

Bureau du vérificateur général du Canada

La tenue d'enquêtes

Juin 1998

Table des matières

	Page
Exigences et attentes de la tenue d'enquêtes	1
Objet du guide	5
Partie 1. Définition et pratiques requises	7
Exigences et attentes professionnelles relatives au fardeau du répondant et au consentement éclairé :	10
Partie 2. Utilisation de l'enquête	12
Introduction	12
La généralisation par rapport à une population	12
Quand une enquête convient-elle?	13
Considérations d'ordre pratique	14
Quand avoir recours à une enquête	14
Partie 3. Planification de l'enquête	16
À quels besoins de renseignements précis peut-on répondre par une enquête?	16
Une enquête peut-elle fournir les renseignements nécessaires?	16
Faut-il faire des énoncés généraux au sujet d'une population?	17
Peut-on recueillir des données suffisamment fiables et valides?	18
Partie 4. Échantillonnage	19
Recensement ou échantillonnage?	19
Procédés d'échantillonnage inacceptables	22
Partie 5. La fiabilité et la validité des données de l'enquête	23
Introduction	23
Fiabilité, validité et erreur significative	23
L'erreur en tant que source de biais	24
Comment minimiser l'erreur	24
Partie 6. Corroboration	26
Partie 7. Avantages et inconvénients de diverses méthodes de collecte des données auprès d'individus	28
Considérations d'ordre général	28
Autres facteurs	32
Partie 8. Élaboration et vérification des instruments de collecte des données	33
L'utilisation d'instruments établis	34
Partie 9. Anonymat et confidentialité	36
L'engagement d'anonymat et de confidentialité	36

La protection de l'anonymat et de la confidentialité	37
Partie 10. Maintien de l'intégrité des enquêtes	38
Partie 11. Gestion, traitement et analyse des données de l'enquête	39
Erreurs dans la collecte des données	39
Transfert des renseignements dans des banques de données	41
Analyse	42
Partie 12. Essai préliminaire des instruments de collecte des données	43
Principes de l'essai préliminaire	43
Essai préliminaire des questionnaires	43
Partie 13. Gestion de la non-réponse	45
Favoriser un taux de réponse élevé	45
Rajustements pour les cas de non-réponse	46

Exigences et attentes de la tenue d'enquêtes

Il faut se conformer aux exigences qui sont indiquées en gras dans le guide et qui figurent à l'annexe "A" afin de respecter la politique et les normes du Bureau et de satisfaire aux exigences professionnelles et scientifiques. Les attentes auxquelles il faut se conformer sont également en gras.

Les termes « doit » et « devrait » utilisés dans le guide ne correspondent pas nécessairement à des politiques et à des normes du Bureau. Toutefois, le vérificateur général adjoint responsable doit approuver toute dérogation à ces exigences et à ces attentes.

Avant d'entreprendre une enquête, on doit raisonnablement s'attendre à ce qu'elle puisse être menée en conformité avec ces exigences et ces attentes. Le responsable de secteur fonctionnel (RSF) pour les enquêtes devrait être consulté à cet égard.

Les enquêtes sont menées dans le but d'obtenir l'information nécessaire pour permettre d'atteindre les objectifs de la vérification. Elles sont effectuées lorsqu'elles constituent le meilleur moyen d'obtenir l'information requise, compte tenu du coût et du fardeau du répondant. Dans les observations formulées à partir des éléments probants de l'enquête, les lecteurs disposent d'information suffisante pour déterminer la pondération qu'il y a lieu d'accorder à ces éléments.

Les schémas suivants vous aideront à déterminer si vous devez utiliser une enquête.

Schéma 1	Schéma 2	Schéma 3
Phase de planification de la vérification	Phase d'examen de la vérification	Phase du rapport de la vérification

Schéma de décision d'enquête 1

Décider s'il y a lieu de tenir une enquête et décider de la façon de le faire :
Phase de planification de la vérification

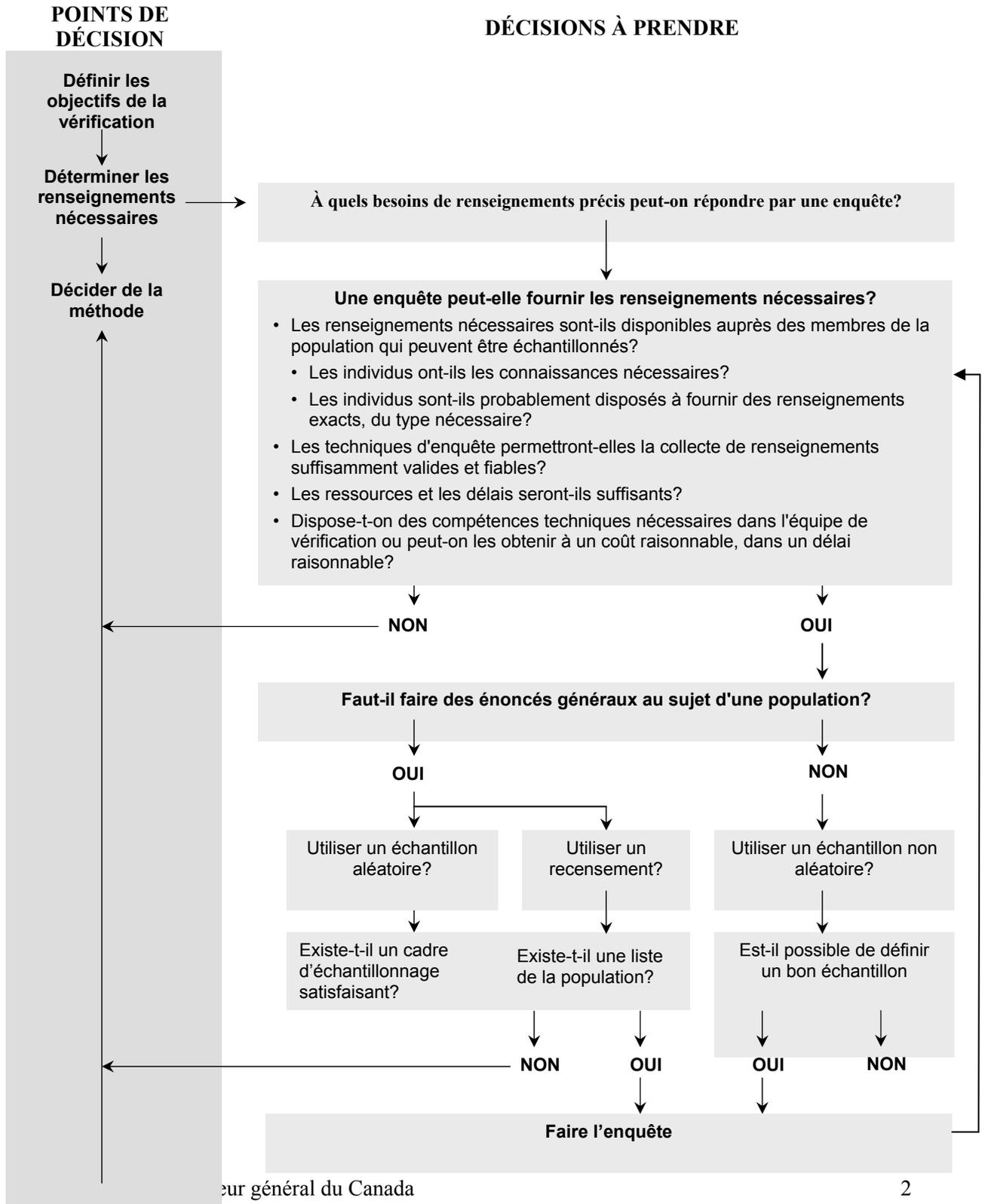
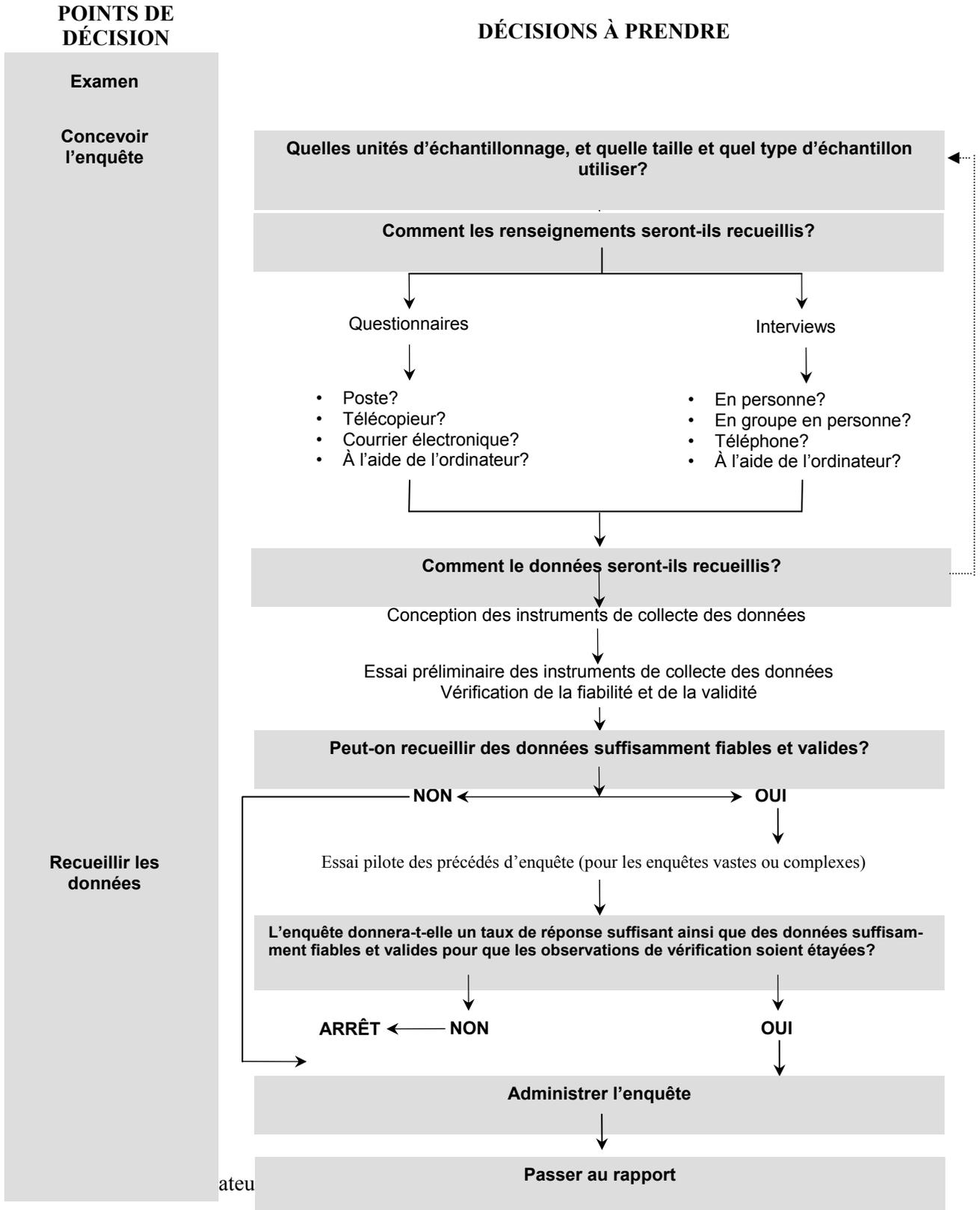


Schéma de décision d'enquête 2

Décider s'il y a lieu de tenir une enquête et décider de la façon de le faire:
Phase d'examen de la vérification



Objet du guide

Les enquêtes font de plus en plus partie de la trousse de vérification. Le présent guide a pour objet ce qui suit : établir les exigences et les attentes relatives à la tenue d'enquêtes et à la présentation de rapports à ce sujet par le Bureau du vérificateur général (BVG); déterminer certains choix critiques à faire dans la décision de tenir ou non une enquête et dans la décision relative à la façon de le faire; fournir une information pertinente pour ces choix. Il vise à ce que les enquêtes menées au BVG soient conformes aux exigences et aux attentes raisonnables des spécialistes dans le domaine de même qu'aux normes de la VOR du Bureau du vérificateur général. Les termes « doit » et « devrait » utilisés dans le présent document d'orientation ne correspondent pas nécessairement à des politiques et à des normes du BVG. Toutefois, ils indiquent quelles sont les exigences et les attentes relatives à la tenue des enquêtes.

Même si le guide mentionne parfois des éléments d'analyse et de présentation des données qui ont trait à la tenue d'enquêtes, il s'agit là de sujets importants en soi, qui ne sont pas abordés en détail ici.

Le guide est divisé en treize parties autonomes :

Partie 1 : Définition et pratiques requises

Exigences et attentes générales pour la tenue d'enquêtes et la présentation des rapports.

Partie 2 : Utilisation de l'enquête

Avantages de l'enquête et facteurs pouvant influencer sur la décision de tenir ou non une enquête.

Partie 3 : Planification de l'enquête

Questions auxquelles il faut répondre à l'étape de la planification de la vérification pour décider s'il y a lieu ou non de tenir une enquête et pour décider de la façon de procéder.

Partie 4 : Échantillonnage

Facteurs de base dans l'échantillonnage, c.-à-d. décider quels individus, documents ou observations inclure et comment les choisir.

Partie 5 : La fiabilité et la validité des données de l'enquête

Définition de la fiabilité et de la validité, soit deux aspects techniques cruciaux pour déterminer si les résultats d'une enquête permettront au vérificateur d'obtenir les éléments probants nécessaires et des éléments suffisants pour étayer ses observations de vérification.

Partie 6 : Corroboration

Nécessité de corroborer les éléments probants de l'enquête.

Partie 7 : Avantages et inconvénients de diverses méthodes de collecte des données auprès d'individus

Indications pouvant servir au choix des méthodes de collecte des données d'enquête auprès d'individus.

