenir la collaboration des associations de services de garde et des directions de garderie avant la tenue de l'enquête, *informer* les intervieweurs des détails de l'enquête lors d'une formation approfondie adaptée au contexte sensible et *informer* de manière adéquate les observatrices pour l'observation sur le terrain.

MOTS CLÉS : Convaincre, informer, milieu de garde, observation, taux de réponse, validation.

1. INTRODUCTION

Enquête *Grandir en qualité*

L'*Enquête québécoise sur la qualité des services de garde éducatifs*, aussi appelée *Grandir en qualité 2003*, visait à mesurer la qualité des services de garde éducatifs et à identifier les facteurs associés à cette qualité (Drouin C.). L'enquête a été menée par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) et était financée par le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille (MESSF). La collecte de données consistait à faire une journée d'observation directe dans un groupe d'enfants sélectionné au hasard dans le milieu de garde.

2. CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE

2.1 Transformation du réseau

En 1997, le ministère de la Famille et de l'Enfance (MFE) devenu, en 2003, le MESSF présente trois nouvelles dispositions de la politique familiale (Ministère du Conseil exécutif, 1997). Parmi ces dispositions, l'une prévoit la mise en place d'un réseau de services de garde éducatifs à la petite enfance offrant plus d'avantages en matière de places et de débours. Les garderies sans but lucratif subventionnées et les agences de services de garde en milieu familial sont transformées en centres de la petite enfance (CPE). La deuxième disposition consiste en la mise sur pied d'un programme permettant la création progressive de places à contribution réduite (places à 5 \$ par jour, par enfant) et le développement considérable de nouvelles places dans les cinq années suivantes. Parallèlement à l'instauration des places à contribution réduite, le Ministère met de l'avant un programme éducatif qui vise à assurer

¹Johanne Thérroux, Institut de la statistique du Québec, Direction des services et des stratégies de collecte, 1200 McGill College, 5^e étage, Montréal (Québec), H3B 4J8 (johanne.theroux@stat.gouv.qc.ca)

la qualité des services offerts par les établissements régis et qui ont un impact sur le développement de l'enfant (MFE, 1997).

En 1997, le réseau de services régis compte environ 80 000 places. La taille du réseau doublera pour atteindre près de 170 000 places en juillet 2003, dont la presque totalité sont à contribution réduite. L'instauration de places à contribution réduite et le développement accéléré du nombre de places dans le réseau ont donné lieu à l'arrivée massive de nouvelles éducatrices qui devaient appliquer le nouveau programme éducatif.

2.2 Information sur la qualité des services de garde éducatifs

Il y a peu d'information sur la qualité des services de garde éducatifs au Québec. Le MESSF réalise des inspections, mais celles-ci ne visent pas l'évaluation de la qualité des services offerts aux enfants. Ces inspections se concentrent plutôt sur des aspects faisant l'objet de la réglementation qui touchent surtout la santé et la sécurité des enfants ainsi que certains éléments bien définis, comme le nombre d'enfants par éducatrice. Le Vérificateur général du Québec soulignait dans son rapport annuel de 1998-1999 que le MESSF devait évaluer la qualité des services de garde offerts aux enfants (Vérificateur général du Québec, 1999).

2.3 Objectifs de l'enquête

Les objectifs du Ministère consistaient à répondre à la demande du Vérificateur général et à cibler les mesures susceptibles de soutenir et d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs régis au Québec. Les objectifs spécifiques de l'enquête étaient de mesurer la qualité de l'expérience quotidienne des enfants dans les services de garde éducatifs régis et de cerner les facteurs associés à la qualité mesurée.

