

CAHIER DE ReCHERCHE

OCTOBRE 2004



N° 206

QUELQUES EXPÉRIENCES
SUR LA FORMULATION DES QUESTIONS D'ENQUÊTE
A PARTIR DU MATÉRIAU
« ASPIRATIONS ET CONDITIONS DE VIE DES FRANÇAIS »

Claire PIAU

**Ce rapport a été réalisé dans le département
" Conditions de vie et Aspirations des Français "
dirigé par Georges HATCHUEL**

CRÉDOC

L'ENTREPRISE DE RECHERCHE

CRÉDOC

Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français »

**Quelques expériences
sur la formulation des questions d'enquête**

**A partir du matériau
« Aspirations et Conditions de Vie des Français »**

N° 206

OCTOBRE 2004

Claire PIAU

**Ce rapport a été réalisé dans le département « Conditions de vie et Aspirations des Français »
dirigé par Georges HATCHUEL**

142, rue du Chevaleret
75013 - PARIS

Cette étude a bénéficié d'un financement au titre de la subvention recherche attribuée au CREDOC par le Commissariat Général au Plan.

Le département « Conditions de Vie et Aspirations des Français » est composé de :

- Georges Hatchuel (Directeur Général Adjoint du CREDOC)
- Régis Bigot, Patricia Crouette, Isabelle Delakian, Franck Delpal, Catherine Duflos, David Foucaud, Claire Piau

CREDOC

Président : Bernard Schaefer
Directeur Général : Robert Rochefort

Sommaire

Note de synthèse	4
INTRODUCTION	9
1. Les débats récents : questions sur les techniques d'enquête	10
2. La critique portant sur l'objet même de ce qui est mesuré : l'opinion	11
3. Présentation de notre travail et précautions.....	12
1. Des consignes différentes	16
1. Exemples de questions ouvertes et de questions fermées	17
a) <i>Le cas des sujets sensibles, voire tabous : l'exemple des « bénéficiaires de prestations sociales »</i>	19
b) <i>Cas des questions a priori non sensibles : l'effet « multiplicateur d'induction »</i>	21
2. Faire varier les échelles de réponses	25
a) <i>Le problème de la réponse médiane</i>	26
b) <i>Les réponses équilibrées ou non</i>	27
c) <i>Présentation de quelques expériences de variations de format d'échelles</i>	30
d) <i>De la subjectivité des quantificateurs verbaux : une interprétation différenciée selon les thèmes</i>	33
3. Proposer ou ne pas proposer les non-réponses.....	39
2. Analyse de quelques expériences sur des énoncés synonymes	45
1. Le vocabulaire utilisé dans la question	45
a) <i>L'exemple « interdire » versus « autoriser »</i>	45
b) <i>Cas de « Sécurité » versus « Insécurité »</i>	47
2. L'implication plus ou moins grande de l'enquêté dans la question	51
3. L'apport d'informations explicites supplémentaires dans l'énoncé de la question.....	55
3. De nombreux autres effets peuvent être étudiés : le contexte discursif	58
1. L'ordonnement des thèmes dans une enquête.	58
2. La passation du questionnaire	60
Conclusion	64
BIBLIOGRAPHIE	66

Note de synthèse

Ce travail, à vocation méthodologique, est consacré à la présentation des variations de résultats qui peuvent intervenir, dans des enquêtes grand public, à la suite de légères modifications dans la formulation des questions. Ces variations sont parfois minimes, relatives à des changements de la tournure de l'énoncé, de la consigne de la question ou même de substitution d'un mot par un synonyme. Pourtant, ces modifications à la marge génèrent parfois des écarts sensibles de résultats. Ce rapport en présente quelques exemples, puisés, à titre exploratoire, dans le système d'enquêtes sur les « *Conditions de vie et les Aspirations des Français* » du CREDOC.

Certes, les effets que nous observons et les conclusions que nous en tirons ne sont pas tous forcément généralisables. Les résultats peuvent varier selon le thème abordé, l'année et le contexte de l'étude... Mais ils illustrent bien les difficultés du recueil des comportements et des opinions et les distorsions qui peuvent exister entre ce que mesure une enquête et l'objet réel que l'on entend mesurer.

Deux grandes catégories d'effets induits sont abordées ici : d'abord, celles qui concernent les différences intervenant dans **les modalités de réponses** offertes aux enquêtés. On observe ainsi l'effet de quelques exemples de changement dans les consignes de réponses : choix d'un format ouvert ou d'un format fermé, variation de l'échelle des réponses, indication ou non-indication à l'enquêté de la possibilité qui lui est offerte de s'abstenir de répondre. Ensuite, on compare quelques résultats obtenus selon qu'on utilise **diverses formes de paraphrases lors d'un énoncé interrogatif** : recours à des synonymes ou à des antonymes (« insécurité », *versus* « sécurité »), insertion de pronoms impliquant plus directement l'enquêté (« d'après vous »), apport d'informations complémentaires dans l'énoncé.

Au-delà des enseignements apportés par ces quelques exemples, **quatre constats** transversaux se dégagent :

1. En matière de questionnaire d'enquêtes, il n'y a pas de « bonne » formulation en soi

Il n'existe pas, en matière d'enquêtes, de formulation « neutre », de bonne ou de mauvaise question. Par exemple, une question ouverte n'est pas meilleure en soi qu'une question fermée ; certes, le format ouvert permet davantage de faire émerger des problématiques nouvelles, alors que le format fermé est plutôt pertinent pour évaluer l'importance relative accordée à différents aspects déjà connus d'un thème. Mais le passage de l'un à l'autre conduit à des variations de résultats, parfois très fortes, qui n'autorisent guère les analyses évolutives.

2. La situation d'enquêtes : un malentendu entre le sondeur et l'enquêté

Toute mesure des effets induits par la formulation des questions ne peut passer sous silence **la particularité de la situation d'enquête**. Pour certains, en particulier pour les personnes les moins diplômées – mais pas seulement pour elles – **la passation s'apparente à un examen**. De fait, l'enjeu est pour l'enquêté de chercher à déclarer des comportements conformes à l'idée qu'il se fait de la norme sociale, voire à se valoriser. Il s'efforce de donner la réponse que l'on attend de lui. En revanche, l'enquêteur présuppose une sincérité totale de la part de la personne qu'il interroge. Au cœur de la situation d'enquête, figure ce malentendu entre les présupposés du sondeur et la posture de l'enquêté.

3. Des populations plus « influençables » que d'autres

Les **exemples** retenus ici montrent que les variations de réponses causées par les changements de formulation sont encore plus marquées chez les répondants les moins instruits, les moins favorisés. Ces personnes perçoivent encore plus la situation d'enquête comme un examen et s'efforcent souvent de trouver la « bonne » réponse. La plupart des tendances psychologiques mises en évidence dans les exemples sont accentuées chez ce type de population : tendance à se placer souvent aux alentours de la réponse médiane quand on propose une échelle de réponses, tendance à répondre plus facilement oui que non... Ce constat est particulièrement net dans les expériences sur la présence, explicite ou non, de la modalité « ne sait pas » dans les réponses.

4. Des effets plus forts dans le cas de thèmes sensibles

Enfin, **les effets induits** par la formulation **sont davantage marqués lorsque le thème abordé est un thème « sensible »**. Si la personne interrogée est gênée par ce thème, la formulation de la question peut parfois créer un effet inhibant, parfois, au contraire, autoriser l'enquêté à dire ce qu'il hésite à évoquer habituellement en public.

Ces quelques constats proviennent des exemples analysés dans ce rapport. Présentons ici un résumé de quelques-uns d'entre eux. Ils tournent principalement autour de **quatre thèmes** :

La question fermée autorise la citation d'un élément « tabou »

Cet effet est particulièrement impressionnant : une opinion affichée spontanément par 5% de la population quand la question est ouverte, est citée six fois plus lorsque la même réponse est proposée en questionnaire fermé.

L'exemple choisi concerne « les bénéficiaires des prestations sociales ». Elle a été posée aux enquêtés plusieurs années de suite. Il s'agissait de désigner la catégorie pour laquelle « on dépense le plus » en France en termes de prestations sociales. La question était présentée de façon ouverte en 1985, puis fermée l'année suivante. Spontanément, 5% des enquêtés ont cité « les étrangers ou les immigrés ». L'année suivante, lorsque la catégorie est proposée en question fermée, elle est sélectionnée par 28% de la population.

Ainsi, interrogé de façon ouverte, l'enquêté hésite à soumettre spontanément à l'enquêteur assis en face de lui une réponse pouvant faire montre d'une forme de xénophobie, attitude socialement peu valorisée. En revanche, dès lors que la figure de l'immigré est évoquée directement par l'enquêteur, cette réponse n'est plus taboue. Son apparition dans la liste des modalités légitime et autorise sa citation.

Les échelles de réponses : la présence d'un point médian, l'équilibre des modalités positives et négatives...

Face à une échelle de réponses, **l'enquêté a tendance à établir une moyenne des modalités proposées, ayant inconsciemment à l'esprit que cette réponse doit correspondre à**

L'attitude socialement « normale ». Ainsi, la présence ou l'absence d'un point médian sur une échelle, du type « autant l'un que l'autre », « juste comme il faut », est un enjeu de taille. Est-il plus judicieux d'inciter l'enquêté à choisir un camp au risque de forcer sa réponse ou est-il au contraire pertinent de lui laisser la possibilité plus confortable de se placer au milieu de l'échelle ? De la même façon, présenter une échelle équilibrée ou déséquilibrée en nombre de modalités positives et négatives a une influence certaine.

Faut-il proposer ou non les non-réponses ?

L'enquêté a, bien entendu, toujours le choix de répondre ou de ne pas répondre à une question d'enquête. Mais, il est possible pour l'enquêteur de ne pas lui signifier explicitement qu'il en a la possibilité. Au contraire, l'enquêteur peut proposer la modalité « ne sait pas » au même titre que les autres possibilités de réponses.

Or, le choix fait ici influe sur les résultats : le pourcentage de « ne sait pas » est sensiblement plus élevé si la réponse correspondante est explicitement proposée. A la question, « êtes-vous d'accord avec l'affirmation suivante : la voiture électrique est un moyen efficace pour lutter contre la dégradation de l'environnement », 16% répondent « ne sait pas », lorsque la modalité leur est proposée. A la même question, quand la possibilité de s'abstenir n'est pas clairement indiquée, seulement 1% des enquêtés déclarent « ne pas savoir ».

Certes, dans quelques cas, en retirant les réponses « ne sait pas » et en recalculant les pourcentages, on retrouve une distribution des réponses significatives quasi identique. Mais ce n'est pas toujours vrai. De plus, même lorsque la distribution globale n'est pas quantitativement modifiée, il semble bien que les répondants soient qualitativement assez différents.

Expériences de synonymie

Enfin, on ne pouvait pas ne pas rappeler ici l'exemple le plus célèbre de la littérature, essentiellement anglo-saxonne, sur le sujet, celui dans lequel le verbe « interdire » est comparé à « ne pas autoriser ». L'expérience mettait en évidence l'existence de mots « repoussoir », dont le verbe « interdire » ferait partie. Ainsi le remplacement de ce verbe par « ne pas autoriser », périphrase a priori synonyme, modifiait sensiblement les résultats.

