

Vidéo 3 sur 3 : Mener des entretiens

Entretiens et enquêteurs téléphoniques



THE WORLD BANK

MANNHEIM
BUSINESS SCHOOL

Sélection des répondants

- Certaines enquêtes ciblent un répondant particulier, comme le chef du ménage ou la femme la plus âgée
- D'autres enquêtes exigent le choix aléatoire du répondant au sein du ménage avant de commencer un entretien
 - La sélection aléatoire a lieu parmi les membres du ménage éligibles (toutes les femmes adultes, par ex.)
- Il faut faire un choix entre les différentes méthodes de randomisation
- Deux méthodes courantes
 - Liste : créez une liste de tous les membres du ménage et choisissez-en un au hasard
 - Anniversaire : demandez la dernière personne à avoir fêté son anniversaire, ou la prochaine. *Puis-je parler à la personne du ménage ayant plus de 18 ans et qui a fêté son anniversaire le plus récemment ?*

Liste ou anniversaire

- Évaluation comparative de chaque approche

	Liste	Anniversaire
Probabilité de sélection connue	Oui ✓	Non
Possibilité d'automatisation de la sélection	Oui ✓	Non
Facile et rapide à administrer	Non	Oui ✓
Non intrusif	Non	Oui ✓

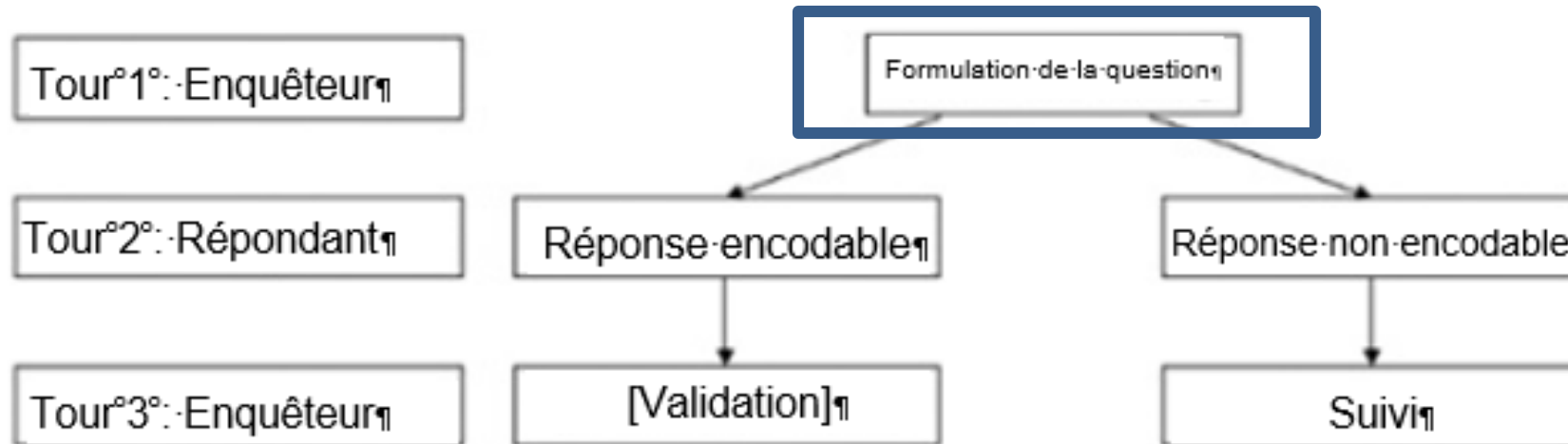
Réponses approximées

- Certaines enquêtes collectent des données au sujet du répondant sélectionné auprès d'une personne autre que le répondant
- Plusieurs avantages
 - Permet de gagner du temps, et donc de réduire les dépenses
 - Permet d'augmenter le taux de réponse
- On croit généralement que les réponses directes sont meilleures que celles données par des intermédiaires
 - Les répondants intermédiaires peuvent s'appuyer sur la connaissance générale du répondant ciblé au lieu d'informations précises sur les événements réels
 - Exception : les répondants intermédiaires peuvent être plus enclins à signaler des comportements sensibles

Entretiens standardisés

- Approche et philosophie dominante dans la pratique de la collecte de données d'enquête
 - Le but est de réduire les erreurs produites par l'enquêteur
- Consignes
 - Lire chaque question telle qu'elle est écrite
 - Poser uniquement des questions d'approfondissement neutres
 - Fournir uniquement les retours présents dans le script
 - Rapporter les réponses telles quelles (et saisir les réponses ouvertes mot pour mot)
- En pratique, il arrive que les enquêteurs s'écartent des consignes
 - Formation et contrôle sont nécessaires