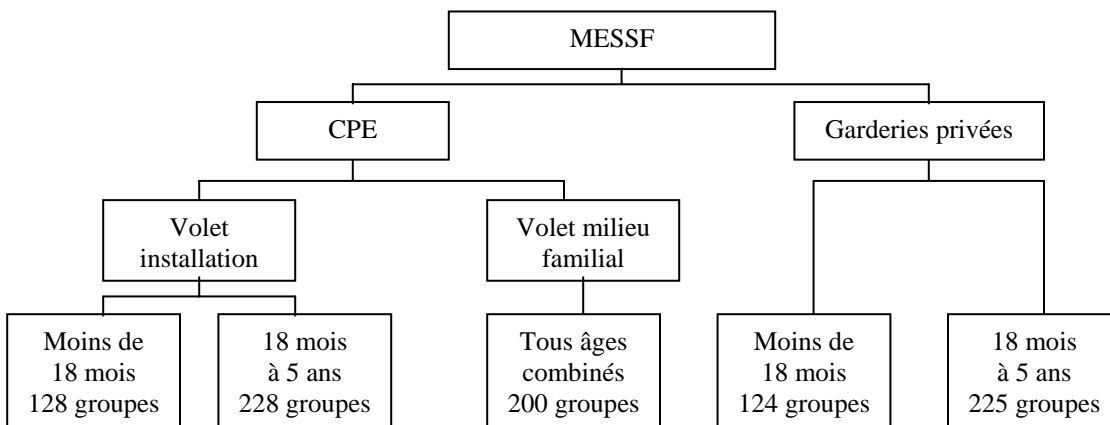
3. ÉCHANTILLON, MODE ET INSTRUMENTS DE COLLECTE

3.1 Échantillon

L'échantillon de l'enquête visait les services de garde éducatifs à la petite enfance régis par l'État québécois. Les services de garde se divisent en deux grandes catégories, soit les CPE et les garderies privées. Le CPE est responsable du volet installation et du volet milieu familial. Il offre trois types de services différents, soit pour les moins de 18 mois (poupons), les 18 mois à 5 ans (les enfants d'âge préscolaire) et un service de tous âges combinés, particulier au milieu familial. La garderie privée offre les services pour les moins de 18 mois et les 18 mois et plus. Les cinq types de services sont illustrés à la figure 1. Aux fins de l'enquête, l'échantillon était constitué de 905 groupes à observer.

Figure 1

Nombre de services sélectionnés dans l'échantillon selon le type de milieu de garde



3.2 Mode et instruments de collecte

Le mode de collecte retenu pour l'enquête *Grandir en qualité* a été l'observation directe. Il s'agit d'une méthode couramment utilisée pour évaluer la qualité des services de garde. La collecte de données s'est effectuée à l'aide de trois échelles d'observation adaptées pour l'enquête. Celles-ci correspondent aux différents types de services. Ainsi, une échelle différente était utilisée pour les groupes de poupons, les groupes préscolaires et le milieu familial (Bourgon, Lavallée et collaborateurs, 2003a, 2003b, 2003c). Ces échelles d'observation ont fait l'objet d'évaluations et de validations telles que : accords inter-juges, consistance interne et validation concourante avec l'échelle Early Childhood Environment Rating Scale (Harms, Clifford et Cryer, 1998). Tous les détails de ces nouvelles échelles se retrouvent dans le rapport de l'enquête (Drouin C.).

Dans le milieu de garde, l'observatrice observait un groupe d'enfants qui avait été sélectionné au hasard. Les observations commençaient lors de l'arrivée des enfants et se terminaient à leur départ. Les observations étaient complétées par une entrevue avec l'éducatrice et un questionnaire autoadministré.

4. DIFFICULTÉ À ENQUÊTER

Élément déclencheur

Le prétest de l'enquête a été réalisé en mai 2002 dans la région de Montréal. L'échantillon se composait de 30 CPE, 30 garderies privées et 40 services en milieu familial. Le taux de réponse visé était de 80 %. Avant la collecte de données, les principales associations avaient été informées de la tenue de l'enquête.

La collecte a commencé par l'envoi d'une lettre d'information aux responsables des milieux de garde sélectionnés. Par la suite, ces derniers ont été joints par un intervieweur téléphonique pour l'obtention du consentement et la sélection du groupe. Déjà à cette étape, certaines associations avaient manifesté des réticences à ce que leurs membres participent à l'enquête. À la suite de la formation des observatrices, celles-ci prenaient contact avec les milieux qui avaient accepté afin de prendre un rendez-vous pour la journée d'observation. Plusieurs refus ont alors été exprimés à ce moment, et ce, même si la personne contactée avait accepté lors du premier contact téléphonique.

Nous avons dès lors constaté que malgré la formation, les observatrices, qui sont des professionnelles du monde de la petite enfance et non pas du milieu des enquêtes, manquaient d'expérience pour contrer un refus de participer à l'enquête. Le taux de réponse final du prétest a donc été relativement faible, soit de 55 % (tableau 1).

