

Exemple enquête par questionnaire

Délais de mise en œuvre et ressources administratives mobilisées lors d'une enquête par questionnaire dans le cadre d'une évaluation pays

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

1. LES DÉLAIS DE MISE EN OEUVRE

1.1. La phase de préparation

1.1.1. La conception des questionnaires

La conception du questionnaire a nécessité **1 semaine** pour stabiliser définitivement le contenu et le format du questionnaire. Cette période inclut le temps mobilisé à l'échange à distance entre le responsable du test de l'outil et les cadres du centre d'études local, portant sur des points méthodologiques précis comme la longueur du questionnaire, la clarté des questions, la logique des sauts de questions, etc. Elle n'inclut pas la rédaction en elle-même.

L'importance du temps passé à la conception des questionnaires s'est justifiée par leur double nature répondant aux exigences de la question évaluative choisie pour le test.

En effet, les responsables de l'évaluation Bénin ont posé de la façon suivante la question évaluative dans le secteur de la santé : « *Dans quelle mesure la stratégie sanitaire et les interventions de la Commission permettent-elles de répondre aux besoins fondamentaux de la population, en particulier des plus pauvres ?* ».

Etant donné l'objectif global d'améliorer l'accès à la santé des populations les plus démunies, le public ciblé par l'enquête a été constitué de familles « populaires » aux revenus modestes. Cette catégorie sociale recouvre une grande diversité de situations, depuis les familles aux revenus suffisants pour avoir accès à certains services sociaux jusqu'aux familles vivant dans l'extrême pauvreté.

De plus, l'enquête doit concerner le public fréquentant les structures de santé publiques ou privées, ainsi que celui ne les fréquentant pas. Il s'agit donc du public des bénéficiaires potentiels visés par l'aide européenne au secteur de la santé – certains étant effectivement touchés et d'autres ne l'étant pas.

Il a donc fallu que l'équipe test cible ces deux types de public, par le biais de deux types de questionnaires, l'un en direction des ménages, et l'autre en direction des usagers de centre de santé.

1.1.2. Le recrutement des enquêteurs

4 jours ont été mobilisés pour le recrutement des enquêteurs. Le recrutement a été à la fois peu et plus long que prévu. Peu car l'équipe en charge du test des outils méthodologiques a disposé d'un relais local bénéficiant d'une base de CV régulièrement mise à jour. Plus long que prévu, car les exigences du responsable du test ont évolué avec celles de l'équipe locale, insistant sur un nombre significatif de questionnaires pour conserver la valeur représentative de l'enquête.

En effet, les 2 questionnaires ont été à l'origine prévus pour être administrés auprès de 450 bénéficiaires issus de 6 départements différents (les 6 nouveaux départements du Sud). Après discussions avec le relais local, coutumier des enquêtes quantitatives, 660 questionnaires ont finalement été administrés, couvrant 3 départements du sud (élargis à quelques localités clés). Il a donc fallu mobiliser rapidement un nombre plus important que prévu d'enquêteurs, le temps imparti pour administrer les questionnaires restant inchangé.

De plus, le recrutement a pris plus de temps que prévu car le responsable de l'équipe test a voulu disposer de plus d'enquêtrices que d'enquêteurs. Cette exigence s'est justifiée par la nature des enquêtes ciblant les ménages et s'intéressant aux questions de santé, deux éléments qui sur-représentent a priori les femmes. Afin de respecter les us et coutumes locales, il a été décidé de ne laisser que les enquêtrices administrer les questionnaires auprès des femmes.

1.1.3. La formation des enquêteurs et le test des questionnaires

Une fois les enquêteurs et enquêtrices recrutés, il a fallu **2 jours** pour procéder à leur formation.

2 jours supplémentaires ont été requis pour le test des questionnaires, le debriefing et les dernières recommandations avant le départ pour le terrain.

1.2. La phase de mise en oeuvre

L'enquête s'est déroulée en **4 jours**, et a nécessité 12 équipes de 3 enquêteurs réparties en 4 équipes par département visé (le Mono, l'Atlantique et l'Ouémé).

Cette rapidité d'exécution, eu égard au nombre d'enquêtes et d'entretiens individuels à administrer n'a pu être réalisée que parce que les équipes ont été scindées, et qu'elles ont disposé dans chaque département d'un superviseur qui a veillé à harmoniser les résultats.

Il s'est avéré pertinent sur le terrain de concentrer tous les questionnaires des usagers de centre de santé le matin (moment de la journée le plus chargé, qui facilite les occasions pour les enquêteurs de questionner les patients en salle d'attente). Quant aux ménages, ils ont été interrogés le soir. Les enquêteurs et enquêtrices ont utilisé l'après-midi pour relire les questionnaires remplis, vérifier qu'ils soient correctement remplis, et mettre leurs notes au propre.

