



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



EXPÉRIENCES DE MISE À L'ESSAI DE QUESTIONNAIRES AUPRÈS DE POPULATIONS SPÉCIALISÉES

Benoit Allard, Allen Gower, Paul Kelly et Charlene Walker¹

RÉSUMÉ

Le Centre d'information sur la conception des questionnaires (CICQ) de Statistique Canada met à l'essai des questionnaires au moyen de méthodes qualitatives comme les groupes de discussion et les entrevues cognitives de manière à recueillir des renseignements exacts et à assurer une utilisation aisée pour l'intervieweur et le répondant. Le CICQ jouit d'une vaste expérience dans la mise à l'essai de questionnaires auprès de populations dites spécialisées comme les Autochtones, les homosexuels et les bisexuels, les enfants et les jeunes, les victimes d'agression et les personnes ayant des troubles de santé particuliers. La mise à l'essai de questionnaires auprès de répondants de populations spécialisées pose des problèmes qui ne se présentent pas dans le cas de la population en général quant aux aspects suivants : identification et recrutement des répondants, étude des méthodes d'essai qui conviennent le mieux, choix des lieux et des périodes, et établissement d'un lien favorable et d'un climat de confiance avec le répondant. Dans ce document, nous analysons les difficultés auxquelles fait face le CICQ, de même que les stratégies employées par ce service pour la mise à l'essai de questionnaires auprès de ces populations spécialisées.

MOTS CLÉS : Entrevues cognitives, essais qualitatifs, groupes de discussion, recrutement.

1. INTRODUCTION

Les questionnaires se situent au cœur des activités de collecte de données à Statistique Canada. Un questionnaire bien conçu est de nature à accroître la précision des données recueillies, à alléger le fardeau de réponse et à réduire l'investissement en argent et en temps qu'exigent la collecte et le traitement des données. Aussi, l'examen et l'essai des questionnaires jouent-ils un rôle de premier plan dans la démarche d'élaboration d'enquêtes.

La *Politique concernant l'examen et la mise à l'essai des questionnaires* de Statistique Canada impose une évaluation de tous les questionnaires, nouveaux ou révisés, sous l'angle suivant : « satisfaction des besoins des utilisateurs en matière d'information; conformité aux concepts et définitions types; nature de la population des répondants, y compris des considérations comme le niveau d'alphabétisme, l'emploi d'une langue spécialisée et les pratiques de tenue des dossiers; qualité des données, particulièrement en ce qui a trait aux erreurs de réponse et de non-réponse; convivialité pour les répondants; convivialité pour les intervieweurs » (Statistique Canada, 2002).

Le Centre d'information sur la conception des questionnaires (CICQ) est le foyer où se concentrent la compétence et l'expérience acquises à Statistique Canada en conception et en évaluation de questionnaires. Le CICQ assure plusieurs services à la clientèle interne comme externe : consultation en conception de questionnaires, orientations et conseils dans ce domaine, planification et coordination des activités d'essai, contrôle des questionnaires par des méthodes qualitatives et cognitives, ainsi que lignes directrices et formation données en conception et en essai de questionnaires.

¹ Benoit Allard, Statistique Canada, immeuble R.H. Coats, 15^e étage, Parc Tunney, Ottawa, Ontario, Canada K1A 0T6 (benoit.allard@statcan.ca); Allen Gower, Statistique Canada, immeuble R.H. Coats, 15^e étage, Parc Tunney, Ottawa, Ontario, Canada K1A 0T6 (allen.gower@statcan.ca); Paul Kelly, Statistique Canada, immeuble R.H. Coats, 15^e étage, Parc Tunney, Ottawa, Ontario, Canada K1A 0T6 (paul.kelly@statcan.ca); Charlene Walker, Statistique Canada, immeuble R.H. Coats, 15^e étage, Parc Tunney, Ottawa, Ontario, Canada K1A 0T6 (charlene.walker@statcan.ca).

1.1 Aperçu de l'essai des questionnaires

L'essai de questionnaires commence par une planification permettant de former une stratégie d'essai. En consultation avec les membres de l'équipe d'enquête, le CICQ décide de la méthode d'essai à employer, du nombre de participants et du lieu et de la période où se tiendra l'exercice. De telles décisions dépendent des objectifs de l'essai, de la longueur du questionnaire, de son mode d'application, des caractéristiques de la population d'intérêt, du contenu de l'enquête et des différences régionales.

Une fois précisée la méthode d'essai, on repère des membres de la population d'intérêt et on fait le recrutement pour l'exercice. Selon les besoins de l'enquête, on cible des gens présentant précisément les caractéristiques d'intérêt (sexe, âge, situation sur le marché du travail, etc.). Le plus souvent, on procède à ce recrutement à partir de listes des membres de la population d'intérêt. Un recruteur professionnel se charge de prendre contact avec les candidats, de poser des questions de présélection et, en cas de concordance avec le profil visé, d'inviter les intéressés à participer à l'essai. Les participants reçoivent des honoraires à titre d'encouragement et en rétribution de leur participation. D'ordinaire, ceux-ci varient de 40 \$ à 100 \$ par personne selon la nature de la population et la difficulté que l'on a à assurer la participation de ses membres. Dans les quelques cas où on ne juge pas bon de verser de l'argent comptant en honoraires (s'il s'agit, par exemple, d'enquêtés du monde de l'entreprise), on recourt à d'autres formes d'encouragement. Il reste que le rapport qui s'établit entre le recruteur et les participants constitue habituellement un facteur important d'encouragement à la participation.

