

## Article

Symposium 2008 :  
Collecte des données : défis, réalisations et nouvelles orientations

### **Rédaction et révision des lignes directrices pour la conception de questionnaires**

par Rebecca L. Morrison

2009



## Rédaction et révision des lignes directrices pour la conception de questionnaires

Rebecca L. Morrison<sup>1</sup>

### Résumé

L'article porte sur les lignes directrices pour la conception des questionnaires des enquêtes-établissements. Plus précisément, il traite du processus de transition d'un ensemble de lignes directrices rédigées pour un public général de méthodologistes d'enquête à des lignes directrices s'adressant à un public plus restreint de gestionnaires d'enquête et d'analystes travaillant pour un organisme particulier. Ce processus a été le fruit des efforts d'une équipe constituée de divers employés de la Direction des programmes économiques du Census Bureau qui ont travaillé en étroite collaboration. Partant de lignes directrices générales, l'équipe a déterminé ce qu'il convenait d'ajouter, de modifier ou de supprimer, ainsi que la part d'information théorique et expérimentale relevée dans la littérature qu'il convenait d'inclure. Outre le processus, l'article décrit le résultat final : un ensemble de lignes directrices pour la conception de questionnaires s'adressant spécialement à la Direction des programmes économiques.

Mots clés : Conception des questionnaires, collecte des données, qualité des données, lignes directrices pour la conception, lignes directrices concernant les questionnaires, révision des questionnaires.

## 1. Introduction

### 1.1 Renseignements contextuels sur le Census Bureau

Le Census Bureau des États-Unis recueille de l'information auprès des ménages et des entreprises, et analyse cette information en vue de produire des statistiques nationales au sujet de la population et de l'économie. La Direction de la démographie et la Direction des programmes décennaux du Bureau recueillent généralement des renseignements sur les ménages et les particuliers, et la Direction des programmes économiques, des renseignements sur les établissements. La Direction des programmes économiques recueille ses données au moyen d'une gamme d'enquêtes annuelles, trimestrielles et mensuelles, ainsi que du recensement économique quinquennal.

Les lignes directrices dont il est question dans l'article ont été élaborées pour les enquêtes économiques du Bureau. Par conséquent, elles ne s'appliquent pas nécessairement aux enquêtes sociales et démographiques. Les lignes directrices sont applicables aux modes de collecte des données sur support papier ou électronique, mais non aux modes de collecte par reconnaissance vocale interactive (RVI) ou par entrée de données par téléphone à clavier (EDT), puisque leur usage n'est pas très répandu à la Direction des programmes économiques.

### 1.2 Le besoin de lignes directrices

La Direction des programmes économiques a conclu qu'il était nécessaire d'élaborer des lignes directrices, avant tout en raison de deux facteurs. Premièrement, les mécanismes de création de questionnaires sont multiples. Certaines enquêtes économiques sont uniques et le questionnaire est élaboré par des concepteurs de formulaires dont les activités sont centralisées au sein du Bureau. Certaines sont réalisées en ligne, en utilisant l'un de deux systèmes de conception. D'autres encore sont conçues en se servant d'un dépôt de métadonnées, ainsi que de l'interface

---

<sup>1</sup> Rebecca L. Morrison, U.S. Census Bureau, 4600 Silver Hill Rd., Room 7K130B, Washington, DC 20233, USA ([rebecca.l.morrison@census.gov](mailto:rebecca.l.morrison@census.gov)). Le présent rapport est diffusé afin d'informer les parties intéressées des travaux de recherche en cours et d'en favoriser la discussion. Les opinions exprimées concernant les questions méthodologiques, techniques ou opérationnelles sont celles de l'auteure et ne reflètent pas forcément celles du U.S. Census Bureau.

utilisateur de questionnaires et du système généralisé de conception d'instruments (QUI-GIDS pour *Questionnaire User Interface – Generalized Instrument Design System*). Étant donné ces diverses méthodes de création des questionnaires, la « présentation » des enquêtes économiques a tendance à varier, si bien que les répondants n'arrivent pas à percevoir une image de marque du Census Bureau. Deuxièmement, les divers programmes d'enquête de la Direction des programmes économiques ont demandé des consignes concernant la conception des questionnaires. En général, la responsabilité de la conception du questionnaire échoit aux spécialistes du domaine plutôt qu'aux méthodologistes; or les premiers ne possèdent habituellement pas de formation de base en conception de questionnaires ou ne sont pas familiarisés avec les travaux de recherche publiés.