Partie 8 : Élaboration et vérification des instruments de collecte des données

Facteurs de base dans l'élaboration des instruments de collecte des données pour une enquête, facteurs essentiels à la fiabilité et à la validité des données de l'enquête.

Partie 9 : Anonymat et confidentialité

Questions ayant trait à l'anonymat et à la confidentialité des données d'enquête.

Méthodes d'enquête de base, essentielles au maintien de la fiabilité et de la validité des données d'enquête.

Partie 10 : Maintien de l'intégrité des enquêtes

Principes de base pour la gestion des enquêtes de façon à en maintenir l'intégrité.

Partie 11 : Gestion, traitement et analyse des données de l'enquête

Précautions à prendre dans la gestion, le traitement et l'analyse des données d'enquête.

Partie 12 : Essai préliminaire des instruments de collecte des données

Principes de base pour l'essai préliminaire des instruments de collecte des données.

Partie 13 : Gestion de la non-réponse

Conseils pour relever les défis de fiabilité et de validité qui se posent lorsque des membres de l'échantillon ne fournissent pas tous les renseignements nécessaires.

Partie 1. Définition et pratiques requises

Note : Le présent guide vise à ce que les enquêtes menées au Bureau soient conformes aux exigences et aux attentes raisonnables des spécialistes dans le domaine, de même qu'aux normes de vérification d'optimisation des ressources (VOR) du Bureau du vérificateur général (BVG). Les termes « doit » et « devrait » utilisés dans ce document d'orientation ne correspondent pas nécessairement à des politiques et à des normes du BVG. Toutefois, ils indiquent quelles sont les exigences et les attentes relatives à la tenue des enquêtes.

Qu'est-ce qu'une enquête? L'administration de procédés uniformes, comme des questionnaires ou des interviews structurées, en vue d'obtenir des données sur au moins vingt-cinq cas individuels, avec l'intention de faire des énoncés globaux au sujet des questions étudiées.

Les énoncés globaux fondés sur les données d'enquête peuvent être quantitatifs (p. ex., « Seulement 10 ministères sur 20 établissent leurs priorités de façon systématique et structurée ») ou ils peuvent être qualitatifs (p. ex., « Étant donné le temps qu'il a fallu pour mettre au point la structure du ministère, la planification a été difficile. »).

On utilise l'enquête pour demander à des individus quels sont les faits, quels sont leur point de vue et leurs impressions, et quel est le comportement réel. Il faut faire preuve d'une grande prudence lorsqu'on envisage d'utiliser une enquête pour obtenir des réactions à une situation hypothétique.

On peut avoir recours à des techniques d'enquête, comme le questionnaire, lorsqu'on n'a pas l'intention de faire un énoncé global. On peut, à l'occasion, utiliser certaines techniques d'enquête, comme l'échantillonnage aléatoire, pour obtenir des données factuelles à partir de documents et d'observations directes plutôt qu'auprès d'individus, avec l'intention de généraliser les conclusions par rapport à une population. Même s'il ne s'agit pas d'une enquête en soi, le recours à ces techniques dans d'autres contextes soulève bon nombre des mêmes considérations qui s'appliquent à leur utilisation dans les enquêtes.

Exigences

Il faut obtenir des conseils sur la méthodologie à cause de l'importance vitale des aspects techniques. L'enquête est à la fois un art et une spécialité très technique. Il est bon de prendre conseil auprès du RSF pour les enquêtes. On peut aussi le faire auprès d'experts de l'extérieur et des comités consultatifs internes sur la méthodologie.

Il faut revoir les conseils reçus de l'intérieur et de l'extérieur avec le RSF pour les enquêtes. On peut aussi songer à consulter le RSF pour les enquêtes lorsque des techniques d'enquête sont appliquées dans d'autres contextes que l'enquête telle qu'elle est définie ci-dessus.

Il faut songer à consulter le RSF pour la mesure quantitative lorsque des énoncés quantitatifs sont faits ou seront faits à partir des données obtenues dans le cadre de l'enquête.

Il appartient au directeur principal (PX) de veiller à ce que l'équipe de vérification dispose de compétences techniques suffisantes (voir *Manuel de VOR* portant sur la compétence de

l'équipe de vérification) et de l'expérience nécessaire pour la tenue d'une enquête. Elle doit disposer de compétences et d'expérience dans les domaines suivants :

- Conception de l'échantillon et analyse statistique;
- Conception des instruments de collecte des données;
- Gestion des données et analyse statistique;
- Administration des enquêtes, y compris la formation des intervieweurs, la logistique et la gestion des non-réponses;
- Présentation des résultats de l'enquête.

Il faut consulter le RSF pour les enquêtes lorsqu'on fait appel à des experts de l'extérieur.

Exigences et attentes relatives aux éléments probants :

Assurance de la qualité. Il appartient au PX de veiller à ce que les procédés nécessaires soient suivis pour que les renseignements de l'enquête soient valides et fiables (voir *Manuel de VOR sur les éléments probants suffisants*). Les éléments probants fournis par l'enquête sont seulement aussi valides que les sources d'information examinées. Dans l'enquête, il faut utiliser des procédés qui permettent d'attester que les conclusions sont tirées de renseignements qui sont suffisamment précis, exacts et uniformes et qui ne sont pas influencés par des contraintes relatives aux aspects suivants :

- Instruments de collecte des données;
- Échantillonnage;
- Administration de l'enquête;
- Non-réponses;
- Traitement des données et analyse.

En particulier :

Tous les instruments de collecte des données doivent faire l'objet d'un essai préliminaire.

L'essai préliminaire est l'administration de l'instrument à un petit ensemble de répondants tirés de la population visée par l'enquête à pleine échelle, pour déterminer les problèmes que pourrait poser l'instrument.

Les procédés pour la tenue d'une vaste enquête doivent faire l'objet d'un essai pilote. L'essai pilote consiste à mettre en œuvre tous les aspects de l'enquête, depuis la détermination de l'échantillon et la préparation des trousseaux à envoyer par la poste, jusqu'à l'analyse des données d'un petit échantillon tiré de la population. Il s'agit de déterminer les problèmes que pourrait poser la tenue de l'enquête.

Le vérificateur doit avoir recours à l'échantillonnage aléatoire s'il entend faire un énoncé quantitatif au sujet d'une population plus vaste en se fondant sur les résultats d'un échantillon (voir le *Manuel de VOR*, partie sur la vérification des systèmes de contrôle).

Les procédés d'assurance de la qualité qui sont appliqués et leurs résultats doivent faire partie du dossier de vérification.

Biais. Le PX doit veiller à ce que les instruments de collecte des données, l'échantillonnage et les procédés ne fassent l'objet d'aucun biais indu, ni ne soient perçus comme tels. On trouve des erreurs dans les données d'une enquête en raison des contraintes à la collecte des données, à l'échantillonnage et à d'autres procédés de l'enquête. Les erreurs peuvent produire des biais non intentionnels et mener à des observations et à des conclusions de vérification inexactes. Les biais, intentionnels ou non, peuvent avoir des conséquences négatives sur la validité des données de l'enquête et sur l'impression d'objectivité que veut donner le Bureau.

Corroboration. Lorsque l'enquête se fait auprès d'individus, il faut penser à faire une certaine corroboration des réponses écrites et orales aux enquêtes (voir *Manuel de VOR* portant sur les éléments probants suffisants). Les réponses écrites et orales données représentent l'opinion des individus sur le sujet en question. Par conséquent, les réponses des individus constituent le même type d'éléments probants que ceux qui découlent des interviews de vérification. Les réponses écrites ou orales des gestionnaires aux questionnaires sur les pratiques de gestion, les résultats des programmes et les questions financières représentent leurs points de vue sur ces sujets. Par conséquent, il faut considérer les réponses de chacun des gestionnaires comme des déclarations de la direction. C'est pourquoi le vérificateur doit accorder la même importance à la corroboration des réponses d'enquête que dans le cas des interviews de vérification et des déclarations de la direction.

Exigences et attentes pour la présentation des rapports :

Il appartient au PX de veiller à ce que les méthodes professionnelles soient respectées dans la présentation des constatations de l'enquête (voir *Manuel de VOR* portant sur la diligence nécessaire). Il y a maintenant des méthodes reconnues pour la présentation des résultats d'enquête. Il s'agit de fournir au lecteur suffisamment de renseignements pour qu'il puisse juger du poids à accorder aux données de l'enquête. Dans un contexte de vérification, il est ainsi possible de déterminer dans quelle mesure les données de l'enquête sont fondées, uniformes et objectives, et dans quelle mesure elles contribuent à la collecte des éléments probants nécessaires (voir *Manuel de VOR* portant sur les éléments probants).

Selon les méthodes professionnelles, le vérificateur doit indiquer les éléments suivants : population cible, taille de l'échantillon, méthodes d'échantillonnage, taux de réponse à l'enquête, estimation de l'erreur d'échantillonnage, fréquence de certaines réponses à chacune des questions, et formulation exacte des questions dont il signale les résultats. Il faut aussi signaler les limites susceptibles d'avoir de l'importance dans les renseignements ou les procédés de l'enquête.

Dans la partie intitulée « À propos de la vérification », il faut décrire la population cible, la méthode de sélection de l'échantillon, les moyens utilisés pour la collecte des données, le taux de réponse d'ensemble et un intervalle de confiance global (s'il y a lieu). La description des constatations doit être accompagnée des questions sur lesquelles s'appuient les constatations

principales, telles qu'elles ont été formulées. Dans la description des constatations, il faut aussi expliquer les conséquences sur les observations de vérification des limites importantes dans les procédés ou les données de l'enquête. Il faut inclure dans les cahiers de corroboration des renseignements plus précis sur les éléments suivants : procédés d'échantillonnage, administration de l'enquête, les questions telles qu'elles ont été formulées, les analyses, la fréquence des réponses, l'erreur estimative pour chacune des questions, ainsi que les façons de contourner les limites importantes dans les procédés et les données de l'enquête.

Exigences et attentes professionnelles relatives au fardeau du répondant et au consentement éclairé :

Il existe aussi maintenant un ensemble de méthodes professionnelles visant à protéger la pratique d'enquête et le répondant tout en minimisant le fardeau qui lui est imposé et en veillant à ce que le répondant ait suffisamment de renseignements pour bien comprendre les conséquences de son consentement à participer à l'enquête.

Il appartient au PX de veiller à ce que soient respectées les exigences visant à minimiser le fardeau du répondant et à obtenir son consentement éclairé. Il doit notamment s'assurer que :

- l'enquête est le meilleur moyen disponible, compte tenu du coût (voir *Manuel de VOR* portant sur les éléments probants suffisants), pour la collecte des données nécessaires;
- le vérificateur ne demande que les renseignements nécessaires pour atteindre les objectifs de la vérification;
- les renseignements qui mentionnent ou qui permettent de reconnaître des individus ne sont recueillis que s'ils sont absolument nécessaires et que si le vérificateur prend les moyens voulus pour en assurer la confidentialité, dans la mesure du possible;
- les questions sont non sexistes, respectent les minorités et protègent les droits linguistiques.

Les répondants doivent être bien informés des points suivants :

- les buts de l'enquête;
- les utilisations qui seront faites des renseignements;
- le fait que c'est le Bureau du vérificateur général qui fait l'enquête ou qui l'a commandée;
- l'intention de publier les constatations de l'enquête dans le Rapport du vérificateur général du Canada au Parlement;
- dans quelle mesure l'identité des répondants et leurs réponses peuvent demeurer confidentielles et le demeureront;

- le nom et le numéro de téléphone d'une personne avec qui communiquer si l'on a des questions à poser ou des plaintes à formuler;
- les constatations de l'enquête.

Le vérificateur ne peut garantir la confidentialité aux répondants s'il recueille pour l'étude des renseignements nominatifs quelconques, et ce en raison d'un certain nombre de facteurs, notamment les questions que les comités parlementaires peuvent poser au vérificateur général, ou la découverte de cas de fraude, d'abus ou d'autres comportements illégaux. Par conséquent, chaque fois que le Bureau (ou toute personne qui prend connaissance des renseignements) peut reconnaître des individus selon leurs réponses, il faut veiller à ne pas prendre d'engagement au sujet de la confidentialité ou de l'anonymat. Tout engagement de ce genre doit être approuvé par le vérificateur général adjoint responsable.

Les questions portant sur les exigences relatives à la confidentialité des données de l'enquête doivent être portées à l'attention du RSF pour l'accès à l'information. Il faut porter à l'attention des services juridiques la formulation précise de tout engagement de confidentialité ou d'anonymat, ainsi que toute question au sujet de la possibilité que, pour certaines questions de l'enquête, des renseignements délicats du point de vue légal soient dévoilés. Pour ce qui est des procédés visant le maintien de la confidentialité des réponses individuelles, il faut en parler avec le RSF pour les enquêtes.

La publication des constatations de l'enquête dans le Rapport du vérificateur général du Canada doit satisfaire aux exigences selon lesquelles les répondants doivent être informés des constatations de l'enquête. Si les constatations ne sont pas publiées, il faut songer à une autre façon d'informer les répondants (p. ex., une lettre de recommandations, une séance d'information, etc.).

Principales décisions concernant l'enquête

Les décisions de vérification décrites dans les schémas de décision d'enquête ci-joints aideront le vérificateur responsable à décider s'il est opportun d'utiliser l'enquête et à s'assurer que les exigences et les attentes dont il est question dans le présent *Guide pour la tenue d'enquêtes* sont satisfaites.

Schéma de décision d'enquête 1 : Phase de planification de la vérification

Schéma de décision d'enquête 2 : Phase d'examen de la vérification

Schéma de décision d'enquête 3 : Phase du rapport de la vérification

Partie 2. Utilisation de l'enquête

Note : Le présent guide vise à ce que les enquêtes menées au BVG soient conformes aux exigences et aux attentes raisonnables des spécialistes dans le domaine, de même qu'aux normes de VOR du Bureau du vérificateur général. Les termes « doit » et « devrait » utilisés dans ce document d'orientation ne correspondent pas nécessairement à des politiques et à des normes du BVG. Toutefois, ils indiquent quelles sont les exigences et les attentes relatives à la tenue des enquêtes.