L'étape suivante consiste à faire remplir le questionnaire ou les parties du document qui sont mises à l'essai. On met tout en œuvre pour faire répondre au questionnaire comme on le fera sur le terrain (questionnaire à remplir soi-même ou à remplir avec l'intervieweur, entrevue téléphonique, assistée par ordinateur, etc.). Cela peut se faire avant ou pendant l'essai. Idéalement, on fait répondre au questionnaire le plus tôt possible avant l'essai pour que le répondant puisse très facilement se le remémorer.

Après l'application, il y a l'essai de l'instrument d'enquête. Les groupes de discussion et les entrevues cognitives sont les moyens les plus fréquents de mise à l'essai de questionnaires. Dans un groupe de discussion, il y a examen d'un sujet choisi par des participants sélectionnés dans la population d'intérêt (*Méthodes et pratiques d'enquête*, Statistique Canada, 2003). Un groupe de discussion est dirigé par un animateur. On s'attarde au contenu de l'enquête et aux perceptions générales du questionnaire ou des questions dont on pense que la formulation risque de poser un problème. Les séances de discussion ont lieu dans des installations d'enregistrement audio (et parfois aussi vidéo). On y trouve également une glace sans tain servant de miroir d'observation aux membres de l'équipe de projet. Une entrevue cognitive est un entretien individuel d'un animateur et d'un participant à qui on demande de commenter chaque question et d'expliquer le choix de réponses. Par des questions de suivi ou de compte rendu, on prend acte des réactions des répondants au questionnaire et de leur compréhension des termes et des concepts. D'ordinaire, un observateur est là pour prendre des notes et fournir des renseignements généraux au besoin. De telles entrevues cognitives ont lieu au domicile ou au lieu de travail du participant ou dans des installations destinées aux groupes de discussion. On s'efforce d'entretenir le rapport qui s'est établi au recrutement en laissant du temps en début de séance de discussion ou d'entrevue pour les présentations et la revue des objectifs de l'essai et de la procédure à suivre.

Une fois l'essai terminé, on en récapitule les résultats dans un rapport assorti de recommandations d'amélioration du questionnaire. À ce stade, on peut prévoir d'autres essais pour un contrôle des révisions dont fait l'objet le questionnaire.

Chaque projet d'essai est unique et doit être taillé sur mesure. Cette constatation vaut particulièrement pour l'exécution d'essais dans des populations très spécialisées. Ces populations spéciales peuvent représenter un défi à relever lorsqu'il s'agit de repérer et de recruter des répondants, de choisir des encouragements et une méthode d'essai, de déterminer le temps et le lieu de l'exercice, ainsi que de créer un rapport de travail et un climat de confiance. Nous aborderons ces questions sous l'angle de l'expérience acquise par le CICQ auprès de populations spécialisées.

2. EXPÉRIENCE DES POPULATIONS SPÉCIALISÉES

Le CICQ jouit d'une vaste expérience dans l'essai de questionnaire dans des populations dites spécialisées : Autochtones, homosexuels et bisexuels, enfants et jeunes, personnes âgées, victimes d'agression, gens ayant des ennuis de santé particuliers, etc. Nous parlerons des difficultés auxquelles a dû faire face le CICQ et des stratégies qu'il a employées pour mettre des questionnaires à l'essai auprès de ces populations spéciales.

2.1 Autochtones

L'essai de questionnaires auprès des Autochtones présente des difficultés bien particulières. Les Autochtones pensent qu'on les étudie trop, d'où leur vive hésitation à participer à des enquêtes. Habitant des régions éloignées et étant souvent mal desservi par les sociétés de téléphone, la population autochtone des réserves peut se révéler difficile à joindre. À cause des cultures et des traditions propres aux peuples autochtones, des problèmes de communication se posent parfois avec les gens chargés de recueillir les données des enquêtes. Disons enfin qu'une grande défiance à l'égard du gouvernement est de nature à tendre les relations entre les préposés aux enquêtes et les Autochtones. Si on entend relever de tels défis, il est essentiel de témoigner du respect pour les cultures et les traditions autochtones, d'employer la bonne terminologie, d'être conscient du contexte historique et de mener la recherche dans le cadre d'un partenariat (Statistique Canada, 2003, « Diversity and Awareness: Building Effective Relationships with Aboriginal People »). Nous illustrerons notre propos par un exemple d'essai de questionnaires au CICQ.

Dans le cas de l'Initiative des données relatives aux Autochtones, Statistique Canada étudie la faisabilité d'un programme permanent d'enquête qui vise tous les groupes démographiques d'appartenance autochtone, à savoir les Inuits, les Métis et les Amérindiens, ce qui comprend la population des réserves. Il s'agit notamment de produire des indicateurs sur le travail, le revenu et l'éducation comparables aux données qui existent déjà et qui seraient d'un intérêt particulier pour les peuples autochtones, ainsi que de reconnaître l'importance des activités traditionnelles en milieu autochtone et de tâcher de combattre les déformations culturelles nord-américaines à l'égard de telles statistiques. Pour être sûr que les données d'enquête seraient utiles aux peuples autochtones, Statistique Canada a consulté la population des réserves très tôt dans sa démarche de conception d'un questionnaire, sollicitant des avis sur les sujets abordés et sur le libellé des questions et s'enquérant des priorités et des utilisations des données.