En dernière analyse, nous espérons que les lignes directrices pour la conception des questionnaires permettront aux programmes d'enquêtes économiques du Census Bureau d'élaborer de meilleurs questionnaires dont la présentation sera plus uniforme – quel que soit le type d'enquête, le moment de l'exécution, le sujet ou la population cible – afin d'atteindre les objectifs d'amélioration de la qualité des données et de réduction du fardeau de réponse.

### **1.3 Origines des lignes directrices**

Durant l'été 2007, à la troisième International Conference on Establishment Surveys (ICES III), j'ai présenté une communication dont j'étais l'auteure qui décrivait un premier effort en vue d'établir des lignes directrices pour la conception des questionnaires des enquêtes économiques (Morrison, 2007). Après la conférence, en collaboration avec Don Dillman (Washington State University) et Leah Christian (Pew Research Center, anciennement à la Washington State University), j'ai étoffé et modifié la communication faite à ICES III. Le manuscrit a été soumis pour publication dans le *Journal of Official Statistics (JOS)*; cet article paraîtra bientôt.

L'article rédigé pour le *JOS* s'adressait à un public général de méthodologistes d'enquête. Afin d'être utilisé par les experts des secteurs spécialisés, les gestionnaires de projet et d'autres employés de la Direction des programmes économiques, il fallait y apporter des modifications. Pour m'assurer que cette transition se fasse harmonieusement, j'ai dirigé une équipe formée de représentants des divers programmes d'enquête de l'organisme.

## **2. Équipe d'examen des lignes directrices pour la conception de questionnaires**

L'équipe d'examen des lignes directrices pour la conception des questionnaires comptait sept membres. Ces sept personnes ont été désignées par les cadres supérieurs de la Direction des programmes économiques et représentaient plusieurs secteurs spécialisés, couvrant diverses industries, telles que les services, la fabrication, la construction et les administrations publiques. Deux membres de l'équipe avaient pour tâche d'examiner les questions relatives au traitement, plutôt qu'une industrie ou un programme d'enquête en particulier. Chaque membre de l'équipe avait une expérience des enquêtes sur support papier ou électronique dans son domaine spécialisé.

## **3. Processus**

Les travaux de l'équipe ont eu pour point de départ le manuscrit soumis au *JOS*. Tout bien compté, le processus a compris 6 étapes, duré 9 mois et requis 14 ébauches. Suit une description du processus de base, mais il convient de souligner que certaines étapes se chevauchaient.

### **3.1 Étape 1 – Triage rapide**

L'article du *JOS* contenait 18 lignes directrices. L'équipe les a classées en trois catégories : à conserver sans changement, à modifier d'une certaine façon ou à supprimer. Ces catégories pouvaient concerner la ligne directrice proprement dite ou le texte à l'appui. À la fin de cette étape, l'équipe a décidé de retenir 5 lignes directrices telles qu'elles étaient et de modifier les 13 autres. Aucune de ces lignes directrices n'a été supprimée.

### **3.2 Étape 2 – Ajout**

L'étape suivante consistait à ajouter de nouvelles lignes directrices concernant des éléments qui n'étaient pas abordés dans l'article du *JOS*. L'équipe a déterminé que cinq lignes directrices supplémentaires étaient nécessaires. Les nouvelles lignes directrices avaient pour thème l'indication des unités de mesure, les données déclarées antérieurement, l'utilisation de cases « inscrire "X" si aucun », les questions qui se poursuivent sur plusieurs pages ou écrans, et les dates de retour des questionnaires.

### **3.3 Étape 3 – Structure**

L'étape 3 du processus de révision consistait à déterminer la structure du document final qui contiendrait les lignes directrices. Pour cela, l'équipe a établi un plan détaillé. Au départ, il s'agissait d'un document de six pages à simple interligne. À la fin de la présente étape, il comptait neuf pages.