Séquence question-réponse de base



Source : Schaeffer et al. 2020

Lecture des questions - bonnes pratiques

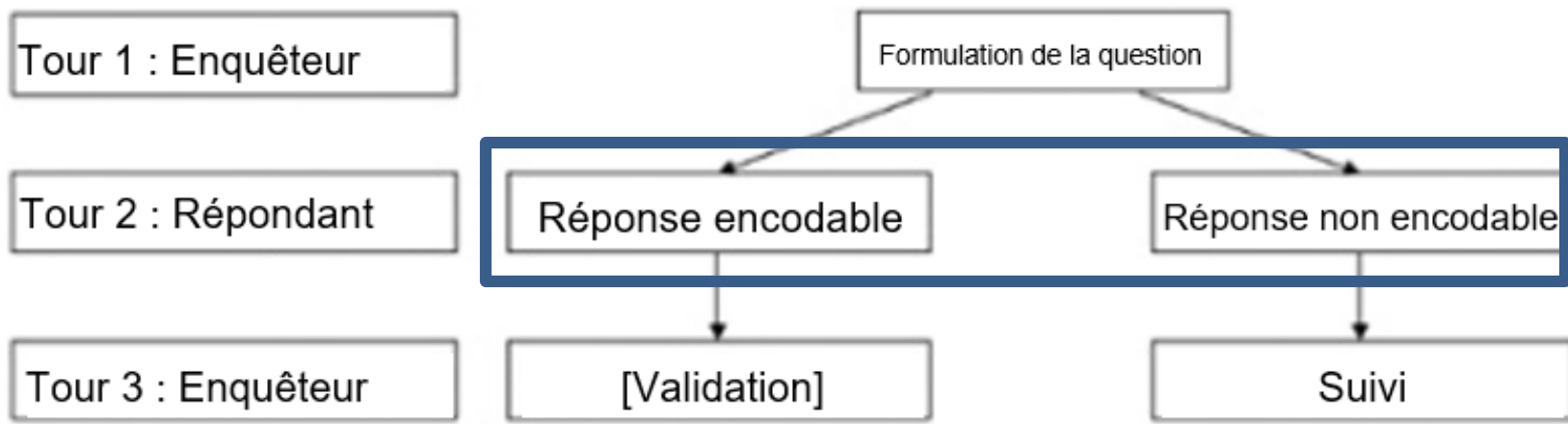
- Lire les questions mot pour mot
- Lire les questions dans l'ordre du questionnaire
- Lire avec un ton agréable mais neutre
- Faire preuve de professionnalisme : éviter les réactions pouvant être interprétées comme un jugement par les répondants
- Lire lentement

Lecture des questions - rythme de l'enquêteur

- Lire lentement
 - Le rythme idéal est de deux mots par seconde
 - Un rythme plus rapide rend la compréhension des questions difficile pour le répondant
 - Une lecture plus rapide peut donner l'impression que le répondant doit répondre rapidement et ne peut pas demander des conseils ou de l'aide

Dans la littérature

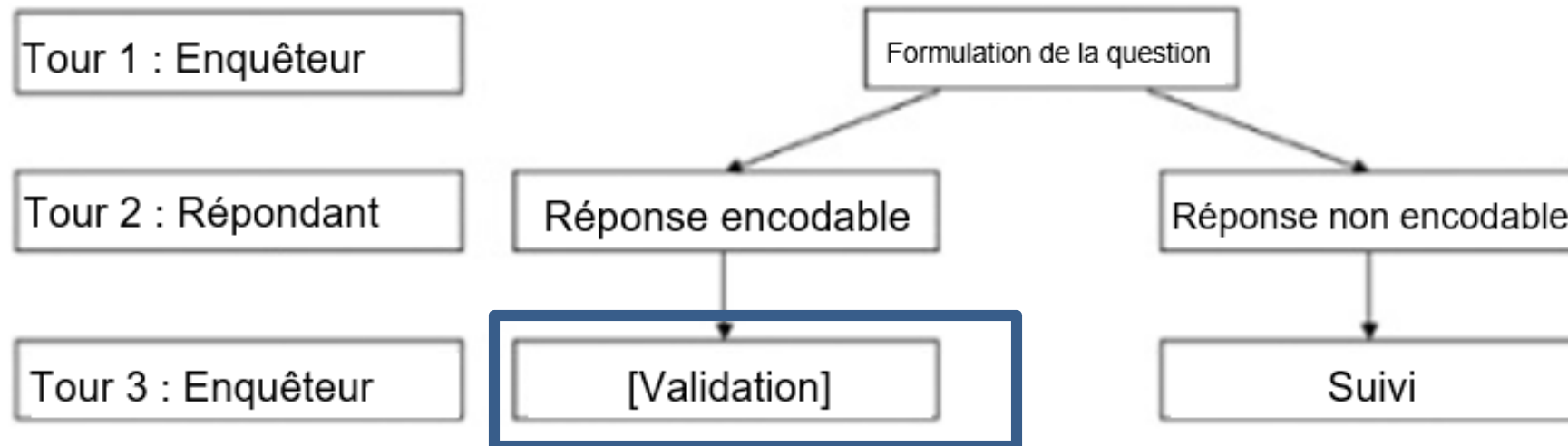
- ❑ Une recherche américaine montre que les enquêteurs ont tendance à accélérer au cours de la période sur le terrain, au cours d'un même entretien, et lorsqu'ils posent des questions sensibles. Une surveillance peut donc s'avérer nécessaire. (Holbrook et al. 2020)