On a eu recours à plusieurs groupes de discussion afin d'obtenir des réactions au contenu et aux questions projetés. Pour ces séances de discussion, on a choisi deux centres urbains proches de plusieurs réserves, ce qui devait permettre à des représentants de ces dernières de participer aux discussions et d'écartier le besoin d'obtenir des permissions d'accès aux réserves. Les séances ont eu lieu dans des salles de conférences d'hôtel, et non pas dans des installations spécialisées dotées de glaces sans tain d'observation, parce qu'on jugeait que l'opération devait être la plus transparente possible et ainsi susciter un climat de confiance. On les a tenues le week-end pour faciliter la participation des gens qui travaillent en semaine. Dans chaque lieu, il y a eu des séances séparées avec les femmes et les hommes, puisqu'on pensait que les femmes auraient des vues très différentes sur le travail non rémunéré et le travail traditionnel.

Le recrutement a posé un problème en raison de la difficulté de prendre contact avec les éventuels participants. La difficulté tenait à l'absence de base de sondage, à une faible desserte téléphonique, à l'éloignement et à la méfiance à l'égard du gouvernement. On a retenu les services d'entreprises autochtones ayant déjà une vaste expérience du recrutement d'Autochtones afin de favoriser les rapports de confiance avec les participants. Les recruteurs se sont mis en rapport avec les bureaux des conseils de bande, les organismes en milieu autochtone et les centres d'emploi des réserves pour obtenir des noms de candidats. Ces éventuels participants ont ensuite été contactés par téléphone et ont répondu au questionnaire de présélection. Aux gens qui n'avaient pas le téléphone, le bureau du conseil de bande ou le centre d'emploi a donné des indications sur l'essai. Il leur a demandé de téléphoner aux recruteurs au travail ou dans une cabine publique s'ils désiraient participer. Les recruteurs visaient des gens dans toutes sortes de situations sur le marché du travail (emploi, chômage, travail domestique et travail traditionnel). Ils ont exclu les aînés et les chefs, jugeant que les gens risquaient de se ranger d'emblée à leur avis. On a ajouté des honoraires de 50 \$ à une somme semblable pour les frais de déplacement à cause des grandes distances que devaient franchir bien des participants pour assister aux séances de discussion.

Par souci de sensibilité culturelle, l'animateur a étudié la terminologie à employer et le contexte historique préalablement à l'essai. On a eu grand soin de créer un guide d'animation pour s'assurer que la terminologie utilisée serait respectueuse. On a bien exprimé le but que l'on avait de tenir compte des opinions des Autochtones dans la démarche d'enquête. Pour encore améliorer les rapports, on a jumelé un animateur non autochtone et un membre autochtone de l'équipe d'enquête pour l'animation des séances de discussion. Le membre autochtone a présenté l'enquête, livré de l'information générale et aidé à récapituler ce qui s'était dit en fin de séance, alors que l'animateur non autochtone se chargeait d'animer les discussions sur le questionnaire. Cette méthode a semblé créer de la confiance et amener les gens à s'exprimer. Comme on pensait que les répondants seraient mal à l'aise s'il y avait enregistrement sonore des séances, les observateurs ont pris des notes complètes et demandé à chaque participant s'il voyait d'un bon œil que les discussions soient enregistrées, et ce, avant même que les séances ne débutent. Enfin, l'animateur s'est offert d'envoyer un résumé des résultats aux participants désireux de connaître ce qu'avaient donné les séances. Un grand nombre de participants ont exprimé ce désir.

La participation aux séances de discussion s'est révélée excellente, probablement à cause des rapports qui s'étaient établis entre recruteurs et participants. Ces derniers ont mentionné se sentir bien plus à l'aise avec un Autochtone comme coanimateur. Ils nourrissaient toujours cependant beaucoup de suspicion et de ressentiment à l'égard du gouvernement. Ces sentiments se sont atténués (mais sans s'évanouir) lorsqu'on a expliqué le contexte du projet et le caractère confidentiel de l'information recueillie, et précisé que d'autres organismes publics ne se serviraient pas des données comme moyen de contrôler les gens. Malgré ces sentiments de suspicion, les participants ont apprécié la possibilité qui leur était fournie de donner de la rétroaction et beaucoup ont pensé que deux heures était un laps de temps trop court pour qu'on puisse vraiment discuter.

2.2 Homosexuels et bisexuels

À diverses occasions, le CICQ a fait l'essai de questions d'enquête sur l'orientation et les relations sexuelles auprès des ménages là où il était nécessaire de soumettre des questionnaires à des tests non seulement avec des hétérosexuels, mais aussi avec des homosexuels ou des bisexuels. Dans un de ces projets, on a mis à l'essai une question d'orientation sexuelle dans le contexte de trois enquêtes auprès de ménages : l'Enquête sociale générale (ESG) sur l'emploi du temps, l'ESG sur la sécurité et la victimisation, ainsi que l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes (ESCC). Dans cet exercice, on a étudié la faisabilité d'une question sur l'orientation sexuelle. On s'est demandé si les répondants voyaient un lien logique entre une telle question et le thème de l'enquête, et s'ils étaient disposés à répondre à la question. Dans le cadre du projet, on a réalisé des entrevues cognitives avec des gens choisis dans la communauté gaie et lesbienne, et dans la population en général sans égard à l'orientation sexuelle.

