

Article

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

Comment élaborer des enquêtes-entreprises de façon continue dans un modèle cyclique

par Helena Bäckström et Pia Hartwig

2009



Comment élaborer des enquêtes-entreprises de façon continue dans un modèle cyclique

Helena Bäckström et Pia Hartwig¹

Résumé

Dans un certain sens, un questionnaire n'est jamais achevé. Les résultats des essais, les paradoxes et les constatations émanant des travaux de recherche fournissent constamment des raisons de le mettre à jour et de l'améliorer. En outre, les établissements évoluent au cours du temps et les questions doivent être modifiées en conséquence. Dans la réalité, toutefois, il n'en est pas toujours ainsi. Statistics Sweden compte plusieurs exemples de questionnaires qui ont rarement été améliorés après avoir été conçus. Néanmoins, nous essayons à l'heure actuelle de passer, pour la conception des questionnaires, d'une perspective linéaire à une perspective cyclique. Nous élaborons un modèle cyclique permettant d'améliorer continuellement les questionnaires en plusieurs cycles. Le présent article décrit ce modèle et la façon dont nous l'utilisons.

Mots clés : Enquêtes-entreprises, normalisation, modèle cyclique, compte rendu du personnel chargé de la vérification, lignes directrices, méthodes cognitives, qualité des données.

1. Introduction

1.1 Enquêtes-entreprises à Statistics Sweden

Statistics Sweden réalise environ 100 enquêtes-entreprises par an. La plupart sont des enquêtes annuelles, trimestrielles ou mensuelles. Aujourd'hui, nous effectuons des enquêtes avec questionnaires imprimés ainsi que des enquêtes en ligne, mais le nombre de ces dernières augmente.

Le gouvernement a posé certains défis et fait certaines demandes à Statistics Sweden concernant ses enquêtes-entreprises. L'une est d'étendre les statistiques économiques, et l'autre, d'en améliorer la qualité. Parallèlement, nous devons réduire de 25 % sur une période de quatre ans le coût imposé aux répondants. Enfin, nous devons réduire considérablement le nombre de vérifications effectuées. Statistics Sweden procède à des vérifications sélectives.

1.2 Quels sont les efforts requis?

L'une de nos stratégies en vue d'atteindre les objectifs susmentionnés consiste à normaliser les questionnaires en suivant des lignes directrices concernant la conception visuelle de l'instrument et la façon de rédiger les questions. L'avantage de la normalisation de la conception visuelle est que le répondant se familiarise avec la présentation du questionnaire et apprend comment l'utiliser, quelle que soit l'enquête à laquelle il participe. Les normes sont fondées sur la connaissance de la conception de questionnaires. Grâce à l'établissement de ces normes, nous pouvons consacrer moins de temps aux problèmes de conception et davantage à ceux concernant le domaine spécialisé.

Une autre stratégie consiste à appliquer un modèle qui nous permet d'évaluer de manière systématique nos enquêtes permanentes. Les évaluations ne doivent pas être fondées simplement sur des opinions ou des soupçons, mais sur des investigations qualitatives et quantitatives.

¹Helena Bäckström, Statistics Sweden, Box 24 300, Stockholm, Sweden, 104 51, helena.backstrom@scb.se;
Pia Hartwig, Statistics Sweden, Örebro, Sweden, 701 89, pia.hartwig@scb.se

2. Le modèle cyclique

Auparavant, nous examinons nos enquêtes de manière linéaire. Cette approche avait pour inconvénient l'absence des processus de rétroaction et d'amélioration qui font la force du modèle cyclique. Le fait que le modèle est cyclique plutôt que linéaire nous permet d'adapter continuellement nos enquêtes en fonction des besoins des répondants et de leur aptitude à fournir l'information. En outre, le modèle offre de meilleures conditions pour une évaluation efficace.

2.1 Définition de l'enquête

La première étape du modèle cyclique est la « définition de l'enquête ». Lorsque l'on commence à concevoir une nouvelle enquête, il est important de définir d'abord les concepts et de les traduire en mesures et en questions. Ensuite, il faut choisir le mode de collecte des données, la population cible et l'échantillon, et décider à qui envoyer le questionnaire au sein des entreprises.