A partir des questions de l'enquête « Conditions de Vie », des comparaisons de ce type ont pu être observées. A la question « vous sentez-vous en sécurité dans votre vie quotidienne ? » a été substituée la suivante : « vous sentez-vous en insécurité dans votre vie quotidienne ? ». A la première interrogation : 19% des personnes interrogées répondaient ne pas se sentir en sécurité. Avec la deuxième formulation, 28% des enquêtés ont déclaré ressentir une certaine insécurité. **Les enquêtés n'ont donc pas établi d'équivalence stricte entre « être en insécurité » et ne « pas être en sécurité. ».**

Deux types d'hypothèses peuvent être évoqués. D'une part, les psychosociologues ont mis en évidence l'existence d'une **tendance psychologique à répondre plus facilement oui que non**. Cela peut expliquer en partie l'écart de résultats entre les deux formulations : la sur-déclaration du sentiment d'insécurité avec la deuxième formulation a peut-être été stimulée par la tournure positive de la question. D'autre part, **le succès médiatique du terme « insécurité » et son utilisation élargie à de nombreux thèmes**, comme l'insécurité routière ou l'insécurité sociale, **a pu contribuer également à expliquer les écarts de réponses.**



INTRODUCTION

« Sondages en examen »¹

« Sondages en examen », titre *Le Monde* du 17 mars 2002. Le journal pointe du doigt une série de sondages contradictoires publiés depuis quelques mois, pronostiquant les résultats du premier tour de l'élection présidentielle qui va avoir lieu. Après les prévisions erronées de la présidentielle de 1995, les instituts sont, plus que jamais, sur la sellette. Hélas, au soir du premier tour de l'élection de 2002, les résultats sont, pour les sondeurs, plus traumatisants encore que ceux de 1995. Cette fois, il n'y a pas seulement erreur sur l'ordre d'arrivée des deux premiers, il y a erreur sur le nom des deux premiers. Pire, le mécompte concerne une personnalité bien à part sur la scène politique française : Jean-Marie Le Pen. « Les résultats de l'élection de 2002 ont accentué le trouble qui plane sur cette activité, et déstabilisé la profession comme jamais auparavant... »², constat amer d'Emmanuel Rivière, directeur du département « études et sondages » du Service d'Information du Gouvernement.

Ces débats, qui concernaient au départ les sondages politiques, ont soulevé des questions pour l'ensemble de l'activité des études d'opinion. En vérité, le milieu est coutumier des remises en causes méthodologiques. Aujourd'hui, c'est l'aspect technique du sondage qui pose problème. Hier, c'était son objet même qui était contesté. Nous allons rapidement passer en revue quelques-uns des aspects de ces critiques.

¹ G. Courtois, « Sondages en examen », *Le Monde*, publié le 17 mars 2002.

² Emmanuel Rivière, « Les sondages peuvent-ils se tromper sans nous tromper ? Retour sur les enquêtes d'intentions de vote lors des élections présidentielles et législatives de 2002 », *Revue politique et parlementaire*, n°1020-1021, septembre-octobre/novembre-décembre 2002, p.61.

1. Les débats récents : questions sur les techniques d'enquête

La volatilité croissante de l'électorat, le choix de plus en plus tardif de la « couleur » du bulletin de vote par les citoyens – qui se reflète dans la montée de l'abstention et du vote protestataire – sont souvent évoqués pour expliquer l'écart entre les intentions de vote et les résultats effectifs de l'élection présidentielle de 2002.

Outre ces réflexions sur le comportement politique des Français, ces écarts ont fait naître des débats sur l'aspect technique des sondages, et en particulier sur les difficultés des "redressements". Les intentions de vote pour les candidats d'extrême droite étant systématiquement sous-déclarées, des coefficients correctifs y sont appliqués, calculés à partir d'un questionnement sur le vote passé des enquêtés.

Par exemple, si 7,5% des sondés déclarent, en 2002, avoir voté pour M. Le Pen à la présidentielle de 1995, alors que l'on sait que ce candidat a, en réalité, obtenu 15% des suffrages à cette époque, soit le double, les instituts d'étude décident d'affecter un coefficient multiplicateur de 2 aux déclarations d'intentions de vote pour M. Le Pen pour 2002. Pourquoi cet écart entre ce dont se souviennent les enquêtés sur leur vote de 1995 et les résultats réels ? En fait, les personnes interrogées réécrivent en quelque sorte leur comportement passé à la lumière des résultats réels des élections. Les enquêtés déclarent plus facilement avoir voté pour le gagnant. S'ajoute à cela, une sous-déclaration spécifique aux votes extrêmes. Ces écarts entre les déclarations et la réalité justifient le recours aux redressements des intentions de vote. Mais cette méthode peu fiable est aujourd'hui fortement critiquée.

Au-delà de ces aspects spécifiques aux sondages d'intentions de vote, ces débats illustrent la **difficulté du recueil du comportement, des opinions et des attitudes des individus**. La dissimulation du vote d'extrême droite est un exemple saillant et vérifiable de **la distorsion qui peut exister entre ce que mesure une enquête et l'objet réel que l'on entend mesurer**.

Ces questions ravivent des débats récurrents dans la profession. Elles rappellent les critiques virulentes qui ont mis en doute la réalité même de l'objet à mesurer : l'opinion publique.

2. La critique portant sur l'objet même de ce qui est mesuré : l'opinion³

Ces polémiques font immédiatement écho aux querelles initiées par Pierre Bourdieu et ses disciples. Alors que, dans les années 1970, les sondages prennent une place de plus en plus importante sur la place publique, Pierre Bourdieu publie dans la revue des Temps modernes, son célèbre article : « L'opinion publique n'existe pas »⁴.

Il y met en cause trois fondements implicites des sondages d'opinion. Le premier postulat serait que « tout le monde peut avoir une opinion », le deuxième supposerait que « toutes les opinions se valent » et le troisième serait que « dans le simple fait de poser la même question à tout le monde se trouve impliquée l'hypothèse qu'il y a un consensus sur les problèmes que se pose l'ensemble de la population ».

Le principal reproche est bien le dernier postulat. Pour Pierre Bourdieu, les questions posées par les sondages renseignent davantage sur les ambitions politiques des commanditaires que sur les opinions des personnes interrogées. Pour lui, on force les enquêtés à répondre à des questions qu'ils ne se sont jamais posées, et ce, afin de légitimer une action politique, invoquant l'assentiment général. L'opinion publique ne recouvre aucune réalité, puisque pour lui, les opinions sont des champs de forces contradictoires. L'idée de vouloir mettre en avant une opinion moyenne est donc un artefact. Les sondages d'opinion ne seraient, en définitive, qu'un instrument de l'action politique.

Ce type de critique est relayé aux Etats-Unis par Philip Converse. Pour lui, le public serait, dans sa grande majorité, mal informé et les opinions recueillies par les sondages seraient souvent incohérentes. Il parle d'un recueil de « non-attitudes »⁵ pour insister sur l'aspect fragile, superficiel et instable des réponses, par opposition au concept d'attitude en psychologie qui renvoie à des sédimentations profondes de l'individu. Il avance ainsi le fait que les pourcentages de résultats aux sondages se répartissent souvent en une distribution hasardeuse

³ Sur la généalogie des sondages, voir aussi Loïc Blondiaux, *La fabrique de l'opinion. Une histoire sociale des sondages*, Le Seuil, Paris, 1998.

⁴ Pierre Bourdieu, « L'opinion publique n'existe pas », in *Les Temps Modernes*, n°318, janvier 1973, p.1292.

⁵ Philip Converse, « Attitudes and non attitudes : continuation of a dialogue », in Tuft E. (dir.), *The quantitative analysis of social problems*, Reading (Mass.), 1970, Addison-Wesley, cité par Nonna Mayer, « La consistance des opinions », in Gérard Grunberg, Nonna Mayer, Paul M. Sniderman (dir.), *La démocratie à l'épreuve, une nouvelle approche de l'opinion des Français*, Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, Paris, 2002.

(33%, 33%, 33%, par exemple, dans le cas d'une échelle en trois positions).

Une critique plus récente est portée par l'américain John Zeller⁶, qui insiste sur l'excès d'information auxquelles sont soumis les individus. Les plus intéressés par la politique pourraient, dans cette masse d'informations, se forger un système d'opinions cohérent. Les autres, en revanche, répondraient au gré du questionnaire. La même question posée à un endroit différent du questionnaire pourrait, selon lui, aboutir à une autre réponse.

Que faire de ces critiques ? Pour Nonna Mayer, face à cela, il n'y a que deux types de réaction : « soit faire le procès des sondages et délégitimer leurs usages, soit vérifier systématiquement l'effet de la formulation et de l'enchaînement des questions sur les réponses, pour éventuellement modifier l'instrument »⁷.

De fait, un courant de recherche et d'expérimentations sur l'opinion publique s'est développé aux Etats-Unis, représenté notamment par Paul M. Sniderman. En France, il y a peu de travaux sur la formulation des questions en dehors des travaux pionniers de Jean-Paul Grémy et des récents travaux du CEVIPOF, en particulier l'enquête Démocratie 2000, dont la réalisation a justement été initiée par l'américain Paul Sniderman.

3. Présentation de notre travail et précautions

Objectif et matériau

Notre travail se propose de réfléchir aux effets induits par le protocole d'une enquête et, en particulier, par la formulation des questions sur les réponses des personnes interrogées. Ce rapport présente ainsi quelques exemples de variations dans la rédaction du questionnaire. Les résultats comparés ont été extraits du système d'enquêtes sur les « Conditions de Vie et Aspirations des Français » du CREDOC, qui existe depuis 26 ans.

⁶ John Zaller, *The nature and origins of mass opinion*, New York, 1992, Cambridge University Press, cité par Nonna Mayer, idem.

⁷ Nonna Mayer, idem, p. 20.

Réalisée deux fois par an depuis 1978, l'enquête constitue un matériau d'observation particulièrement riche pour notre propos. Pluri-thématique, l'enquête aborde une grande variété de comportements, d'opinions et d'attitudes sur de nombreux sujets sociétaux comme la famille, le chômage, l'environnement, les inquiétudes....

Le terrain se déroule deux fois par an, en décembre-janvier et en juin. Un échantillon représentatif de 2000 résidents français, âgés de 18 ans et plus, est interrogé à chaque vague. La passation du questionnaire se déroule en face à face au domicile des enquêtés. Depuis quelques années, les enquêteurs sont équipés d'un ordinateur portable, c'est ce qu'on appelle le système CAPI (Computer Assisted Personal Interview). L'introduction de cet outil a une influence importante sur le dispositif d'enquêtes puisqu'il permet de faire varier plus facilement l'ordre des réponses proposées, par rapport à un questionnaire papier « figé ».

En définitive, il s'agit de tester l'hypothèse selon laquelle un même enquêté pourrait exprimer, sur un même thème et au même moment, des opinions différentes, voire déclarer des comportements différents, selon la formulation du questionnaire et le contexte de l'enquête.

Pour apprécier ces phénomènes, deux types de méthodes sont envisageables : on peut interroger l'enquêté *a posteriori* sur la manière dont il a compris la question ; on peut également tester, au cours d'une même enquête, plusieurs formulations d'une question auprès de deux échantillons ayant des caractéristiques socio-démographiques semblables – c'est la technique du *split ballot*.

Précisions méthodologiques

Nous n'avons pas mis en place un protocole *ad hoc*, de type *split ballot*. Nous avons préféré réexaminer des enquêtes réalisées dans le passé afin d'étudier les conséquences liées à des changements dans la passation des questionnaires d'une année sur l'autre. En effet, l'enquête sur les "Conditions de vie et les Aspirations des Français" existe depuis suffisamment longtemps pour que l'on puisse retrouver des exemples de changements dans la formulation des questions.

Les résultats que nous comparons ne sont donc pas des données recueillies lors de la même vague d'enquêtes. Il convient par conséquent de garder à l'esprit que l'évolution des mentalités d'une année à l'autre constitue un élément potentiellement perturbateur dans notre expérience.

En revanche, nos échantillons sont comparables d'une année sur l'autre puisque représentatifs de la population des résidents français.

Au demeurant, le protocole n'est jamais entièrement maîtrisé ; même dans le cas d'un partage de l'échantillon (*split ballot*) au cours de la même enquête, il est peu probable que les deux sous-échantillons soient strictement identiques.

Les exemples que nous proposons à la lecture proviennent d'études non confidentielles, dont les questions ont été posées plusieurs années successives avec parfois un changement de formulation.