Tableau 1

Étapes et résultats du prétest

	Contact téléphonique initial par un intervieweur téléphonique		Prise de rendez-vous par une observatrice	
	n	Taux de réponse (%)	n	Taux de réponse (%)
CPE	26/30	86,7	23/30	76,6
Garderies privées	13/30	43,3	8/30	26,6
Milieu familial	30/40	75,0	24/40	60,0
Total	69/100	69,0	55/100	55,0

5. STRATÉGIE DE COLLECTE : CONVAINCRE EN INFORMANT

5.1 Travail d'équipe

À la suite des résultats non performants du prétest, le groupe de travail de l'ISQ, composé du chargé de projet, du spécialiste de la méthodologie et de l'équipe de collecte, en collaboration avec le MESSF, a procédé à la révision des stratégies de collecte. Les modifications alors proposées concernaient autant la préparation que la réalisation de la collecte comme telle. L'approche gagnante retenue était de **convaincre les intervenants significatifs de participer à l'enquête en les informant et en les sensibilisant à toutes les dimensions relatives au projet d'enquête.**

5.2 Au près de qui et comment?

La réponse à la question « Qui dois-je convaincre ? » nous ramène aux personnes qui seront touchées directement par l'observation ou par un questionnaire. Dans certaines enquêtes, il faut aussi identifier (ou considérer) les différents paliers de décision qui peuvent avoir une influence sur la participation à l'enquête. On comprend que plus le niveau hiérarchique sensibilisé est élevé, meilleures sont les chances d'accroître les taux de réponse.

Plusieurs raisons peuvent être en cause pour motiver la décision de participer ou non. Dans le cadre de l'enquête *Grandir en qualité*, l'objectif principal était de mesurer la qualité du service qu'un enfant reçoit à l'intérieur d'une journée dans son milieu de garde. La difficulté résidait ici dans le fait que l'enquête impliquait une évaluation en direct de l'action quotidienne des intervenants. Pour contrer cette difficulté, il fallait donc aller chercher l'appui des instances décisionnelles. Premièrement, chaque type de milieu de garde, CPE, milieu familial et garderie privée, est représenté par une ou plusieurs associations. En deuxième ligne, viennent les conseils d'administration et les responsables des services de garde. Ces associations et ces responsables exerçaient leur pouvoir afin de protéger leur service de garde et leur personnel d'une approche évaluative. Quant aux craintes soulevées par les associations et les responsables des CPE et des garderies privées, elles faisaient référence à l'évaluation d'un milieu en particulier et à la possibilité de comparer un milieu avec un autre. Chez les responsables en milieu familial, l'inquiétude principale portait sur le caractère intrusif de l'observation dans leur milieu de vie. Ces personnes reçoivent les enfants dans leur maison et tout leur environnement personnel et familial était susceptible d'être pris en considération dans l'observation. En plus, les réticences provenaient du personnel même directement concerné lors de la journée de l'observation, c'est-à-dire les éducatrices. Celles-ci éprouvaient beaucoup de méfiance car pendant une journée complète, une personne étrangère prendrait des notes sur leur travail. De plus, elles n'auraient que très peu d'échanges verbaux avec les observatrices et elles ne recevraient pas de résultat sur l'observation réalisée.

Dans un premier temps, l'équipe de travail s'est intéressée aux associations les plus importantes. Celles-ci ont été invitées à participer au comité aviseur composé de personnes du Ministère, de l'ISQ et de chercheurs. Elles ont également participé au développement des instruments, à l'analyse des données et à la production du rapport. En incluant les associations au comité aviseur, on garantissait la neutralité de l'ISQ ainsi que la transparence des activités et des résultats de l'enquête. Par ailleurs, l'ISQ assurait la confidentialité par l'entremise de sa loi qui régit tout le personnel travaillant sur l'enquête. De plus, grâce à la confidentialité et à la rigueur des analyses statistiques de l'ISQ, les associations avaient l'assurance qu'aucune des données publiées ne pouvait identifier un milieu de garde en particulier ou un membre de son personnel. Une fois les associations bien INFORMÉES, elles pouvaient soit par des rencontres, soit par des communications, convaincre leurs membres de collaborer à l'enquête.