Dans le cas d'une enquête existante, il n'est habituellement pas nécessaire de redéfinir toute l'enquête. Cependant, certains éléments pourraient devoir être modifiés ou ajustés avant la collecte suivante de données. Par exemple :

- Faut-il ajouter ou supprimer des questions?
- Faut-il utiliser des questionnaires distincts pour différents répondants afin d'éviter de trop longs questionnaires?
- Faut-il offrir un questionnaire en ligne seulement pour commencer, et réserver le questionnaire imprimé pour le premier rappel?

2.2 Conception du questionnaire

La conception des questions est associée de près à la qualité des données, au fardeau de réponse, au volume des vérifications, ainsi qu'aux conclusions tirées de l'étude. La conception visuelle a également une incidence sur les réponses et le fardeau. Nous avons donc établi des lignes directrices et des normes concernant la conception et la disposition du questionnaire. En appliquant ces normes, nous visons à améliorer la qualité des données et à réduire le nombre de vérifications et le fardeau de réponse.

Un exemple d'enquête pour laquelle nous avons modifié la disposition du questionnaire en fonction de nos normes est « Statistiques sur les salaires ». Il s'agit d'une enquête annuelle conçue pour recueillir des renseignements sur les employés des entreprises. Elle comprend des variables telles que la profession, le salaire, le nombre d'heures de travail et les remboursements. Les données sur toutes les variables sont recueillies pour chaque employé (cas par cas), une ligne par employé.

Figure 2.2-1
Ancien questionnaire « Statistiques sur les salaires »

SCB Statistiska centralbyrån
Statistiska byråen

Lönestrukturstatistik privat sektor (AM/SLP) Frågorna avser perioden 1 - 30 september 2007

Löneredovisning - individer

CFAR nr + Z

sid 1

Organisationsnummer:

FÅR 1 Ange personnummer	FÅR 2 Vilken SSVK-kod (yrkeskod) har personen?	FÅR 3 Vilken yrkesbenämning har personen? Behöver inte fyllas i om SSVK angetts.	FÅR 4 Vilken personalkategori tillhör personen, arbetare eller övrig?	FÅR 5 Vilken löneform har personen?	FÅR 14 Arbetslöst? Se instruktion					
FÅR 6 Vilken överenskommen fast månads-, vecko- eller timlön har personen?	FÅR 7 Vilken överenskommen veckoarbetstid har personen?	FÅR 8 Vilken av veckoarbetstiden för motsvarande helårsanställd?	FÅR 9 Hur många timmar arbetade personen, inkl mer- & overtid (ej jourtid) i september?	FÅR 10 A Hur många timmar var betalda men- eller overtidstimmar? Heltal	FÅR 10 B Hur mycket betalades ut totalt i overtids- tillägg (exkl grundlön) i september? Behöver ej redovisas 2007	FÅR 10 C Hur mycket betalades ut totalt i overtids- merlönesättning (inkl grundlön) i september?	FÅR 11 Hur mycket betalades ut totalt i rörlig lön för september? T.ex. provisor, skönt	FÅR 12 Hur mycket betalades ut totalt i rörlig lön för september? T.ex. OB, skift	FÅR 13 Hur stort var värdet av förmåner samt ersättningen för -jour, beredskap, värdnad och restid utöver ordinarie arbetstid?	FÅR 14 Arbetslöst? Se instruktion

1 Personnummer (10 siffror)	2 SSVK	3 Yrkesbenämning	4 Personalkat. <input type="checkbox"/> Arb. <input type="checkbox"/> Övrig	5 Löneform <input type="checkbox"/> Månad <input type="checkbox"/> Vecka <input type="checkbox"/> Timme	14 Arbetslöst
6 Överenskommen lön	7 Arbetstid exkl.	8 Arbetstid för heltid	9 Arbetstid timmar	10a Mer-, övertid	10b Overtidstillägg
					XXXXXXX