Ce travail ne prétend en aucun cas être exhaustif. Nous avons à titre exploratoire puisé dans notre enquête les résultats qui nous semblaient les plus significatifs. Dès lors, les effets que nous observons et les conclusions que nous en tirons ne sont pas forcément généralisables. Les résultats peuvent varier selon le thème abordé, le pays dans lequel l'enquête est réalisée, l'année et le contexte de l'étude...

Nous avons étudié **trois grandes catégories** d'effets induits. Le plan de ce rapport suivra ce découpage :

- La première catégorie concerne les différences intervenant dans **les modalités de réponses** offertes aux enquêtés. Il s'agit d'observer l'effet d'un changement dans les **consignes de réponses** : imposer un format ouvert ou un format fermé, faire varier l'échelle des réponses, indiquer ou non à l'enquêté s'il peut s'abstenir de répondre.
- La deuxième partie propose de comparer les résultats obtenus selon qu'on utilise diverses **formes de paraphrases lors d'un énoncé interrogatif** : utilisation de synonymes ou d'antonymes (« insécurité » versus « sécurité »), insertion de pronoms impliquant plus directement l'enquêté (« d'après vous »...), apport ou non d'information complémentaire dans l'énoncé.
- Enfin, la troisième catégorie abordera très succinctement le vaste sujet du **contexte de la question** en proposant quelques observations de l'effet de ce que l'on peut appeler, au sens large, le contenu discursif entourant la question : le comportement ou la personnalité de

l'enquêteur (ou même son sexe), l'ordre des questions et des thèmes dans le questionnaire.

1. Des consignes différentes

« 96% des personnes interrogées affirment que le chocolat leur fait du bien »⁸. Information réconfortante. Mais comment parvient-on à recueillir ce chiffre de 96% ? Le résultat n'indique pas l'intitulé exact de la question et encore moins sa consigne de réponse. A-t-on demandé à ces personnes ce que leur évoquait spontanément le chocolat ? Leur a-t-on demandé si elles acquiesçaient ou non à l'idée que le chocolat procure du bien-être ? Peut-être leur a-t-on proposé une liste d'effets que pouvait procurer la dégustation d'un carré de chocolat en leur demandant de sélectionner ce qui leur paraissait le plus proche de leur propre sensation.

Une question d'enquête est constituée d'un sujet et d'une consigne. Le sujet oriente la personne interrogée vers un certain champ de réponses. La **consigne** « indique à la personne interrogée sous quelle forme on désire qu'elle apporte sa réponse »⁹ : répondre par oui ou par non, choisir une proposition dans la liste qui lui est soumise, se positionner sur une échelle selon son degré d'adhésion à une affirmation...ou bien demander à l'enquêté de répondre de façon ouverte à la question posée.

L'objectif de ce chapitre est de montrer que **les réponses des enquêtés peuvent sensiblement varier selon le type de consigne** choisi lors de l'élaboration d'une question. Cette consigne doit donc être définie et rédigée avec précaution et en tenant compte du type d'information recherchée.

Dans ce chapitre, nous allons successivement nous intéresser aux différences entre questions **ouvertes ou fermées**, aux variations qui peuvent intervenir en fonction de l'**échelle des réponses choisie** ou selon que l'on propose ou non explicitement à l'enquêté la **possibilité de ne pas répondre**.

⁸ Sondage réalisé entre le 28/06 et le 19/07/2002 sur un échantillon de 1.327 français pour le Salon du Chocolat et Doctissimo.fr.

⁹ Définition donnée par J-P. Grémy, « Les expériences françaises sur la formulation des questions d'enquête. Résultat d'un premier inventaire », *Revue française de sociologie*, XXVIII-4, 1987, p. 568.

1. Exemples de questions ouvertes et de questions fermées

Le choix entre une question ouverte et une question fermée

Une question fermée stipule à la personne interrogée d'effectuer un choix dans une liste de réponses pré-établies. On distingue différents types de questions fermées : les questions à réponse unique, les questions à réponses multiples et les classements.

Une question ouverte donne à l'enquêté une plus grande liberté d'expression puisque aucune contrainte de réponse ne lui est imposée. La personne interrogée utilise pour répondre son propre vocabulaire, celui-ci devant être en théorie retranscrit tel quel par l'enquêteur.

La forme fermée est parfaitement adaptée pour les questions purement factuelles avec un champ de réponses limité du type :

« Quel est votre situation matrimoniale ?
 -célibataire
 -marié ou vivant maritalement
 -divorcé ou séparé
 -veuf »

En revanche, **pour les questions touchant aux opinions, aux attitudes, aux valeurs, le format fermé pose un réel problème dans le choix des catégories de réponses proposées.** Difficile pour le concepteur de la question d'échapper à ses représentations et à celles communément partagées sur le thème abordé. Ces catégories de réponses ne peuvent alors prétendre à être toujours pertinentes pour tous les individus soumis à l'enquête.

Mais le problème peut également se poser lorsqu'il s'agit de recueillir des comportements. Ainsi, lorsque le rédacteur d'un questionnaire propose à la personne interrogée une échelle pour recueillir la fréquence d'un comportement, faire varier les bornes de l'échelle risque de faire bouger les réponses. Une expérience de psychosociologie sur la fréquence de visites chez le dentiste illustre parfaitement cette difficulté. Présentant deux échelles différentes de réponses à

deux sous-échantillons, les scientifiques ont obtenu d'un côté une moyenne de 1,75 visites par an, de l'autre 4 visites par an. La première échelle proposait cinq positions entre « maximum une fois par an » et « plus de trois fois par an », la seconde échelle était également constituée de cinq échelons mais avec des fréquences plus élevées : de « maximum trois fois par an » à « plus de six fois par an ». ¹⁰ Le décalage de l'échelle a fait varier les fréquences déclarées. Le format fermé peut donc poser des difficultés même pour le recueil d'un comportement.

Comment choisir alors entre l'insertion d'une question fermée ou d'une question ouverte ? Il n'y a, bien entendu, **pas de règle** systématique à appliquer en la matière. **Le choix se fait, de façon pragmatique, en fonction des objectifs assignés à l'enquête.**

Les questions ouvertes permettront davantage de faire surgir des problématiques nouvelles. En outre, elles ont l'avantage de faire apparaître les termes-mêmes dans lesquels ces problématiques sont exprimées par les personnes interrogées et l'ordre dans lequel sont citées les différentes facettes de la question. Il est donc intéressant de poser une question ouverte sur un thème dont on maîtrise mal les différents aspects.

Le recours aux questions ouvertes comporte cependant des inconvénients. Il est plus coûteux en temps de passation du questionnaire et nécessite une étape supplémentaire. Un regroupement thématique des réponses doit, en effet, être effectué : c'est l'étape de post-codage. Cela permettra de quantifier la fréquence de citations des différents types de réponses. Il est, bien entendu, indispensable de porter un soin particulier à la façon de regrouper les réponses, afin que cette étape ne soit pas contraire à la raison d'être du format ouvert. Enfin, ce format peut aussi nuire à la richesse des réponses. L'enquêté soumis à une question ouverte sur un thème auquel il ne réfléchit pas fréquemment fournit parfois des réponses peu informatives.

Une forme mixte est également souvent utilisée : la question semi-ouverte. Une modalité ouverte supplémentaire notée « autre » est proposée à la fin d'une liste de modalités fermées. Comme le notent R. Ghiglione et B. Matalon, « l'expérience montre que très peu de sujets utilisent la modalité autre ; une réponse déjà formulée est plus attirante que l'idée encore confuse qu'on peut en avoir. »¹¹

¹⁰ F. Lorenzi-Cioldi, *Questions de méthodologie en sciences sociales*, Lausanne et Paris, Delachaux Et Niestle, 1997, 304 p.

¹¹ R. Ghiglione et B. Matalon, *Les enquêtes sociologiques. Théories et pratique*, Paris, Armand Colin, 1978.

Il est déjà arrivé dans l'enquête du CREDOC qu'un même thème soit abordé une année avec une question ouverte, puis formulé de façon fermée l'année suivante¹². Examinons certains de ces cas.

a) Le cas des sujets sensibles, voire tabous : l'exemple des « bénéficiaires de prestations sociales »

Une question concernant les **bénéficiaires de prestations sociales** a été soumise aux enquêtés plusieurs années de suite à partir de janvier 1985. La première année, **le choix avait été fait de la présenter sous une forme ouverte.**

« En France, comme dans de nombreux pays étrangers, en cas de maladie, de chômage, pour les personnes âgées, les familles..., diverses prestations sont distribuées. A votre avis, pour quelle catégorie dépense-t-on le plus ? »

Les diverses réponses obtenues spontanément ont été « post-codées », c'est à dire ont été regroupées a posteriori par les chargés d'études, en différentes catégories homogènes. Les deux premières catégories de bénéficiaires citées étaient alors « les malades et handicapés » et « les chômeurs », suivies de trois autres groupes : « les personnes âgées », « les familles » et « les immigrés ».

En 1986, la même question a été posée de façon fermée. Les catégories obtenues après regroupement des réponses à la question ouverte étaient cette fois présentées comme modalités de choix pour la question fermée. Le Graphique 1 présente les résultats obtenus dans les deux protocoles.

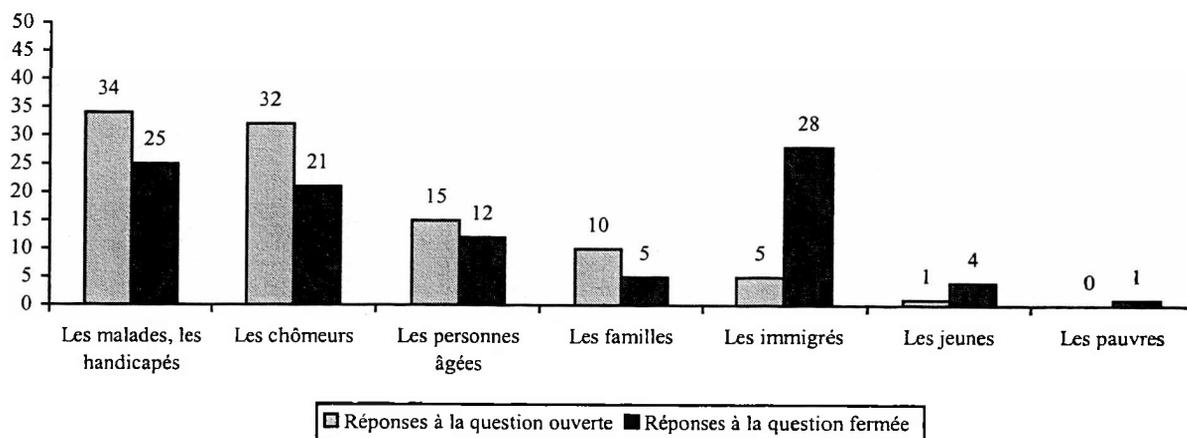
¹² Souvent, une question nouvelle est d'abord proposée de façon ouverte, afin d'apprécier la diversité du champ des représentations sur le sujet. Elle est proposée de façon fermée pour les vagues suivantes, la nomenclature des réponses retenues s'inspirant des réponses obtenues à la question ouverte.

La comparaison des résultats est saisissante, en particulier en ce qui concerne l'une des modalités de réponses. La première année, entre 3 et 5 % des répondants citent *spontanément* « les immigrés » ou « les étrangers », à la question ouverte. L'année suivante, lorsque l'item leur est proposé, entre 28 et 29 % des personnes interrogées citent « les immigrés ou les étrangers » à la question fermée. Quant au reste de la distribution, il suit la même hiérarchie quel que soit le type de question.