Dans un deuxième temps, tous les services de garde admissibles ont été INFORMÉS par écrit de la tenue de l'enquête et de la possibilité qu'ils soient sélectionnés pour y participer. Les milieux effectivement sélectionnés ont reçu les documents expliquant l'enquête et la démarche pour le consentement. Cette documentation était destinée au conseil d'administration et/ou aux responsables des milieux de garde. Par la suite, un intervieweur téléphonique contactait la personne responsable pour la sélection aléatoire des groupes d'enfants et la prise de rendez-vous. En ce qui a trait à la responsable en milieu familial, son consentement était obtenu directement au téléphone par l'intervieweur téléphonique.

Le rendez-vous étant fixé, la personne responsable ainsi que l'éducatrice concernée par la journée d'observation recevaient la documentation pertinente les INFORMANT du protocole et du déroulement de la journée. De plus, le matériel incluait des dépliants et une affiche destinés à INFORMER les parents.

Pour le volet téléphonique, les intervieweurs téléphoniques ont reçu une formation très spéciale car ils établissaient le premier contact avec la personne responsable. Ils devaient obtenir le consentement officiel au téléphone et fixer le rendez-vous, c'est-à-dire la journée d'observation. Pour ce faire, ils ont reçu une formation de deux jours, autant théorique que pratique. La formation couvrait la description organisationnelle et évolutive du réseau des milieux de garde, le contexte et les objectifs de l'enquête, le vocabulaire et l'argumentaire des questions-réponses les plus fréquentes, l'organisation et le protocole de la collecte de données ainsi que la gestion des horaires et des déplacements des observatrices. Deux jours avant l'observation, l'intervieweur confirmait le rendez-vous de l'observatrice. Il pouvait contrer les refus à cette étape et avoir un meilleur contrôle sur l'échéancier de la collecte. Les observatrices, qui, rappelons-le, sont des professionnelles du monde de la petite enfance, n'ont pas le réflexe d'argumenter face à un refus.

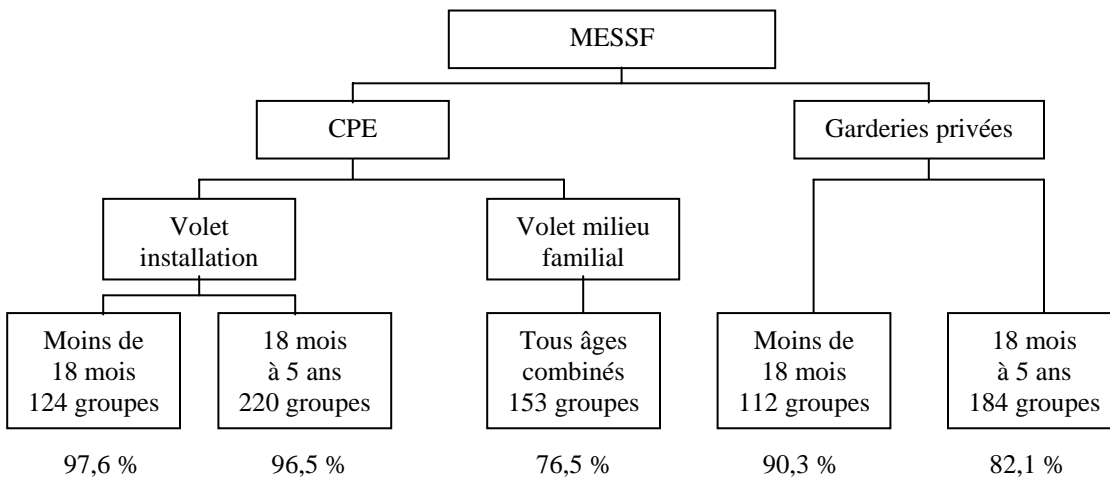
Les observatrices quant à elles ont reçu une formation de deux semaines, dont une journée était consacrée au protocole de collecte et d'observation. Dès son arrivée dans le milieu de garde, l'observatrice devait mettre en confiance la personne responsable et l'éducatrice. Une période était consacrée à bien les INFORMER sur la confidentialité et le déroulement de la journée. Par la suite, l'observatrice devait se faire discrète pour que l'éducatrice puisse faire son travail normalement. Après quatre semaines de collecte, les observatrices revenaient pour une session de formation de deux jours.