1 Personnummer (10 siffror)	2 SSVK	3 Yrkesbenämning	4 Personalkat. <input type="checkbox"/> Arb. <input type="checkbox"/> Övrig	5 Löneform <input type="checkbox"/> Månad <input type="checkbox"/> Vecka <input type="checkbox"/> Timme	14 Arbetslöst
6 Överenskommen lön	7 Arbetstid exkl.	8 Arbetstid för heltid	9 Arbetstid timmar	10a Mer-, övertid	10b Overtidstillägg
					XXXXXXX

1 Personnummer (10 siffror)	2 SSVK	3 Yrkesbenämning	4 Personalkat. <input type="checkbox"/> Arb. <input type="checkbox"/> Övrig	5 Löneform <input type="checkbox"/> Månad <input type="checkbox"/> Vecka <input type="checkbox"/> Timme	14 Arbetslöst
6 Överenskommen lön	7 Arbetstid exkl.	8 Arbetstid för heltid	9 Arbetstid timmar	10a Mer-, övertid	10b Overtidstillägg
					XXXXXXX

1 Personnummer (10 siffror)	2 SSVK	3 Yrkesbenämning	4 Personalkat. <input type="checkbox"/> Arb. <input type="checkbox"/> Övrig	5 Löneform <input type="checkbox"/> Månad <input type="checkbox"/> Vecka <input type="checkbox"/> Timme	14 Arbetslöst
6 Överenskommen lön	7 Arbetstid exkl.	8 Arbetstid för heltid	9 Arbetstid timmar	10a Mer-, övertid	10b Overtidstillägg
					XXXXXXX

Le questionnaire a peu changé depuis le lancement de l'enquête durant les années 70. Pour contourner les problèmes qu'il a posés au fil des ans, nous avons modifié la vérification, à la fois la vérification manuelle et le système de vérification, plutôt que le questionnaire proprement dit.

Voici certains problèmes que posait l'ancien questionnaire :

- Les cases des questions et des réponses étaient séparées, si bien que le répondant avait de la difficulté à naviguer dans le questionnaire.
- Les mêmes questionnaires sont envoyés tous les ans, alors qu'il n'est pas nécessaire de répondre à toutes les questions chaque année. Comme les questions auxquelles il ne faut pas répondre ne peuvent pas être supprimées à cause de problèmes de mise en page, elles sont grisées. Cela les fait ressortir plus que celles auxquelles il faut répondre, ce qui prête à confusion.

À la suite d'un examen, nous avons conclu qu'une modification de la disposition du questionnaire permettrait de résoudre ces problèmes. Ces changements pourraient accroître le taux de réponse, réduire le fardeau de réponse et rendre le processus de production plus efficace.

Figure 2.2-2
Nouveau questionnaire « Statistiques sur les salaires »