Graphique 1
Exemple d'une question sensible : les immigrés sont plus souvent cités quand la question est fermée (modalité proposée)

- Comparaison des réponses selon le format ouvert/fermé de la question :
 « En France, comme dans de nombreux pays étrangers, en cas de maladie, de chômage, pour les personnes âgées, les familles..., diverses prestations sont distribuées. A votre avis, pour quelle catégorie dépense-t-on le plus ? » -

(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Certes, le contexte a évolué en une année. Le thème de l'immigration occupait alors une place grandissante dans les débats publics ; les élections législatives de mars 1986, sous l'effet du changement de mode de scrutin, installaient le Front National à près de 10 % des suffrages. Mais la similitude des résultats, exception faite pour l'item des immigrés, plaide pour l'existence d'un effet propre au changement de format de la question.

L'enquêté ayant le souci de donner à l'enquêteur une image positive de lui-même, il **rechigne à soumettre spontanément à la personne assise en face de lui une réponse pouvant faire montre d'une forme de xénophobie, attitude socialement peu valorisée**. En revanche, dès lors que la figure de l'immigré est évoquée par l'enquêteur, cette réponse n'est plus tabou. **Son**

apparition dans la liste lue par l'enquêteur légitime et autorise sa citation : presque un tiers des personnes interrogées osent alors la choisir.

b) Cas des questions a priori non sensibles : l'effet « multiplicateur d'induction »

Un autre exemple du passage d'un format ouvert à un format fermé, portant cette fois **sur un thème moins « sensible »**, permet d'observer **un effet différent**.

La question choisie concerne toujours les prestations sociales.

« En France, comme dans de nombreux pays étrangers, en cas de maladie, de chômage, pour les personnes âgées, les familles..., diverses prestations sont distribuées. A votre avis, quelle est la catégorie de population pour laquelle les efforts sont les plus insuffisants ? »

En 1984, la question était posée de façon ouverte. Spontanément, les personnes interrogées ont pensé aux groupes suivants : « les personnes âgées », « les chômeurs » et « les familles ». Ces trois catégories recueillent à elles seules 78 % des citations. Loin derrière, ont été cités ensuite : les « malades et les handicapés » (8 %), les « jeunes » (4 %), les « pauvres » (4 %), les « immigrés » (1 %) et les « personnes isolées » (1 %, Graphique 2).

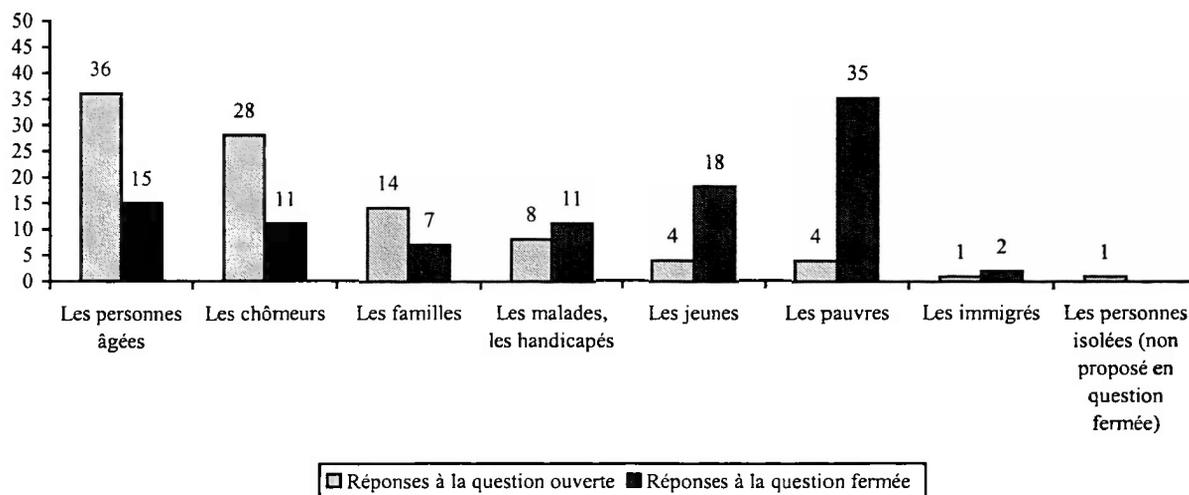
A nouveau, le principe a été de répertorier les réponses à la question ouverte pour définir les catégories de réponses de la question fermée.

Résultat : le changement de format a complètement bouleversé la distribution des réponses. 35 % des répondants ont choisi les « pauvres » en tant que catégorie nécessitant davantage d'aides. Ensuite, les autres réponses sont réparties entre les « jeunes » (18 %), les « personnes âgées » (15 %), les « chômeurs » (11 %), les « malades et les handicapés » (11 %), les « familles » (7 %). En fait, « les pauvres » constituent une catégorie large, définie uniquement sur des critères économiques. Elle peut englober chacun des autres groupes de la liste. **Proposée comme modalité de réponse, c'est cette catégorie, la plus large, qui a rassemblé le plus grand nombre de suffrages.** Il est vrai que cette référence aux pauvres a aussi une dimension « moralisatrice » : il est difficile de ne pas citer les « pauvres » quand on parle des efforts « les plus insuffisants ».

Graphique 2
Comparaison des réponses selon le format ouvert/fermé

« En France, comme dans de nombreux pays étrangers, en cas de maladie, de chômage, pour les personnes âgées, les familles..., diverses prestations sont distribuées. A votre avis, quelle est la catégorie de population pour laquelle les efforts sont les plus insuffisants ? »

(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

De nombreux travaux ont expérimenté ce passage d'un format à un autre. S. Juan a par exemple comparé deux énoncés identiques pour constater également que « des jugements spontanés rédigés par 2 à 3 % des enquêtés sur la version ouverte du questionnaire, deviennent 28 à 30% lorsque la réponse est proposée en questionnaire fermé. » Il parle d'un effet « **multiplicateur d'induction** »¹³. Les catégories proposées dans une question fermée souffleraient en quelque sorte les réponses aux personnes interrogées.

En tout état de cause, il est clair qu'il vaut mieux présenter, en réponse à une question fermée, des modalités strictement distinctes les unes des autres. Or, Michel Lejeune¹⁴ reconnaît sur ce point qu'il est difficile de proposer dans une question fermée des modalités strictement exclusives et ce d'autant plus que le rédacteur cherche en même temps à être exhaustif dans le champ des réponses possibles. **Les deux objectifs que sont l'exclusivité et l'exhaustivité peuvent presque s'avérer antinomiques.**

¹³ S. Juan, « l'ouvert et le fermé dans la pratique du questionnaire », in *Revue française de sociologie*, vol XXVII, 1986, pp 301-316.

¹⁴ M. Lejeune, « La mise au point d'un questionnaire », in D. Grangé et L. Lebart (dir.), *Traitement statistiques des enquêtes*, Paris, Dunod, 1994 p. 67.

Quand le format fermé « force » la réponse

Proposons un dernier exemple de ce type.

Désireux d'évaluer le degré de connaissance que le grand public a du concept de développement durable, l'IFEN a fait insérer une question sur ce thème dans l'enquête « Conditions de Vie ».

En 2002, la question a d'abord été présentée de façon fermée : « *On parle de plus en plus de développement durable. Parmi les différentes définitions suivantes, laquelle est celle qui selon vous, correspond le mieux à la notion de développement durable ?* ».

Devant les cinq définitions proposées, les deux tiers des enquêtés ont réparti leurs suffrages équitablement entre les deux premières définitions : « *Garantir un développement qui satisfait les besoins des générations actuelles sans compromettre ceux des générations futures* » (33%, Tableau 1) et « *Garantir plus de croissance économique et de création d'emplois* » (31%). Seuls 3% des enquêtés se sont abstenus de répondre.

En 2004, la définition était, cette fois, recueillie de façon ouverte : « *On parle de plus en plus de développement durable. D'après vous, en quoi consiste cette notion ?* ». Le résultat est pour le moins différent de l'année précédente puisque 41% des enquêtés répondent spontanément qu'ils ne savent pas ce qu'est le développement durable.

Face à une question difficile, le format fermé facilite la tâche de l'interviewé. Celui-ci effectue un tri des propositions selon leur vraisemblance, en regard de ce qu'il a entendu ou croit savoir de la notion dont on lui parle.

Lorsque la question est ouverte, l'exercice est nettement plus exigeant pour le répondant : il doit formuler lui-même une définition. Or, il est vrai que la notion sur laquelle on l'interroge ici est particulièrement mal maîtrisée et peu simple à définir. S'ajoute à cela le sentiment d'incompétence de certains répondants peu diplômés qui craignent de ne pouvoir s'exprimer clairement. Rappelons que l'enquêteur est assis en face de l'enquêté et attend une réponse, puisque la passation se déroule au domicile. L'effet joue à plein : 59% des non-diplômés n'ont pas répondu, contre 22% des diplômés du supérieur (Tableau 4).

Quoi qu'il en soit, si ces deux énoncés semblent a priori similaires, les résultats montrent bien qu'ils ne mesurent pas du tout le même objet. **La question fermée mesure la capacité de la personne interrogée à évaluer la vraisemblance des propositions qui lui sont soumises.** Alors que **la question ouverte sélectionne les répondants qui ont non seulement entendu parler de la notion, mais l'ont comprise et ont su se l'approprier suffisamment pour pouvoir tenter d'en transmettre une définition.** Aucune des deux formules n'est évidemment meilleure dans l'absolu.

Tableau 1
On parle de plus en plus de « développement durable ». Parmi les différentes définitions suivantes, quelle est celle qui, selon vous, correspond le mieux à la notion de « développement durable » ?

- Question fermée (les réponses sont proposées) -

	(en %)
Garantir un développement qui satisfait les besoins des générations actuelles sans compromettre ceux des générations futures.....	33
Garantir plus de croissance économique et de création d'emplois	31
Mieux partager les richesses entre les pays industrialisés et les pays en voie de développement.....	18
Garantir un développement qui pollue moins et qui utilise moins de ressources naturelles.....	8
Produire moins et consommer moins.....	6
<i>Ne sait pas</i>	3
Total.....	100

Source : CREDOC - IFEN, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », début 2002.

Tableau 2
On parle de plus en plus de développement durable. D'après vous, en quoi consiste cette notion ?

- Question ouverte, codée *a posteriori* (aucune proposition de réponses) -

	(en %)
Ne sait pas, ne connaît pas, ne voit pas, non-réponse	41
Réponse se référant uniquement à l'écologie, c'est-à-dire faisant référence à la qualité de la vie, à la pollution, au traitement des déchets, au recyclage	19
Simple re-formulation de la notion, sans explicitation	10
Réponse faisant intervenir au moins deux des trois notions suivantes : croissance économique et équité, préservation des ressources naturelles et de l'environnement, développement social	7
Réponse se référant uniquement à l'énergie, aux problèmes énergétiques	6
Rejet, critique de la notion et de la formulation utilisée	5
Contre sens ou faux sens.....	4
Réponse se référant uniquement à la croissance économique et à l'emploi	3
Réponses se référant à une certaine équité, à un « partage équitable ».....	2
Autres réponses signifiantes	2
Réponse se référant uniquement et explicitement aux générations futures	1
Total.....	100

Source : CREDOC - IFEN, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 3
Réponses « ne sait pas » à la question ouverte sur la définition du développement durable

	<i>(en %)</i>
Age	
Moins de 25 ans	38
De 25 à 39 ans.....	40
De 40 à 59 ans.....	40
De 60 à 69 ans.....	37
70 ans et plus.....	56
Profession exercée	
Indépendant.....	25
Cadre supérieur	23
Profession intermédiaire	27
Employé.....	45
Ouvrier.....	49
Reste au foyer	49
Retraité.....	51
Autre inactif.....	35
Diplôme	
Aucun, Cep	59
BEPC	45
Bac	35
Diplômé du supérieur.....	22
Ensemble de la population	41

Source : CREDOC - IFEN, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », début 2004.

