

Exemple enquête par questionnaire

La formation des enquêteurs locaux et le rôle de la supervision durant la réalisation d'une enquête par questionnaire

Les observations ci-après sont tirées de la mission de test d'outils d'évaluation. Cette mission a été organisée parallèlement à l'évaluation pays menée par la Commission au Bénin du 18 août au 5 septembre 2004.

Deux enquêtes par questionnaire fermé auprès des ménages et des usagers de centres de santé ont été mises en oeuvre par une équipe locale d'enquêteur sur trois départements du sud du Bénin (Mono, Atlantique et Ouémé), ainsi qu'une enquête par questionnaire ouvert. Elles ont mobilisé 12 équipes locales, chacune constituées de 3 membres.

1. LA FORMATION DES ENQUÊTEURS

1.1. Les pré-requis

La formation des enquêteurs a totalement été prise en charge par le centre d'études local. Elle s'est déroulée sur deux journées, et a débouché sur une mise en situation avec le test du questionnaire sur le terrain.

Tout au long de la formation, le formateur n'a pas voulu dévoiler la composition finale des équipes ; il s'est borné à mentionner le département d'affectation des enquêteurs. Ceci lui a permis de vérifier le comportement de chaque enquêteur et de se laisser la possibilité de « dégrader » un enquêteur prévu pour être chef d'équipe, et vice-versa.

Par exemple, grâce à sa très grande expérience des techniques d'animation et de l'administration de questionnaires fermé au sein du centre d'études, un enquêteur a été pressenti pour être chef d'équipe. Il n'a cependant pas été retenu à cause de sa timidité durant les simulations.

1.2. Les supports mis à la disposition du formateur

Dès la séance de formation des enquêteurs, l'équipe test a fourni au formateur les supports nécessaires à l'enquête afin qu'ils se familiarisent avec la thématique abordée. Ces supports se sont composés des questionnaires à questions ouvertes, des questionnaires fermés, du bordereau de dénombrement des ménages et de la grille d'observation.

1.2.1. Les questionnaires à questions ouvertes

6 questionnaires ouverts ont été conçus par l'équipe test, correspondant aux populations cibles:

- les chef d'arrondissement/quartiers/village ou COGEA/COGEC ;
- les agents de santé ;
- les membres de Comité de Santé de la Zone Sanitaire et de l'Equipe d'Encadrement de la Zone Sanitaire ;

- les membres de Comité Départemental de suivi, d'exécution et d'évaluation des programmes du secteur de santé ;
- les mutuelles de santé ;
- les responsables des officines et vendeuses ambulantes de médicaments.

Ces questionnaires ouverts ont servi de base à des questionnaires à questions ouvertes. Ils ont été divisés en 3 parties : un groupe de questions d'identification, des questions rédigées permettant de connaître le fonctionnement du centre de santé cible, et 2 questions sondant la visibilité du répondant sur les programmes d'appui internationaux dans le secteur de la santé et sur la politique publique de santé au Bénin.

1.2.2. Les questionnaires

2 types de questionnaire ont été conçus, un concernant les ménages, et un autre les usagers de centres de santé. Ils se sont distingués des questionnaires ouverts par des questions essentiellement fermées. Le premier type de questionnaire a comporté 10 pages (soit 342 questions), le deuxième 7 (235 questions). Tout a été explicitement écrit, y compris la présentation de l'enquêteur auprès de l'enquêté.

1.2.3. Le bordereau de dénombrement

Le bordereau de dénombrement des ménages a permis de retracer fidèlement l'activité des enquêteurs en les obligeant à noter la manière dont ils ont appliqué la technique des pas pour choisir les ménages, et à consigner toutes les indications concernant les ménages interrogés. Sur chaque ligne, les enquêteurs ont enregistré les informations relatives à la localisation de chaque ménage identifié sur le terrain, indexé le ménage échantillon, et consigné si nécessaire les rendez-vous.

1.2.4. La grille d'observation

Elle a fourni aux enquêteurs les grandes lignes des observations à faire au cours de leurs entretiens, concernant les aspects généraux du centre, les réactions des répondants et les comportements des agents du centre vis-à-vis des usagers.

1.3. Le déroulement de la formation

1.3.1. Le premier jour

Une séance introductive a été organisée la matinée. Elle a pris la forme d'une rétro-projection précisant les éléments de structuration de l'enquête : la problématique, les objectifs, les résultats attendus, les procédures à suivre et les modalités pratiques (telles que le nombre de jours de formation et de pré-test, et le montant des per diem). Le rythme de la projection a été lent, afin de faciliter la prise de notes des enquêteurs et de leur permettre de réagir en cas d'incompréhension ou besoin de précision. Cette lecture approfondie a pris toute une matinée et une partie de l'après-midi. Cette séance a aussi été consacrée aux consignes concernant les grilles d'observation et la façon de solliciter auprès des agents des centres de santé une visite de leurs locaux.