Lönestrukturstatistik privat sektor (AM/SLP) + **Löneredovisning - individer** +

Företagsnamn: _____ Organisationsnummer: _____

+ Arbetsställe _____ CFAR-nr: _____ 0 **I**

Frågorna avser perioden 1 - 30 september 2007

	Individuppgifter	Individuppgifter
1. Fyll i personnummer <i>Fylls i med 10 siffror</i>	_____ - _____	_____ - _____
2. Vilken SSYK-kod (yrkeskod) har personen?	_____	_____
3. Ange yrket eller beskriv personens arbetsuppgifter. <i>Behöver endast anges om SSYK-kod inte är ifyllt</i>	_____	_____
4. Vilken personalkategori tillhör personen?	<input type="checkbox"/> Arbetare <input type="checkbox"/> Övriga	<input type="checkbox"/> Arbetare <input type="checkbox"/> Övriga
5. Vilken löneform har personen?	<input type="checkbox"/> Månadslön <input type="checkbox"/> Veckolön <input type="checkbox"/> Timlön	<input type="checkbox"/> Månadslön <input type="checkbox"/> Veckolön <input type="checkbox"/> Timlön
6. Vilken överenskommen fast bruttolön (månads-, vecko- eller timlön) har personen?	_____ kr _____ öre	_____ kr _____ öre
7. Vilken överenskommen veckoarbetstid har personen? <i>Fyll i timmar med 2 decimaler</i>	_____ tim / vecka	_____ tim / vecka
8. Vilken är veckoarbetslönen för motsvarande heltidstjänst? <i>Fyll i timmar med 2 decimaler</i>	_____ tim / vecka	_____ tim / vecka
9. Hur många timmar arbetade personen i september? <i>Räkna med mer- & övertid</i>	_____ timmar i september	_____ timmar i september
10. Hur många timmar var betalda mer- eller övertidstimmar? <i>Ange hela timmar</i>	_____ timmar i september	_____ timmar i september
11. Hur mycket betalades ut totalt i rörlig lön för september? <i>Ex. provision, ackord</i>	_____ kr	_____ kr
12. Hur mycket betalades ut totalt i form av tillägg för september? <i>Ex. OB, skift. Räkna inte med grundlön.</i>	_____ kr	_____ kr
13. Hur stort var värdet av förmåner samt ersättningen för jour, beredskap, väntetid och restid utanför ordinarie arbetstid i september?	_____ kr	_____ kr
14. Vilken kod gäller för arbetsplatsart? <i>Se instruktionen</i>	_____	_____

+ **SCB** Statistiska centralbyrån Statistics Sweden sid 1 Var god vänd → +

Voici certains changements figurant dans le nouveau questionnaire :

- Nous sommes passés d'une mise en page par ligne et à une mise en page par colonne. Les questions et les instructions se trouvent près des cases de réponse. La disposition est meilleure et il est plus facile de voir quelle information nous voulons que le répondant fournisse. La navigation est plus facile.
- Les cases de réponse sont plus claires et adaptées au nombre attendu de chiffres pour chaque question, ce qui aide le répondant à reconnaître ce que nous voulons qu'il inscrive.

2.3 Mise à l'essai

Afin de savoir si les changements portent fruit ou non, il faut mettre le questionnaire à l'essai. Toutes les enquêtes bénéficient d'une ou de plusieurs séries d'essais.

Nous appliquons diverses méthodes, séparément ou conjointement. Les méthodes que nous utilisons sont les suivantes :

- Examen par des experts – L'un des objectifs est de déterminer si les questions permettent de recueillir l'information souhaitée. Un autre est de découvrir les problèmes éventuels et de les corriger en conformité avec les lignes directrices concernant la conception du questionnaire. Durant cet examen, le questionnaire est passé en revue systématiquement par des experts en conception de questionnaires. Cet examen ne comprend la participation d'aucun répondant et doit donc être conjugué à une autre méthode.

- Interviews cognitives – Cette méthode met l’accent sur le processus de réponse. L’interview cognitive est utilisée pour étudier comment les répondants interprètent et comprennent les questions. Elle fournit aussi des renseignements sur la façon dont le répondant extrait la réponse (de leur mémoire ou d’archives) et l’adaptent aux options de réponse présentées dans le questionnaire.
- Interviews en profondeur – Elles sont utilisées principalement pour étudier comment les répondants définissent le sujet étudié et y réfléchissent (par exemple, termes et concepts). Ce genre de renseignements est précieux quand il faut rédiger les questions. Les interviews en profondeur peuvent aussi être utilisées à des fins d’évaluation.
- Groupes de discussion – Il s’agit d’une discussion de groupe sur un sujet donné. La méthode a pour objectif d’étudier les expériences et les opinions des gens ou les difficultés qu’ils éprouvent. Elle est excellente si le sujet est complexe. Elle peut également être utilisée à des fins d’évaluation.
- Compte rendu – Il s’agit d’une méthode qualitative destinée à recueillir des renseignements sur les expériences d’un groupe concernant une enquête particulière. Le but est de découvrir les questions qui sont problématiques, les indicateurs d’erreur et les causes éventuelles des problèmes et des réactions des répondants.
- Essais de convivialité – Cette méthode porte principalement sur les caractéristiques visuelles des questionnaires, comme par exemple l’interface, plutôt que sur le contenu des questions. Par exemple, elle permet de voir si les répondants trouvent les liens ou les boutons pour continuer à répondre au questionnaire, ou s’ils remarquent les instructions. Nous procédons à des essais de convivialité principalement pour les questionnaires en ligne.
- Expériences – Le but est d’évaluer l’influence exercée par un facteur sur un autre. Par exemple, la façon dont une question influe sur le taux de réponse comparativement à une autre question. Contrairement aux autres méthodes décrites ici, l’expérience est une méthode quantitative qui pourrait, par conséquent, être considérée comme plus précise.
- Inventaire – L’inventaire est une méthode qui permet de comprendre comment les gens conceptualisent, groupent et décrivent divers objets. La séance d’inventaire doit aussi inclure un compte rendu durant lequel le sujet peut décrire les groupes qu’il a formés. L’exercice d’inventaire peut avoir lieu dans le cadre de groupes de discussion ou d’interviews individuelles.