2. Faire varier les échelles de réponses

La consigne peut également demander à la personne interrogée de **se situer sur une échelle prédéfinie**. Il peut s'agir par exemple, comme dans de nombreux sondages d'intentions de vote, de se placer sur une échelle « gauche-droite » en sept positions. Or, **la façon dont est construite une échelle est loin d'être neutre**. Inconsciemment, **l'enquêté établit une moyenne des modalités de réponses proposées** et va se placer sur l'échelle en fonction de cette moyenne. Il aura d'ailleurs tendance le plus souvent, en particulier lorsqu'il n'est pas très impliqué par le sujet, à **se placer aux alentours de cette moyenne**.

De fait, le rédacteur d'un questionnaire souhaitant insérer une échelle, se trouve confronté à plusieurs choix : introduire ou non une réponse médiane, équilibrer ou non les modalités positives ou négatives, utiliser une échelle numérique ou une échelle nominale...

a) *Le problème de la réponse médiane*

Le premier point souvent évoqué à propos des échelles de réponses concerne **la présence ou l'absence du point médian dans une échelle**. Or, les réflexions autour de la formulation des questions sont partagées sur l'opportunité de proposer aux répondants une réponse médiane, du type : *autant l'un que l'autre, juste comme il faut*. Déjà en 1951, Stanley Payne dans un ouvrage qui fit date sur ce thème, *The Art of asking question*¹⁵, déconseille d'insérer une réponse médiane. Selon lui, cela aboutirait à une perte d'information dans les résultats.

D'autres travaux ont montré que l'ajout de la réponse médiane ne modifiait pas la distribution des réponses porteuses de sens. Cet ajout avait pour effet de diminuer le nombre de réponses « ne sait pas », mais sans pour autant modifier le rapport entre les positions extrêmes.

Ces dernières conclusions sont à nuancer et il arrive que la présence ou l'absence de réponse médiane modifie de façon importante la structure des réponses. La comparaison de deux questions provenant de l'enquête annuelle réalisée pour la Commission nationale consultative des droits de l'homme sur le racisme et la xénophobie en est une illustration probante.

*D'une manière générale, diriez-vous qu'en France aujourd'hui il y a :*¹⁶

a) *trop/pas trop*

Résultats :

Trop : 60% / Pas trop : 30% / NSP : 10%

b) *trop/juste assez/pas assez*

Résultats :

Trop : 48% / Juste assez : 43% / Pas assez : 1% / NSP : 8%

... de personnes d'origine étrangère ?

¹⁵ S. Payne, *The art of asking questions*, Princeton, Princeton University Press, 1951.

¹⁶ Sondage Louis-Harris/SIG/SNCDH réalisé en octobre 2000, en face à face auprès d'un échantillon national représentatif de 1 000 personnes, cité par E. Rivière et D. Martelli-Banégas, « Pour un usage apaisé des sondages », in G. Grunberg, N. Mayer, P. M. Sniderman (dir.), *La démocratie à l'épreuve, une nouvelle approche de l'opinion des Français*, Paris, Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, 2002, p. 298.

Avec la formulation dichotomique, une majorité se dégage nettement en faveur du « trop », (60%). En revanche, l'échelle en trois positions brouille les pistes : les personnes interrogées sont partagées entre le « trop » (48%) et le « juste assez » (43%). L'introduction de la réponse médiane est, dans cet exemple, loin d'être neutre. Mais il est vrai que ces questions abordent un thème particulièrement sensible ; or, les variations de formulations sont encore plus nettes lorsque la question soulève un thème tabou.

b) Les réponses équilibrées ou non

Autre enjeu de taille lors de l'élaboration d'une échelle : **l'équilibre ou le déséquilibre entre les modalités positives et négatives**. François de Singly¹⁷ explique que la passation d'un questionnaire s'apparente en partie, pour la personne interrogée, à un examen. Celle-ci chercherait donc à trouver la réponse légitime à la question posée, en calculant une sorte de réponse moyenne. Il n'est alors pas neutre de proposer une liste de réponses équilibrées ou non entre les modalités positives et négatives.

Depuis la première année de l'enquête « Conditions de vie et Aspirations », est insérée une question sur la gestion entre la vie de travail et la vie personnelle de l'enquêté. De 1979 à 1987, la question était posée de la façon suivante :

« Est-ce que votre vie de travail vient en conflit avec votre vie personnelle ou familiale ? »

- *Oui*
- *Non*

A partir de 1988, la réponse dichotomique est remplacée par une échelle en quatre modalités :

« Est-ce que votre vie de travail vient en conflit avec votre vie personnelle ou familiale ? »

- *Très souvent*
- *Souvent*
- *Quelquefois*
- *Jamais*

¹⁷ F. de Singly, *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*, Paris, Nathan, 1992.

La personne interrogée a ainsi le choix entre trois réponses positives nuancées et une réponse négative : « jamais ».

La formulation qui comporte plus de réponses positives que négatives aboutit à une sur-déclaration des conflits : 46 % de réponses positives (si l'on cumule les réponses « très souvent », « souvent » et « quelquefois », Tableau 5), contre 38 % de « oui » à la première formulation (Tableau 4).

Tableau 4
Est-ce que votre vie de travail vient en conflit avec votre vie personnelle ou familiale ?

(en %)

	Début 1988
Oui	38
Non.....	62
<i>Ne sait pas</i>	-
Ensemble	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1988.

Tableau 5
Est-ce que votre vie de travail vient en conflit avec votre vie personnelle ou familiale ?

(en %)

	Début 1990	
Très souvent	6	} 46
Souvent	10	
Quelquefois.....	30	
Jamais	53	
<i>Ne sait pas</i>	0	
Ensemble	100	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1990.

Le déséquilibre d'une échelle incite les personnes interrogées à répondre dans le sens des réponses sur-représentées.

Ce type d'effet induit par la formulation de la question touche-t-il de la même façon tous les groupes sociaux ? Certains seraient-ils davantage sensibles aux variations de formulation du questionnaire ? Observons, pour chaque catégorie de répondants, les écarts de réponses entre les deux formulations.

Le Tableau 6 montre que la plupart des catégories sociales ont déclaré davantage de conflits entre leur travail et leur vie personnelle ou familiale avec la formulation « déséquilibrée » qu'avec la consigne « oui/non ».

Mais l'écart n'est pas homogène et l'effet semble avoir joué à plein chez les jeunes (entre 11 et 12 points d'écart chez les moins de 40 ans), chez les non-diplômés (12 points d'écart) et chez les hommes (10 points d'écart, contre 5 pour les femmes).

A l'instar de ce que nous avons observé lors de la comparaison entre le format ouvert et le format fermé, les résultats confirment que **les populations les moins diplômées seraient davantage influencées par la formulation que le reste de la population**. Mais on peut également soulever l'hypothèse que **les catégories les moins impliquées sur le sujet sont plus sensibles au changement de consigne**. Les hommes seraient-ils moins impliqués que les femmes dans la gestion de ces deux aspects de leur vie quotidienne ?

Tableau 6
Comparaison du pourcentage de personnes déclarant des conflits (*) entre leur vie de travail et leur vie personnelle, selon le type de formulation adopté

- Question posée aux actifs -

(en %)

	Début 1988 : « Oui »	Début 1990 : Cumul de « très souvent », « souvent », « quelquefois »	Ecart entre la formulation de 1990 et celle de 1988
Sexe			
Homme	38	48	+ 10
Femme	40	45	+ 5
Age			
Moins de 25 ans.....	31	43	+ 12
De 25 à 39 ans	44	55	+ 11
De 40 à 49 ans	43	43	-
De 50 à 59 ans	26	35	+ 9
Profession exercée			
Prof. libérales, cadres.....	48	53	+ 5
Employés	35	44	+ 9
Ouvriers	33	41	+ 8
Diplôme			
Aucun, Cep	31	43	+ 12
Inférieur au bac	48	48	-
Bac et plus	47	52	+ 5
Ensemble de la population	38	46	+ 8

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

(*) Question : « Est-ce que votre vie de travail vient en conflit avec votre vie personnelle ou familiale ? »

c) *Présentation de quelques expériences de variations de format d'échelles*

L'augmentation du nombre de modalités de réponses

Une échelle peut être construite soit avec des **modalités nominales**, soit des **modalités numériques**. De 1995 à 2002, une question relative à l'intérêt porté par les Français aux thèmes environnementaux était insérée dans l'enquête « Conditions de Vie » avec la consigne suivante :

« Chacun peut se sentir plus ou moins concerné par les problèmes d'environnement. Vous-même, diriez-vous que vous y êtes très sensible, assez sensible, peu sensible ou pas du tout sensible ? »

L'échelle de réponses est ici parfaitement équilibrée avec deux réponses identifiées par tous comme positives et deux réponses négatives. Cette question fait apparaître un taux de sensibilité des Français très élevé à l'égard des questions environnementales : 35 % se déclarent « très sensibles » aux problèmes d'environnement, 55 % « assez sensibles », ce qui correspond à un total de 90 %. Une large partie de la population s'estime donc sensibilisée à ces thèmes. Le tiers des personnes interrogées a même porté son choix sur la modalité la plus positive, proportion relativement élevée, quand on sait que les enquêtés boudent souvent les positions extrêmes d'une échelle. Ce résultat consensuel s'avère finalement peu informatif, en tous cas peu discriminant.

Tableau 7
Etes-vous sensible aux problèmes d'environnement ?

	(en %)	
	Début 2002	
Très sensible	35	} 90
Assez sensible	55	
Peu sensible	8	} 10
Pas du tout sensible	2	
Ne sait pas	0	
Ensemble	100	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

C'est la raison pour laquelle un autre format d'échelle a été testé. Trois changements simultanés ont été opérés : le nombre de modalités de l'échelle est passé de 4 à 6, elle est

devenue numérique et elle a été inversée. En 2003, la question était posée de la façon suivante :

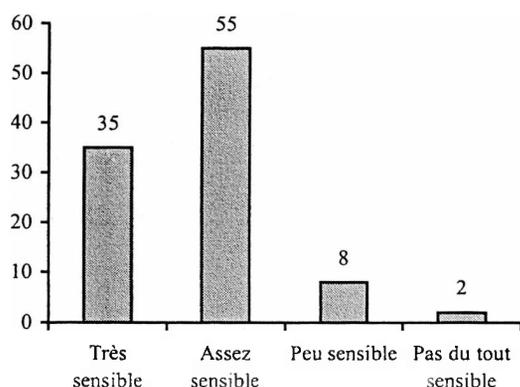
« Chacun peut se sentir plus ou moins concerné par les problèmes d'environnement. Vous-même, pouvez-vous vous classer sur une échelle de sensibilité à l'environnement, de 1 si vous y êtes « totalement insensible » à 6 si vous y êtes « très sensible ». Comment vous classez-vous ? »

Le Graphique 3 montre que les deux consignes aboutissent à des distributions de réponses très différentes.

Graphique 3
Comparaison des résultats avec deux types d'échelles différents

Chacun peut se sentir plus ou moins concerné par les problèmes d'environnement. Vous-même, diriez-vous que vous y êtes très sensible, assez sensible, peu sensible ou pas du tout sensible ?

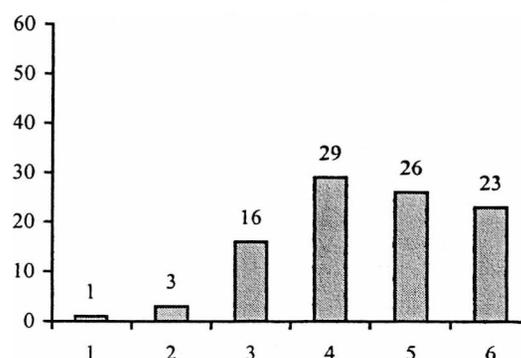
(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Chacun peut se sentir plus ou moins concerné par les problèmes d'environnement. Vous-même, pouvez-vous vous classer sur une échelle de sensibilité à l'environnement, de 1 si vous y êtes « totalement insensible » à 6 si vous y êtes « très sensible ». Comment vous classez-vous ?