On a trouvé des participants dans la première de ces populations en s'adressant aux associations et autres organismes communautaires homosexuels, et en sollicitant des aiguillages. On s'est tout particulièrement efforcé de ne pas recruter de dirigeants ni d'activistes de la communauté gaie et lesbienne. Au recrutement, on a expliqué que l'entrevue visait à faire l'essai de questions sur l'orientation sexuelle. Ce recrutement a fort bien réussi et les représentants pressentis de la communauté gaie et lesbienne ont participé à l'essai. Il devait aussi s'agir d'un recrutement représentatif des situations de vie : personne vivant seule ou avec un conjoint, des parents ou des amis.

Par souci d'en préserver l'anonymat, les répondants ont subi les entrevues cognitives dans une pièce des installations de groupes de discussion. Il était fort important d'établir des rapports de confiance entre le conseiller du CICQ et le répondant pour que celui-ci se sente à l'aise. C'est pourquoi le conseiller s'est d'abord entretenu amicalement avec le répondant, présentant brièvement l'objet de l'étude et insistant sur l'anonymat de l'entrevue avant d'entrer dans la salle d'entrevue. Cette première discussion durait parfois jusqu'à 10 à 15 minutes. Une fois assis dans la salle d'entrevue, on donnait d'autres explications en précisant que l'entretien était enregistré au magnétophone et que des observateurs étaient présents derrière la glace sans tain.

On a essayé trois versions d'une question sur l'orientation sexuelle avec les éléments de réponse correspondants dans le contexte de trois enquêtes auprès de ménages. En simulation d'enquête, le conseiller du CICQ a fait répondre au questionnaire de l'ESCC par entrevue directe dans la salle et aux questionnaires des deux enquêtes ESG au téléphone. Il se trouvait alors dans la salle d'observation, tandis que le répondant restait dans la salle d'entrevue. On a mis les questionnaires en rotation auprès des répondants, mais on a généralement fait répondre d'abord au

questionnaire de l'ESCC afin de mettre le répondant plus à l'aise avant de le laisser seul dans la salle d'entrevue. Après les réponses au questionnaire, on a fait subir à celui-ci une entrevue approfondie où on s'est enquis de sa réaction aux questions et aux éléments de réponse, de ses préférences et de sa compréhension de la terminologie employée.

La stratégie d'essai de la question sur l'orientation sexuelle a donné de très bons résultats. Grâce aux rapports de confiance établis et aux garanties d'anonymat données au départ, les répondants se sont sentis très à l'aise avec le cadre d'entrevue, se sont montrés disposés à révéler des détails sur leur vie; ils ont répondu aux questions avec franchise et livré bien des idées utiles sur les sujets abordés.

2.3 Enfants et jeunes

Dans beaucoup d'enquêtes de Statistique Canada, on recueille des renseignements chez les mineurs. C'est une population qui présente des difficultés particulières lorsqu'on met des questionnaires à l'essai. Par le passé, le CICQ a recouru tant aux entrevues cognitives qu'aux groupes de discussion pour l'essai des questionnaires de l'Enquête longitudinale nationale sur les enfants et les jeunes (ELNEJ), l'Enquête auprès des jeunes en transition (EJET) et l'Enquête sur le tabagisme chez les jeunes (ETJ).

Il est essentiel d'obtenir le consentement des parents de l'enfant. Normalement, les recruteurs parleront d'abord aux parents, exposeront l'objet de l'essai et solliciteront leur assentiment. Ils pourront aussi poser des questions de présélection auxquelles pourront mieux répondre les parents (sur le revenu du ménage, par exemple). Ils demanderont alors à parler à l'enfant. Ils voudront obtenir son acceptation à l'entrevue et lui poser le reste des questions de présélection. Dans le cas de l'ETJ, on s'est heurté à une difficulté de plus. Comme ils désiraient associer un certain nombre de jeunes fumeurs à l'essai, les recruteurs devaient obtenir un renseignement délicat (c'est-à-dire apprendre si le jeune fumait ou non) sans risquer de tout divulguer aux parents. Ils n'ont pas dit aux parents pourquoi leur enfant avait été choisi comme participant. Ils leur ont seulement parlé du sujet de l'enquête en leur demandant la permission de parler à l'enfant. Cette méthode a été efficace et il n'y a pas eu de cas de divulgation de renseignements confidentiels.

Lorsque leur enfant participe à une activité de consultation comme une entrevue cognitive ou une séance de discussion, la plupart des parents restent là à attendre la fin de l'activité. Il importe donc de disposer d'une salle d'attente appropriée. Les parents aiment avoir de la lecture sous la main pour s'occuper. Si on entend entretenir de bons rapports avec les parents du répondant, il peut être tout à fait utile de les renseigner sur la tenue de la séance de discussion ou de l'entrevue à laquelle participera l'enfant, sur l'enquête en général ou sur son organisation.