Introduction

L'avantage principal de l'enquête tient à ce qu'elle permet au vérificateur de faire des énoncés globaux sur un sujet correspondant aux objectifs de la vérification, par exemple : « Dans l'ensemble, il y a eu une perte de ressources pour... » ou « Un quart des gestionnaires éprouvent des difficultés à établir une distinction entre... ».

Il y a deux conditions préalables pour faire un énoncé général :

- l'utilisation d'un échantillon qui permet de faire une évaluation non biaisée de la situation au sujet de laquelle l'énoncé général sera fait;
- l'utilisation d'une méthode et de questions normalisées à l'égard de tous les membres de l'échantillon.

La généralisation par rapport à une population

L'un des buts les plus courants d'une enquête, c'est de permettre au vérificateur d'en arriver à une conclusion générale (de faire une généralisation) à propos d'une population sur un sujet relié aux objectifs de la vérification. Il s'agit là d'un moyen utile lorsque l'importance d'une situation tient à son ampleur, par exemple la fréquence avec laquelle certaines lacunes dans les méthodes de gestion des ressources humaines se trouvent dans une organisation. Lorsque certaines situations peuvent être en soi importantes, d'autres méthodes, comme l'étude de cas, peuvent convenir davantage. Par exemple, dans l'examen des mécanismes de contrôle des activités dans un programme donné, il peut y avoir quelques activités qui présentent des dangers physiques importants pour le public ou pour les employés et qui exigent une attention propre.

Pour faire une généralisation par rapport à une population, il est essentiel que l'enquête soit fondée sur un échantillon représentatif de toute la population. Il n'est possible de faire une telle enquête que si la population en question peut être clairement cernée et s'il existe un moyen de repérer des individus dans cette population à des fins d'échantillonnage. Dans le cas d'une petite population, il peut être possible d'obtenir une mesure non biaisée en s'adressant à toute la population (recensement), s'il est possible de la cerner.

Quand une enquête convient-elle?

Dans une enquête portant sur des individus, on peut chercher à obtenir toute une gamme de renseignements comme les suivants :

- les caractéristiques du répondant (âge, situation dans une organisation, études ou autres titres de compétence, etc.);
- les activités antérieures ou actuelles (ce qu'ils ont fait dans le passé);
- les motifs des activités;
- des renseignements factuels relatifs au programme (dépenses, méthodes de gestion);
- le degré de satisfaction par rapport aux politiques, aux programmes et aux méthodes;
- des opinions au sujet de l'efficacité des programmes ou des méthodes.

Les techniques de collecte des données employées dans les enquêtes auprès des individus sont semblables aux interviews de vérification ou aux déclarations de la direction (lorsque l'information est obtenue auprès des gestionnaires), en ce sens qu'elles permettent d'obtenir l'opinion des répondants au sujet de faits. Elles peuvent par conséquent exiger une corroboration pour confirmer l'existence de ces faits. Il peut être difficile de poser des questions de corroboration dans le cadre de questionnaires et d'interviews structurées. Il peut donc être nécessaire d'avoir recours à d'autres techniques pour faire une corroboration. Si une corroboration indépendante est jugée essentielle, d'autres techniques, comme l'étude de cas ou l'examen de documents, peuvent être préférables. Il peut être possible, dans certains cas, d'allier une méthode d'enquête avec d'autres méthodes. On peut, par exemple, dans un questionnaire d'enquête, demander aux répondants de fournir des documents de corroboration qui seront examinés par le vérificateur.

Dans les sondages d'opinion publique et les enquêtes de marketing menés par d'autres, on a demandé aux répondants quelle serait leur réaction dans des situations hypothétiques ou futures, p. ex., ce qu'ils achèteraient dans certaines circonstances ou comment ils voteraient. Il est très difficile de corroborer les réponses des individus à des situations hypothétiques. Il faut donc faire preuve d'une grande prudence lorsqu'on pose des questions hypothétiques dans une enquête.

Bon nombre des facteurs qui s'appliquent à la conception et à l'utilisation de questionnaires, d'interviews structurées et d'échantillons dans les enquêtes menées auprès d'individus s'appliquent à l'utilisation de ces techniques à d'autres fins aussi. Dans ce cas, il faut songer à consulter le RSF pour les enquêtes.

Par exemple, les questionnaires et les interviews structurées peuvent servir à d'autres fins que la généralisation par rapport à une population. Ils peuvent servir à obtenir des renseignements auprès du personnel d'un programme, de ses gestionnaires ou de sa clientèle, dans un lieu donné, dans le cadre d'une étude de cas ou d'une série d'études de cas. Ou encore, ils peuvent servir à la formulation de recommandations appropriées relativement à des lacunes révélées par une vérification.

Plutôt que de servir à recueillir des renseignements auprès d'individus, les techniques d'enquête peuvent également mener à la formulation d'énoncés généraux fondés sur l'examen de documents, sur des observations directes et sur des éléments figurant dans des bases de données. Par exemple, une enquête sur tous les rapports d'évaluation de programme produits par les ministères et les organismes sur une période de sept ans nous a permis de faire des énoncés généraux au sujet des types de questions d'évaluation abordées pendant cette période. Le Bureau recueille souvent des renseignements au sujet des opérations (prêts, marchés, paiements faits au personnel), par exemple, qui figurent dans les bases de données des ministères et des organismes.

Considérations d'ordre pratique

Une enquête ne peut pas fournir une information qui soit aussi étendue et approfondie qu'une étude de cas et des interviews de vérification. Par conséquent, pour avoir recours à une enquête en vue de faire une généralisation par rapport à une population, il faut planifier et définir soigneusement l'information à recueillir. Cela n'est possible que si l'on possède une connaissance suffisante pour élaborer un ensemble normalisé de questions qui peuvent être administrées d'une manière uniforme. Pour ces raisons, c'est l'enquête qui convient le mieux lorsque des questions d'importance éventuelle ont déjà été bien définies et que l'enquête peut être bien ciblée.

Vu toute la planification nécessaire, il faut plusieurs mois pour mener une enquête depuis la planification jusqu'aux résultats finals, et il faut aussi souvent beaucoup de ressources. Le coût d'élaboration de l'enquête sera d'autant plus élevé que le domaine en question est moins bien compris, qu'il est difficile de recenser les membres de la population aux fins de l'échantillonnage et que la question à examiner est plus complexe.

Quand avoir recours à une enquête

L'enquête est la plus utile et la plus efficiente dans les cas suivants :

- l'importance tient à la fréquence et à l'ampleur de l'existence d'une situation dans la population étudiée;
- la population étudiée peut être clairement définie et les membres peuvent être recensés aux fins de l'échantillonnage;
- les questions d'importance éventuelle ont été bien cernées de sorte que l'enquête puisse être bien ciblée;
- une corroboration indépendante des réponses de chaque individu n'est pas nécessaire;
- on dispose de plusieurs mois pour planifier et tenir l'enquête et en analyser les résultats.

D'autres méthodes, comme des interviews de vérification, des études de cas et l'examen des documents, conviennent souvent mieux dans les cas suivants :

- l'importance peut être montrée par le recensement de lacunes dans quelques cas importants;

Guide pour la tenue d'enquêtes

- le domaine en question est moins bien compris;
- on veut cerner des questions d'importance éventuelle;
- il faut une corroboration indépendante des réponses de chaque individu;
- le délai pour la vérification est extrêmement

Partie 3. Planification de l'enquête

Note : Le présent guide vise à ce que les enquêtes menées au BVG soient conformes aux exigences et aux attentes raisonnables des spécialistes dans le domaine, de même qu'aux normes de VOR du Bureau du vérificateur général. Les termes « doit » et « devrait » utilisés dans ce document d'orientation ne correspondent pas nécessairement à des politiques et à des normes du BVG. Toutefois, ils indiquent quelles sont les exigences et les attentes relatives à la tenue des enquêtes.

Les enquêtes imposent souvent un fardeau considérable aux répondants et elles peuvent être coûteuses et longues à mener. Il est important de déterminer, au cours de l'étape de la planification de la vérification, si une enquête peut fournir une information qui est suffisamment fondée, uniforme et objective, et qui peut contribuer à l'acquisition des éléments probants nécessaires (voir Lien actif au *Manuel de VOR*) et s'il y a lieu d'avoir recours à une enquête dans les circonstances. Pour savoir s'il doit ou non tenir une enquête, le vérificateur doit répondre à trois questions essentielles (voir le schéma de décision d'enquête 1 : Planification) :

- À quels besoins de renseignements précis peut-on répondre par une enquête?
- Une enquête peut-elle fournir les renseignements nécessaires à temps et à un coût raisonnable?
- Faut-il faire des énoncés généraux au sujet d'une population pour étayer les observations de vérification?

À quels besoins de renseignements précis peut-on répondre par une enquête?

Pour décider si une enquête peut être utile ou non, il importe d'être aussi précis que possible dans la définition des renseignements nécessaires pour atteindre les objectifs de la vérification, renseignements que l'on peut obtenir de cette façon.

Lorsqu'on sait de quels renseignements précis on a besoin, il faut décider de la faisabilité de l'enquête.

Une enquête peut-elle fournir les renseignements nécessaires?

Pour déterminer si une enquête peut contribuer à la vérifiabilité (voir *Manuel de VOR* sur la vérifiabilité) d'un sujet, il faut répondre à un certain nombre d'autres questions. Il faut avant tout se demander si les renseignements seront disponibles auprès de sources qui se prêtent à une enquête. S'il est peu probable que les individus aient les connaissances nécessaires ou si la question est si délicate qu'ils ne seront pas disposés à répondre ou à fournir des renseignements exacts, il ne convient pas de procéder à une enquête.

Il peut aussi y avoir des contraintes d'ordre pratique : l'enquête peut être trop coûteuse ou trop longue et il peut être impossible de la réaliser dans les délais fixés ou avec les ressources disponibles à cause de la taille de l'échantillon nécessaire ou de la complexité des questions à

examiner. La question du délai devient plus critique lorsque le temps nécessaire pour mener à terme la planification et l'examen est de près de neuf mois.

Il faut aussi songer à la disponibilité des compétences nécessaires. Il y a un bon nombre de questions techniques à résoudre dans la planification et la tenue d'une enquête et il faut suivre des méthodes professionnelles pour en arriver à des constatations crédibles. De nombreux vérificateurs n'ont pas de formation ou d'expérience sur la tenue des enquêtes, ni d'ailleurs sur les questions méthodologiques connexes. Le RSF pour les enquêtes peut les aider à trouver les compétences nécessaires.

Il appartient au PX de veiller à ce que l'équipe de vérification dispose de compétences techniques suffisantes (voir *Manuel de VOR* portant sur la compétence de l'équipe de vérification) et de l'expérience nécessaire pour la tenue d'une enquête. Cette compétence doit être soit disponible au sein de l'équipe, soit obtenue à l'extérieur. Selon la nature précise de l'enquête, il faut de la compétence et de l'expérience dans les domaines suivants :

- Conception de l'échantillon et analyse statistique;
- Conception des instruments de collecte des données;
- Gestion des données et analyse statistique;
- Administration des enquêtes, y compris la formation des intervieweurs, la logistique et la gestion des non-réponses;
- Présentation des résultats de l'enquête.

Outre une compétence dans ces domaines, nécessaire au cours de l'examen, il peut en falloir également au cours de la planification pour savoir si l'enquête est une méthode applicable et si elle convient. Il est important de demander l'avis du RSF pour les enquêtes au cours de la planification (de même que pendant toute la durée de l'enquête) et de consulter d'autres experts au besoin.

Pour décider s'il y a lieu ou non d'avoir recours à une enquête, il faut en premier lieu déterminer s'il sera nécessaire de faire des énoncés globaux ou généraux sur une population plus importante, en particulier des énoncés quantitatifs au sujet d'une population de fonctionnaires, de programmes, d'opérations ou de citoyens (p. ex. la clientèle d'un programme).

Faut-il faire des énoncés généraux au sujet d'une population?

Si l'on a l'intention de faire un énoncé général au sujet d'une population (p. ex., la moitié de tous les gestionnaires pensent que le système d'information automatisé du ministère contient des erreurs importantes), l'énoncé doit s'appuyer sur un fondement logique ou statistique. Si la population est restreinte (p. ex., tous les directeurs généraux de l'organisme), il conviendrait de faire enquête auprès de tous les membres de la population (c.-à-d. de procéder à un recensement), de façon à s'appuyer sur une base raisonnable. Si la population est vaste, il faudra déterminer un échantillon représentatif choisi au moyen de procédés d'échantillonnage statistiquement fondés. Dans l'un et l'autre cas, il ne sera possible de procéder à l'enquête que si une liste des membres de

la population, ou d'autres moyens de les recenser, est disponible et qu'elle peut servir à les choisir et à communiquer avec eux.

Si l'énoncé de vérification n'est pas de nature quantitative, pas plus qu'il ne peut viser à décrire une population en général, il n'est peut-être pas nécessaire d'avoir recours à des procédés d'échantillonnage aléatoire. Par exemple, si l'on veut résumer et décrire les types de problèmes qu'éprouvent les gestionnaires dans l'établissement des objectifs, il peut être suffisant de recenser un échantillon de gestionnaires dont on peut raisonnablement s'attendre qu'ils reflètent une grande diversité d'expériences et d'opinions.

La décision de procéder ou non à l'enquête doit être prise tôt, à la phase de l'examen (voir le schéma de décision d'enquête 2), au cours de la conception et de l'essai des instruments et des procédés d'enquête. Il est aussi très important de décider d'un plan d'analyse de données dès que possible. La méthode analytique choisie aura une incidence sur un certain nombre d'aspects de l'enquête, par exemple : la taille de l'échantillon et la conception de l'instrument de collecte des données.

