

L'ENQUETE PAR QUESTIONNAIRE

1 Pourquoi utiliser cet outil en évaluation ?

L'enquête par questionnaire est un outil d'observation qui permet de quantifier et comparer l'information. Cette information est collectée auprès d'un échantillon représentatif de la population visée par l'évaluation.

Un questionnaire est un ensemble de questions construit dans le but d'obtenir l'information correspondant aux questions de l'évaluation. Les répondants ne sont pas sollicités pour répondre directement à celles-ci : un bon questionnaire décline en effet la problématique de base en questions élémentaires auxquelles le répondant saura parfaitement répondre.

Les enquêtes combinent souvent deux formes de questionnaire, avec une dominante de questions fermées et quelques questions ouvertes, plus riches mais aussi plus difficiles à traiter statistiquement.

1.1 Le questionnaire fermé

Dans un questionnaire fermé, les questions imposent au répondant une forme précise de réponse et un nombre limité de choix de réponses. Les questionnaires fermés sont utilisés pour obtenir des renseignements factuels, juger d'un accord ou non avec une proposition, connaître la position du répondant concernant une gamme de jugements, etc.

1.2 Le questionnaire ouvert

Dans un questionnaire ouvert, la personne interrogée développe une réponse que l'enquêteur prend en note. Dans ce cas, l'enquête par questionnaire ouvert ressemble à un entretien individuel de type directif. Une question ouverte laisse la réponse libre dans sa forme et dans sa longueur.

1.3 Quels usages peut-on faire de l'enquête par questionnaire en évaluation pays ?

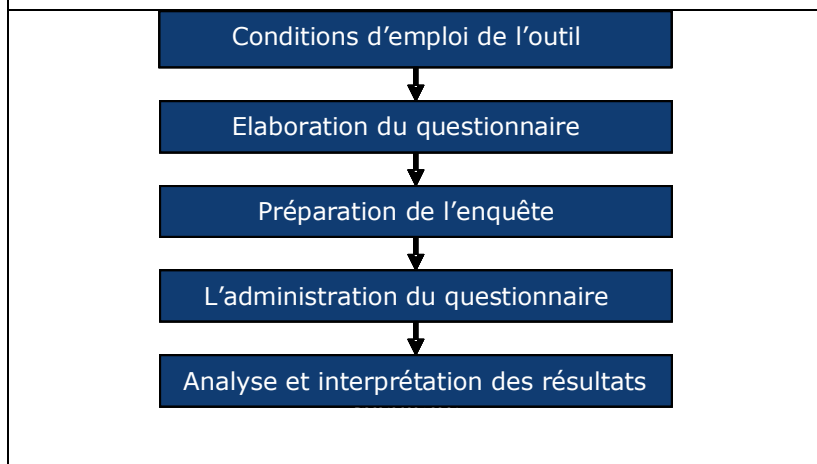
L'enquête par questionnaire est l'outil qui, dans une évaluation pays, permet le mieux de collecter des informations auprès de la population avec possibilité de comparer et quantifier le poids respectif des opinions exprimées. Il convient particulièrement pour connaître le degré de satisfaction des bénéficiaires finaux.

Le questionnaire fermé présente l'avantage de permettre un traitement statistique à un coût limité. Il peut en cours de réalisation se révéler inadapté si l'évaluateur s'aperçoit que certaines questions nécessitent d'être plus finement analysées.

En faisant le point quotidiennement avec les enquêteurs, l'évaluateur peut décider d'approfondir certaines questions au cours des entretiens, voire d'ajouter aux questions des sous-questions permettant une analyse plus fine.

2 Comment mettre en œuvre l'enquête par questionnaire ?

Encadré 1 – Schéma global de la mise en œuvre de l'enquête par questionnaire



Encadré 2 – Les conditions d’emploi de l’outil en évaluation

Pour la rédaction des questions	Une connaissance préalable du contexte de l’évaluation et des enjeux du programme pour les bénéficiaires. Avoir tous les éléments pour couvrir le champ de l’enquête.
Pour l’élaboration de l’échantillon	Disposer d’une base d’informations statistiques minimales. Vérifier l’accès physique et logistique des répondants.
Pour la mise en œuvre du questionnaire	Identifier un partenaire local fiable, capable de mettre à disposition les ressources humaines et matérielles. Avoir le temps de réaliser toutes les étapes préliminaires de mise au point du questionnaire et de l’échantillon sans lesquelles les résultats risquent d’être décevants

La bonne gestion du temps est un pré-requis de l’enquête par questionnaire. Dans le cadre de la mission test de l’outil au Bénin, l’identification du partenaire béninois eut lieu un mois et demi avant le lancement des missions de terrain ; une personne prépara l’arrivée de l’équipe d’évaluation 2 semaines avant, pour finaliser l’échantillon, les questionnaires et effectuer la formation des enquêteurs.