(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

L'augmentation, en 2003, du nombre de modalités de l'échelle aboutit à un étalement de la distribution des réponses. La courbe des réponses s'est lissée. Cette fois, si l'on coupe l'échelle en deux et que l'on suppose que les trois modalités 4, 5 et 6 sont les trois modalités de sensibilité positive à l'environnement, on obtient 78 % de réponses positives. Autrement dit, la précision des déclarations s'est affinée ; en revanche, le degré déclaré de sensibilité à l'environnement est moins élevé.

Echelle nominale ou échelle numérique ?

Qu'en est-il de l'effet du passage de l'échelle nominale à l'échelle numérique ? L'échelle nominale présente des modalités objectivement positives (« très ou assez sensible » dans notre exemple) et deux modalités objectivement négatives (« peu ou pas du tout sensible »). En revanche, **les modalités d'une échelle numérique ne sont pas en elles-mêmes négatives ou positives. Il y a davantage d'interprétation subjective de la part de l'enquêté.** Même si se qualifier de « assez » ou de « très » sensible à l'environnement relève également d'une évaluation subjective. Pour autant, dans les deux cas, les enquêtés semblent avoir privilégié le plus souvent la modalité positive médiane. Ce résultat est plutôt rassurant puisque les résultats demeurent cohérents malgré le changement de formulation. **Il semble que les variations d'échelle modifient moins profondément les réponses lorsque le sujet n'est pas tabou.**

L'exemple montre tout de même, une fois encore, qu'il est important de bien cerner l'objectif du questionnement. Si l'on veut mesurer précisément, et de façon nuancée, un comportement ou une opinion, l'échelle plus large remplira bien cette fonction. En revanche, s'il s'agit d'amener les répondants à « choisir un camp », mieux vaut restreindre les choix de réponses.

Certaines catégories sont-elles plus sensibles aux changements de formulation ?

Les personnes les plus âgées et les ouvriers se montrent ici plus sensibles à la variation du format de réponses. On observe également un léger effet de diplôme. Remarquons la constance des étudiants dont l'opinion ne semble pas avoir été perturbée par la variation d'échelle.

Quoi qu'il en soit, il est rassurant de constater que les deux consignes font bien apparaître les mêmes grandes tendances d'attitudes à l'égard de ce thème : les diplômés et les cadres se déclarent plus sensibles aux problèmes d'environnement que les non-diplômés et les ouvriers.

Tableau 8
Comparaison de la sensibilité déclarée aux problèmes d'environnement
selon le type de formulation de la question

- Etes-vous sensible aux problèmes d'environnement ? -

	Début 2002 : « très sensible » ou « assez sensible »	Début 2003 : « note de sensibilité de 4 à 6 »	(en %) Points de sur- déclaration de la formulation de 2002, par rapport à celle de 2003
Sexe			
Homme	88	79	9
Femme	91	79	12
Age			
Moins de 25 ans	83	72	11
De 25 à 39 ans	92	82	10
De 40 à 59 ans	92	81	11
De 60 à 69 ans	90	83	6
70 ans et plus	86	71	15
Profession exercée			
Indépendant	91	79	12
Cadre supérieur	96	87	9
Profession intermédiaire	95	84	11
Employé	90	81	9
Ouvrier	87	73	15
Reste au foyer	90	79	11
Retraité	88	75	13
Autre inactif	81	81	0
Diplôme			
Aucun, Cep	84	72	12
BEPC	89	77	13
Bac	93	83	10
Diplômé du supérieur	94	87	8
Ensemble de la population	90	79	11

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

d) De la subjectivité des quantificateurs verbaux : une interprétation différenciée selon les thèmes

Sont *parfois* insérés dans les questionnaires des adverbes servant à évaluer, à mesurer, une fréquence, une intensité... comme « peu », « beaucoup », « rarement », « souvent »... bien que ces quantificateurs ne renvoient en réalité à aucune unité de mesure objective. Ces adverbes recouvrent des réalités différentes pour l'enquêteur, comme pour l'enquêté, et leur interprétation varie en fonction du thème de la question.

Le bonheur « pèse plus lourd » que l'ennui

Un exemple illustre bien le propos : une expérience a été menée par N. M. Bradburn et C. Miles en 1979¹⁸. L'enquête s'intéresse à un vaste sujet : la satisfaction des personnes interrogées dans leur vie, en général. Pour ce faire, les sociologues proposent aux enquêtés d'évaluer d'une part, la fréquence de leur sentiment de bonheur et d'autre part, celle de leur sentiment d'ennui. Pour chacun des thèmes, l'évaluation est effectuée de deux façons différentes : à l'aide d'un nombre de jours, puis à l'aide de quantificateurs verbaux.

- Question 1-a. « *Estimez, au cours des 30 derniers jours, le nombre de jours durant lesquels vous vous êtes senti heureux ?* »

[]

- Question 1-b. « *Estimez-vous que c'est plutôt :* »

« *Pas souvent* »

« *Plutôt souvent* »

« *Très souvent* »

- Question 2-a. « *Estimez, au cours des 30 derniers jours, le nombre de jours durant lesquels vous vous avez ressenti de l'ennui ?* »

[]

- Question 2-b. « *Estimez-vous que c'est plutôt :* »

« *Pas souvent* »

« *Plutôt souvent* »

« *Très souvent* »

Le dispositif permettait de croiser les quantificateurs verbaux subjectifs avec un nombre de jours plus objectifs. Certes, ce nombre de jours est soumis à l'effet de la mémoire de l'enquêté, mais il a l'avantage d'avoir le même sens pour toutes les personnes interrogées.

¹⁸ N. M. Bradburn, and C. Miles, « Vague qualifiers », in *Public Opinion Quarterly*, n°43, 1979, pp. 92-101.

La subjectivité des quantificateurs verbaux et la difficulté à les interpréter est parfaitement illustrée par les résultats de cette expérience. Les croisements entre les adverbes et le nombre de jours ont montré que **la même locution adverbiale n'est pas interprétée de la même façon selon qu'il s'agit du bonheur ou de l'ennui**. Ainsi la modalité « pas souvent » correspondait à plus de six jours en moyenne pour le bonheur, alors qu'elle correspondait à quatre jours pour l'ennui. **Les enquêtés seraient, en quelque sorte, plus exigeants en matière d'attentes positives que d'attentes négatives.**

Les copains d'abord

Un autre exemple d'utilisation de ce type de quantificateur peut-être observé dans l'enquête « Conditions de Vie ». Une question sur la sociabilité a été proposée aux enquêtés à partir du début des années 80. En 1981, elle a d'abord été posée avec des modalités de réponses présentées sous la forme d'une échelle de trois quantificateurs verbaux subjectifs.

« *Vous arrive-t-il d'inviter des amis à déjeuner ou à dîner ?* »,

« souvent »

« rarement »

« jamais »

Résultat : 47 % des personnes interrogées ont estimé qu'elles invitaient « souvent » des amis à déjeuner ou à dîner. 36 % ont dit qu'elles le faisaient « rarement ».

Malgré la présence d'un point médian sur l'échelle, l'adverbe « rarement », les enquêtés ont préféré la modalité extrême positive « souvent ». Ce « souvent » a-t-il été interprété de la même façon par tous ? Rien n'est moins sûr. Mais surtout, il est frappant de noter l'effet lié au thème abordé : il est en effet valorisant d'avoir une vie sociale intense. **Le caractère subjectif et même flou de l'unité de mesure incite les personnes interrogées à répondre dans le sens de la valorisation sociale** et à préférer la fréquence la plus haute de l'échelle.

Tableau 9
Vous arrive-t-il d'inviter des amis à déjeuner ou à dîner ?

(en %)

	Début 1981
Souvent	47
Rarement	36
Jamais.....	16
<i>Ne sait pas</i>	<i>1</i>
Ensemble	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1981.

L'année suivante, le texte de la question a été légèrement modifié : « *Vous arrive-t-il d'inviter ou de recevoir, chez vous, des amis, des relations.* ». En outre, les quantificateurs verbaux ont été remplacés par une échelle de fréquence objective en cinq positions : « *tous les jours ou presque* », « *en moyenne, une fois par semaine* », « *en moyenne, une fois par mois* », « *plus rarement* », « *jamais* ». Certes, la question n'est pas exactement comparable, il ne s'agit plus de déjeuner avec des amis, mais de les inviter chez soi. Il s'agit toujours néanmoins d'interroger les individus sur la fréquence à laquelle ils rencontrent leurs amis.

La comparaison des résultats s'avère ici encore riche d'enseignements. Cette fois, la modalité de fréquence la plus haute est celle qui est la moins citée. 5 % des Français déclarent inviter ou recevoir des amis chez eux, « tous les jours ou presque », 24 % « une fois par semaine », 30 % « une fois par mois », 31 % déclarent qu'ils le font « plus rarement » et 10 % « jamais », (Tableau 10). Si, par hasard, dans l'esprit des rédacteurs du questionnaire, le « souvent » de la première formulation correspondait au « tous les jours ou presque » de la seconde formulation, cela ne s'est pas vérifié pour les enquêtés.

L'utilisation de quantificateurs verbaux est ainsi très délicate en tant qu'outil de mesure d'un comportement. En revanche, il est tout à fait intéressant d'en user pour ce qu'ils sont, par exemple, pour comparer le poids subjectif accordé par chaque enquêté à la fréquence de telle ou telle pratique.

Tableau 10
Vous arrive-t-il d'inviter ou de recevoir, chez vous, des amis, des relations ... ?

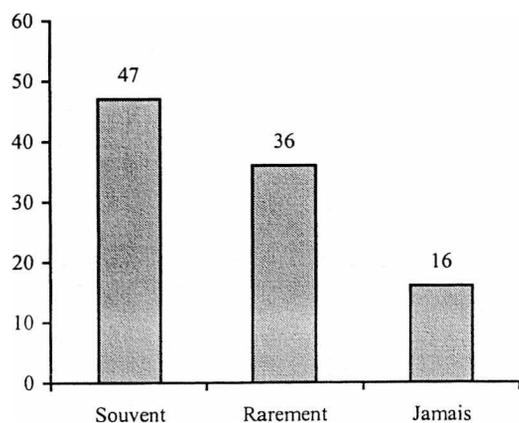
	(en %)
	Début 1982
Tous les jours ou presque	5
En moyenne, une fois par semaine	24
En moyenne, une fois par mois.....	30
Plus rarement.....	31
Jamais	10
<i>Ne sait pas</i>	-
Ensemble	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1982.

Graphique 4
Comparaison des résultats avec deux types d'échelle différents

Vous arrive-t-il d'inviter des amis à déjeuner ou à dîner ?

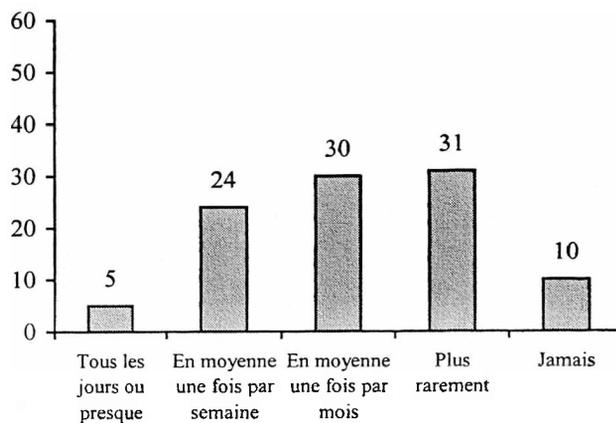
(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1981.

Vous arrive-t-il d'inviter ou de recevoir, chez vous, des amis, des relations ... ?

(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1982.