Peut-on recueillir des données suffisamment fiables et valides?

L'une des questions essentielles à se poser pour décider s'il y a lieu de faire une enquête, c'est de savoir si les données peuvent être recueillies et constituer une base solide pour les observations de vérification. Même s'il est souvent possible de faire une évaluation tôt au cours de la planification de la vérification, il est souvent impossible de prendre une décision tant que les instruments et les procédés d'enquête ne sont pas élaborés et mis à l'essai. Il est particulièrement important de faire des essais des instruments et procédés de collecte des données d'enquête pour s'assurer qu'ils fourniront des renseignements qui sont fiables et valides.

Malgré tout le soin apporté à la planification et à l'administration de l'enquête, il peut survenir des problèmes qui font en sorte que les données ne sont ni suffisamment fiables, ni valides. Au cours de l'analyse, le vérificateur responsable devra décider si les données peuvent servir à étayer les observations de vérification (voir le schéma de décision d'enquête 3). L'information nécessaire pour démontrer la fiabilité et la validité des données doit être indiquée ou incluse dans le dossier de vérification.

Partie 4. Échantillonnage

Note : Le présent guide vise à ce que les enquêtes menées au BVG soient conformes aux exigences et aux attentes raisonnables des spécialistes dans le domaine, de même qu'aux normes de VOR du Bureau du vérificateur général. Les termes « doit » et « devrait » utilisés dans ce document d'orientation ne correspondent pas nécessairement à des politiques et à des normes du BVG. Toutefois, ils indiquent quelles sont les exigences et les attentes relatives à la tenue des enquêtes.

L'enquête a pour objet la collecte des renseignements nécessaires pour faire des énoncés globaux ou généraux sur le sujet en voie de vérification. À cette fin, il faut recueillir des renseignements auprès d'un nombre suffisant d'individus ayant les caractéristiques nécessaires pour avoir un degré raisonnable de confiance (certitude) que les énoncés généraux sont justifiés. On entend par échantillonnage le choix du bon nombre de membres de la bonne population au moyen des bonnes méthodes. La décision quant au nombre d'individus à choisir et au mode de sélection est cruciale dans le processus d'enquête. Il en est de même lorsqu'on a l'intention de faire des énoncés globaux ou généraux fondés sur un échantillon de documents, d'observations directes ou de fichiers informatisés de cas d'espèce.

Recensement ou échantillonnage?

Si l'on a l'intention de faire des énoncés généraux au sujet de la population, il faut surtout chercher à ce que l'échantillon représente bien, en nature et en proportion, la population générale dont il est tiré. Pour avoir la meilleure certitude quant à la représentativité, il faut faire un recensement, c'est-à-dire choisir tous les individus ou tous les cas qui constituent la population qui nous intéresse. Dans le cas de nombreuses vérifications, on peut obtenir une certitude plus faible, mais raisonnable, en choisissant un sous-ensemble de la population.

Il convient de procéder à un recensement dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- soit que chacun des éléments constituant une population est important en soi ou que l'information est de nature critique et que la population est suffisamment restreinte pour qu'un recensement soit faisable;
- soit que les exigences statistiques sont telles que l'échantillon doit être presque aussi grand que la population (lorsque la population est très petite ou que la question à l'étude se produit trop rarement dans une petite population pour que l'échantillonnage procure un nombre suffisant de cas à étudier, p. ex. les rapports de rendement de tous les ministères figurant à l'Annexe I de la LGFP).

L'échantillonnage peut être plus efficace et moins coûteux qu'un recensement lorsque la population qui nous intéresse est très grande. Toutefois, si le vérificateur entend faire une généralisation par rapport à toute la population plutôt que de tout simplement décrire l'échantillon, le procédé d'échantillonnage constitue une autre source d'erreur pour les observations de vérification. Il se produit une erreur parce qu'un échantillon, peu importe la qualité de sa construction et de sa mise en oeuvre, n'est qu'une approximation de la population. L'erreur qui en découle, qu'on appelle erreur d'échantillonnage, exige que le vérificateur estime le degré de confiance que l'on peut accorder au fait que les résultats de l'échantillon constituent ou

non une estimation raisonnable des résultats qui auraient été obtenus si toute la population avait été recensée.

Types d'échantillonnage

Les méthodes d'échantillonnage se divisent généralement en deux types : l'échantillonnage aléatoire (qu'on appelle aussi échantillonnage au hasard ou échantillonnage statistique) et l'échantillonnage non aléatoire (qu'on appelle aussi échantillonnage non statistique ou échantillonnage raisonné).

Échantillonnage aléatoire. L'échantillonnage aléatoire consiste à choisir des individus par des procédés reconnus comme n'étant pas biaisés; il contribue à faire en sorte que l'échantillon soit typique du grand groupe (la population) dont il est tiré. À cette fin, on utilise un procédé parmi plusieurs établis pour tirer au hasard des membres de la population pour constituer l'échantillon. Lorsqu'il a recours à des procédés assurant le caractère aléatoire d'un échantillon, le vérificateur peut évaluer statistiquement l'ampleur de l'erreur et la probabilité que l'erreur soit plus grande que des limites acceptables. C'est ainsi qu'il peut mieux porter un jugement sur la valeur des éléments probants de l'enquête. **Le vérificateur doit avoir recours à l'échantillonnage aléatoire lorsqu'il entend faire un énoncé quantitatif au sujet d'une population plus grande en se fondant sur les résultats d'un échantillon.**

Pour avoir recours à l'échantillonnage aléatoire, le vérificateur doit être en mesure :

- de bien définir la population capable de fournir les renseignements nécessaires pour que soient atteints les objectifs de la vérification;
- de recenser des membres de la population aux fins de l'échantillonnage (établir un cadre d'échantillonnage);
- d'avoir accès à chacun des membres de l'échantillon (il doit être en mesure de communiquer avec eux par téléphone, connaître leur adresse postale, etc., selon la méthode utilisée);
- d'établir que la taille de l'échantillon est appropriée.

Dans certains cas, il peut être impossible pour le vérificateur de recenser tous les membres de la population, p. ex. les personnes qui pratiquent l'évasion fiscale. Il peut alors avoir à s'en remettre à un cadre d'échantillonnage comprenant seulement une partie de la population, p. ex. des listes de producteurs de déclaration de revenus qui ont été poursuivis pour non-paiement de leurs impôts. Le vérificateur doit décider si la population représentée par un cadre d'échantillonnage disponible est suffisante pour répondre aux objectifs de la vérification.

L'échantillonnage aléatoire peut être une technique très poussée et exiger les services d'employés ou d'aide de l'extérieur avec la formation et la compétence nécessaires. Les techniques d'échantillonnage varient beaucoup pour ce qui est de la compétence nécessaire pour concevoir l'échantillon et pour évaluer l'erreur d'échantillonnage. La conception d'un échantillon devient plus complexe et exige une plus grande expertise dans les cas suivants :

- il faut examiner les différences entre des sous-groupes dans une population;
- les caractéristiques principales des membres de l'échantillon ne sont pas uniformément réparties dans toute la population, p. ex. il y a un petit nombre d'opérations avec une grande importance relative et un grand nombre avec une importance relative très faible;
- il n'est possible de recenser des individus membres de l'échantillon qu'en fonction de leur appartenance à des groupes différents, ou leurs caractéristiques diffèrent selon leur appartenance à un groupe (p. ex. les marchés administrés par différents ministères).

Le RSF pour les enquêtes peut donner des conseils sur les possibilités, lorsque des échantillons complexes (p. ex. échantillons aléatoires stratifiés) sont nécessaires, ainsi que sur le choix des compétences requises.

Les résultats d'un échantillonnage aléatoire bien fait sont objectifs et défendables, et ils peuvent être reproduits. Si l'échantillonnage est mal fait ou si l'enquête est mal administrée, il peut être plus difficile de justifier la stratégie d'échantillonnage adoptée et les résultats de l'enquête peuvent même être sans valeur. L'un des facteurs critiques est le suivant : dans quelle mesure l'information est-elle recueillie auprès de tous les membres de l'échantillon? Faute d'obtenir une réponse entière, l'estimation de l'erreur peut être faussée et il peut y avoir un biais important. Pour plus de précisions, se reporter aux parties 10 , 11 et 12 .

Ce n'est pas parce qu'on utilise un échantillon aléatoire bien fait qu'on est pour autant à l'abri des erreurs dans la collecte de l'information (erreur de mesure). Il faut prendre soin, dans l'élaboration des procédés de collecte de l'information (c.-à-d. le questionnaire ou l'interview structurée), de veiller à ce que les données recueillies soient valides et fiables.

Échantillonnage non aléatoire. L'échantillonnage non aléatoire peut convenir lorsqu'un échantillon utile à des fins de vérification peut être circonscrit et que le vérificateur n'a pas l'intention de tirer des conclusions au sujet d'autres cas que ceux qui sont dans l'échantillon; par exemple, si le vérificateur examine les pratiques de gestion pour toutes les grandes opérations, et qu'il n'a pas l'intention d'appliquer les constatations de la vérification aux pratiques de gestion pour les plus petites opérations. Il peut convenir également lorsque les énoncés généraux sont d'ordre qualitatif plutôt que quantitatif.

Par exemple, on peut avoir l'intention de recenser les diverses opinions possibles sans faire d'observation sur la fréquence avec laquelle elles sont exprimées, p. ex. énumérer les types de problèmes auxquels se heurtent les gestionnaires lorsqu'ils essaient de mettre en place des régimes de rémunération au rendement, sans indiquer combien de fois chaque problème a été relevé par les gestionnaires ou combien de gestionnaires ont eu de tels problèmes.

Cette méthode d'échantillonnage peut convenir dans les cas suivants :

- soit lorsque le vérificateur peut relever un certain nombre de cas particuliers qui sont importants en soi;

- soit lorsqu'un écart donné par rapport aux critères est important, p. ex. s'il s'agit de déterminer la vulnérabilité à la fraude;
- soit lorsque le vérificateur s'intéresse à toute la gamme des méthodes ou des lacunes possibles et qu'il ne veut pas nécessairement les énumérer.

Il est plus difficile dans le cas de l'échantillonnage non aléatoire que dans celui de l'échantillonnage aléatoire d'estimer l'ampleur de l'erreur et la probabilité que l'erreur dépasse des limites acceptables.

L'échantillonnage non aléatoire n'équivaut pas à l'abandon de méthodes systématiques pour le choix de cas individuels. Il exige l'évaluation soignée des renseignements nécessaires et une connaissance suffisante de la population pour le recensement des cas capables de fournir l'ampleur et la qualité de renseignements nécessaires pour que soient atteints les objectifs de la vérification.

Procédés d'échantillonnage inacceptables

L'échantillonnage à l'aveuglette, comme le recours à des volontaires (une personne semble typique ou est disponible), ne constitue pas un échantillonnage aléatoire ni un échantillonnage non aléatoire satisfaisant. L'échantillonnage à l'aveuglette ne donne généralement pas d'éléments probants satisfaisants parce que le biais est probablement très prononcé. En outre, le vérificateur ne sait pas quelle population ces échantillons représentent et il ne peut être assuré que les éléments qui sont échantillonnés représentent une population qui permettra d'atteindre les objectifs de la vérification.

Partie 5. La fiabilité et la validité des données de l'enquête

Note : Le présent guide vise à ce que les enquêtes menées au BVG soient conformes aux exigences et aux attentes raisonnables des spécialistes dans le domaine, de même qu'aux normes de VOR du Bureau du vérificateur général. Les termes « doit » et « devrait » utilisés dans ce document d'orientation ne correspondent pas nécessairement à des politiques et à des normes du BVG. Toutefois, ils indiquent quelles sont les exigences et les attentes relatives à la tenue des enquêtes.

Introduction

Les notions de fiabilité et de validité sont essentielles à l'évaluation de la qualité des données de l'enquête. Déterminer la fiabilité et la validité des données est une opération très technique qui est essentielle à l'évaluation de la pertinence (voir *Manuel de VOR* portant sur les éléments probants suffisants) de l'information pour étayer les observations de vérification.

Fiabilité, validité et erreur significative

Pour qu'une enquête puisse fournir des éléments probants suffisamment fondés, uniformes et pertinents, l'information qui en découle doit être à la fois fiable et valide. **En recherche par enquête, la notion de fiabilité a un sens particulier, qui est plus étroit que l'application générale du terme en vérification.** Pour être fiable, la mesure doit être uniforme d'un individu à l'autre dans l'enquête, quel que soit le milieu et quel que soit le moment. Pour qu'on puisse faire des énoncés généraux, il est essentiel que l'information soit uniforme.

On parle de validité pour expliquer dans quelle mesure les données de l'enquête sont pertinentes relativement à la conclusion tirée et sont suffisamment exactes et complètes pour étayer la conclusion. On dit généralement de la validité qu'elle répond à la question suivante : « Mesure-t-on ce qu'on veut mesurer? » Par exemple, on peut demander aux employés si les modalités d'avancement sont « justes ». Leur réponse peut exprimer non pas leur opinion sur les modalités comme telles, mais sur les résultats, c.-à-d. le fait qu'ils aient été ou non promus.

La fiabilité exige l'utilisation d'instruments uniformes de collecte des données et de procédés d'enquête [10, 11, 12] qui sont conçus pour améliorer l'uniformité. Pour que l'information soit pertinente, il faut une planification soignée, de sorte que l'information soit clairement reliée aux objectifs de la vérification et qu'elle soit recueillie auprès des individus qui sont le mieux en mesure de la fournir. Pour obtenir une information qui est complète et exacte, il faut des instruments de collecte des données et des procédés d'administration d'enquête qui soient bien planifiés.