À ce moment-là, l'équipe s'est aussi demandée combien de citations figurant dans l'article soumis au *JOS* il convenait de retenir. Comme les lignes directrices écrites dans cet article avaient pour fondement et corroboration la littérature publiée, cette discussion était importante. Conserver toutes les citations risquait de rendre le document imposant et fastidieux, mais aiderait à établir que les lignes directrices étaient appuyées par la littérature plutôt que par des réactions instinctives et la pratique générale. Finalement, l'équipe a décidé de les garder toutes, pensant qu'il était préférable de pécher par excès de documentation que le lecteur pourrait utiliser comme référence et évaluer de lui-même dans le contexte de ses propres programmes d'enquête.

### **3.4 Étape 4 – Révision**

À cette étape, le document commençait à ressembler à la version définitive. Les diverses sections ont été réarrangées afin de respecter la nouvelle structure et les transitions ont été remaniées pour tenir compte des sections qui avaient été déplacées. De nouvelles sections ont été rédigées, puis révisées par les membres de l'équipe. De nouveaux chiffres et exemples ont été ajoutés au texte pour illustrer les points discutés.

### **3.5 Étape 5 – Examen et approbation**

Après l'étape de la révision, le document final a été examiné entièrement par les membres de l'équipe, puis par des cadres de niveaux successivement plus élevés de la Direction des programmes économiques, pour conclure par l'examen et l'approbation du document par la haute direction. Chaque groupe d'examineurs a formulé des commentaires dont il fallait tenir compte dans l'ébauche suivante. Certains commentaires étaient mineurs et touchaient à la rédaction, tandis que d'autres étaient plus importants et nécessitaient une rétroaction de la part des membres de l'équipe. Enfin, après que tous les commentaires aient été intégrés, la haute direction a approuvé les lignes directrices le 8 octobre 2008. Ensuite, le document a été affiché sur la page intranet réservée aux politiques et normes de la Direction des programmes économiques.

### **3.6 Défis et avantages associés au processus**

Le processus qui vient d'être décrit pose plusieurs défis, mais a aussi des avantages. Les défis ont trait à l'échéancier et à la taille du groupe. Les quatre premières étapes se sont déroulées en deux mois et demi. À ce moment-là, l'équipe avait l'impression de devoir travailler à la va-vite et qu'il aurait été utile d'avoir plus de temps pour réviser les anciennes sections du document et rédiger les nouvelles. La diversité des membres de l'équipe en ce qui concernait la spécialité et l'expertise du traitement des questionnaires constituait un défi unique, parce que chaque secteur de la Direction des programmes économiques a tendance à élaborer ses propres questionnaires indépendamment des autres. Parfois, il a été difficile de rédiger les lignes directrices de manière que ces divers secteurs soient satisfaits du résultat.

L'article soumis au *JOS* représentait à la fois un défi et un avantage. Cet article, qui a servi de point de départ à l'élaboration des lignes directrices pour la Direction des programmes économiques, était long et son ton érudit était un peu intimidant. Une vue d'ensemble de l'article aurait probablement permis d'atteindre le même objectif. Cependant, il a fourni au groupe un bon point de départ et a été l'une des raisons pour lesquelles l'équipe a réussi à

boucler les quatre premières étapes si rapidement. Commencer à rédiger des lignes directrices en partant de zéro aurait été une tâche difficile et écrasante, étant donné les contraintes de temps. Disposer de matériel à l'égard duquel réagir était un aspect positif, car cela a permis aux membres de l'équipe de réfléchir d'une manière critique au genre d'éléments qu'il convenait d'inclure ou d'exclure.

## 4. Lignes directrices

### 4.1 Vue d'ensemble

Il existe 23 lignes directrices pour la conception des questionnaires des enquêtes économiques réalisées par la Direction des programmes économiques. Elles sont regroupées en six grands thèmes. Les thèmes commencent par les éléments les plus petits du questionnaire, c'est-à-dire les questions individuelles, ainsi que les espaces de réponse et les options de réponse. Puis, les lignes directrices portent sur le questionnaire dans son ensemble, abordant les questions du désordre visuel, du cheminement, des instructions et des questions relatives au style de matrice. La liste complète de lignes directrices est la suivante :

Lignes directrices concernant l'énoncé

- Formuler les demandes de données sous forme de questions ou d'énoncés impératifs, et non sous forme de fragments de phrase ou de mots clés.
- Décomposer les questions complexes en une série de questions simples.