2.1 Comment élaborer le questionnaire ?

2.1.1 Se poser les bonnes questions

- Qu’est-ce que je cherche ?
- Chacune des questions est-elle strictement nécessaire ?
- Une seule question suffira-t-elle pour obtenir cette information ?
- La personne interrogée sera-t-elle en mesure de répondre ?

- La personne interrogée voudra-t-elle fournir l'information exacte?

2.1.2 Structurer et rédiger le questionnaire

- Cerner le sujet d'investigation et cibler le questionnaire de façon précise
- Prévoir des questions qui se recoupent pour vérifier la fiabilité et la cohérence des questions
- Formuler des questions claires pour les répondants, concises, univoques, neutres, précises, et impliquant la personne interrogée

2.2 Comment préparer l'enquête ?

2.2.1 Construire l'échantillon

Le choix de la méthode est liée à la définition de la population qui constituera le public-cible. Cette définition dépend :

- de l'objet de l'enquête,
- des hypothèses de travail choisies,
- de la nature des documents disponibles,
- des contraintes de l'évaluation,
- du degré d'homogénéité de la population,
- et de l'étendue du territoire de l'enquête.

Différentes formes de construction de l'échantillon peuvent donc être développées : échantillon simple, stratifié, sondage par grappes, par quotas, en boule de neige, etc.

Méthode d'échantillonnage utilisée pour l'administration des questionnaires auprès des ménages de la mission test au Bénin :

« La méthode est celle de l'itinéraire qui permet à l'enquêteur d'identifier les points d'enquête en dénombant les ménages en longeant les rues, de les enregistrer dans le bordereau de dénombrement des ménages, afin de procéder à la sélection des ménage-échantillons et d'interviewer le chef de ménage et/ou son épouse.

Le dénombrement doit être entamé à partir de la maison du chef de quartier/village et en évoluant dans le sens des

aiguilles d'une montre, segment par segment, de manière à balayer tout le quartier/village et atteindre le nombre de ménages à enquêter.

Le numéro d'ordre du premier ménage à enquêter est le numéro aléatoire fourni par le centre d'enquête. Les numéros des autres points d'enquête seront obtenus en progressant avec le pas de tirage fourni également par le centre d'enquête.

Par exemple : si le premier numéro fourni est 3 et si le pas de tirage est égal à 5, c'est le troisième ménage de la liste du bordereau qui sera enquêté. Les autres ménages à enquêter devront porter les numéros 8, 13, 18, 23,etc. »

2.3 Tester le questionnaire

Il s'agit de vérifier la clarté des questions, la facilité à répondre, la durée et la fluidité du questionnaire, les problèmes que peuvent rencontrer les enquêteurs, etc.

2.4 Comment administrer le questionnaire ?

L'administration du questionnaire dépend beaucoup du contexte :

- **En pays développés** : les enquêtes par téléphone, mail ou Internet sont de plus en plus pratiquées.
- **En pays en développement** : l'enquête en face à face reste le moyen le plus sûr d'obtenir les informations recherchées. Il est tout de même possible d'utiliser les autres moyens en fonction des acteurs (agents locaux de développement par exemple).

Rappelons que pour des raisons linguistique (surtout auprès des bénéficiaires finaux) et de temps de préparation, il est vivement conseillé aux évaluateurs d'avoir recours à un partenaire local capable de mettre à disposition les ressources humaines - enquêteurs, statisticiens, démographes, etc. - et les ressources matérielles - transport, informatique, données démographiques, etc. - dont l'évaluateur ne peut disposer sur place.

2.5 Comment analyser et interpréter les résultats ?

Codage des questionnaire : attribution d'un code à chaque réponse en vue de leur inscription sur un support adapté à un traitement informatique. Les réponses sont regroupées en catégories pertinentes.