D'ordinaire, on verse moins en honoraires aux enfants qu'aux adultes. En temps normal, 40 \$ suffiront si l'enfant se rend dans des installations pour assister deux heures durant à une séance de discussion. Parfois cependant, on craindra de donner de l'argent aux enfants sans savoir comment ils comptent dépenser la somme. Dans l'essai du questionnaire de l'ETJ par exemple, on a pensé que les participants qui fumaient pourraient (ou risquaient d'être perçus comme pouvant) dépenser la somme reçue en cigarettes. Une récompense en argent comptant pouvant ne pas convenir, on offrait aux enfants et aux jeunes des certificats-cadeaux à employer dans une librairie ou un magasin de musique local. L'expérience montre que ces récompenses sont bien appréciées des intéressés.

Lorsqu'on essaie un questionnaire destiné aux enfants et aux jeunes à l'aide d'entrevues cognitives, on doit prévoir plus d'entrevues que dans les enquêtes auprès des adultes, et ce, pour deux raisons. D'abord, on utilise normalement, dans les enquêtes auprès des enfants et des jeunes, plusieurs versions d'un même questionnaire par souci d'adaptation aux divers groupes d'âge (le libellé des questions sera plus simple pour les jeunes enfants et des sujets délicats comme ceux de la drogue et de la sexualité seront traités plus en détail s'il s'agit d'enquêtés plus âgés). Pour chaque version du questionnaire à essayer, il faudra une masse critique de répondants et le nombre d'entrevues s'accroîtra en conséquence. En second lieu, nombre d'enfants seront relativement avares de commentaires dans une entrevue individuelle par timidité en présence d'un adulte étranger ou par hésitation à critiquer le questionnaire (on entend très souvent des « ça va »).

Le groupe de discussion peut être un bon moyen d'essayer des questionnaires auprès des enfants. Il faut cependant tout particulièrement tenir compte de la dynamique de groupe. Parfois, les enfants deviennent très bavards s'ils se retrouvent en groupe avec des enfants de leur âge. Ils discuteront des questions, se montreront en accord ou en désaccord avec les autres participants, et ainsi de suite, dans la mesure même où on leur demandera de s'exprimer dans leurs propres mots. Si le temps d'« échauffement » se prolonge dans bien des groupes de discussion formés d'adultes, la situation contraire risque de se présenter dans des groupes d'enfants qui, parfois, s'échaufferont vite et fort. Il faut alors que l'animateur soit capable de discipliner le groupe et de le garder concentré sur la tâche à accomplir, un peu comme l'enseignant dans sa classe. On doit dire par ailleurs que, selon le sujet abordé et leur sentiment d'aise avec l'animateur, les enfants sont quelquefois peu prodiges de leurs commentaires, auquel cas il faut surtout cultiver la confiance et les rapports, ainsi que bien répéter aux participants que les opinions qu'ils expriment sont importantes et valables. Sachant également qu'un certain nombre d'enfants et de jeunes s'exposent aux pressions de leurs pairs, on doit leur rappeler par moments qu'ils peuvent se montrer en désaccord avec le reste du groupe.

Dans certaines installations destinées aux groupes de discussion, on pose un microphone sur la table plutôt qu'au plafond. Dans ce cas, les microphones peuvent capter tout le bruit que font les participants dans leurs mouvements, d'où une plus grande difficulté pour les observateurs de prêter l'oreille ainsi qu'une moindre qualité de l'enregistrement sonore. Si cela se produit parfois dans des séances de discussion d'adultes, on le voit plus souvent dans des groupes d'enfants et de jeunes. À une occasion, on a offert à des enfants des bonbons en séance de discussion. Le bruit des emballages déchirés et froissés a fait que les observateurs ont eu beaucoup de mal à écouter et que la bande sonore est devenue en grande partie inutilisable. L'animateur a dû surtout s'en remettre à sa propre mémoire pour reconstituer le débat. Cela montre pourquoi on se doit parfois de rappeler aux participants qu'ils ne doivent pas faire de bruit près des microphones. Dans le choix d'une installation destinée aux jeunes en groupe de discussion, la disposition des microphones devrait être un facteur à prendre en considération.

L'établissement de bons rapports avec les répondants est essentiel au succès d'un exercice d'essai de questionnaires avec des enfants et des jeunes. L'intervieweur ou l'animateur doit pouvoir susciter un climat de confiance avec l'enfant. L'expérience des rapports avec les enfants (activité parentale, enseignement, etc.) est un précieux atout. Il faut aussi expliquer à l'enfant le rôle de l'organisation de l'enquête et son objet. On suppose généralement que les répondants d'âge adulte savent ce que sont Statistique Canada et les enquêtes, mais cette hypothèse de départ ne vaut pas pour les enfants. Les présentations devraient donc être l'occasion d'exposer l'organisation de l'enquête et de décrire aux répondants le contexte de l'exercice. Dans bien des cas, la question « Avez-vous déjà entendu parler de Statistique Canada? » sera une très bonne amorce de conversation.