Lignes directrices concernant l'affichage des espaces de réponse et des options de réponse

- Utiliser des espaces blancs sur fond de couleur pour mettre en relief les espaces de réponse.
- Utiliser des espaces de réponse semblables pour les demandes d'un même type d'information.
- Indiquer clairement l'unité de mesure pour chaque élément de données.
- Décider s'il faut ou non fournir aux répondants les données qu'ils ont déclarées antérieurement après avoir pesé les avantages et les risques éventuels en matière de qualité des données et les risques éventuels de divulgation.
- Fournir des cases à cocher « Inscrire "X" si aucun(e) » s'il faut faire la distinction entre la non-réponse partielle et les valeurs nulles déclarées.

Lignes directrices concernant l'élimination du désordre visuel

- Utiliser les diverses polices de caractère uniformément et à une seule fin dans un questionnaire.
- Regrouper les éléments de données et leurs espaces de réponse/options de réponse.
- Évaluer la nécessité de tout graphique, image ou diagramme, afin de confirmer leur utilité pour les répondants.

Lignes directrices concernant la création d'un cheminement clair

- Formater l'instrument uniformément, en tirant parti des habitudes de lecture familières.
- Indiquer clairement le début de chaque question et de chaque partie.
- Regrouper les éléments de données similaires.
- Utiliser des espaces blancs pour séparer les questions et faciliter le cheminement dans les questionnaires.
- Aligner les questions et les espaces de réponse/options de réponse.
- Utiliser de bonnes caractéristiques visuelles pour mettre l'accent sur les instructions « Passez à ».
- Informer les répondants du cheminement lorsqu'une question continue sur une autre page.

Lignes directrices concernant les instructions

- Intégrer des instructions propres aux questions dans l'instrument d'enquête là où elles sont nécessaires. Éviter de placer les instructions sur une feuille, brochure ou page Web distincte.
- Envisager de reformuler les instructions importantes sous forme de questions.
- Convertir les paragraphes narratifs en listes à puces.
- Dans la mesure du possible, utiliser une date réelle plutôt qu'un délai vague pour faire référence aux dates d'échéance.

Lignes directrices concernant les matrices

- Limiter l'utilisation de matrices. Considérer le niveau de familiarité possible des répondants avec les tableaux et les matrices avant de décider ou non de les utiliser.
- Si une matrice est nécessaire, aider les répondants à traiter l'information en réduisant le nombre d'éléments de données recueillis et en établissant un cheminement clair.

Au lieu de discuter de l'élaboration de chaque ligne directrice, nous en avons choisi cinq afin d'illustrer comment le processus décrit à la section 3 a été appliqué.

## **4.2 Processus pour la ligne directrice concernant les données déclarées antérieurement**

Les données déclarées antérieurement sont celles que les répondants ont fourni en réponse à un cycle de collecte de données antérieur et qui sont rappelées aux répondants au moment du cycle de collecte des données courant. Cette méthode est analogue à une « interview avec fourchettes de valeurs » dans le cas de questionnaires administrés par l'intervieweur. Dans le cas des questionnaires à remplir soi-même, les données déclarées antérieurement sont fournies visuellement aux répondants sur la page ou sur l'écran. Les données déclarées antérieurement sont également appelées données historiques ou données de la période précédente.

Ce sujet n'était pas abordé dans l'article original soumis au *JOS*, mais les membres de l'équipe ont estimé qu'il était important d'en discuter dans le cas des lignes directrices à l'intention de la Direction des programmes économiques, puisqu'il existe à l'interne une certaine controverse quant à l'utilité et à l'efficacité de cette méthode. La question dont l'équipe a débattu était de savoir si les lignes directrices devraient énoncer ou non que les données déclarées antérieurement devraient être fournies aux répondants.

L'argument en faveur de cette rétroaction est que la qualité des données pourrait être améliorée, parce que les répondants sont moins susceptibles de procéder à des doubles comptes d'une période à la suivante (Holberg, 2002; Hoogendoorn, 2004; Pafford, 1986). Toutefois, rappeler aux répondants les données qu'ils ont déclarées antérieurement présente des risques. Un biais de réponse peut avoir lieu, en partie parce que les répondants utilisent les données historiques pour ancrer et ajuster leurs réponses pour la période de référence courante sans consulter leurs archives (Philips et coll., 1995; Stanley et Safer, 1997; Pafford, 1988). En outre, ils pourraient ne pas apporter de correction pour les changements de structure organisationnelle, tels que les fusions et (ou) les acquisitions. Enfin, il existe un risque de divulgation accidentelle, surtout si le courrier est livré à la mauvaise adresse (Morrison et coll., 2008).

