

Titre : Les modes de recueil

L'objectif de cette séance est de vous présenter différents modes de recueil.

Le mode de recueil correspond au moyen utilisé pour recueillir les données d'une enquête. Plusieurs modes de recueil sont parfois envisageables, et il est alors important de choisir celui permettant de recueillir au mieux les informations recherchées. Le choix ne peut être réalisé qu'à partir d'une définition claire des objectifs et des types de résultats recherchés, et d'une bonne connaissance des contraintes de terrain.

La famille des modes de recueil est très riche et variée ; un mode de recueil peut mettre en jeu une ou plusieurs personnes. Nous définissons tout d'abord les termes enquêteur et enquêté. Par **enquêteur**, on entend la personne chargée de recueillir l'information dans le cadre d'une enquête, et par **enquêté**, la personne communiquant une information devant être recueillie pour l'enquête. Nous pouvons caractériser les modes de recueil en quatre grandes situations : dans la première situation, seul l'enquêteur intervient ; dans la deuxième, seul l'enquêté intervient ; dans la troisième, il y a une interaction entre un enquêteur et un enquêté et dans la quatrième, une interaction entre un enquêteur et plusieurs enquêtés.

Prenons la première situation, c'est-à-dire celle pour laquelle l'enquêteur intervient seul. Il y a deux cas de figure : la **collecte d'informations déjà existantes** et le **mode observateur**. Dans le premier cas, les données ont déjà été collectées à d'autres fins et sont donc existantes dans des documents, tandis que, dans le second cas de figure, l'enquêteur va recueillir des informations par observation en utilisant une grille d'observation. Dans les deux cas de figure, seules les compétences de l'enquêteur pour recueillir correctement les données sont en jeu. Il est donc vraiment important que les enquêteurs soient formés pour savoir bien les recueillir. Pour la **collecte d'informations déjà existantes**, l'enquête peut être réalisée directement à partir de dossiers médicaux - sans avoir besoin de recueillir de nouvelles informations auprès du patient ou du médecin - ou à partir de bases de données telles que celle de l'assurance maladie. Les avantages de ce recueil sont le gain de temps et la valorisation de données déjà recueillies. L'inconvénient est que les données n'ayant pas été recueillies dans le cadre de l'objectif de votre enquête, elles ne seront le plus souvent pas exactement appropriées, et l'information précise que vous recherchez pourra tout simplement manquer.

1

Le **mode observateur**, quant à lui, est utilisé lorsque les objets/sujets enquêtés ne sont pas

«sollicitables », ni sollicités verbalement. Ce type de mode de recueil est celui utilisé, par exemple, pour étudier les migrations des oiseaux en écologie.

Ce mode de recueil permet tout particulièrement de recueillir les informations précises quant aux comportements.

Ainsi, le recueil d'information dans le cadre d'une enquête sur les comportements alimentaires peut être réalisé par observation de la préparation du repas. Dans ce cadre l'enquêteur va, par exemple, recueillir l'information sur le type de matière grasse utilisée et sur la quantité ainsi que

sur le type de cuisson, ceci afin de pouvoir obtenir une information précise, mais aussi d'autres faits imprévisibles et inattendus. Mais quelle est la place de l'enquêteur? Il y a deux situations possibles : soit il ne fait que regarder la personne cuisiner, soit il partage avec elle ce temps de préparation de repas.

On dit donc que soit l'enquêteur est externe à l'activité observée, et réalise donc une **observation externe**, soit l'enquêteur est impliqué dans « l'activité », voire le groupe observé, et réalise une **observation participante**. Cette méthode, très utilisée en ethnographie, fait son entrée dans le champ de la santé.

Les avantages de ce type de recueil sont bien de permettre le recueil de ce que l'enquêté fait et pas uniquement de ce qu'il dit qu'il fait, car il est connu qu'il y a souvent un écart entre le dire et le faire. Mais l'inconvénient est que la présence de l'enquêteur en tant qu'observateur peut conduire l'enquêté à modifier son comportement. Pour cette raison il est important de former l'enquêteur afin qu'il recueille correctement les indicateurs importants de l'observation sans que sa présence et son observation soient des éléments risquant de modifier la situation observée.

La situation où seul l'enquêté intervient correspond,
quant à elle, à la situation d'un **recueil dit auto-administré.**

Dans ce cas, l'outil de recueil est un questionnaire qui peut être transmis

à l'enquêté de différentes façons. Il peut lui parvenir par un envoi postal, ou lui être envoyé par courriel ou *via* un blog ou un site internet, ou simplement lui être remis en main propre. Pour cette dernière situation, les responsables de l'enquête pourront présenter oralement le cadre de l'enquête, sinon une lettre de présentation devra obligatoirement accompagner le questionnaire. Il sera très important de préciser sur cette lettre comment le questionnaire devra être renvoyé aux responsables de l'enquête une fois qu'il l'aura complété (par exemple par courrier ou remis dans une urne), et d'indiquer un numéro de téléphone, ainsi que le nom des responsables de l'enquête, sans oublier de bien préciser la date limite de retour et de joindre au questionnaire une enveloppe pré-timbrée ou une lettre T, si le questionnaire doit être retourné par la poste.