Si les données de l'enquête comportent des erreurs, la fiabilité et la validité peuvent être faibles. Il peut se produire des erreurs, c.-à-d. des inexactitudes ou des lacunes dans l'information, à divers points dans la collecte, la tenue, le traitement et la présentation des données. Au moment de la collecte des données, celles-ci peuvent être mal consignées. Par exemple, dans le cas d'une interview structurée, l'intervieweur peut consigner incorrectement les renseignements fournis par le répondant. Si les méthodes de tenue des données sont insatisfaisantes, comme dans le cas des systèmes informatiques, les données peuvent être perdues ou modifiées. Par exemple, les données provenant des formulaires d'enquête auprès des clients peuvent être incorrectement saisies dans

les systèmes informatiques. On peut aussi commettre des erreurs dans le traitement et la présentation des données : par exemple, lorsque les données sont transférées incorrectement à partir d'une base de données à des supports permettant d'en faire l'analyse ou d'en faire rapport.

Outre les erreurs qui peuvent être attribuables à des erreurs dans les données d'enquête, on peut aussi en commettre dans l'échantillonnage. Les données sommaires d'un échantillon ne sont qu'une approximation de ce qu'on trouverait dans l'examen de toute la population. L'écart entre les valeurs échantillonnées et les valeurs de la population s'appelle l'erreur d'échantillonnage. Ce type d'erreur peut être plus ou moins grand selon la taille de l'échantillon et les procédés d'échantillonnage. L'erreur d'échantillonnage peut être statistiquement estimée lorsqu'on utilise des échantillons aléatoires.

L'erreur en tant que source de biais

Les données d'enquête ne sont jamais complètement à l'abri de l'erreur. Toutefois, pour que les données d'une enquête soient fiables et valides, les données doivent être à l'abri d'erreurs significatives. L'erreur est significative lorsqu'elle est d'une nature ou d'une ampleur telle qu'elle aurait un effet sur les conclusions de la vérification. Le biais, en particulier, crée un risque d'erreur importante. Le biais est l'erreur causée par une source systématique. Comme il est de nature systématique, le biais est susceptible de mener à des conclusions inexactes. Par exemple, si l'on fait une enquête auprès des petites entreprises qui reçoivent des contributions ou des subventions fédérales, celles qui ont échoué peuvent être plus difficiles à joindre que celles qui ont réussi. Comme l'échantillon contiendrait une plus faible proportion d'entreprises qui ont échoué par rapport à la situation réelle, le succès des contributions et la satisfaction des entreprises pourraient être surestimés.

Il existe une source importante de biais possible dans les enquêtes lorsque l'information ne peut pas être obtenue d'une partie des membres de la population échantillonnée. Pour cette raison, il faut mettre en place des procédés visant à réduire le taux de non-réponse, à évaluer son incidence et à compenser pour les réponses manquantes.

Il existe une autre source importante de biais possible quand on a recours à des procédés d'échantillonnage non aléatoires ou lorsque l'échantillonnage aléatoire n'est pas bien administré. Il est souvent impossible d'estimer statistiquement une erreur d'échantillonnage de ce type.

Comment minimiser l'erreur

Même s'il est impossible d'éliminer complètement l'erreur, on peut la réduire à un niveau acceptable en faisant attention à la conception d'instruments uniformes de collecte des données, à la mise en oeuvre d'échantillons valables et de procédés d'échantillonnage appropriés, à l'application de bons procédés d'administration d'enquête et à la mise en oeuvre de méthodes de vérification et de correction des données, surtout des méthodes de corroboration des réponses reçues dans les questionnaires ou dans les interviews. Il faut en particulier que les instruments de collecte des données fassent l'objet d'un essai préliminaire pour minimiser les lacunes dans leur conception.

Il est plus difficile et coûteux de prévenir l'erreur dans certaines données que dans d'autres. **Dans la planification de la vérification, le vérificateur doit déterminer le potentiel d'erreur**

importante et décider si la valeur que l'on compte tirer des données de l'enquête vaut le coût et le temps nécessaires pour réduire l'erreur d'enquête à un niveau acceptable (voir *Manuel de VOR* portant sur les éléments probants suffisants).

Partie 6. Corroboration

Note : Le présent guide vise à ce que les enquêtes menées au BVG soient conformes aux exigences et aux attentes raisonnables des spécialistes dans le domaine, de même qu'aux normes de VOR du Bureau du vérificateur général. Les termes « doit » et « devrait » utilisés dans ce document d'orientation ne correspondent pas nécessairement à des politiques et à des normes du BVG. Toutefois, ils indiquent quelles sont les exigences et les attentes relatives à la tenue des enquêtes.

La corroboration est un moyen important de minimiser le risque d'observations ou de conclusions fautives (voir *Manuel de VOR* portant sur les éléments probants suffisants). Dans les enquêtes, la corroboration est importante pour l'estimation du risque d'erreur importante attribuable à des problèmes d'exactitude et de pertinence des données de l'enquête. La corroboration est d'autant plus importante lorsqu'on utilise des questionnaires ou des interviews pour obtenir des renseignements auprès d'individus. Lorsqu'on demande à des individus de fournir des renseignements, leurs réponses non corroborées reflètent leur opinion, et non nécessairement la situation factuelle qui intéresse l'enquêteur. Par exemple, si une question est posée au sujet des ressources dépensées, l'exactitude et la pertinence des réponses tient à la motivation des répondants, à leur connaissance des faits exacts, à leur interprétation de la question, etc. Les réponses aux questionnaires d'enquête, peu importe comment ils sont administrés, sont l'objet des mêmes réserves au sujet de la pertinence que les interviews de vérification en général (voir *Manuel de VOR* portant sur les éléments probants suffisants). **Dans la planification de la vérification, le vérificateur est tenu de déterminer dans quelle mesure les données de l'enquête doivent être corroborées et comment.**

Méthodes de corroboration des données d'enquête :

Il y a diverses méthodes de corroboration, c.-à-d. de vérification de la validité de l'information recueillie dans les interviews et les questionnaires d'enquête. L'une des méthodes auxquelles le Bureau a eu recours a été de demander, dans le cadre de l'enquête, certains documents qui confirment les réponses aux questions principales, surtout lorsque le risque d'inexactitude des réponses est élevé. Par exemple, dans la vérification de l'évaluation au gouvernement fédéral, on a demandé aux gestionnaires de l'évaluation de fournir des documents financiers, des plans d'évaluation, des comptes rendus de réunions de comités d'évaluation, etc., pour confirmer les réponses à certaines questions de l'enquête.

Voici d'autres méthodes de corroboration des données d'enquête :

- téléphoner à un échantillon de répondants ou les interviewer pour déterminer dans quelle mesure ils ont consulté les dossiers nécessaires lorsqu'ils ont fourni des renseignements factuels sur des questions telles les dépenses, les niveaux de ressources, les niveaux d'activité, etc.;
- téléphoner aux répondants dont les réponses semblaient ne pas concorder avec les renseignements fournis par d'autres répondants semblables, ou les interviewer;
- vérifier les réponses auprès d'autres sources de données, d'autres documents ou d'autres rapports;

- faire des contrôles d'uniformité dans le questionnaire en demandant une information identique ou semblable dans plus d'une question (à utiliser avec précaution, car si les répondants remarquent des similitudes entre les questions, leur volonté de collaborer peut diminuer);
- comparer les résultats à ceux d'études semblables;
- faire examiner les résultats par des experts indépendants, qui ont une connaissance approfondie du programme ou du sujet mesuré.

Il est peu probable qu'une seule méthode de corroboration d'enquête soit suffisante. Dans de nombreux cas, il faudra avoir recours à des techniques de corroboration différentes pour diverses questions d'enquête.

Partie 7. Avantages et inconvénients de diverses méthodes de collecte des données auprès d'individus

Note : Le présent guide vise à ce que les enquêtes menées au BVG soient conformes aux exigences et aux attentes raisonnables des spécialistes dans le domaine, de même qu'aux normes de VOR du Bureau du vérificateur général. Les termes « doit » et « devrait » utilisés dans ce document d'orientation ne correspondent pas nécessairement à des politiques et à des normes du BVG. Toutefois, ils indiquent quelles sont les exigences et les attentes relatives à la tenue des enquêtes.

Considérations d'ordre général

Les vérificateurs connaissent souvent les difficultés que pose la collecte de données à partir de documents, d'observations directes, de bases de données informatiques et d'individus. Toutefois, des considérations techniques particulières entrent en jeu pour la collecte de données auprès d'individus dans le cadre d'une enquête.

Il existe une diversité de méthodes d'enquête auprès des individus, chacune avec ses points forts et ses faiblesses. Voici les méthodes les plus courantes :

- le questionnaire structuré ou semi-structuré;
- l'interview directe structurée;
- l'interview téléphonique structurée.

On a aussi de plus en plus recours à des méthodes plus nouvelles pour communiquer avec les personnes, comme la distribution de questionnaires par télécopieur, courrier électronique et Internet.

Questionnaire

Avantages. Le grand avantage du questionnaire par rapport à l'interview, c'est qu'il permet la collecte de données auprès d'un grand nombre d'individus, à un coût relativement peu élevé. Il faut moins de personnel et, parfois, moins de déplacements. Les économies sont plus élevées lorsqu'il faut un grand échantillon.

Un autre avantage du questionnaire par rapport à l'interview : il contribue à la fiabilité en favorisant une meilleure uniformité. Il n'y a pas de variantes dans l'interrogation, ce qui peut se produire lorsqu'on a recours à divers intervieweurs. Le questionnaire atténue également le biais puisqu'il n'y a pas de possibilité pour l'intervieweur d'influer sur les réponses de façon intentionnelle ou non.

Inconvénients. Contrairement à l'interview, le questionnaire ne permet pas au vérificateur de clarifier certaines questions, de s'assurer qu'il comprend bien les réponses, de demander des éclaircissements ou des explications sur des réponses, ou encore de s'assurer que le répondant répond à toutes les questions du formulaire. Il peut être impossible de communiquer de nouveau avec le répondant si tous les renseignements nécessaires pour étayer une conclusion n'ont pas été

demandés ou fournis, ou s'il devient manifeste que les questions n'étaient pas claires. Il n'est pas possible non plus, dans la plupart des cas, de demander une corroboration des réponses. Il n'est pas possible, en général, d'obtenir des renseignements aussi en profondeur à partir d'un questionnaire qu'à partir d'une interview. En outre, les personnes qui répondent aux questionnaires doivent avoir les compétences nécessaires en lecture et en écriture.

Élaboration du questionnaire. Comme il est difficile d'obtenir ou de donner des éclaircissements et des renseignements supplémentaires, il est essentiel de procéder avec soin à l'élaboration du questionnaire de sorte que les questions produisent tous les renseignements nécessaires et qu'elles soient claires et non équivoques. Il est essentiel, en particulier, que le vérificateur examine attentivement les objectifs de la vérification pour savoir exactement quels renseignements sont nécessaires et peuvent être raisonnablement obtenus par la voie d'un questionnaire.

En outre, pour l'élaboration d'un questionnaire de qualité, il faut avoir une connaissance du domaine en question et savoir quelle est la capacité des répondants de fournir les renseignements requis. Il faut également que le vérificateur ait une connaissance suffisante des répondants pour formuler les questions de telle sorte qu'elles soient comprises.

La quantité de connaissances préalables est plus élevée dans la mesure où l'on a recours à des questions fermées (oui-non, cocher un choix ou indiquer un degré sur une échelle) comparativement à des questions ouvertes (remplir l'espace, rédiger une réponse brève ou répondre en un paragraphe). Pour bien utiliser les questions fermées, il faut aussi que la fourchette des réponses possibles soit prévue correctement. Si les répondants n'ont pas la connaissance nécessaire et si la terminologie n'est pas clairement comprise ou définie, il y a un risque plus élevé de réponses inexactes.

En revanche, il est plus facile de mesurer et d'analyser des questions fermées que des questions ouvertes. Il est techniquement très difficile et fastidieux de démêler un grand nombre de réponses à des questions ouvertes dans lesquelles les répondants auront utilisé une terminologie très différente, sans compter l'illisibilité de certaines réponses. Dans de nombreux questionnaires, on cherche à trouver un équilibre entre les deux types de questions.

Modes d'administration du questionnaire. Le questionnaire peut être envoyé par la poste, livré en personne ou expédié par des moyens électroniques, comme le télécopieur, le courrier électronique, Internet ou une disquette.

La façon la plus courante de distribuer les questionnaires est la poste. Lorsqu'il est livré par la poste, le questionnaire peut être plus lent à administrer qu'une série d'interviews structurées. Outre qu'il est plus long d'élaborer un questionnaire que des interviews, il faut donner le temps aux répondants de recevoir les questionnaires par la poste, d'y répondre et de les renvoyer.

Il faut généralement de cinq à six mois pour concevoir un questionnaire et obtenir les renseignements si le questionnaire est envoyé par la poste, pour les types d'enquêtes menées par le Bureau. On peut compter jusqu'à neuf mois ou plus pour élaborer et mettre au point une enquête bien construite au moyen de questionnaires de plusieurs pages envoyés à des échantillons conçus pour être représentatifs de plusieurs sous-groupes dans une grande population. Dans des

conditions idéales, il peut être possible de mener à terme une simple enquête en sept ou huit semaines.

Si le délai est plus court, il faut :

- un questionnaire bref (une page ou moins), avec des questions factuelles simples;
- un recensement de la population si elle compte moins de 100 individus (l'échantillon représentatif est généralement plus grand que cela);
- une population facilement identifiable (c.-à-d. que les adresses postales ou de messageries sont facilement disponibles);
- le taux de réponse initial probable de 85 % à 90 % (ce qui minimise le suivi nécessaire);
- des répondants qui sont incités à répondre rapidement.

Il peut falloir moins de temps pour distribuer et recevoir les réponses au questionnaire si l'on a recours à des moyens électroniques. L'envoi électronique peut également être conçu de façon à éliminer la nécessité du transfert manuel des réponses en une forme analysable.