Après avoir décidé que la question devrait être abordée dans les lignes directrices, l'équipe a procédé comme suit pour élaborer la ligne directrice. D'abord, quelques membres de l'équipe ont examiné la littérature pertinente et l'ont résumée pour les autres membres de l'équipe. Ensuite, les membres de l'équipe ont rencontré des représentants de plusieurs programmes d'enquête de la Direction des programmes économiques afin de déterminer s'ils fournissaient des données historiques aux répondants et comment ils en étaient arrivés à cette décision. Les gestionnaires qui supervisent les fonctions de recherche et de méthodologie à la Direction se sont réunis pour faire des commentaires sur la ligne directrice et ses conséquences statistiques. Enfin, une ligne directrice avec texte à l'appui a été rédigée, examinée par l'équipe et intégrée dans le document sur les lignes directrices. Son énoncé était « fournir des données déclarées antérieurement aux répondants quand il existe des problèmes de forte variabilité de la réponse et des erreurs de mesure ».

Durant l'examen de toutes les lignes directrices par les cadres des niveaux supérieurs, le texte d'appui n'a suscité qu'assez peu de commentaires. À la demande de ces cadres, nous avons ajouté des renseignements supplémentaires au sujet des expériences passées concernant les données historiques dans les industries de services. Toutefois, l'énoncé proprement dit de la ligne directrice a été considéré comme étant rédigé de manière trop positive, étant donné la littérature citée dans le texte à l'appui. Par conséquent, il a été remanié afin de le rendre plus neutre, comme il suit : « Décider s'il faut ou non fournir aux répondants les données qu'ils ont déclarées antérieurement après avoir pesé les avantages et les risques éventuels en matière de qualité des données, ainsi que les risques éventuels en matière de divulgation et de sécurité. »

### 4.3 Processus pour la ligne directrice concernant les variations uniformes de la police de caractères

L'énoncé de cette ligne directrice pour la Direction des programmes économiques est resté le même que dans l'article soumis au *JOS*. Cependant, l'équipe a estimé qu'il était important d'ajouter plus de texte à l'appui. Nous avons décrit les variations de police de caractères recommandées pour les questionnaires imprimés et électroniques et ajouté de nouveaux exemples pour illustrer les points principaux. Ces variations recommandées de la police de caractère sont fondées en grande partie sur ce que font divers programmes d'enquête de la Direction, ainsi que sur des rapports non scientifiques au sujet d'éléments ayant donné de bons résultats pour les enquêtes économiques du Census Bureau. En outre, l'emplacement de la ligne directrice et du texte à l'appui dans le document a été modifié. Dans l'article soumis au *JOS*, elle était présentée isolément, vers la fin du document. Dans les lignes directrices à l'intention de la Direction des programmes économiques, elle a été placée sous la rubrique plus générale de l'élimination du désordre visuel.

Pour les questionnaires imprimés, les variations recommandées de la police de caractères ont trait à la présentation des numéros des questions dans des bulles en impression inversée, l'utilisation de polices de caractères linéales, l'impression des questions en caractères gras, des instructions en italique et des options de réponse en caractères ordinaires, l'utilisation d'une police d'au moins huit points et, éventuellement, l'impression des questions dans une taille de police plus grande que celle des instructions et des options de réponse, la désaccentuation des codes clés pour les répondants, ainsi que l'emplacement et le mode d'affichage des champs « Réservé au Census Bureau », afin qu'ils ne distraient pas les répondants.

En plus des variations recommandées de la police de caractère (décrite ci-dessus), cette ligne directrice recommande aux concepteurs d'enquête d'uniformiser le style pour des items semblables. Par exemple, s'ils choisissent d'imprimer les questions en italique plutôt qu'en gras, les questions devraient être imprimées en italique et l'italique ne devrait pas être utilisé pour mettre l'accent sur tout autre élément de l'enquête. La figure 4.3-1 donne un exemple d'utilisation uniforme des variations de polices de caractères dans un questionnaire imprimé tiré de la Survey of Residential Alterations and Repairs.