Il est nécessaire que le questionnaire soit très clair pour que l'enquêté comprenne ce qui lui est demandé et soit en mesure de répondre sans aucun doute possible par rapport à la procédure de réponse.

Les avantages principaux de ce mode de recueil auto-administré consistent au fait que l'enquêté perçoit mieux l'anonymat et, de plus, si certaines questions nécessitent des recherches, il aura plus de facilités et de temps pour les réaliser. De plus ce mode de recueil est moins coûteux car il ne nécessite pas de temps de travail de l'enquêteur. L'inconvénient majeur est le risque que l'enquêté oublie de répondre à tout ou partie du questionnaire, oublie de le retourner, ou tout simplement ne souhaite pas le compléter. Ainsi le taux de non-réponse risque d'être élevé.

La troisième situation possible de mode de recueil consiste à celle mettant en relation un enquêteur et un enquêté qui peuvent être dans un même espace physique ou dans des espaces distanciés, et qui peuvent donc s'entendre et, parfois, se voir aussi. Pour qu'il y ait passation de questionnaire ou d'entretien, il est nécessaire que les acteurs puissent communiquer et il est très important de pouvoir assurer dans ce cadre une bonne qualité d'écoute, permettant ainsi une bonne qualité de recueil. Il est dès lors crucial d'éviter des situations où l'enquêté se sentirait agressé. Il est aussi très important de créer un climat de confiance entre les deux personnes. L'attitude adoptée par l'enquêteur est donc centrale ; il doit être formé à l'écoute. Il est censé, dès les premiers instants de l'échange, laisser percevoir le respect envers les personnes qu'il sollicite, et montrer son intérêt à les écouter.

Pour le **mode face-à-face**, c'est-à-dire le cas où l'enquêteur et l'enquêté sont dans un même lieu, le choix du lieu est primordial pour ne pas perturber la qualité de l'information. Il faut choisir un lieu neutre. Par exemple, il est difficile d'interroger un patient encore à l'hôpital sur sa satisfaction face aux soins, car celui-ci, étant encore dans la structure, ne se sentira pas complètement libre de s'exprimer et pourra avoir peur de la suite de la prise en charge.

Si cela est possible, il est préférable de choisir le lieu et le moment de l'enquête en accord avec l'enquêté. Il est important d'adapter la disponibilité des enquêteurs pour améliorer l'échange en mettant à l'aise les enquêtés et ainsi faciliter leur expression. Pendant le face-à-face, la flexibilité de l'échange et la clarification sont possibles ; on obtient souvent un meilleur taux de réponses par ce contact de proximité. Il est souvent possible de recueillir des réponses spontanées, et l'enquêteur peut contrôler la véracité des réponses et leur enchaînement. Il n'y a pas d'exclusion par la lecture ou un handicap visuel étant donné que ce mode de recueil permet le recours à des méthodes non verbales (échelles, dessins, graphiques ...) et à un interprète.

Le **mode téléphonique**, quant à lui, permet d'éviter les déplacements, réduisant ainsi les coûts, et facilite la détermination des rendez-vous pour faire passer le questionnaire.

Attention : les sujets ayant le téléphone peuvent ne correspondre qu'à un profil spécifique d'individus. Il faut se poser précisément la question de la bonne couverture de la population-cible selon l'objectif de votre enquête. Dans certains pays, les ménages non équipés en téléphone sont très différents des autres ménages pour leur structure socio-démographique.

Enfin, la quatrième situation, c'est-à-dire celle de l'interaction entre un enquêteur et plusieurs enquêtés, réunit des enquêtés présentant des caractéristiques communes (par exemple : usagers des transports en commun d'une ville) ou plusieurs groupes aux profils ou caractéristiques contrastés (jeunes lecteurs assidus et jeunes non lecteurs) pouvant présenter une hétérogénéité de profils. Cette situation est souvent appelée **focus group**. L'enquêteur anime l'échange sans prendre position. La dynamique du groupe permet d'explorer et de stimuler différents points de vue par la discussion. Le discours qui émerge au sein de ces groupes est souvent plus riche que la somme des discours individuels, dans la mesure où chacun est amené à défendre son point de vue vis-à-vis des autres participants, ou à réagir à leurs arguments. La discussion permet de préciser et de clarifier les pensées. Pour l'animation et la rédaction d'une synthèse il est souvent important que deux enquêteurs soient présents afin que l'un anime la discussion et que le second recueille les informations.

Pour conclure, nous soulignerons qu'il y a une diversité importante de modes de recueil et que nous ne vous en avons présenté que quelques-uns. Lors de l'élaboration d'une enquête, il faut bien prendre connaissance du contexte social, politique, économique et des profils des potentiels enquêtés

afin de choisir le mode de recueil le plus approprié. Il faut toujours garder à l'esprit que le plus important est de pouvoir recueillir des informations de bonne qualité auprès des enquêtés et donc leur offrir un espace d'échange approprié.