Un faible effet de la formulation sur les attitudes profondément ancrées

Il reste que le changement de format d'échelle n'influence pas toujours les réponses. Prenons un exemple où le changement de formulation a apporté, dans notre enquête, une précision de résultats, mais pas de grandes variations dans les réponses.

Il s'agissait d'interroger les enquêtés sur le lien entre progrès scientifique et environnement. La question est rédigée de la façon suivante : « *Pensez-vous que le progrès scientifique et technique résoudra, d'ici 20 ans, les problèmes d'environnement qui se posent aujourd'hui en Europe ?* ». En 1992, la consigne de réponse était dichotomique (« *oui/non* »). L'année suivante, l'échelle était éclatée en quatre positions : « *oui, certainement* », « *oui, probablement* », « *non, probablement pas* » et « *non, certainement pas* ».

En 1992, 38 % des Français estiment que le progrès scientifique est bénéfique pour l'environnement, quand 60 % n'y croient pas (Tableau 11).

Il est intéressant de voir que le déploiement de l'échelle a conduit à des résultats assez proches (Tableau 12) : 7 % des Français pensent que le progrès sera *certainement* bénéfique, 36 % nuancent le propos par un *probablement*, ce qui fait un cumul de 43 % de réponses affirmatives et optimistes, contre 56 % de réponses pessimistes (39 % de « *non, probablement pas* » et 17 % de « *non, certainement pas* »). Autrement dit, dans cet exemple, **le changement de formulation a simplement apporté une précision aux résultats.**

Il faut dire que les deux échelles sont strictement symétriques. Mais il s'agit aussi d'une question qui renvoie à la confiance que l'on accorde au progrès dans la société ; **c'est un thème qui fait écho à des attitudes profondément ancrées. Ce type d'attitudes semble résister davantage aux variations de formulation.**

Tableau 11
Pensez-vous que le progrès scientifique et technique résoudra, d'ici 20 ans,
les problèmes d'environnement qui se posent aujourd'hui en Europe ?

(en %)

	Début 1992
Oui	38
Non.....	60
<i>Ne sait pas</i>	2
Ensemble	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1992.

Tableau 12
Pensez-vous que le progrès scientifique et technique résoudra, d'ici 20 ans,
les problèmes d'environnement qui se posent aujourd'hui en Europe ?

(en %)

	Début 1993	
Oui, certainement	7	} 43
Oui, probablement.....	36	
Non, probablement pas.....	39	} 56
Non, certainement pas	17	
<i>Ne sait pas</i>	1	
Ensemble	100	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1993.

3. Proposer ou ne pas proposer les non-réponses

« La non-réponse n'est évidemment pas une modalité comme les autres, mais pas davantage une moindre-modalité ou une non-modalité ; elle est le lieu où se trouvent virtuellement confondues toutes les modalités que la formulation d'une question ou le langage d'un questionnaire excluent de fait ou de droit. »¹⁹ Pour Jean-Claude Passeron, les non-réponses sont des additions un peu rapides de « raisons différentes de se taire ». En cela, ce sont des opinions plus riches que celles qui s'expriment par le choix d'une des modalités de réponses

¹⁹ J.-C. Passeron, « Le langage de l'abstention », in *Le questionnement et le silence*, Consommation-Revue de socio-économie, n°4, 1982, Paris, CREDOC, p7.

proposées. Il regrette ainsi que ces non-réponses ne soient pas davantage considérées et qu'elles ne soient utilisées que pour « disqualifier les interviewés silencieux ».

Certes, les non-réponses ne sont sans doute pas assez étudiées, mais elles constituent un des thèmes les plus traités de la mince littérature française sur les effets induits par le mode de questionnement.

Les raisons du silence : entretien psychanalytique ou interrogatoire

Quelle sont les raisons qui poussent au silence ? Comment les interpréter ? A l'instar des critiques bourdieusiennes, on peut souligner que, bien souvent, les personnes interrogées ne se sont jamais posées les questions qui leur sont soumises. La non-réponse peut simplement refléter le **faible intérêt de l'interviewé**, silencieux pour le thème abordé.

D'autres, comme Daniel Gaxie²⁰, expliquent systématiquement la non-réponse par **la notion de compétence sociale**. Dans l'exemple de la question ouverte portant sur la définition du développement durable présentée plus haut (Tableau 2, p. 24), les non-diplômés étaient les plus nombreux à s'être abstenus de répondre. Ce sentiment d'incompétence sociale pousse l'enquêté à se taire, en particulier dans le cas d'une question ouverte abordant un thème mal maîtrisé par le grand public.

Fernando Porto-Vazquez pense qu'il faut davantage prendre en compte les circonstances du questionnement ; la non-réponse est, en effet, **une réaction à une question précise**, placée à tel endroit dans un questionnaire²¹. Il est vrai par exemple que l'interprétation de non-réponses par le faible intérêt ou le concept de compétence sociale n'est pas efficient pour les non-réponses aux questions de revenus.

La métaphore psychanalytique utilisée par François De Singly est assez éclairante pour comprendre **le malentendu qui existe entre les présupposés du sondeur et la posture de l'enquêté** ; malentendu qui peut aboutir à la non-réponse. « Les sondeurs font sans jamais le dire, comme s'ils étaient des analystes ayant passé contrat avec leurs clients pour que ceux-ci

²⁰ D. Gaxie, *Le cens caché, inégalités culturelles et ségrégation politique*, Paris, Le seuil, 1978.

²¹ F Porto-Vazquez, « Les jeux de la précision et du silence », in *Le questionnement et le silence*, Consommation-Revue de socio-économie, n°4, 1982, Credoc, Paris.

respectent la règle fondamentale selon laquelle l'analysé est invité à dire ce qu'il pense et ressent sans rien choisir et sans rien omettre de ce qui lui vient à l'esprit, même si cela lui paraît désagréable à communiquer, ridicule, dénué d'intérêt ou hors de propos »²². On retrouve ici la règle énoncée par Sigmund Freud. Or la situation d'enquête n'est pas une situation d'analyse et l'enquêté n'est pas dans cette disposition d'esprit analytique. Filant la métaphore, François de Singly qualifie la non-réponse de « **résistance par le silence** ». Ce silence serait alors plutôt lié à une certaine méfiance vis-à-vis du sondeur ou même des institutions en général. Loin de se sentir lié par un contrat de cure psychanalytique, **l'enquêté perçoit la situation d'enquête comme une sorte d'interrogatoire**. La proportion élevée d'individus qui refusent d'indiquer leur revenu en est une illustration (environ une personne sur cinq) : l'individu entend contrôler l'accès aux informations qui le concernent.

L'introduction de la possibilité de ne pas répondre modifie-t-elle la distribution des réponses significatives ?

Toutes les expériences relevées par Jean-Paul Grémy ont montré que le **taux de « ne sait pas » est sensiblement plus élevé si la réponse correspondante est proposée explicitement**. Il l'est plus encore si la question proprement dite est précédée d'une question filtre de la forme : « Avez-vous entendu parler de ... ? ». C'est également ce que l'on observe dans l'enquête « Conditions de vie et Aspirations » du CREDOC.

Dans l'exemple suivant, la modalité « *ne sait pas* » n'a pas été lue à l'enquêté (1994). En revanche, elle était explicitement proposée par l'enquêteur l'année suivante. La modification de la distribution des réponses est nette.

« La voiture électrique vous paraît-elle constituer un moyen efficace pour lutter contre la dégradation de l'environnement ? ».

- 81 % des personnes interrogées sont d'accord avec cette affirmation
- 18 % ne le sont pas.
- Seulement 1 % des personnes interrogées n'ont pas voulu ou n'ont pas su répondre à la question (Tableau 13).

²² F. De Singly, « La gestion sociale des silences » in *Le questionnement et le silence*, Consommation-Revue de socio-économie, n°4, 1982, Credoc, Paris.

L'année suivante, la non-réponse est proposée au même titre que les autres réponses. Résultat : 16 % des personnes interrogées s'y sont réfugiées (Tableau 14).

Tableau 13
La voiture électrique vous paraît-elle constituer un moyen efficace pour lutter contre la dégradation de l'environnement ?
 (« Ne sait pas » non proposé)

	<i>(en %)</i>
	Début 1994
Oui	81
Non.....	18
<i>Ne sait pas</i>	1
Ensemble	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1994.

Tableau 14
La voiture électrique vous paraît-elle constituer un moyen efficace pour lutter contre la dégradation de l'environnement ?
 (« Ne sait pas » proposé)

	<i>(en %)</i>
	Début 1995
Oui	73
Non.....	10
<i>Ne sait pas</i>	16
Ensemble	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1995.

Il est intéressant de remarquer que si les pourcentages sont recalculés en retirant les « ne sait pas », **la distribution des réponses significatives n'a quasiment pas été modifiée**. Sans ces hésitants, les résultats sont comparables aux pourcentages du premier protocole : 88 % de « oui » et 12 % de « non ».

Dans la littérature anglo-saxonne sur le sujet, proposer explicitement **la possibilité de ne pas avoir d'avis est souvent recommandé au moins en début de questionnaire afin de diminuer l'anxiété de la personne interrogée**. Ainsi, dans les premiers travaux sur ce point, Stanley Payne considérait que lorsque les répondants doivent mentalement tirer à pile ou face leurs réponses, mieux vaudrait ne pas les recueillir. Selon lui, un « oui » signifiant « non » est pire qu'un « ne sait pas »²³.

²³ S. Payne, *The art of asking questions*, Princeton University Press, Princeton, 1951.

Le profil des personnes qui préfèrent ne pas répondre

H. Schuman et S. Presser²⁴, en 1981, parlaient de *répondants flottants* ; ils définissaient ainsi les personnes qui donnent une réponse signifiante lorsque la réponse sans avis n'est pas proposée explicitement, mais qui la choisissent lorsqu'elle est proposée en filtre ou qu'elle est lue par l'enquêteur. Selon leurs études, **ces répondants flottants ne se distinguent pas des autres répondants par des traits psychologiques particuliers, mais plutôt par des caractéristiques sociologiques, liées à un faible niveau d'instruction.**

Même observation dans l'enquête « Conditions de vie » : les interviewés qui ne se sont pas prononcés en 1995 à propos de la voiture électrique avaient pourtant répondu l'année précédente à la même question, en l'absence de possibilité explicite de s'abstenir. Ces hésitants ont un profil particulier, comme le montre le Tableau 15. Cette attitude est plus fréquente chez les personnes plutôt âgées, chez les non-diplômés, parmi les retraités et les personnes au foyer ; ce qui explique que le silence soit plus souvent de mise parmi les femmes que parmi les hommes.

Autrement dit, l'hypothèse selon laquelle en retirant les non-réponses et en recalculant les pourcentages, la distribution des réponses signifiantes n'est pas modifiée, est ici battue en brèche. **Le profil des « abstentionnistes » est bien particulier. Ainsi, même si la distribution globale n'est quantitativement pas modifiée, il semble bien que les répondants soient qualitativement sensiblement différents.**

²⁴ H. Schuman, S. Presser, *Questions and answers in attitude surveys*, Academic Press, New York, 1981.

Tableau 15
Pourcentage de non-réponses dans les différents groupes sociaux

- Question : La voiture électrique vous paraît-elle constituer un moyen efficace pour lutter contre la dégradation de l'environnement ? -

(en %)

	Début 1995 Réponses « nsp »
Sexe	
Homme	10
Femme	22
Age	
Moins de 25 ans	13
De 25 à 34 ans.....	14
De 35 à 49 ans.....	14
De 50 à 64 ans.....	15
65 ans et plus.....	25
Profession exercée	
Indépendant.....	(12)
Cadre supérieur, prof. intermédiaire	8
Employé.....	17
Ouvrier.....	16
Reste au foyer	21
Retraité.....	23
Autre	(8)
Diplôme	
Aucun, Cep	28
BEPC	13
Bac	8
Diplômé du supérieur.....	9
Ensemble de la population	16

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1995.