Pour les questionnaires électroniques, les variations recommandées de la police de caractères sont semblables à celles formulées pour les questionnaires imprimés en ce qui concerne les numéros des questions, l'utilisation de polices linéales, de questions en caractères gras et d'options de réponse en caractères ordinaires. Pour des raisons évidentes, les codes clés et les champs « Réservé au Census Bureau » ne sont pas pris en considération pour les questionnaires électroniques. La principale différence entre les variations de police de caractères recommandées pour les questionnaires imprimés et électroniques est que l'italique devrait être évité dans les questionnaires électroniques. Il est plutôt conseillé de donner les instructions en caractères ordinaires.

Figure 4.3-1

Exemple d'utilisation uniforme des variations de police de caractère dans un questionnaire imprimé tiré de la Survey of Residential Alterations and Repairs

Page 2

The next questions ask about the following categories of expenses:

- Additions
- Improvements and replacements to the structure
- Additions, improvements, and replacements outside the structure
- Maintenance and repairs

**5** In the months shown to the right, how much was spent on **ADDITIONS** for the entire property?

- Additions are projects that add floor space to the existing structure.
- Estimates are acceptable.

	[Month 1]	[Month 2]
Bathroom additions . . . . .	\$ .00	\$ .00
Kitchen additions . . . . .	\$ .00	\$ .00
Other rooms (includes bedrooms, sunrooms, family rooms) . . . . .	\$ .00	\$ .00
Decks and porches . . . . .	\$ .00	\$ .00
Attached garages, carports, and sheds . . . . .	\$ .00	\$ .00
Other or combination of rooms – Describe <input type="text"/>	\$ .00	\$ .00

**6** In the months shown to the right, how much was spent on **IMPROVEMENTS AND REPLACEMENTS TO THE STRUCTURE** for the entire property?

- Improvements and replacements are changes made within or on the structure.
- To the extent possible, report itemized expenditures.
- Estimates are acceptable.

	[Month 1]	[Month 2]
Plumbing fixtures and pipes (includes water heaters) . . . . .	\$ .00	\$ .00
Heating and central air conditioning . . . . .	\$ .00	\$ .00
Electrical, wiring, and lighting . . . . .	\$ .00	\$ .00
Entry/security systems . . . . .	\$ .00	\$ .00
Doors, windows, and skylights . . . . .	\$ .00	\$ .00

#### 4.4 Processus pour la ligne directrice concernant les graphiques, les images et les diagrammes

Dans l'article soumis au *JOS*, l'énoncé de cette ligne directrice est : « Éviter d'inclure des images ou d'autres graphiques qui sont inutiles. » Les membres de l'équipe ont estimé que le ton de cet énoncé était trop négatif et ont convenu qu'un ton plus positif serait préférable. Par conséquent, l'énoncé de la ligne directrice a été remplacé par « Évaluer la nécessité de tout graphique, image ou diagramme, afin de confirmer son utilité pour les répondants. » En plus de modifier le ton de la ligne directrice, le nouvel énoncé insiste aussi sur la nécessité d'obtenir la réaction des répondants en déterminant l'utilité des images et des graphiques.

Le texte à l'appui de cette ligne directrice est demeuré à peu près le même, quoique de nouveaux exemples ont été ajoutés.

#### 4.5 Processus pour la ligne directrice concernant la conversion des instructions en question

La ligne directrice originale recommandait que le concepteur d'enquêtes « envisage de reformuler les instructions importantes sous forme de questions », parce que la recherche sur l'interview cognitive menée au Census Bureau indiquait que les répondants sautent parfois les instructions, mais qu'ils ont tendance à faire attention aux questions qui sont numérotées. L'équipe a jugé que la ligne directrice était satisfaisante, mais nécessitait plus d'information. Par conséquent, un exemple illustrant comment transformer une instruction en question a été ajouté. Dans l'Annual Retail Trade Survey portant sur les grands magasins, les répondants ont pour instruction d'inclure les rayons loués et les concessions exploitées par l'entreprise à la rubrique des établissements de tiers (p. ex., rayons de chaussures dans les grands magasins ou comptoir des médicaments sur ordonnance dans les magasins d'alimentation) qui déclarent leur paye sous le numéro EIN courant de l'entreprise indiqué à l'item 1A. » Afin de convertir cette instruction en



une question, l'ordre des mots a été modifié et un point d'interrogation et des options de réponse ont été ajoutés, comme l'illustre la figure 4.5-1.