2.4 Collecte des données

Après la mise à l’essai et la révision vient le moment de la collecte des données.

Durant la collecte des données, il convient de recueillir des parodonnées qui permettront de faire des évaluations par après. Cela vaut aussi bien pour les questionnaires en ligne que pour les questionnaires imprimés. Il est important de prévoir, avant la collecte des données, quel genre de parodonnées il est nécessaire de recueillir.

2.5 Évaluation

Le processus de collecte des données doit être évalué après chaque cycle. À Statistics Sweden, la politique concernant la qualité est que les décisions doivent être prises en se fondant sur des faits et des données, et non sur des opinions. Cela s’applique à tous les processus de production. Les faits et les données peuvent être quantitatifs ou qualitatifs ou une combinaison des deux.

Les parodonnées sont des données quantitatives qui décrivent un processus. Les enquêtes en ligne ont ouvert de nouvelles possibilités de recueillir et de mémoriser automatiquement ce genre d’information sans accroître le fardeau de réponse.

Un autre moyen de recueillir des données quantitatives consiste à effectuer des expériences intégrées. Cette méthode est celle que nous avons adoptée pour évaluer le questionnaire « Statistiques sur les salaires » (voir les figures 2.2-1 et 2.2-2 plus haut). En tout, 20 % des membres de l'échantillon ont reçu la nouvelle version du questionnaire. L'objectif était de déterminer si le nouveau questionnaire réduisait la non-réponse partielle. Nous avons choisi sept variables pour les comparaisons. Nous voulions également savoir si la nouvelle version du questionnaire réduisait le nombre de vérifications manuelles requises. Pour ces sept variables, la non-réponse partielle était significativement plus faible dans le cas des entreprises qui avaient reçu la nouvelle version du questionnaire que de celles qui avaient reçu l'ancienne. Le volume des vérifications manuelles était également réduit. Par conséquent, nous avons recommandé d'appliquer la nouvelle version et, à l'occasion de l'enquête de 2008, elle a été envoyée à toutes les entreprises.

2.5.1 Comptes rendus par les employés chargés de la vérification

Le compte rendu fait par les employés chargés de la vérification est un exemple de méthode qualitative. De biens des façons, elle est semblable à un groupe de discussion. Les employés chargés de la vérification qui sont affectés à une enquête particulière se réunissent et discutent de leurs expériences. Le but est de découvrir les questions qui sont problématiques et le genre d'indicateurs d'erreur qui apparaissent dans le processus de vérification. En outre, le compte rendu peut fournir des renseignements sur la façon dont les répondants comprennent les questions et pourquoi celles-ci posent des problèmes.