2.4 Personnes âgées

Le CICQ a fait toutes sortes d'essais auprès des personnes âgées dans le cas d'enquêtes comme l'Enquête canadienne sur les mesures de la santé (ECMS), l'Enquête conjointe canado-américaine sur la santé (ECCAS), le Recensement de la population et divers cycles de l'ESG. (Le CICQ définit en général une personne âgée comme ayant 55 ans et plus, critère qui peut varier d'essai en essai.) L'essai de questions d'enquête auprès du troisième âge peut présenter des difficultés qui diffèrent des problèmes que pose l'essai de questions auprès de la population en général.

La première difficulté dans le cas du troisième âge est le recrutement de participants. Les personnes âgées peuvent se montrer des plus suspicieuses lorsqu'elles reçoivent un appel d'étrangers. Comme le recrutement se fait presque exclusivement au téléphone pour les essais du CICQ, ces sentiments de suspicion représenteront souvent un obstacle. La stratégie adoptée par le recruteur est d'une extrême importance. Il doit rapidement établir un rapport avec l'éventuel participant et gagner plus ou moins sa confiance. D'ordinaire, les recruteurs qui prennent une attitude amicale mais professionnelle ont le plus de succès. En mentionnant que Statistique Canada ou le gouvernement canadien est à l'origine de la recherche, on peut mieux légitimer l'appel. Plus que tout autre citoyen, la personne âgée témoigne de la confiance et du respect au gouvernement. Une fois qu'on fait naître la confiance par l'information utile qu'on donne, on voit que les personnes âgées sont plus disposées à participer. En fait, elles le sont souvent plus que les autres citoyens. Ajoutons que, en règle générale, elles seront plus assidues aux séances de discussion et aux entrevues cognitives.

Une autre difficulté dans le recrutement de personnes âgées est la vérification de la capacité de participation du candidat. Il n'y a pas que le respect des critères propres à une étude, puisque les recruteurs doivent aussi s'assurer que le candidat est physiquement et mentalement capable de participer. Ils peuvent poser d'autres questions à leurs interlocuteurs pour constater toute limitation d'activité susceptible de les empêcher de participer pleinement à l'essai. Précisons enfin qu'on ne recrute généralement pas de gens de plus de 75 ans, craignant les limitations d'activité.

La difficulté qui suit est celle du moment choisi pour les séances de discussion et les entrevues cognitives. D'ordinaire, les groupes de discussion formés de citoyens de la population en général ont lieu le soir. Ce n'est pas le meilleur moment de la journée pour les personnes âgées qui se couchent un peu plus tôt. La fatigue peut donc jouer comme facteur, les personnes âgées pouvant ne pas avoir l'esprit aussi dispos pour une séance de discussion en soirée. Par souci de sécurité, bien des représentants du troisième âge n'aiment pas quitter la maison ni accueillir d'étrangers chez eux le soir. Voilà pourquoi on tient le plus souvent les séances de discussion et les entrevues cognitives le matin ou au début de l'après-midi.

Une autre difficulté est le choix du lieu. Pour le troisième âge comme pour toutes les populations participantes, le mieux est de tenir des entrevues cognitives au domicile du répondant. Pour bien des personnes âgées, un problème de sécurité se pose alors. Les intéressés pourraient tout simplement hésiter à participer à un essai s'il faut pour cela recevoir un étranger chez eux. En revanche, ils pourraient craindre de se rendre dans des installations spéciales dans un centre-ville affaibli ou dans un quartier où ils pourraient se sentir menacés. Dans des entrevues cognitives avec le troisième âge, on offre souvent aux participants le choix entre le domicile et un lieu plus public qui convient tant à l'intéressé qu'à l'intervieweur. Un autre important facteur dans le choix d'un lieu est la facilité d'accès par les transports en commun ou en voiture, et la possibilité de trouver une place de stationnement sûre, commode et bon marché.

Il y a aussi la difficulté qui se présente lorsqu'une personne âgée, par ailleurs très désireuse de participer et à qui on donne rendez-vous pour une entrevue cognitive ou une séance de discussion, se voit interdire toute participation par un membre de la famille ou peut-être le responsable de ses soins qui apprend qu'il a rendez-vous. Ce membre de la famille pourrait avoir une attitude protectrice à l'égard du participant, surtout si celui-ci a des ennuis de santé. La tâche de recrutement devient deux fois plus difficile en pareil cas. Le recruteur doit surmonter tous les obstacles avec le participant, puis avec le membre de la famille.

Les critères de choix d'une méthode d'essai ne changent pas en réalité lorsqu'il s'agit du troisième âge. Les forces et les faiblesses des groupes de discussion et des entrevues cognitives sont les mêmes pour toutes les populations. Il reste que le CICQ a pour règle de ne pas mêler le troisième âge aux autres tranches d'âge dans des séances de discussion. Les personnes âgées pourraient trouver difficile de participer à des séances de discussion où les âges sont confondus, et ce, peut-être parce que leurs intérêts diffèrent de ceux des plus jeunes ou qu'ils aiment discuter plus en détail d'une poignée de sujets plutôt que d'en aborder un grand nombre. C'est ainsi que le CICQ a l'habitude de former des groupes de discussion avec des représentants du troisième âge seulement, particulièrement là où le troisième âge tient une grande place dans la population d'intérêt. Non seulement leur participation est meilleure dans un tel cadre, mais les trésors de sagesse qu'ils ont à déployer se révèlent.