L'élaboration d'une version électronique peut toutefois prendre beaucoup de temps. Dans le cas de la distribution par courrier électronique et par Internet, on ne dispose pas encore de bons moyens de protection de l'anonymat et de la confidentialité. De façon générale, dans une enquête par la voie d'Internet, les individus ne peuvent être choisis pour un échantillon qu'après avoir décidé de consulter le site par la voie duquel le questionnaire est distribué, de sorte qu'il est très difficile d'appliquer des méthodes d'échantillonnage aléatoire à une population susceptible de s'intéresser à une vérification.

Dans le choix d'un mode de distribution, il faut aussi tenir compte de la population qui peut être atteinte de cette façon. Si le questionnaire est envoyé par la poste, l'enquête est limitée aux individus qui peuvent être rejoints par la poste. La distribution électronique n'est pratique que pour les répondants qui ont accès à un ordinateur, à un télécopieur, au courrier électronique, à Internet, etc. Aussi, si le logiciel et le matériel sont incompatibles, il est possible qu'une réponse ne puisse être envoyée ou le soit difficilement.

Le RSF pour les enquêtes peut vous aider à déterminer le temps nécessaire pour mener une enquête qui répond aux besoins de la vérification. Vu le temps nécessaire à la conception et à l'administration de l'enquête, il est important de commencer la planification et de communiquer avec le RSF le plus tôt possible.

Interviews directes structurées

Avantages. Il peut être plus rapide de mener une interview directe que d'administrer un questionnaire parce qu'il n'est pas nécessaire de compter du temps pour la livraison par la poste et de laisser le temps aux répondants de remplir enfin le questionnaire. L'un des principaux avantages de l'interview est qu'elle offre plus de possibilités d'évaluer la compréhension du

répondant et son interprétation des questions, de même que de clarifier toute ambiguïté au sujet du sens d'une question ou d'une réponse. Au cours d'une entrevue, il est également possible de montrer aux répondants des documents ou des objets et de solliciter leur réaction. Par exemple, on a eu recours à des interviews directes pour déterminer le sens que des sujets non alphabétisés attachent à des symboles. Pour ces raisons, l'interview directe est utile pour faire l'essai pilote de questionnaires devant être envoyés par la poste.

L'interview directe peut être utile dans certaines situations qui présentent des difficultés lorsqu'un questionnaire est envoyé par la poste. Elle convient généralement mieux que le questionnaire postal ou électronique pour les répondants dont les capacités de lecture et d'écriture ne sont pas suffisantes pour les questions posées. L'interview peut également être utile lorsqu'on pose des questions délicates. L'intervieweur peut être en mesure d'établir une relation de confiance avec le répondant et de mieux obtenir des réponses à des questions auxquelles le répondant pourrait par ailleurs hésiter à répondre ou à répondre franchement.

Lorsqu'on en sait moins sur ce que pensent les répondants d'une question ou sur l'éventail des réponses possibles à une question, l'interview structurée donne la possibilité à l'intervieweur de poser des questions supplémentaires, au besoin, pour obtenir des réponses satisfaisantes.

Inconvénients. L'interview crée toutefois la possibilité pour l'intervieweur d'influer intentionnellement ou non sur les résultats et de ne pas respecter l'uniformité de la mesure. Le répondant à une enquête réagit aux indices donnés par le comportement verbal et non verbal de l'intervieweur. Aussi, l'intervieweur doit poser des questions supplémentaires ou demander des éclaircissements, ce qui peut avoir un effet indu sur les réponses.

Par conséquent, il est essentiel que l'intervieweur ait la formation nécessaire. Grâce à cette formation, l'intervieweur comprendra de quelle façon il peut inconsciemment influencer sur les réponses, l'importance de ne pas agir ainsi et les bonnes techniques qu'il peut utiliser pour aider le répondant ou obtenir les renseignements nécessaires sans nuire à l'intégrité de l'interview.

Même si elle peut être plus rapide à mener que l'enquête par questionnaire postal, l'interview directe est coûteuse en raison des heures nécessaires pour faire les interviews et du coût des déplacements.

Interview téléphonique structurée

Avantages. L'interview téléphonique possède certains des avantages et des contraintes de l'interview directe, et les frais de déplacement sont réduits. Tout comme pour l'interview directe, il est possible pour l'intervieweur de donner des éclaircissements, de demander des renseignements supplémentaires ou des réponses plus complètes, et d'encourager le répondant à répondre à des questions délicates. L'interview téléphonique se fait aussi plus rapidement que le questionnaire et l'enquête directe.

Inconvénients. L'intervieweur doit encore une fois avoir la formation voulue tout comme dans le cas de l'interview directe. L'interview téléphonique doit toutefois être brève, soit ne pas dépasser 20 à 30 minutes, de sorte qu'il est impossible de mener des interviews plus longues et plus complexes. Contrairement à l'interview directe, il n'est pas possible pour l'intervieweur de

présenter des documents et d'obtenir la réaction du répondant. Il n'est pas possible non plus à l'intervieweur d'observer des indices non verbaux de perplexité ou de malaise chez le répondant.

Autres facteurs

Même si l'interview offre plus de possibilités d'éclaircissement et d'élaboration que le questionnaire postal, il est quand même crucial de concevoir soigneusement l'instrument de collecte des données pour disposer d'une méthode uniforme, qui produira des renseignements uniformes d'un répondant à l'autre. **Le guide d'interview doit faire l'objet d'un essai préliminaire.**

Dans le choix d'une méthode, il est important de tenir compte des caractéristiques distinctives de la population qu'on essaie d'atteindre. Même si l'intervieweur peut réussir à obtenir la confiance de certains types de répondants, d'autres répondants peuvent se sentir plus à l'aise avec le questionnaire postal, qui leur permet un meilleur anonymat. Certains répondants peuvent se montrer impatients devant un questionnaire sur papier et préférer la facilité offerte par une méthode électronique, tandis que d'autres peuvent se sentir intimidés par la technologie. Pour savoir si l'on a choisi la méthode la plus appropriée, il vaut mieux procéder à un essai préliminaire.

Partie 8. Élaboration et vérification des instruments de collecte des données

Note : Le présent guide vise à ce que les enquêtes menées par le BVG soient conformes aux exigences et aux attentes raisonnables des spécialistes dans le domaine, de même qu'aux normes de VOR du Bureau du vérificateur général. Les termes « doit » et « devrait » utilisés dans ce document d'orientation ne correspondent pas nécessairement à des politiques et à des normes du BVG. Toutefois, ils indiquent quelles sont les exigences et les attentes relatives à la tenue des enquêtes.

On entend par « instruments de collecte des données » les outils utilisés pour la collecte de renseignements dans le cadre d'une enquête. Il est essentiel de bien concevoir ces instruments pour en arriver à des conclusions fiables et valides. Il faut obtenir les renseignements sur une base comparable d'un individu à l'autre si l'on a l'intention de faire des énoncés globaux ou généraux en se fondant sur les données de l'enquête. Cela est particulièrement vrai lorsqu'on a l'intention de faire des énoncés généraux quantifiés pour une population plus importante (p. ex., x %, la plupart, plus que, etc.). Si les questions ou les instructions diffèrent entre les répondants ou si elles sont interprétées différemment par chacun des membres de l'équipe de vérification, les données ne sont pas fiables et on ne peut pas défendre des énoncés généraux.

La conception adéquate et appropriée des instruments de collecte des données est très importante en raison de la validité. Dans le cas du questionnaire, les questions posées, leur formulation, leur structure et l'ordre dans lequel elles sont présentées sont autant d'éléments pouvant avoir une forte incidence sur la pertinence et l'exactitude des réponses et sur la probabilité qu'on répondra aux questions.

Pour ces raisons, **les instruments de collecte des données utilisés dans une enquête doivent être soigneusement planifiés et ils doivent être constitués d'un ensemble uniforme de questions pouvant être administrées d'une manière uniforme à tous les répondants.**

L'élaboration d'un questionnaire et d'une interview structurée est à la fois une technique et un art. Par exemple, il existe une littérature abondante montrant que l'ordre des questions et leur placement au début ou à la fin d'un questionnaire peuvent avoir de profondes répercussions sur les réponses données. Pour certains sujets, comme les renseignements personnels, il y a eu de nombreuses recherches sur la formulation et la structure de bonnes questions. **Quiconque élabore un questionnaire ou une interview structurée doit connaître les principes fondamentaux de la conception d'un questionnaire, les aspects techniques de même que la littérature technique sur le sujet faisant l'objet du questionnaire (voir *Manuel de VOR portant sur la compétence de l'équipe de vérification*).** Il est bien sûr tout aussi important d'avoir une connaissance approfondie du sujet.

Établir la fiabilité et la validité

Il existe diverses façons d'évaluer la fiabilité et la validité des données d'une enquête. Lorsqu'on a recours à un questionnaire, il faut habituellement, pour établir la fiabilité, administrer le questionnaire ou des parties du questionnaire aux mêmes répondants à des moments différents ou dans des situations différentes pour déterminer dans quelle mesure les réponses sont les mêmes.

Le principe fondamental pour établir la validité est le même que pour la corroboration des observations et des conclusions de vérification en général, c.-à-d. comparativement aux éléments probants en provenance de sources différentes et de nature différente (voir *Manuel de VOR* portant sur les éléments probants suffisants). Parmi les méthodes servant à établir la validité, mentionnons la comparaison des résultats de l'enquête avec les observations du comportement, la comparaison de l'échantillon enquêté avec des groupes qui devraient être semblables ou différents sur des aspects importants, la comparaison des résultats avec ceux d'autres instruments de collecte des données devant mesurer la même chose, l'opinion d'experts et l'analyse interne de l'instrument.

Pour savoir dans quelle mesure il faut déterminer la fiabilité et la validité et quelle(s) méthode(s) utiliser, il faut examiner la nature des renseignements recueillis et les usages qui en seront faits. Il est particulièrement important d'établir la fiabilité et la validité lorsqu'on tente de mesurer des caractéristiques individuelles, comme la connaissance, le moral, les attitudes, etc. Il arrive souvent qu'on doive avoir recours à plusieurs méthodes si la question examinée est complexe.

Échelles d'évaluation. L'utilisation d'échelles d'évaluation (« sur une échelle de un à neuf, prière de faire une marque sur la ligne, etc. ») pour comparer les réponses d'individus ou de groupes d'individus exige tout particulièrement un examen de la fiabilité et de la validité. Il faut une corroboration supplémentaire expresse lorsque le vérificateur veut utiliser une échelle d'évaluation pour comparer divers répondants l'un à l'autre, à d'autres groupes ou à un critère sur un certain sujet. Par exemple, pour atteindre les objectifs de vérification, il peut être nécessaire d'évaluer la satisfaction des employés relativement à leur emploi ou à certaines fonctions de la gestion. Par ailleurs, il peut être nécessaire d'évaluer la connaissance, comme celle des questions environnementales.

Dans de tels cas et d'autres cas semblables, il est souvent inexact d'interpréter littéralement le niveau de réponse sur un point ou sur un groupe de points en fonction d'une échelle. Par exemple, une évaluation du moral qui se situe au-dessus du point milieu n'indique pas nécessairement que le moral est satisfaisant. Il existe une tendance connue chez les répondants à une enquête de donner une réponse favorable à certains types de questions et défavorable à d'autres. Pour déterminer si l'évaluation de la satisfaction et si les réponses à des questions de connaissance sont exactes, il faut que les réponses soient comparées ou soient reliées à un point de référence quelconque. Par exemple, l'évaluation du moral des employés devrait être comparée à celle qui a été obtenue dans d'autres organisations semblables.

Il existe toute une gamme de types d'échelles, chacune avec ses hypothèses quant aux méthodes, ses avantages et inconvénients dans certaines circonstances. Il existe aussi toute une gamme de choix techniques, comme le nombre de points sur une échelle, l'utilisation ou non d'un point milieu et la façon de désigner l'échelle, autant de facteurs qui, a-t-on démontré, ont une influence profonde sur les réponses reçues. Il faut consulter le RSF pour les enquêtes relativement à ces choix.

L'utilisation d'instruments établis

Il peut être long et coûteux d'établir la validité et la fiabilité d'un instrument, surtout lorsqu'il s'agit de tester les connaissances, de mesurer les attitudes ou d'évaluer le moral des employés. La confiance est la plus élevée lorsqu'on a recours à plus d'une méthode. On peut s'économiser

beaucoup d'efforts en ayant recours à des instruments confirmés, dont la fiabilité et la validité sont connues. Les personnes qui ont élaboré des instruments confirmés peuvent exiger que leur administration soit faite par du personnel spécialement formé, en particulier leur propre personnel, ou encore exiger l'achat des instruments ou le paiement de redevances.

Pour déterminer dans quelle mesure on peut se fier à des instruments confirmés de collecte des données, il est important de tenir compte des facteurs suivants :

- la réputation de la personne qui a élaboré l'instrument;
- dans quelle mesure la valeur de l'instrument a été démontrée par son usage généralisé;
- dans quelle mesure une diversité de méthodes ont servi à l'établissement de la fiabilité et de la validité;
- si l'évaluation de la validité qui a été faite est valable aux fins de la vérification;
- dans quelle mesure l'instrument a été vérifié sur des groupes semblables à ceux qui sont inclus dans la vérification;
- l'opinion d'experts indépendants.

Partie 9. Anonymat et confidentialité

Note : Le présent guide vise à ce que les enquêtes menées au BVG soient conformes aux exigences et aux attentes raisonnables des spécialistes dans le domaine, de même qu'aux normes de VOR du Bureau du vérificateur général. Les termes « doit » et « devrait » utilisés dans ce document d'orientation ne correspondent pas nécessairement à des politiques et à des normes du BVG. Toutefois, ils indiquent quelles sont les exigences et les attentes relatives à la tenue des enquêtes.