6. RÉSULTATS

Le taux de réponse global de l'enquête est de 87,8 %, ce qui est au-dessus du taux espéré de 80 % (figure 2). Les modifications apportées à l'enquête, grâce au prétest, ont porté fruit. Pour chaque type de service, le taux de réponse de l'enquête comparativement à celui du prétest a substantiellement augmenté (figure 3).

Figure 2

Taux de réponse de l'enquête



TAUX DE RÉPONSE GLOBAL DE L'ENQUÊTE : 87,8 %

Figure 3

Comparaison des taux de réponse – prétest et enquête

	PRÉTEST	ENQUÊTE
CPE	76,6	96,6
Garderies privées	26,6	84,8
Milieu familial	60,0	76,5
Total	55,0	87,8

7. CONCLUSION

Le prétest de l'enquête a été l'élément déclencheur qui a mis en évidence le fait que nous avons à interagir avec une population très sensible aux objectifs de l'enquête et au mode de collecte retenu, soit l'observation directe. Ce prétest nous a permis de cibler les zones de résistance qui affectaient d'une façon très importante le taux de réponse. Après avoir identifié ces populations difficiles, nous avons mis en place une nouvelle stratégie de collecte. Cette dernière s'est appuyée sur l'INFORMATION :

Pour la préparation de la collecte, les efforts ont été axés sur l'information. On a INFORMÉ :

- Les associations pour qu'elles donnent leur aval à l'enquête auprès de leurs membres;
- Les personnes responsables des services de garde sur les objectifs et le protocole de l'enquête;
- Les éducatrices sur les objectifs et le déroulement de l'observation par l'entremise de la personne responsable du milieu et au moyen de la documentation préparée par l'ISQ.

Pour convaincre ces populations difficiles, nous avons spécialement INFORMÉ :

- Les intervieweurs sur le fonctionnement des garderies au Québec, les objectifs de l'enquête ainsi que sur toutes les étapes de collecte;
- Les observatrices sur les objectifs et les étapes de l'enquête.

Pour réaliser la collecte nous avons :

- Transféré la prise de rendez-vous aux intervieweurs téléphoniques et nous les avons davantage INFORMÉS du protocole de collecte;
- Formé les observatrices afin qu'elles puissent bien INFORMER les personnes responsables et les éducatrices du déroulement de la journée pour établir un climat de confiance.

RÉFÉRENCES

- Drouin, C., N. Bigras, C. Fournier, H. Desrosiers et S. Bernard (2004), *Grandir en qualité 2003. Enquête québécoise sur la qualité des services de garde éducatifs*, Québec : Institut de la statistique du Québec, 597 p.
- Ministère de la Famille et de l'Enfance (MFE) (1997), *Programme éducatif des centres de la petite enfance*, Québec : Gouvernement du Québec, 38 p.
- Ministère du Conseil exécutif (1997), *Nouvelles dispositions de la politique familiale. Les enfants au cœur de nos choix*, Québec : Gouvernement du Québec, 40 p.
- Vérificateur général du Québec (1999), "Nouvelles dispositions de la politique familiale", *Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 1998-1999*, Québec : Gouvernement du Québec, tome II, chapitre 4, pp. 83-124.
- Bourgon, L., C. Lavallée et collaborateurs (2003a), *Échelle d'observation de la qualité éducative. Le service de garde préscolaire*, version utilisée dans l'enquête *Grandir en qualité 2003*, Québec : Ministère de la Famille et de l'Enfance, Gouvernement du Québec, 82 p.

Bourgon, L., C. Lavallée et collaborateurs (2003b), *Échelle d'observation de la qualité éducative. Le service de garde en milieu familial*, version utilisée dans l'enquête *Grandir en qualité 2003*, Québec : Ministère de la Famille et de l'Enfance, Gouvernement du Québec, 99 p.

Bourgon, L., C. Lavallée et collaborateurs (2003c), *Échelle d'observation de la qualité éducative. Le service de garde en pouponnière*, version utilisée dans l'enquête *Grandir en qualité 2003*, Québec : Ministère de la Famille et de l'Enfance, Gouvernement du Québec, 87 p.

Harms, T., R. M. Clifford et D. Cryer (1998), *Early Childhood Environment Rating Scale*, New York : Teachers College Press, 60 p. (traduction : Baillargeon, M., et H. Larouche (1998), *Échelle d'évaluation de l'environnement préscolaire*, Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, 74 p.).