Les séances de discussion tenues avec les personnes âgées sont généralement des plus animées. La chance aidant, le troisième âge a habituellement beaucoup à dire. Parfois, l'animateur doit y aller d'un surcroît d'efforts pour que les participants ne s'écartent pas du sujet. Il pourra aussi trouver difficile de récapituler ce qui s'est dit. À l'occasion, des personnes âgées verront d'un mauvais œil qu'on mette un terme à une séance de discussion ou à une entrevue cognitive. C'est que certains goûtent et demandent un contact social dont l'essai d'un questionnaire leur fournit l'occasion. C'est la raison pour laquelle on verse des honoraires au terme de la séance comme moyen de clore nettement la discussion.

2.5 Victimes de violence

L'essai des questionnaires de 1999 et 2004 sur les victimes d'actes criminels dans le cadre de l'ESG a présenté des difficultés particulières à cause du caractère délicat des questions posées sur les actes de violence et d'agression en milieu familial. Le grand but était d'éprouver le bien-fondé des questions et des concepts nouveaux de l'enquête,

notamment des questions sur la violence conjugale et la violence faite au troisième âge dans l'ESG de 1999 et des questions sur la violence familiale de l'ESG de 2004. On a fait appel à la fois à des groupes de discussion formés de citoyens ordinaires et à des entrevues cognitives avec les victimes de violence pour mettre à l'essai les questionnaires de ces deux enquêtes.

Pour l'essai relatif à l'ESG de 1999, les entrevues cognitives visaient les victimes de violence conjugale ou de violence au troisième âge. On a recruté des femmes en passant par des maisons d'hébergement dites de première et de seconde étape. On a recruté des hommes dans des groupes d'entraide et des personnes âgées dans des organismes et des associations ayant des programmes antiviolence destinés au troisième âge. Pour l'enquête de 2004, les entrevues cognitives s'adressaient aux victimes de violence familiale et de violence faite à l'enfance. On a recruté des victimes en passant par les organismes ou groupes qui assurent des services aux victimes de violence, présentes ou passées.

Pour ce recrutement, on s'est adressé aux coordonnateurs des divers centres et programmes. On leur a exposé l'objet de l'enquête et celui de l'essai avec sa procédure. Les coordonnateurs et les chargés de programme ont pressenti d'anciens clients et des gens qui se trouvaient en aide psychosociale à ce moment-là. Ils ont proposé des candidats intéressés. On a généralement réussi de la sorte à recruter des victimes de violence. La grande difficulté de recrutement pour l'essai du questionnaire de l'ESG de 1999 a été l'impossibilité de recruter des hommes ayant subi la violence physique de leur conjoint. Dans le cas de l'essai du questionnaire de l'ESG de 2004, on a eu de la difficulté à trouver des victimes de violence qui désiraient participer, notamment des hommes.

Le recours à des entrevues cognitives avec les victimes de relations de violence ou d'agression se prêtait à des entretiens avec ces répondants à cause du caractère délicat des questions posées. Les conversations avaient un caractère privé et ont permis aux conseillers du CICQ d'établir un rapport avec chaque participant. Il était très important de le faire puisqu'il s'agissait de questionner l'interlocuteur à fond et d'aller sonder des expériences porteuses d'une grande charge affective (Paletta, 1999).

Comme préparation aux entrevues de l'essai du questionnaire ESG de 1999, un psychologue professionnel spécialisé en violence familiale a donné une « formation en sensibilité » aux conseillers et aux intervieweurs téléphoniques du CICQ. C'est une formation par laquelle les gens apprenaient à se mettre à l'affût des indices de détresse et pouvaient découvrir comment y réagir. Ils apprenaient également à relever les signes d'une hésitation du répondant à discuter d'un incident qui s'était produit ou qui durait peut-être encore. Il se pouvait, par exemple, que l'interlocuteur soit en proie à la détresse ou craigne qu'un autre membre du ménage n'épie ses propos (Paletta, 1999).

À cause du thème de l'enquête, il importait de veiller à ce que les conseillers et les intervieweurs du CICQ reçoivent une aide spéciale au besoin. Ainsi, le psychologue chargé de la formation en sensibilité a offert son aide sur le plan individuel aux conseillers et aux intervieweurs après une entrevue particulièrement difficile, ce qui a permis à ceux-ci de ne jamais dévier de leurs principes professionnels, un mécanisme étant là pour les aider dans tout problème qu'auraient pu leur causer des révélations de violence (Paletta, 1999).

Pour l'essai du questionnaire ESG de 2004, les conseillers et les intervieweurs téléphoniques du CICQ ont eu droit à une formation en sensibilité préalablement à l'étude. La séance tenue par les représentants du Programme d'aide aux employés (PAE) de Statistique Canada a traité de sujets comme ceux de la formation relative à l'essai du questionnaire ESG de 1999. Les conseillers et les intervieweurs ont compris les problèmes qu'ils s'exposaient à rencontrer. Là encore, ils pouvaient obtenir l'aide du PAE au besoin.