Les membres de l'équipe craignaient que les lecteurs des lignes directrices à l'intention de la Direction des programmes économiques s'inquiètent de l'accroissement du fardeau de réponse associé à la conversion des instructions en question. Ils ont décidé d'aborder la question de front dans les lignes directrices, de sorte que quelques paragraphes ont été rédigés et intégrés dans le document. Plus tard, en réponse aux commentaires des examinateurs, les paragraphes ont été renforcés. Essentiellement, ceux-ci indiquent que, durant la conception d'un questionnaire, il peut être nécessaire de trouver le juste équilibre entre le fardeau (perçu) de questions supplémentaires et l'amélioration de la qualité des données. Nous avons également souligné que, selon le U.S. Office of Management and Budget, le nombre de questions auxquelles les participants aux enquêtes répondent n'est pas le seul déterminant du fardeau de réponse; le temps passé à lire les instructions et à rassembler les données sont d'autres facteurs. Donc, il n'est pas nécessairement vrai que l'ajout de questions augmentera le fardeau de réponse.

**Figure 4.5-1**

**Un exemple non testé d'une instruction qui a été convertie en question, tiré de l'Annual Retail Trade Survey**

Votre entreprise exploite-t-elle des rayons loués ou des concessions de vente au détail dans des établissements de tiers qui déclarent leur paye sous l'EIN de votre entreprise, indiqué dans [insérer le numéro de la question] (p. ex., rayons de chaussures dans les grands magasins ou comptoir de médicaments sur ordonnance dans les magasins d'alimentation)?

- Oui – Inclure les données pour ces installations dans le présent rapport.  
 Non

#### **4.6 Processus pour la ligne directrice concernant l'information sur le traitement dans les questions de type matrice**

Une matrice consiste à présenter les questions aux répondants dans le contexte d'un tableau et est « un moyen d'économiser de l'espace en réduisant le nombre de fois qu'une question est posée ou d'éviter les questions répétitives au sujet d'items semblables » (Hunter et coll., 2005). Si elles sont efficaces pour ce qui est de l'espace utilisé sur une page, les matrices sont fastidieuses en ce qui concerne le processus cognitif requis de la part des répondants. Cela tient principalement au fait que ceux-ci doivent garder à l'esprit simultanément plusieurs éléments d'information – basés sur les titres des lignes et des colonnes, ainsi que sur l'information et les instructions connexes – pour fournir leurs réponses (Morrison et coll., 2008). Essentiellement, chaque case d'une matrice représente une question individuelle. Ainsi, une matrice comportant 6 colonnes et 7 lignes équivaut à 42 questions.

La ligne directrice figurant dans le manuscrit soumis au *JOS* recommandait aux concepteurs de questionnaires de « se servir de lignes et d'espaces pour aider les répondants à traiter l'information verticalement et horizontalement comme il est requis pour remplir la matrice ». Les membres de l'équipe ont estimé que la ligne directrice était satisfaisante telle qu'elle était rédigée, mais que le texte à l'appui nécessitait plus d'explications et d'exemples. Ces changements ont été faits. Cependant, quand les lignes directrices ont été soumises à l'examen de la haute direction, celle-ci a indiqué à l'équipe que le texte de la ligne directrice était trop contraignant étant donné le contenu du texte à l'appui, qui ne parlait pas simplement de l'utilisation de lignes et d'espaces mais aussi d'autres éléments. Par conséquent, l'équipe a révisé la ligne directrice de la façon suivante : « Si une matrice est nécessaire, aider les répondants à traiter l'information en réduisant le nombre d'éléments de données recueillis et en établissant un cheminement clair. » L'énoncé révisé tenait compte du commentaire formulé par la haute direction, mais faisait aussi référence à des sujets abordés plus haut dans le document (c.-à-d., un cheminement clair).

### **5. Prochaines étapes**

Maintenant que les lignes directrices sont achevées, elles sont affichées sur le site intranet de la Direction des programmes économiques, où tous les employés peuvent les consulter. La prochaine étape est la mise en œuvre.