Les comptes rendus sont dirigés par un animateur qui doit examiner préalablement le questionnaire, la lettre d'introduction et les instructions et prendre des notes. Il doit aussi interviewer le gestionnaire de l'enquête pour se familiariser avec cette dernière. Pour s'assurer que tous les aspects requis seront abordés dans le compte rendu, l'animateur utilise un guide de compte rendu dont la structure peut varier. Si l'on souhaite une discussion structurée, il convient de poser plus de questions spécifiques aux participants. Pendant les séances de compte rendu, les participants discutent du questionnaire. Les séances comportent deux volets. Durant le premier, les employés chargés de la vérification discutent librement et spontanément de leurs expériences. Durant le second, l'animateur pose des questions plus structurées au sujet des diverses variables.

Les avantages des comptes rendus des employés chargés de la vérification sont les suivants :

- Ils fournissent une grande quantité d'information à un coût minimal.
- Les employés peuvent indiquer à quels endroits dans le questionnaire se trouvent les problèmes.
- Les employés ont souvent des idées quant aux causes des erreurs.

Les employés chargés de la vérification possèdent des connaissances très précieuses qu'il convient d'utiliser. Nous recommandons de conjuguer les comptes rendus des employés chargés de la vérification à des examens par des experts et à des interviews cognitives, par exemple. Un compte rendu pourrait aussi fournir de bons renseignements sur la façon dont il convient de concevoir le protocole d'essai.

2.6 Nouvelle vague

Une nouvelle vague signifie que les résultats des évaluations doivent être appliqués à la vague d'enquête suivante. Puis, le cycle recommence et l'on doit de nouveau procéder à toutes les étapes.

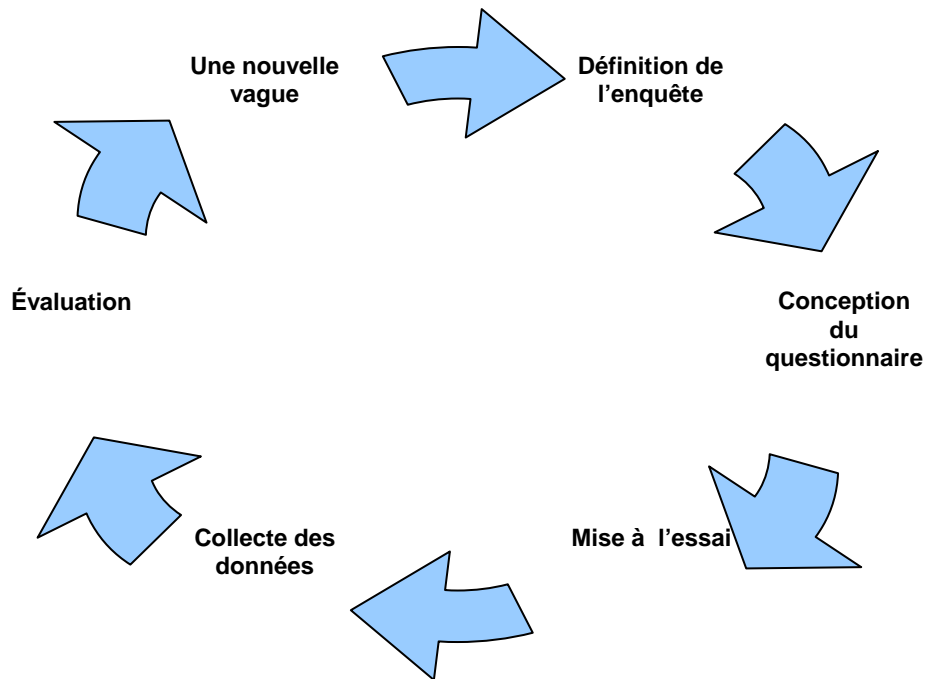
3. Sommaire

En résumé, les objectifs de Statistics Sweden sont les suivants :

- Étendre les statistiques économiques
- Améliorer les statistiques économiques
- Réduire le fardeau de réponse
- Réduire le volume des vérifications

Nous sommes d'avis que le modèle cyclique est la clé de la réalisation de ces objectifs.

Figure 3-1
Modèle cyclique



Bibliographie

SCB (2007), Riktlinjer för design av frågor och instruktioner och mallar för layout i företagsundersökningar, rapport inédit, Örebro, Suède: Statistics Sweden