Quand on fait enquête auprès d'individus, on prend souvent un engagement de confidentialité pour ainsi tenter d'augmenter le taux de réponse à l'enquête dans son ensemble ou à certaines questions précises, ou encore pour réduire la probabilité d'un biais en sollicitant une réponse exacte et franche. Dans les méthodes professionnelles pour la tenue d'enquêtes, la protection de la confidentialité et de l'anonymat des répondants est généralement prévue dans la mesure du possible, qu'il y ait ou non un engagement de confidentialité.

L'engagement d'anonymat et de confidentialité

L'engagement de confidentialité ou d'anonymat doit être pris avec grand soin. La formulation de l'engagement comme telle ou les formalités à suivre pour garantir la confidentialité peuvent imposer des contraintes quant aux renseignements qui peuvent être recueillis pendant le cours de la vérification ou quant à l'utilisation qui peut être faite des renseignements. De plus, *dans les vérifications faites par le Bureau du vérificateur général, il arrive souvent que la confidentialité ne puisse être garantie si l'identité des fonctionnaires ou des organismes sont connus.* Le vérificateur général peut être tenu de divulguer des renseignements lorsqu'il est interrogé par des comités parlementaires, ou encore l'enquête peut révéler qu'il y a peut-être eu de la fraude, des abus ou d'autres activités illégales qui doivent être portées à l'attention des autorités compétentes. Dans ces cas, il faut faire preuve d'une grande prudence lorsqu'on prend un engagement visant à assurer la confidentialité et l'anonymat, et un tel engagement doit être approuvé par le vérificateur général adjoint responsable. La confidentialité ne peut être garantie que si les répondants n'ont jamais pu être identifiés ou si un lien quelconque permettant d'associer des répondants à leurs réponses a été rompu de manière permanente, de sorte que le vérificateur responsable ne peut plus savoir quelles réponses exactes chacun a données.

Pour protéger l'anonymat et la confidentialité, le vérificateur responsable doit faire attention au caractère délicat des renseignements demandés, à leur traitement et au lieu où ils sont conservés. Si le vérificateur responsable souhaite s'engager à la confidentialité, il doit prendre soin de formuler les instruments de collecte des données de façon à minimiser la probabilité qu'ils puissent divulguer des renseignements au sujet d'activités illégales, dont la fraude et l'abus. L'engagement doit être pris de telle façon qu'il puisse être respecté et qu'il ne restreigne pas indûment l'accès par le vérificateur responsable aux renseignements dont il a besoin ou sa présentation des constatations. **Lorsqu'il prend un engagement de confidentialité, le vérificateur responsable doit mettre en place les formalités nécessaires pour que l'engagement soit honoré.** Encore une fois, le vérificateur général adjoint doit approuver au préalable tout engagement visant à assurer la confidentialité.

La protection de l'anonymat et de la confidentialité

Le Bureau du vérificateur général est exclu de la *Loi sur l'accès à l'information* et il a mis en place les formalités nécessaires pour assurer la confidentialité de ses dossiers, mais tel n'est peut-être pas le cas pour ce qui est des parties externes. Les documents qui demeurent en possession des ministères ou des organismes (voir *Manuel de VOR* portant sur la sécurité), comme des copies des questionnaires remplis, peuvent être assujettis à la *Loi sur l'accès à l'information* et ne peuvent être protégés dans la même mesure que des documents conservés au Bureau du vérificateur général. Il peut arriver que des données d'enquête soient confiées à la garde d'entrepreneurs de l'extérieur. Le vérificateur responsable doit s'assurer que l'entrepreneur s'est donné les moyens nécessaires pour assurer la confidentialité des réponses aux enquêtes et qu'il s'est engagé par sa signature à maintenir la confidentialité.

Il faut prendre soin, au Bureau, de mettre en place les formalités de vérification nécessaires pour maintenir la confidentialité des réponses aux enquêtes. La façon la plus directe consiste à ne pas demander de renseignements qui permettent d'identifier le répondant. Il arrive souvent, toutefois, que le vérificateur doive pouvoir être en mesure d'identifier les répondants et leurs réponses pour établir un lien entre les réponses et des renseignements en provenance d'autres sources, pour faire un suivi auprès du répondant en vue d'obtenir d'autres renseignements ou pour faire confirmer par le répondant les résultats de l'interview.

Si l'on conserve des données d'enquête permettant l'association des réponses et des individus échantillonnés, on augmente le risque de bris de la confidentialité. Il est toutefois possible de gérer les données de l'enquête de façon à ce que les éléments d'identification individuelle soient supprimés une fois que ces liens ne sont plus nécessaires, de sorte que le vérificateur ne puisse plus effectivement révéler les réponses individuelles.

Il faut aussi porter attention à la quantité et à la nature des renseignements recueillis sur les caractéristiques des individus et à la façon de présenter ces données. Plus les renseignements disponibles sur les individus sont précis, même si leur identité n'est pas consignée, plus il y a risque de bris de la confidentialité. Par exemple, quand on présente des statistiques sur des réponses en fonction du sexe, de la profession et de la région, certaines ventilations peuvent s'appliquer à dix personnes tout au plus. Avec des groupes aussi petits, il peut être possible pour les gestionnaires ou pour d'autres personnes de savoir qui a participé à l'enquête et même d'extrapoler leurs réponses. **Règle générale, il ne faut pas recueillir les renseignements ou les présenter de telle façon que les groupes comprenant au plus dix personnes puissent être identifiés.**

Pour obtenir des conseils sur les techniques d'enquête et la protection de l'anonymat et de la confidentialité, prière de s'adresser au RSF pour les enquêtes. Les questions relatives aux exigences de confidentialité des renseignements doivent être portées à l'attention du RSF pour l'accès à l'information. Il faut porter à l'attention des services juridiques la formulation précise de tout engagement de confidentialité ou d'anonymat et tout point au sujet des questions de l'enquête qui pourrait mener à la divulgation de renseignements légalement délicats.

Partie 10. Maintien de l'intégrité des enquêtes

Note : Le présent guide vise à ce que les enquêtes menées au BVG soient conformes aux exigences et aux attentes raisonnables des spécialistes dans le domaine, de même qu'aux normes de VOR du Bureau du vérificateur général. Les termes « doit » et « devrait » utilisés dans ce document d'orientation ne correspondent pas nécessairement à des politiques et à des normes du BVG. Toutefois, ils indiquent quelles sont les exigences et les attentes relatives à la tenue des enquêtes.

Des instruments de collecte des données et des échantillons bien conçus ne produiront pas de données avec un niveau acceptable d'erreur significative si les méthodes d'enquête ne sont pas bien appliquées.

Importance de l'uniformité. Pour que les instruments de collecte des données produisent des renseignements uniformes et valides, ils doivent être administrés uniformément, selon les modalités prévues. Pour qu'un échantillon soit représentatif de sa population, il faut obtenir les renseignements auprès du plus grand nombre possible de ceux qui ont été choisis.

Formation et supervision. Pour que l'intégrité de l'enquête soit assurée, il faut que les personnes chargées de l'exécuter aient la formation nécessaire et qu'elles soient supervisées et contrôlées. Il y a deux problèmes importants que la formation, la supervision et le contrôle permettent de régler : il s'agit de la non-réponse et du biais de l'intervieweur.

Pour une enquête vaste et complexe, il est extrêmement sage de faire un essai pilote des méthodes d'enquête pour ne pas courir le risque de se heurter à de graves problèmes seulement au moment où les réponses arrivent.

Essai pilote. Il faut faire l'essai de tous les aspects des méthodes d'enquête sur un petit échantillon de la population à étudier. Pour faire l'essai pilote d'une enquête par la poste, il faut tenir compte de toutes les étapes, depuis la détermination de l'échantillon jusqu'à l'analyse des données, en passant par la préparation des trousseaux à expédier. Il peut y avoir, à n'importe quel moment, des problèmes qui menacent l'intégrité de l'enquête. Par exemple, des pages peuvent manquer dans le questionnaire en raison d'un contrôle insuffisant, les adresses dans un cadre d'échantillonnage peuvent être périmées ou inexactes, les méthodes de suivi des questionnaires retournés peuvent être insuffisantes pour déterminer quelle partie de l'échantillon a été retournée ou pour éviter la perte de questionnaires, et les instructions pour la saisie des données peuvent être insuffisantes.

Dans l'essai pilote d'une enquête par interview, il faut prévoir tous les aspects du processus, depuis le choix et la formation des intervieweurs jusqu'à l'analyse des données. Pour les enquêtes fondées sur des documents ou des données, l'essai pilote doit commencer par la méthode d'acquisition des documents ou de saisie des bases de données.

Outre qu'il faut faire l'essai pilote des méthodes d'enquête, il faut aussi faire l'essai préliminaire des instruments de collecte des données, c.-à-d. les administrer à un petit ensemble de répondants de l'enquête complète de façon à déterminer si les instruments posent des problèmes et à trouver des solutions à ces problèmes.

Partie 11. Gestion, traitement et analyse des données de l'enquête

Note : Le présent guide vise à ce que les enquêtes menées au BVG soient conformes aux exigences et aux attentes raisonnables des spécialistes dans le domaine, de même qu'aux normes de VOR du Bureau du vérificateur général. Les termes « doit » et « devrait » utilisés dans ce document d'orientation ne correspondent pas nécessairement à des politiques et à des normes du BVG. Toutefois, ils indiquent quelles sont les exigences et les attentes relatives à la tenue des enquêtes.

Il peut se produire des erreurs à divers points pendant la collecte et l'analyse des données. Les répondants aux questionnaires et les intervieweurs peuvent faire d'autres erreurs dans la consignation des données. Il peut aussi se produire des erreurs dans le transfert des données des instruments de collecte aux bases de données informatisées, dans la rédaction des programmes informatiques servant à lire et à analyser les données tirées de bases de données informatisées, ainsi que dans le transfert des données à partir des imprimés ou des sorties aux rapports de projet ou de vérification.

Erreurs dans la collecte des données

Les risques importants pour l'exactitude des données se produisent au moment de la consignation initiale des données. Voici quelques problèmes fréquents, qui se présentent quand on remplit les instruments de collecte des données.

- questions sans réponse;
- réponses à des questions qui auraient dû être laissées de côté par le répondant, par l'intervieweur ou par l'examineur des documents;
- réponses insatisfaisantes parce que les questions ou les instructions de l'instrument de collecte des données n'ont pas été comprises;
- erreurs dans la saisie des données;
- réponses illisibles.

Ces types d'erreur peuvent être attribuables aux causes suivantes :

- faiblesses dans les instructions;
- problèmes de structure des instruments de collecte des données;
- questions auxquelles il est difficile de répondre pour les répondants, qui exigent un jugement excessif ou qui sont de nature délicate;
- des instruments de collecte des données qui sont longs ou complexes, de sorte que le répondant est moins porté à y répondre; etc.

La planification de l'enquête et la conception des instruments de collecte des données sont des éléments importants. On peut réduire l'erreur découlant de certaines de ces sources par une

planification soignée de l'enquête et par une bonne conception des instruments de collecte des données. Pour s'assurer de la motivation du répondant, il faut porter attention aux renseignements nécessaires pour étayer les objectifs de vérification, restreindre les instruments de collecte des données aux points d'information essentiels, éviter les questions délicates et expliquer le but et l'utilisation de l'enquête. Pour réduire le nombre de points omis et de réponses insatisfaisantes, il faut que les instructions soient complètes et claires, que les principaux termes utilisés dans les questions soient définis et que la structure et la présentation de l'instrument soient bien conçus. On peut minimiser les erreurs attribuables à la saisie de l'information et aux réponses illisibles en améliorant la motivation et en utilisant des instruments qui exigent des réponses simples, comme le fait de cocher une case « oui » ou « non ».

Ces considérations s'appliquent également aux enquêtes exigeant du personnel de bureau ou des consultants pour l'examen et le classement des renseignements contenus dans les documents de l'organisme.

Il est possible de repérer les erreurs potentielles et d'apporter les rajustements nécessaires au moment opportun en procédant à l'essai préliminaire des instruments de collecte des données.

Importance de la formation des intervieweurs et des codeurs. Dans les interviews à des fins d'enquête, l'intervieweur peut commettre une erreur s'il comprend mal le répondant ou s'il transcrit incorrectement les renseignements sur les formulaires d'interview. Il peut en particulier biaiser intentionnellement ou non les résultats de l'interview. Selon les recherches, il est manifeste que l'intervieweur peut influencer sur les réponses par toute une gamme d'indices verbaux et non verbaux subtils, même s'il n'a aucune intention de le faire. Par exemple, le répondant peut voir dans les sourires ou les expressions approbatrices de l'intervieweur des indices de ce que l'intervieweur veut entendre ou croire.

Le risque est plus grand dans le cas des questions ouvertes. Il peut être difficile pour l'intervieweur d'inscrire au complet et avec exactitude de longues réponses. L'intervieweur doit aussi juger quand le répondant a suffisamment répondu à une question, sinon il doit poser des questions supplémentaires pour obtenir des éclaircissements ou pour s'assurer que la réponse est complète. Voilà autant de possibilités d'engendrer un biais.

Pour atténuer ces problèmes, il faut bien choisir et former les intervieweurs.

Méthodes de contrôle de la qualité. Pour mieux évaluer l'efficacité de la formation, repérer le biais et corriger les erreurs, il faut faire un suivi auprès des répondants pour vérifier les réponses dans un sous-ensemble d'interviews, prévoir la présence d'un deuxième intervieweur ou demander au répondant de vérifier une transcription de l'interview. Si l'on procède à un essai pilote, on peut mieux confirmer que le choix et la formation des intervieweurs sont satisfaisants.

Il peut aussi se produire des erreurs lorsque les renseignements obtenus dans des interviews ou des documents doivent être classés pour faciliter les analyses. Pour dégager des propres termes d'un répondant ou d'un document existant des renseignements, et les classer en catégories établies par le vérificateur, il faut faire preuve d'un jugement considérable. Par exemple, à l'occasion d'une vérification de l'évaluation au gouvernement fédéral, les vérificateurs ont examiné plus de 600 rapports d'évaluation et ont porté des jugements pour déterminer si chaque évaluation cernait bien la réussite, la pertinence ou le rapport coût-efficacité du programme évalué. Comme cette

terminologie était peu utilisée dans les rapports pour en décrire le but visé, les vérificateurs ont dû juger dans quelle catégorie les évaluations se classaient le mieux.