Nous nous attendons à ce qu'elle pose des défis, puisque les lignes directrices sont exactement cela, c'est-à-dire des lignes directrices. Il ne s'agit pas de normes et elles ne sont pas destinées à être appliquées unilatéralement dans toutes les enquêtes. Leur interprétation peut varier et la façon dont elles sont appliquées à une enquête ne donnera pas forcément d'aussi bons résultats que dans le cas d'une autre enquête.

Par conséquent, il est nécessaire d'offrir aux employés du Census Bureau une formation en conception de questionnaires. Un nouveau cours à l'interne sur la conception des questionnaires est élaboré à l'heure actuelle. Il mettra l'accent sur les outils de conception de questionnaires qui sont disponibles. En principe, cela devrait faciliter la mise en œuvre des lignes directrices en les portant à l'attention des employés qui ont la responsabilité de concevoir les questionnaires.

Ces lignes directrices se veulent un « document vivant ». À mesure que plus d'information au sujet de la conception des questionnaires sera disponible, elles seront examinées, révisées, et mises à jour. Toutefois, en dernière analyse, les lignes directrices doivent inciter les programmes d'enquête à réfléchir de manière plus critique à leurs questionnaires quand ils les conçoivent ou les révisent.

## 6. Remerciements

Je tiens vivement à souligner le dur labeur des membres de l'équipe d'examen des lignes directrices pour la conception de questionnaires qui ont diligemment examiné, révisé et transformé les lignes directrices originales en un document mieux adapté aux employés de la Direction des programmes économiques. Il s'agit de James Burton, Anthony Caruso, Kerstin K. Edwards, Diane Harley, Carlos Hough, Richard Hough, Barbara A. Lazirko, Sheila Proudfoot et Samantha Stokes.

Je tiens aussi à remercier Diane Willimack, Rita Petroni, Sheila Proudfoot, James Burton et Samantha Stokes qui ont examiné le présent article et formulé des commentaires constructifs.

## Bibliographie

- Holmberg, A. (2002). Pre-printing Effects in Official Statistics, an Experimental Study, *International Conference on Questionnaire Development, Evaluation, and Testing Methods*, Charleston, SC, É.-U.
- Hoogendoorn, A.W. (2004). A Questionnaire Design for Dependent Interviewing that Addresses the Problem of Cognitive Satisficing, *Journal of Official Statistics*, 20, 219-232.
- Hunter, J.E., Redline, C., Morrison, R.L., Willimack, D.K., et Sangster, R., (2005). Broadening the Horizons of Q-Bank: Expanding the Framework to Encompass Self-Administered and Establishment Surveys. *Proceedings of the Section on Government Statistics*, American Statistical Association, 1171-1182
- Morrison, R.L. (2007). Towards the Development of Establishment Survey Questionnaire Design Guidelines at the U.S. Census Bureau. *Proceedings of the Third International Conference on Establishment Surveys*, American Statistical Association.
- Morrison, R.L., Dillman, D.A. et Christian, L.M. (à paraître). Questionnaire Design Guidelines for Establishment Surveys, *Journal of Official Statistics*.
- Morrison, R.L., Stokes, S.L., Burton, J., Caruso, A., Edwards, K.K., Harley, D., Hough, C., Hough, R., Lazirko, B.A. et Proudfoot, S. (2008). *Economic Directorate Guidelines on Questionnaire Design*. Washington, DC: U.S. Census Bureau.
- Pafford, B. (1988). The Influence of Using Previous Survey Data in the 1986 April ISP Grain Stocks Survey. NASS Research Report Number SRB-88-01. United States Department of Agriculture, National Agriculture Statistics Service, Research and Applications Division.

- Pafford, B. (1986). Response Errors in NASS Surveys: The Effect of Using Previous Survey Data in the 1985 California Fall Acreage and Production Survey. NASS Staff Report Number SF&SRB 86-99. United States Department of Agriculture, National Agricultural Statistics Service, Statistical Research Division.
- Phillips, J.M., Mitra, A., Knapp, G., Simon, A., Temperly, S. et Lakner. E. (1995). The Determinants of Acquiescence to Preprinted Information on Survey Instruments, *Proceedings of the Survey Methods Research Section*, American Statistical Association, 1169-1171.
- Stanley, J.S. et Safer, M.A. (1997). The Effect of Providing Previous Reports on Current Reports of Cattle Inventories. *Proceedings of the Survey Research Methods Section*, American Statistical Association, 875-880.