Une autre particularité des essais réalisés auprès des victimes de violence est celle de l'aide à apporter aux répondants. Dans les essais des questionnaires de 1999 et 2004, on a facilité cette aide en dressant la liste des services communautaires à la disposition des répondants au cas où ils chercheraient à se faire conseiller par les intervieweurs ou qu'ils deviendraient bouleversés dans l'entrevue en révélant des actes de violence. Ce sont des services nécessaires dans des essais de ce genre, car les conseillers et les intervieweurs téléphoniques du CICQ ne sont pas formés en aide psychosociale, mais doivent apporter de l'aide aux répondants. Avec ces listes de services communautaires, ils donnent accès à des services de soutien s'il devient nécessaire d'en prévoir dans une entrevue.

Cette préparation spéciale des conseillers et des intervieweurs a valu la peine, ce qu'indiquent, par exemple, les commentaires des participants qui jugeaient que l'intervieweur avait le bon ton pour s'adresser à eux. Ils appréciaient que les intervieweurs aient pris le temps de bien poser les questions plus délicates et d'écouter ce que leur interlocuteur avait à en dire. Ils pensaient que cela les aidait à se mettre à évoquer des expériences douloureuses. De leur côté, les intervieweurs trouvaient réconfortant de savoir que le psychologue pouvait se mettre à leur disposition au besoin; ils jugeaient important d'avoir quelqu'un de l'extérieur à qui parler directement.

2.6 Gens ayant des ennuis de santé

Statistique Canada mène diverses enquêtes sur la santé, dont certaines visent des populations ayant des ennuis de santé particuliers. L'essai des questionnaires de ces enquêtes peut présenter des difficultés uniques.

Il est parfois ardu de recruter des gens atteints de maladies données à cause de leur rareté relative. Dans ce cas, on peut avoir à recruter par des établissements ou des organismes qui s'occupent de la population d'intérêt. Il est essentiel d'obtenir la collaboration de ces organismes pour réussir à recruter des participants, ce que l'on peut faire en présentant efficacement l'objet de l'enquête et les avantages d'une participation.

On peut se heurter à certaines des difficultés que l'on doit affronter avec le troisième âge (comme nous l'avons vu plus haut) lorsqu'on essaie des questionnaires auprès de gens atteints de maladie ou d'invalidité. Il faut redoubler d'efforts pour s'assurer que la personne qu'on recrute est capable de participer utilement à un essai. Le lieu choisi doit être commode et accessible aux participants (il faut parfois prévoir un aménagement d'accès par fauteuil roulant). On doit aussi convaincre des membres de la famille trop protecteurs de laisser les gens malades ou invalides prendre part à un essai. Comme pour le troisième âge, les discussions sont plus fructueuses si on ne mêle pas les gens ayant des problèmes de santé aux citoyens ordinaires, les vues des uns pouvant différer grandement des vues des autres.

Les gens ayant des problèmes de santé mentale présentent d'autres difficultés aux évaluateurs de questionnaires. En 2001, le CICQ a essayé deux questionnaires sur la santé mentale dans le cadre de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes. Dans l'un d'eux, on s'enquêrait de divers troubles mentaux comme la dépression, l'accès de panique, la phobie et l'anxiété. Dans l'autre, on s'attachait au stress post-traumatique et sondait des événements traumatisants de la vie de l'enquêté et des troubles de l'affectivité comme les rappels douloureux. Dans l'un et l'autre des questionnaires, les difficultés étaient semblables à celles que nous avons décrites à la section 2.4 dans le cas des victimes de violence. Les intervieweurs devaient se montrer d'une très grande sensibilité aux circonstances et aux problèmes de vie des répondants, et devaient compter sur une aide pour regarder en face les situations difficiles qui leur étaient décrites.

Disons enfin que, dans des essais de questionnaires auprès de gens ayant des ennuis de santé, il est possible que les participants n'aient pas l'énergie physique ni mentale pour aller au bout de l'essai. De tels exercices demandent souvent beaucoup de temps et peuvent mener à l'épuisement mental ou physique une personne déjà malade. L'animateur devrait être à l'écoute de tout sentiment de détresse du participant et être prêt à tout moment à couper court à l'entrevue.

3. CONCLUSION

Les populations dites spécialisées présentent des difficultés particulières dans les essais de questionnaires. Les techniques types d'essai qui valent habituellement pour l'ensemble de la population doivent être adaptées ou modifiées dans leur cas pour donner les résultats escomptés. Lorsqu'on planifie des entrevues cognitives ou des groupes de discussion, il est recommandé de tenir compte des caractéristiques des participants recherchés. S'ils appartiennent à une population spéciale (décrite par nous ou autre), il faut mieux se renseigner sur cette population afin de juger des mesures particulières de facilitation du recrutement, des entrevues ou des séances de discussion, ainsi que du soutien logistique de l'essai.

RÉFÉRENCES

- Paletta, A., et K. Mihorean (1999). "Cognitive Testing of Questions to Measure Family Violence," présenté au Federal Committee on Statistical Methodology (FCSM) Research Conference.
- Statistique Canada (2002). "Politique concernant l'examen et la mise à l'essai des questionnaires," *Manuel de politique*, 2.8.
- Statistique Canada (2003). *Méthodes et pratiques d'enquête*, Catalogue no. 12-587-XPF.
- Statistique Canada (2003). "Diversity and Awareness: Building Effective Relationships with Aboriginal People" presentation by Housing, Family and Social Statistics Division.