Comment déterminer si une réponse est encodable

- Elle est encodable si elle correspond à une seule catégorie de réponse
 - Les synonymes sont corrects : « ouais » ; « ouaip »
 - L'incertitude est correcte : « sans doute, oui »
- Elle n'est pas encodable si elle ne correspond pas à une seule catégorie de réponse
 - C'est le cas lorsque la réponse n'est pas claire, ou s'il y a deux éléments de réponses ou plus (« 40 ou 50 »)

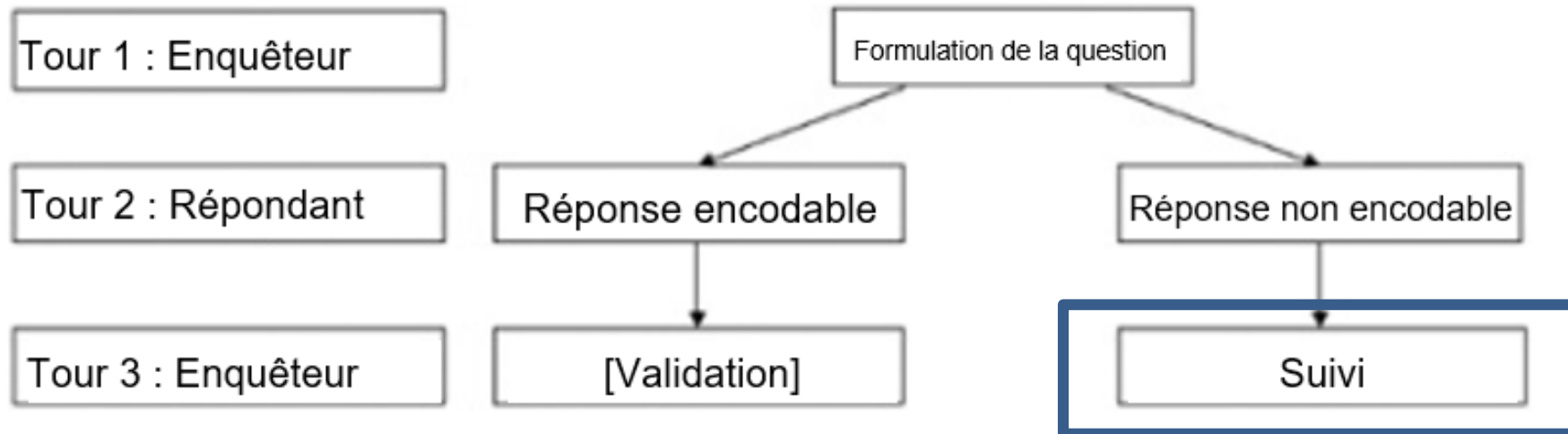
Adapté à partir de Schaeffer et al. 2020



Exprimer la validation

- L'enquêteur devrait faire savoir qu'il a pris connaissance de la réponse d'une manière appropriée
- Éviter l'expression d'un point de vue personnel
 - Exemples : « Merci » ; « d'accord » ; « OK » ; « hm hm »
- Peut constituer un moyen de « former les répondants » en reconnaissant le fait qu'ils suivent les instructions. Exemples :
 - « Merci de m'avoir donné un seul nombre »
 - « D'accord. Merci d'avoir choisi une seule catégorie »
 - « Merci d'avoir réfléchi à la question »

Adapté à partir de Schaeffer et al. 2020



Techniques de suivi

- Répéter la question ou les réponses possibles si nécessaire
- Si on demande une définition, lire une définition standard
- Poser des questions d'approfondissement neutres qui soient adaptées sur le plan culturel

Exemples de questions d'approfondissement

Le répondant :	Question d'approfondissement
donne deux réponses	Qu'est-ce qui serait le plus proche ?
ne donne pas de nombre quand on le lui demande	À combien l'estimeriez-vous ?
dit « Je ne sais pas »	Qu'en pensez-vous ?
demande une définition (alors qu'il n'y en a pas)	Quel sens cela a-t-il pour vous ?