On peut réduire les erreurs dans un tel cas en faisant coder chaque document ou interview par plus d'une personne et en donnant au codeur la formation nécessaire pour qu'il porte des jugements uniformes. Dans la vérification de l'évaluation, chaque rapport a été examiné par deux vérificateurs. Pour un premier ensemble de rapports d'évaluation, les évaluateurs ont débattu de leur opinion sur chaque rapport jusqu'à ce qu'ils soient d'accord. Le processus a été répété jusqu'à ce qu'ils soient d'accord pour au moins 90 % de leurs décisions sans débat.

Les données doivent être vérifiées. Il est essentiel de vérifier et de contrôler chaque formule de collecte des données pour repérer les données non uniformes, incomplètes ou illisibles. Si la chose est possible, il faut communiquer avec les répondants, les intervieweurs ou les sources originales des données pour régler les cas de contradictions ou pour compléter les données. S'il n'est pas possible de régler ces problèmes avant les analyses, on peut parfois avoir recours à des méthodes statistiques pour les évaluer et les régler. Ces méthodes statistiques ne doivent pas remplacer des données complètes et exactes et il faut beaucoup de savoir-faire pour les appliquer et les interpréter.

Transfert des renseignements dans des banques de données

Des erreurs peuvent également se produire dans le transfert des renseignements des instruments de collecte de données aux banques de données informatisées, en raison soit d'une mauvaise interprétation de renseignements difficiles à lire, soit de l'omission de certains renseignements, soit d'une saisie inexacte des données.

Il arrive souvent que les données d'un questionnaire ou d'une interview sur un formulaire écrit soient saisies dans une forme lisible à la machine. Pour minimiser les erreurs, il importe de donner des instructions claires aux personnes qui font la saisie des données. Une fois les données saisies, il faut les vérifier en comparant un imprimé des données avec celles de la formule originale. On peut faire la vérification pour chaque formule individuelle ou, dans le cas de très grandes bases de données, par des échantillons statistiques.

On peut réduire l'erreur humaine dans le transfert des renseignements aux bases de données au moyen de techniques de vérification assistées par ordinateur. Il s'agit de saisir les données directement sur une formule lisible à la machine ou directement dans l'ordinateur en utilisant une formule informatisée permettant de transférer les réponses dans une base de données au moyen d'un logiciel. Même si l'utilisation de formules lisibles à la machine est un moyen efficace qui contribue à minimiser l'erreur, le Bureau n'a pas les appareils nécessaires pour faire la lecture optique de ces formules et il peut en coûter cher d'obtenir ces services à l'extérieur.

On peut concevoir les instruments de collecte de données informatisés avec des mécanismes d'autovérification. Par exemple, le logiciel peut empêcher le répondant de passer à la question suivante tant qu'il n'a pas rempli la précédente, ou il peut orienter le répondant vers la prochaine question à laquelle il doit répondre selon la réponse qu'il a donnée à une question antérieure. Cette formule est possible avec les répondants qui ont à leur disposition des systèmes informatiques compatibles, dans le cas des interviews directes ou des interviews téléphoniques, ou encore des enquêtes par courrier électronique ou sur Internet.

Analyse

De nombreuses erreurs et lacunes dans la collecte des données peuvent être repérées au moment de l'analyse des données. Par l'examen des distributions de fréquences des réponses à chacune des questions et par la comparaison des réponses à diverses questions, on peut repérer les contradictions ou les tendances inhabituelles qui sont attribuables à des erreurs dans l'ensemble de données originales ou encore à des faiblesses dans la transformation des données sous forme analysable. Les personnes chargées de procéder aux analyses doivent être à l'affût de ces possibilités. Les RSF pour les mesures quantitatives et pour les enquêtes peuvent donner des conseils à ce sujet.

Partie 12. Essai préliminaire des instruments de collecte des données

Note : Le présent guide vise à ce que les enquêtes menées au BVG soient conformes aux exigences et aux attentes raisonnables des spécialistes dans le domaine, de même qu'aux normes de VOR du Bureau du vérificateur général. Les termes « doit » et « devrait » utilisés dans ce document d'orientation ne correspondent pas nécessairement à des politiques et à des normes du BVG. Toutefois, ils indiquent quelles sont les exigences et les attentes relatives à la tenue des enquêtes.

L'essai préliminaire consiste à administrer l'instrument de collecte des données auprès d'un petit nombre de répondants tirés de la population visée par l'enquête à pleine échelle. Si des problèmes surviennent pendant l'essai préliminaire, il est probable que des problèmes semblables se présenteront dans l'administration à pleine échelle. L'essai préliminaire vise à repérer les problèmes que peut présenter l'instrument de collecte des données et à trouver des solutions possibles.

Il n'est pas possible d'anticiper tous les problèmes susceptibles de se présenter au moment de la collecte des données. La terminologie utilisée dans les questionnaires ou dans les interviews peut ne pas être comprise par les répondants, et les renseignements à extraire des documents peuvent ne pas être facilement disponibles. Pour réduire l'erreur à un niveau acceptable, il faut faire l'essai préliminaire des instruments de collecte des données.

Comme il est essentiel d'appliquer des méthodes uniformes pour être en mesure de faire des énoncés généraux, il est sage d'apporter aussi peu de modifications que possible aux instruments de collecte des données une fois la collecte lancée. Dans le cas du questionnaire postal, les modifications sont impossibles une fois que les instruments de collecte des données ont été distribués. Si l'on fait l'essai préliminaire du questionnaire postal ou d'autres instruments de collecte des données, il est possible de leur apporter des modifications avant de les administrer à pleine échelle, et ainsi d'appliquer des méthodes uniformes pendant la collecte des données.

Si l'essai préliminaire révèle que la probabilité d'obtenir de façon satisfaisante des données fondées, uniformes et pertinentes pour atteindre les objectifs de vérification est faible, il faut laisser tomber les points qui causent des problèmes ou chercher d'autres techniques de collecte des données.

Principes de l'essai préliminaire

L'essai préliminaire doit être mené dans une situation qui est la plus semblable possible à la collecte réelle des données et sur des membres de la population aussi semblables que possible à ceux qui seront échantillonnés.

Il faut prendre des notes précises au sujet des problèmes qui sont survenus et proposer des solutions possibles.

Essai préliminaire des questionnaires

L'essai préliminaire des questionnaires a un objectif important, soit bien comprendre le raisonnement qui entraîne les réponses de sorte que le vérificateur puisse déterminer avec

exactitude si le questionnaire est bien rempli, si les questions sont réellement comprises par le répondant et si les questions posent bien les questions que le vérificateur pense poser. L'essai préliminaire permet également au vérificateur de déterminer si les répondants sont capables de fournir les renseignements nécessaires et s'ils sont disposés à le faire.

Dans l'essai préliminaire, le répondant doit concrètement répondre au questionnaire, et exprimer son opinion pendant qu'il le fait ou après. On peut par exemple donner le questionnaire en tant qu'interview, et demander des précisions sur certaines réponses et clarifier les questions en cours de route. On peut aussi obtenir l'opinion du répondant au cours d'une interview postérieure au questionnaire ou dans un groupe de discussion. Il existe aussi une autre méthode courante, soit de demander au répondant de penser tout haut pendant qu'il répond.

L'essai préliminaire permet aussi au vérificateur responsable de faire l'essai de solutions aux problèmes éprouvés avec le questionnaire. Par exemple, s'il s'agit de formulations différentes pour une question, il peut utiliser une formulation avec la moitié de l'échantillon de l'essai préliminaire, et la deuxième avec l'autre moitié pour savoir ce qui fonctionne le mieux.

Partie 13. Gestion de la non-réponse

On entend par non-réponse la non-disponibilité d'unités échantillonnées. Dans une enquête, il se peut qu'il ne soit pas possible de rejoindre tous les membres de l'échantillon. Par exemple, des personnes peuvent ne pas être disponibles parce qu'elles ont déménagé sans laisser d'adresse. Dans l'échantillonnage aléatoire, la non-réponse réduit la taille de l'échantillon, de sorte qu'il y a un effet sur le calcul de l'erreur d'échantillonnage et des intervalles de confiance.

Plus important encore, tant dans l'échantillonnage aléatoire que dans l'échantillonnage non aléatoire, la non-réponse est une source de biais possible. Par exemple, si l'on fait l'échantillonnage des petites entreprises qui ont reçu de l'aide financière du gouvernement, il peut être impossible d'en rejoindre un certain nombre pour diverses raisons, dont le fait qu'elles ont cessé leurs activités. Comme les entreprises qui ont échoué ne peuvent être interrogées, les résultats sont biaisés lorsqu'il s'agit d'estimer le succès de l'aide aux petites entreprises et de recenser les caractéristiques qui pourraient servir à l'élaboration de critères de financement plus sûrs.

Il est difficile sinon impossible de déterminer l'existence d'un biais découlant de la non-réponse. Par exemple, les employés échantillonnés d'un organisme peuvent ne pas être disponibles pour diverses raisons, dont la maladie, l'absence en service commandé ou une mutation récente. Il peut être difficile de mesurer l'incidence de l'exclusion de ces individus.

Il est donc important de faire tous les efforts possibles pour saisir tous les membres de l'échantillon voulu. Il est difficile de déterminer quel est le taux de réponse acceptable. Même si un taux de réponse de 85 % à 95 % est généralement considéré comme suffisant, il y a peu de fondement scientifique pour cette règle générale, en raison de la possibilité d'un biais. Dans certains domaines d'enquête, ou avec certaines populations, les taux de réponse sont toujours faibles. Dans ces domaines, le vérificateur doit pondérer l'importance des renseignements, la disponibilité d'autres méthodes et le caractère central des renseignements par rapport aux objectifs de la vérification pour déterminer si une enquête s'impose ou non.

La non-réponse constitue une faiblesse importante dans les éléments probants. Par conséquent, le taux de réponse à une enquête doit être mentionné dans « À propos de la vérification » ou dans le texte du rapport (voir *Manuel de VOR*, chapitre 5).

Favoriser un taux de réponse élevé

Le vérificateur peut prendre plusieurs mesures pour essayer d'obtenir un taux de réponse satisfaisant et s'assurer de l'obtenir.

Motiver les répondants. Les répondants peuvent être plus ou moins susceptibles de répondre à une enquête selon l'importance apparente de l'enquête, la facilité d'y répondre et le temps nécessaire. Le vérificateur peut maximiser la motivation des répondants en : indiquant clairement que l'enquête est menée par ou pour le vérificateur général du Canada; expliquant clairement les buts de l'enquête et l'utilisation qui sera faite des renseignements; prévenant les répondants qu'ils seront interrogés; leur fournissant des instructions claires; préparant un bref instrument de collecte des données facile à suivre. L'enquête par interview est généralement jugée meilleure que le questionnaire postal pour atteindre et motiver les répondants.

Utiliser un cadre d'échantillonnage exact. Si le cadre d'échantillonnage est périmé ou inexact, de nombreux répondants pourraient ne pas être disponibles.

Contrôler les non-réponses et en faire le suivi. Il faut faire le contrôle des progrès dans la saisie de l'échantillon. L'intervieweur doit tenir un registre de ses tentatives pour atteindre les répondants pour ne pas oublier des répondants possibles. Il faut faire de nombreux suivis auprès des non-répondants. Dans le cas de l'enquête postale, il faut envoyer le questionnaire à de nombreuses reprises si le taux de réponse n'est pas suffisant et si les non-répondants individuels ne peuvent être repérés. S'il est possible de les repérer, un suivi par téléphone peut être utile. L'intervieweur doit faire un nombre prescrit de tentatives pour communiquer avec les personnes pour une interview directe ou téléphonique.

Beaucoup de personnes se sentent inondées de demandes de participation à des enquêtes. En faisant un suivi auprès des non-répondants, le vérificateur doit être sensible à leur réaction.

Faire l'essai pilote des méthodes d'enquête. L'essai pilote est important pour l'évaluation de la pertinence du cadre d'échantillonnage; aussi, de cette façon, les membres échantillonnés ou leurs réponses ne sont pas « perdus » pendant l'administration de l'enquête.

Rajustements pour les cas de non-réponse

Échantillonnage avec des substituts. Il arrive qu'un échantillon plus grand que nécessaire soit tiré ou que des substituts des non-répondants soient choisis au hasard dans la population restante. Cette façon de procéder est utile pour le maintien de la taille de l'échantillon, et elle est particulièrement importante lorsque les répondants ayant des caractéristiques importantes sont peu fréquents dans la population. Toutefois, les éléments ajoutés de cette façon proviennent quand même de cette partie de la population qui collabore et qui peut être atteinte. Par conséquent, cette façon de procéder ne neutralise pas nécessairement le biais qui peut découler de la perte de non-répondants. Le RSF pour les enquêtes doit déterminer si cette façon de procéder convient.

Il faut prendre soin de ne pas avoir recours à des méthodes systématiques pour remplacer les non-répondants, comme le document suivant dans un dossier, ou le domicile voisin de celui où il n'y a pas de réponse. Les membres de la population échantillonnée de cette façon peuvent ne pas avoir d'importants attributs propres à ceux qui ne sont pas disponibles.

Estimation statistique de l'effet des non-réponses. On peut avoir recours à des méthodes statistiques pour estimer l'effet des non-répondants ou pour fournir une estimation de leur réponse probable. Le vérificateur peut avoir recours à de telles méthodes s'il peut déterminer les caractéristiques susceptibles d'influer sur la réponse, p. ex., la richesse relative, l'âge, l'éducation, et s'il connaît ces éléments pour les non-répondants.