A leur retour du terrain, les chefs d'équipe ont été chargés de remettre tous les questionnaires au centre d'études et d'en vérifier le nombre exact. Ils ont disposé de **2 jours** pour rédiger une note de présentation de leur mission, dont ils ont fait l'exposé lors de la première séance de restitution devant l'équipe du test des outils qui a mobilisé **1 journée** supplémentaire.

1.3. Le traitement des résultats

11 jours ont été prévus à l'origine pour le traitement des résultats des questionnaires. Ils incluent :

- **2 jours** au dépouillement et à la codification des questionnaires (5 personnes furent affectées à cette tâche)
- **3 jours** à la saisie (4 personnes en charge)
- **6 jours** à l'élaboration et au test d'un masque de saisie par type de questionnaire, d'un programme d'apurement des erreurs et d'un programme de traitement des données.

Le masque de saisie a été testé sur ½ journée, par le biais de la saisie de quelques questionnaires. Une fois le masque testé, la saisie a pu démarrer.

Cette étape a été la plus délicate à confier à un relais local, car elle a nécessité des compétences pointues. Pour pallier à des approximations possibles et à des délais dans le traitement des résultats, l'équipe test a décidé de participer au processus de codification. Il consiste, lors d'une séance de codification avec les superviseurs locaux et les encodeurs, à :

- vérifier la signification des différentes réponses et éviter les contre-sens
- trancher rapidement en cas de désaccord entre les encodeurs
- systématiser le plus possible les thèmes de regroupement entre différentes questions

Tableau récapitulatif de la mise en œuvre des questionnaires

Mardi 10 août	1 ^{ère} journée de formation
Mercredi 11 août	2 ^{ème} journée de formation
Jeudi 12 août	Test des questionnaires à Cotonou
Vendredi 13 août	Séance de débriefing et distribution des manuels d'instruction
Lundi 16 août	Derniers ajustements sur les questionnaires et recommandations aux enquêteurs
Du mardi 17 août au vendredi 20 août	Enquête sur le terrain
Week-end du 21-22 août	Chefs d'équipe travaillent sur les comptes-rendus
Lundi 23 août	Formation des encodeurs
Mardi 24 août	Séance de restitution des enquêteurs
Du mercredi 25 août au vendredi 3 septembre	Traitement des questionnaires

2. LES RESSOURCES ADMINISTRATIVES

2.1. La préparation administrative de l'enquête

Un des membres de l'équipe d'enquêteurs locaux est chargé de la rédaction d'un courrier administratif demandant l'autorisation d'enquêter sur les zones ciblées. Il en a adressé une au préfet de département, au maire de chaque commune, et aux chefs d'arrondissement. Ces derniers ont reçu des précisions supplémentaires concernant les quartiers enquêtés, afin de prévenir les chefs de village concernés.

Une « mission de préparation administrative » composée de 2 personnes a ensuite été envoyée sur les différents sites de l'enquête, afin de donner en main propre les courriers et de s'assurer de l'accord de chaque responsable ciblé. 2 jours ont été consacrés à cette mission, lors de la

formation des enquêteurs et le test du questionnaire.

2.2. L'avantage d'un relais local pour les questions administratives

Les connaissances interpersonnelles ont souvent été le moyen in extremis de débloquer des situations. Par exemple, dans le département de l'Ouémé, les enquêteurs ont découvert sur place que le courrier n'était pas parvenu au maire à temps. Grâce à la parenté du chef d'équipe avec un des agents du Comité Départemental de suivi, d'exécution et d'évaluation des programmes du secteur de la santé (CDEEP), l'équipe n'a pas été retardée par l'attente de la lettre administrative amenée par le superviseur basé à Cotonou.

De même, la réaction très positive du directeur départemental de la santé de l'Atlantique a semblé être liée au fait qu'une équipe béninoise menait l'enquête. En effet, les équipes de ce département ont pu bénéficier d'une note expressément écrite par le directeur aux différents centres de santé, afin de faciliter les contacts avec les praticiens.

Enfin, le contact pris avec les chefs de village, même si l'expérience issue du terrain a démontré leur faible capacité à fournir les informations recherchées, a semblé être un facteur rassurant pour les populations interrogées. En effet, la visite au chef de village a souvent permis aux enquêteurs d'être accompagnés d'un parent du chef, leur servant de guide. Ce dernier a joué à la fois un rôle de médiateur auprès des populations, et d'informateur en indiquant, par exemple, qu'un membre d'un ménage interrogé a témoigné partiellement sur une question posée.