Le formateur a ensuite organisé une simulation des questionnaires ouverts et des grilles d'observation en répartissant les enquêteurs en 3 groupes dans 3 salles différentes (symbolisant les 3 départements sur lesquels porta l'enquête). Ne pouvant superviser les 3 groupes seul, le formateur a décidé de nommer 3 personnes coordinateurs/trices de

département. En réalité, son but était de tester les capacités d'encadrement de ces personnes, pressenties pour être chef d'équipe.

L'atelier de simulation a duré une heure et s'est déroulée en Français et en langues locales. Un premier binôme d'enquêteurs s'est mis en situation devant tout le groupe, un jouant le rôle de l'enquêteur et l'autre de l'enquêté. Ont suivi les réactions de l'assemblée, consignées par le coordinateur. Ce dernier a aussi été responsable de la restitution orale du compte-rendu de l'atelier devant le formateur à la fin de la séance. L'ensemble des réactions consignées a été pris en compte dans la rédaction finale des manuels d'instruction. Ce processus a été répété pour chaque questionnaire ouvert.

1.3.2. Le deuxième jour

Le deuxième jour a débuté par une ultime mise au point sur les questionnaires ouverts et s'est poursuivi par l'étude des questionnaires fermés. L'étude du contenu a été nettement plus longue que pour celle des questionnaires ouverts.

L'après-midi s'est déroulée de la même manière que la veille pour les questionnaires ouverts à la différence que seules 2 simulations par binôme ont été réalisées. A la fin de la journée, la constitution des 12 équipes d'enquêteurs et le nom des chefs d'équipe a enfin été communiquée. Ils ont alors disposé de suffisamment de temps pour échanger leurs contacts téléphoniques et organiser leur séjour sur leur zone d'enquête respective.

1.4. Le test du questionnaire fermé

Le lendemain de la formation est organisé le test du questionnaire fermé. Il s'est déroulé sur une journée, à Cotonou, dans le quartier du 11ème arrondissement, divisé pour les besoins du test en 3 zones d'enquête. Il a permis de se concentrer non plus sur les mécanismes d'administration des enquêtes, mais sur le contenu des outils et leur pertinence sur le terrain.

Les 36 enquêteurs sont répartis en 3 groupes, responsables respectivement :

- des centres de santé publics et de 25 ménages de la zone couverte ;
- des centres de santé privés et de 25 ménages de la zone couverte ;
- de 25 ménages de la 3ème zone et des cibles restantes définies dans les questionnaires ouverts.

Dans les deux types de centres de santé, les enquêteurs ont dû à la fois administrer les questionnaires fermés auprès des usagers, et les questionnaires ouverts auprès du personnel soignant et des médecins.

Les superviseurs ont eu pour mission d'aider leurs futures équipes à prendre contact avec les populations cibles.

Le soir, une séance de débriefing est organisée pour partager les expériences et faire une revue du rapport de synthèse produit par chaque chef d'équipe. Le formateur y a abordé les difficultés rencontrées (comme la prise de contact, par exemple) et a vérifié, à partir du canevas de rédaction (document fourni par le centre à chaque chef d'équipe, permettant une rédaction homogène des rapports), que les consignes ont été respectées. Puis, le formateur est revenu sur les objectifs de l'enquête pour recadrer les enquêteurs.

Ce n'est qu'à ce moment que des manuels d'instruction sont fournis aux enquêteurs, récapitulant tout ce qui a été vu durant la formation, et servant de pense-bête aux enquêteurs.

1.5. Remarques

Le test du questionnaire fermé a permis de mettre en avant 3 difficultés non anticipées :

1. Les chefs de quartier se sont montrés peu informés des pratiques sanitaires, tandis que les responsables des Comités de gestion de Santé d'Arrondissement (COGEA) et de Commune (COGEC) ont semblé plus réactifs. Les questionnaires ouverts ont donc été enrichis de cette catégorie cible.
2. Les questions concernant le revenu des ménages n'ont pas donné des résultats satisfaisants pendant le test. Elles ont cependant été maintenues, mais ont fait l'objet d'une sensibilisation accrue auprès des enquêteurs.
3. Un enquêteur a soulevé la difficulté d'enquêter auprès des vendeuses ambulantes de médicaments, conscientes de l'illicéité de leur activité et se dérochant à toute publicité. Après discussion avec le groupe, il a été convenu de gagner leur confiance en leur achetant un médicament et en menant l'entretien sans prendre de notes. Cela suppose de bien maîtriser le contenu du questionnaire ouvert et de pouvoir prendre des notes rapidement après l'entrevue. Une solution alternative a été trouvée, consistant à faire semblant d'administrer un questionnaire ménage à la vendeuse, en y insérant les questions plus spécifiques du questionnaire ouvert.

Le test de l'outil a démontré, en outre, que l'absence de délai prévu entre la formation et la mise en œuvre du questionnaire fermé a pu être un facteur déstabilisant pour les équipes d'enquêteurs et pour l'homogénéité de la collecte de l'information. En effet, les modifications de dernières minutes découlant des conclusions du test des questionnaires n'ont pu être signalées que difficilement auprès de chaque équipe, déjà mobilisées sur le terrain, et ont nécessité des ressources supplémentaires.