Comptage des résultats et corrélations : toujours se référer au cadre défini par les hypothèses de travail

Analyse des résultats : dans les évaluations, des traitements simples suffisent le plus souvent, même si l'établissement de corrélations entre des éléments enrichit l'analyse.

L'exploitation des questionnaires fermés risque de ne pas produire les résultats attendus. Lors de la mission test au Bénin, bien que le partenaire local ait été équipé pour ce type de traitements statistiques, l'exploitation a été décevante et moins complète que si elle avait été directement dirigée par l'évaluateur.

3 Quelles sont les ressources nécessaires ?

Encadré 3 – Les ressources nécessaires	
En temps	<p>La réalisation d'une enquête par questionnaire exige une préparation minutieuse et un temps de réalisation proportionnel à l'importance du questionnaire, à la taille de l'échantillon et aux difficultés de terrain.</p> <p>La construction du questionnaire à destination de groupes précis nécessite de disposer de suffisamment d'informations et d'hypothèses, ce qui implique que l'enquête ne peut se dérouler en début d'évaluation.</p>
Humaines	<p>S'il existe des spécificités culturelles ou dialectales, recruter les enquêteurs localement.</p> <p>S'appuyer sur des organisations</p>

	spécialisées. Organiser une ou plusieurs journées de formation-encadrement des enquêteurs.
Financières	Prévoir la rémunération des enquêteurs et les coûts de logistique.

4 Quels sont les avantages et les limites de l'outil ?

Encadré 4 – Les avantages et les limites	
Avantages	<p>Information quantifiée et fiable</p> <p>Utile pour mesurer le changement et faire des comparaisons entre opinions</p> <p>Permet de consulter un grand nombre de bénéficiaires finaux</p> <p>Permet de travailler sur un "modèle réduit" de la population cible</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permet de mesurer les résultats d'un programme ou d'une politique
Limites	<p>Demande un temps de réalisation qui excède la durée moyenne d'une mission d'évaluation</p> <p>Nécessite des ressources importantes et une logistique lourde fournies par un partenaire local fiable</p> <p>Nécessite de disposer de données sur la situation de départ</p> <p>Mobilise une équipe de travail importante pour l'administration du questionnaire et le traitement des résultats</p> <p>Difficultés éventuelles à constituer l'échantillon représentatif</p> <p>Ne peut fournir qu'une image simplifiée de la réalité</p>

5 Check-lists

Check-list destinée aux évaluateurs

- La mise en œuvre d'un questionnaire fermé sur un échantillon représentatif a-t-elle été justifiée par le besoin d'indicateurs statistiques ?
- L'enquête a-t-elle été menée auprès d'un échantillon représentatif ?
- Les questions posées et les réponses proposées étaient-elles claires et simples ?
- La longueur du questionnaire était-elle adaptée ?
- Le questionnaire comportait-il des questions croisées ?
- Le questionnaire a-t-il été testé ?
- Les techniques d'administration du questionnaire utilisé étaient-elles adaptées au type de public enquêté (face à face, téléphone, etc.) ?
- A-t-on mis en place un mécanisme de suivi et de contrôle des enquêteurs ?
- A-t-on organisé des formations ou des réunions d'encadrement ?
- Les enquêteurs étaient-ils indépendants vis-à-vis de la politique/ du programme évalué(e) ?
- Le nombre de répondants était-il suffisant pour être représentatif ?
- La précision des résultats quantitatifs attendus était-elle suffisante pour leur utilisation dans l'évaluation ?
- Les résultats étaient-ils présentés et précisés pour les diverses catégories d'acteurs et de bénéficiaires ?
- Les résultats ont-ils été articulés avec les autres outils d'information et d'analyses utilisés par les évaluateurs ?

Check-list destinée aux gestionnaires

- L'utilisation de l'outil est-elle clairement justifiée ?
- L'enquête a-t-elle été menée auprès d'un échantillon représentatif ?
- Le questionnaire a-t-il été testé ?
- L'exploitation du questionnaire a-t-elle permis d'obtenir les indicateurs recherchés avec une précision suffisante ?
- Les résultats ont-ils été articulés avec les autres outils d'information et d'analyses utilisés par les évaluateurs ?