Établir une relation avec le répondant

- Relation : dans quelle mesure le répondant considère ses rapports avec l'enquêteur comme amicaux et coopératifs
- Nécessite un style d'entretien plus *personnel*, au lieu d'un style formel et professionnel
 - Ton informel pour établir un lien individuel avec le répondant (« C'est bien, ça » ou « Ah oui, moi aussi »)
- Avantage
 - Peut inciter les répondants à donner des réponses plus exactes
- Inconvénient
 - Peut introduire des erreurs dues à l'enquêteur parce que les entretiens ne sont pas standardisés

Résumé du module

- Les enquêteurs jouent plusieurs rôles qui peuvent chacun influencer sur la qualité de l'enquête, pour le meilleur ou pour le pire
- Le recrutement nécessite une approche conversationnelle sur mesure, tandis que les entretiens demandent une approche standardisée
- La formation est vitale pour la réussite des enquêteurs dans ces tâches

Références (1 sur 2)

- Alcser, K., Clemens, J., Holland, L., Guyer, H., et Hu, M. (2016). Interviewer recruitment, selection, and training. *Guidelines for Best Practice in Cross-Cultural Surveys*, 419-468.
- Ballivian, A., Azevedo, J., Durbin, W., Rios, J., Godoy, J., & Borisova, C. (2015). Using mobile phones for high-frequency data collection. In *Mobile Research Methods*.
- Fowler Jr, F. J., & Mangione, T. W. (1990). *Standardized survey interviewing: Minimizing interviewer-related error* (Vol. 18). Sage.
- Ghimire, R., Wen-Chi, H. U. A. N. G., & Shrestha, R. B. (2015). Factors affecting adoption of improved rice varieties among rural farm households in Central Nepal. *Rice Science*, 22(1), 35-43.
- Groves, R. M., O'Hare, B. C., Gould-Smith, D., Benki, J., Maher, P., & Hansen, S. E. (2008). Telephone interviewer voice characteristics and the survey participation decision. *Advances in telephone survey methodology*, 385-400.
- Groves, R. M., & McGonagle, K. A. (2001). A Theory-Guided Interviewer Training Protocol Regarding Survey Participation. *Journal of Official Statistics*, 17(2), 249.
- Holbrook, A. L., Johnson, T. P., Kapousouz, E., & Cho, Y. I. (2020). Exploring the Antecedents and Consequences of Interviewer Reading Speed (IRS) at the Question Level. *Interviewer Effects from a Total Survey Error Perspective*.

Références (2 sur 2)

- Hoogeveen, J., Croke, K., Dabalén, A., Demombynes, G., & Giugale, M. (2014). Collecting high frequency panel data in Africa using mobile phone interviews. *Canadian Journal of Development Studies*, 35(1), 186-207.
- Kulka, R. A., & Weeks, M. F. (1988). Toward the development of optimal calling protocols for telephone surveys: a conditional probabilities approach. *Journal of Official Statistics*, 4(4), 319-332.
- Leo, B., Morello, R., Mellon, J., Peixoto, T., & Davenport, S. (2015.) Do Mobile Phone Surveys Work in Poor Countries?" CGD Working Paper 398 (April), Center for Global Development, Washington, DC.
- Schaeffer, N. C., Garbarski, D., Freese, J., & Maynard, D. W. (2013). An interactional model of the call for survey participation: Actions and reactions in the survey recruitment call. *Public opinion quarterly*, 77(1), 323-351.
- Schaeffer, N. C., Dykema, J., Coombs, S. M., Schultz, R. K., Holland, L., & Hudson, M. (2019). General Interviewing Techniques: Developing Evidence-Based Practices for Standardized Interviewing. *Interviewer Effects from a Total Survey Error Perspective*.

Ressources complémentaires

- Survey Research Center. (2016). *Guidelines for Best Practice in Cross-Cultural Surveys*. Ann Arbor, MI: Survey Research Center, Institute for Social Research, University of Michigan. Tiré de <http://ccsg.isr.umich.edu/>.
- Daikeler, J., & Bosnjak, M. (2020). How to Conduct Effective Interviewer Training: A Meta-Analysis and Systematic Review. Interviewer Effects from a Total Survey Error Perspective.

FIN DE LA VIDÉO 3