2. LE ROLE DE LA SUPERVISION PENDANT LA REALISATION DE L'ENQUETE

La supervision des équipes sur le terrain a été proposée à l'équipe test par le relais local chargé de l'administration des questionnaires fermés. Cette pratique a donnée de bons résultats.

2.1. Les attributions du chef d'équipe

Un chef d'équipe a été désigné pour chaque équipe de 3 enquêteurs. Il/Elle est toujours un enquêteur confirmé, ayant démontré sa maîtrise des techniques d'enquête et sa capacité à mobiliser une équipe et lui insuffler un rythme de travail élevé.

En plus de son rôle d'enquêteur, il a pour charge de cadrer l'activité de son équipe en étant responsable d'un bordereau de dénombrement. Ce bordereau récapitule les informations essentielles sur les populations cibles enquêtées et comportait plusieurs avantages : c'est un document à partir duquel le superviseur a pu vérifier le travail des enquêteurs et rectifier les erreurs en temps réel (par exemple, s'il découvre dans un questionnaire fermé qu'une question a été sautée, il peut se référer à ce bordereau pour identifier le ménage en question et y renvoyer l'enquêteur collecter la question manquante).

2.2. Les attributions du superviseur

Le superviseur, quant à lui, n'a pas été investi de la mission d'administrer les questionnaires. Son rôle a consisté à superviser plusieurs équipes d'enquêteurs sur une zone géographique bien délimitée. 3 superviseurs ont ainsi eu la responsabilité de 4 équipes d'enquêteurs. Chaque superviseur a eu en charge un département. Comme les distances ont variés selon les départements, le déplacement des superviseurs ont été différents selon les superviseurs : celui chargé de l'Atlantique est revenu chaque soir à Cotonou, base du relais local. Les autres sont restés en permanence sur le terrain.

2.3. Les avantages de cette pratique

1. Le superviseur a débloqué les situations difficiles freinant le déroulement de l'enquête. Ainsi, il a pu apporter une aide logistique au chef d'équipe lors de blocages administratifs. Par exemple, une équipe a été confrontée au refus des autorités locales d'autoriser l'enquête, le courrier de demande d'autorisation ne leur étant pas parvenu à temps. Le superviseur a servi de messenger entre le centre d'études local détenant la lettre type administrative et l'équipe d'enquêteurs sur place. De même, il a été fréquent que les personnes interrogées appartenant à des échelons inférieurs refusent de répondre à un questionnaire sans information préalable de leur hiérarchie : là aussi, le superviseur a mis en contact les autorités départementales avec les autorités communales ou villageoises.
2. Le superviseur a vérifié dès le début de l'enquête les premiers résultats. Il a collecté tout au long de la journée les questionnaires remplis et les relit tous en détail. En cas d'erreurs (oubli de questions, mauvaise prise de notes des questions ouvertes, mauvais codage pour les questions fermées), il les a tout de suite notifiés à l'enquêteur pour qu'il les corrige immédiatement. Ce procédé a permis d'avoir des questionnaires complets et fiables, et a facilité leur traitement ultérieur).

Un exemple de ce rôle primordial : dans la commune de Zé (département de l'Atlantique), le critère de sélection de cette localité a reposé sur l'éloignement d'un centre de santé. Or, le terrain a démenti les sources à la base de ce choix, un centre de santé ayant été construit dans le quartier enquêté. Prévenu à temps par les enquêteurs, le superviseur a pu faire arrêter l'enquête et affecter rapidement l'équipe à une autre localité (arrondissement de Toffo). Sans cette intervention, tous les résultats auraient été irrecevables.

3. Le superviseur a animé une séance de partage d'expérience à la fin de la journée de collecte d'informations auprès d'une des équipes sous sa responsabilité, afin de noter les difficultés rencontrées. Il a pu faire part des solutions trouvées aux autres équipes à sa charge. Cette pratique a permis aussi de revenir sur des points méthodologiques et sur les objectifs assignés aux enquêteurs.
4. L'équipe des superviseurs a harmonisé les pratiques de toutes les zones enquêtées. Comme les superviseurs ont été mis rapidement au courant des problèmes rencontrés par les 4 équipes à leur charge, ils ont pu en faire bénéficier les enquêteurs des autres zones par l'intermédiaire de leur superviseur respectif. Ainsi par exemple, le superviseur du Mono a découvert un problème de saut dans le questionnaire ; il a immédiatement contacté les autres superviseurs pour qu'ils préviennent leurs équipes de cette erreur.
5. De même, les consignes réglant l'activité des enquêteurs étant très strictes, c'est au superviseur uniquement que la décision d'adapter la théorie au terrain est revenue. Par exemple, une équipe confrontée au problème d'une quasi absence de fréquentation d'un centre de santé a dû en référer au superviseur qui a finalement décidé de changer de zone selon les critères définis au préalable par la question d'évaluation. Cette décision a été prise en accord avec les autres superviseurs et les cadres du centre tenant les responsables du test au courant du déroulement de l'enquête.