

Contribution associée

DE LA CONCEPTION A L'EXPLOITATION : LA QUALITÉ DANS LES ENQUÊTES.

Daniel VERGER (*)

(*) INSEE, DSDS

La qualité d'ensemble d'une enquête auprès des ménages est particulièrement difficile à mesurer : les tests, les calculs de variance, les opérations méthodologiques diverses ne fournissent que des éclairages partiels, généralement utiles mais parfois trompeurs. La présente réflexion vise néanmoins une approche globale, incluant tous les maillons de la chaîne des tâches constitutives d'une enquête. Même si, dans ce domaine, on ne peut que constater l'extrême rareté des résultats généraux, elle prétend fournir quelques règles à suivre, ébauche d'un «manuel des bonnes pratiques» pour concepteur d'enquêtes. L'expérience acquise par l'auteur en tant qu'expert auprès du Comité du Label, dans sa formation Ménages, jointe à celle acquise au cours d'un (long) passé de concepteur, a fourni les exemples, parfois anecdotiques mais néanmoins éclairants, qui illustrent le propos.

Même si des défauts apparaissent souvent dès la phase initiale de l'échantillonnage (problèmes de qualité des bases de tirage...), c'est surtout le questionnaire lui-même et la façon dont la collecte est conduite qui sont à l'origine des problèmes les plus graves et les plus difficiles à mesurer. Face à une véritable quadrature du cercle (produire un questionnaire précis mais court et intelligible par tous), le concepteur, confronté à une interaction enquêteur-enquêté, essentielle dans la qualité finale mais complexe, malaisée à réduire en formule et même simplement à analyser, tombe encore trop fréquemment dans un certain nombre de travers.

Parmi les pièges qui le guettent, on peut en citer deux, choisis parmi les plus répandus et les plus dangereux. Le premier réside dans l'usage de concepts mal définis, d'autant plus pernicieux qu'ils se cachent derrière des mots du langage courant, que chacun comprend, mais avec un sens qui lui est propre. Le second consiste à rejeter sur le ménage la charge de totalisations que l'on ne veut pas

prendre la peine et le temps de décomposer. Les phases en aval de la collecte (saisie, chiffrement, calage et redressement pour non-réponse partielle, traitement des valeurs extrêmes et imputations, exploitation) peuvent aussi être à l'origine de défauts de qualité entachant le résultat final.

Le cas particulier de l'enquête internationale sur la littéracie, dont les résultats ont naguère soulevé d'intenses polémiques en France, illustre bien comment le cumul de défauts à chaque étape conduit à un résultat absurde.