2. Analyse de quelques expériences sur des énoncés synonymes

Cette deuxième partie propose de comparer les résultats, non plus selon les modalités de réponses proposées, mais selon **diverses formes de paraphrases utilisées dans l'énoncé interrogatif**. En effet, des énoncés peuvent avoir la même signification, mais être formulés en question interrogative ou interro-négative. Une question peut également **impliquer personnellement l'interlocuteur** ou ne pas le faire. Des termes **synonymes** peuvent être substitués les uns aux autres dans l'énoncé. Enfin, des **informations supplémentaires** peuvent être insérées dans l'intitulé de la question. Présentons quelques expériences en la matière.

1. Le vocabulaire utilisé dans la question

Le vocabulaire employé dans la rédaction d'une question est un enjeu important. Il est conseillé par les manuels d'être **concis** tout en employant des **termes accessibles à tous**, quitte à ce qu'ils paraissent peu rigoureux aux experts du thème abordé par la question. En outre, les mots choisis ne doivent **pas** être **ambigus**. Or, comme le souligne Madeleine Grawitz, « il est rare qu'un mot soit familier, fréquemment utilisé, tout en n'ayant qu'un seul sens bien précis »²⁵. Le choix du vocabulaire est donc un exercice difficile. Observons l'effet du changement de vocabulaire à travers deux exemples : le fameux « interdire » versus « autoriser », puis « sécurité » versus « insécurité ».

a) L'exemple « interdire » versus « autoriser »

L'expérience sans doute la plus célèbre sur le changement de formulation des questions est celle proposée par Elmo Roper pour *Fortune Surveys* en septembre 1940 et rapportée par Donald Rugg²⁶.

²⁵ M. Grawitz, *Méthodes des sciences sociales*, Paris, Dalloz, 1976, p. 740.

²⁶ D. Rugg, « Experiment in wording questions », *Public opinion quarterly*, 5 (1), mars 1941.

Dans une enquête sur la démocratie, deux groupes de personnes sont interrogés avec deux formulations distinctes de la même question.

Le premier groupe est interrogé de la façon suivante : « Pensez-vous que les Etats-Unis devraient *interdire* les discours publics contre la démocratie ? ». (« *Do you think the United States should forbid public speeches against democracy ?* »).

Le deuxième groupe est soumis à une autre formule : « Pensez-vous que les Etats-Unis devraient *autoriser* les discours publics contre la démocratie ? ». (« *Do you think the United States should allow public speeches against democracy ?* »).

Cette simple variante de vocabulaire a conduit à une modification sensible des réponses.

Dans le premier cas, 54 % des personnes interrogées se déclarent favorables à l'interdiction de ces discours. Dans le second cas, 25 % des personnes sont prêtes à les « autoriser ». Autrement dit, 75 % des répondants sont pour « ne pas autoriser » ces discours. L'arrêt des discours anti-démocratiques est donc réclamé par 54% ou 75% des Américains, selon la formulation de la question.

Comment justifier cet écart de 21 points ? En fait, cet exemple combine deux types d'effets.

Premier aspect : les personnes interrogées n'ont pas établi d'équivalence stricte entre « interdire » et « ne pas autoriser ». Les sociologues en ont conclu à **une réticence des interviewés à l'égard du verbe « interdire »**. Ce serait un **terme connoté négativement**, qui aurait un caractère trop ferme, répressif, extrême. En revanche, l'idée de « ne pas autoriser » apparaît nettement plus acceptable, plus modérée.

Deuxième effet : l'exemple substitue une tournure négative à une tournure positive. Or, des travaux²⁷ ont mis en évidence **la tendance psychologique de certaines personnes à répondre plus facilement « oui » que « non », quel que soit le contenu de la question.**

²⁷ A. B. Blankenship, « The influence of the question form upon the response in a public opinion poll », *Psychological record*, 3 (23), mars 1940.

Comme le rappelle Madeleine Grawitz,²⁸ cette tendance à répondre positivement est d'ailleurs utilisée pour formuler les questions posées lors des référendums.

b) Cas de « Sécurité » versus « Insécurité »

L'enquête « Conditions de Vie » fournit un autre exemple combinant les deux effets de la réticence envers certains termes et de la tendance à acquiescer.

En juin 2003, une question sur le sentiment d'insécurité était posée de la façon suivante : « *Vous sentez-vous en insécurité dans votre vie quotidienne ?* ». Jusqu'alors cette question était formulée de façon différente : « *Vous sentez-vous en sécurité dans votre vie quotidienne ?* ». D'une part, le mot « sécurité » a été remplacé par le mot « insécurité » ; ces deux termes apparaissent comme deux antonymes, mais ils peuvent bien sûr ne pas être strictement équivalents du point de vue de leur connotation. En particulier, le terme « insécurité » a été, dans cette période, énormément utilisé dans les médias et on lui a adjoint de nombreux adjectifs (insécurité routière, insécurité sociale...). Il est donc fort possible que ce terme fasse écho, pour les personnes interrogées, à de plus vastes interprétations que le strict antonyme du terme « sécurité ».

En outre, ce changement n'est rien d'autre qu'une substitution d'une tournure positive par une tournure négative. Avec la formule antérieure, la réponse affirmative traduisait la sérénité, quand, dans l'autre, la réponse affirmative devient une déclaration d'inquiétude.

En juin 2002, 19 % des Français déclaraient se sentir peu ou pas du tout en « *sécurité* ». Avec le changement de formulation en juin 2003, ce sont 28 % des enquêtés qui avouent leur inquiétude et se sentent en « *insécurité* » (Tableau 17). On observe donc un écart de 9 points entre ces deux enquêtes. D'ailleurs, le Graphique 5, qui présente l'évolution du sentiment d'insécurité déclaré dans notre enquête pour les cinq dernières années, fait apparaître une vraie rupture en juin 2003 : depuis 1999, 17-19 % des Français déclaraient ne pas être en sécurité ; en juin 2003, pour la première fois, le taux de 28 % est atteint.

²⁸ M. Grawitz, *Méthodes des sciences sociales*, Dalloz, Paris, 1976, p. 741.

Tableau 16
Vous sentez-vous en sécurité dans votre vie quotidienne ?

	<i>(en %)</i>	
	Juin 2002	
Tout à fait en sécurité	36	} 81
Assez en sécurité	45	
Peu en sécurité	13	} 19
Pas du tout en sécurité	6	
<i>Ne sait pas</i>	0	
Ensemble	100	

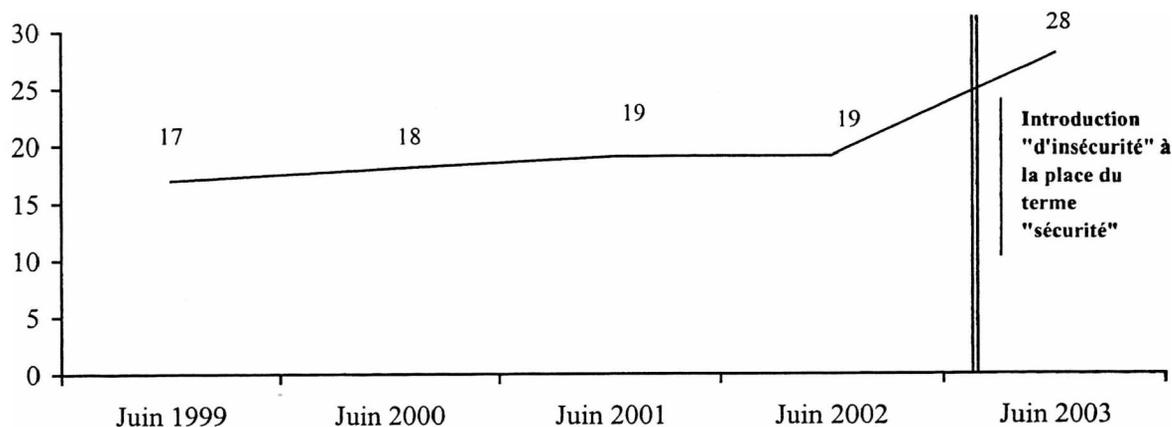
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2002.

Tableau 17
Vous sentez-vous en insécurité dans votre vie quotidienne ?

	<i>(en %)</i>	
	Juin 2003	
Beaucoup en insécurité	7	} 28
Assez en insécurité	21	
Pas vraiment en insécurité	30	} 72
Pas du tout en insécurité	42	
<i>Ne sait pas</i>	0	
Ensemble	100	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

Graphique 5
Evolution du pourcentage d'individus qui déclarent ne pas se sentir en sécurité
quelle que soit la formulation de la question



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

A quoi tient cet écart ? D'abord, comme pour tous les changements de formulation évoqués dans ce rapport, le fait que les questions ne soient pas posées la même année, ne permet pas d'affirmer que le seul changement de formulation soit à l'origine de l'évolution des résultats.

Il reste qu'on peut vérifier par d'autres enquêtes que l'hypothèse d'un accroissement du sentiment d'insécurité ne tient pas : en 2003, divers sondages d'opinion²⁹ mesuraient le sentiment d'insécurité à la baisse par rapport à 2002³⁰. Cela plaide donc ici pour un effet dû au changement de format de la question.

On peut avancer plusieurs éléments d'explication : la sur-déclaration du sentiment d'insécurité peut être stimulée par la forme positive de la question. Cela renvoie à l'explication par la tendance psychologique à répondre oui plutôt que non, comme nous l'avons vu pour l'exemple précédent.

²⁹ Exemple : Sondage CSA / PRESSE OCEAN, « les Français et l'insécurité » réalisé par téléphone le 15 janvier 2003 auprès d'un échantillon national de 1003 personnes représentatif de la population âgée de 18 ans et plus.

³⁰ En 2002, année de l'élection présidentielle, rappelons que certains médias avaient été soupçonnés de relayer certains faits divers et d'entretenir ainsi un sentiment d'insécurité, alors même que la lutte contre l'insécurité était précisément un des thèmes de campagne.

En outre, on peut faire l'hypothèse que le concept d'insécurité est auréolé d'un certain « succès médiatique » et ce d'autant plus que son acception s'est élargie à d'autres champs que celui dans lequel on l'entend traditionnellement, comme par exemple l'insécurité routière.

Quels sont les groupes les plus sensibles à ce changement de formulation ? Cette fois, ce ne sont pas dans les populations socialement défavorisées, dont nous supposons l'opinion « malléable », que s'observe les écarts les plus importants.

L'opinion des ouvriers (+13 points de sur-déclaration avec la deuxième formulation) a certes varié, mais aussi celle des cadres supérieurs (+13 points), des étudiants (+13 points) et des diplômés du supérieur (+13 points, cf. Tableau 18).

Tableau 18
Comparaison du sentiment d'insécurité déclaré, selon le type de formulation de la question

	Jun 2002 : « peu » ou « pas du tout en sécurité »	Jun 2003 : « beaucoup » ou « assez » en insécurité	Points de sur- déclaration de la formulation de 2003, par rapport à celle de 2002
<i>(en %)</i>			
Sexe			
Homme	16	27	11
Femme	22	28	6
Age			
Moins de 25 ans	16	25	9
De 25 à 39 ans	16	26	10
De 40 à 59 ans	20	28	8
De 60 à 69 ans	24	30	6
70 ans et plus	22	32	10
Profession exercée			
Indépendant	12	24	12
Cadre supérieur	12	25	13
Profession intermédiaire	11	23	12
Employé	23	26	3
Ouvrier	19	32	13
Reste au foyer	26	30	4
Retraité	22	31	9
Autre inactif	14	27	13
Diplôme			
Aucun, Cep	26	32	6
BEPC	21	29	8
Bac	15	26	11
Diplômé du supérieur	9	21	12
Ensemble de la population	19	28	9

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

2. L'implication plus ou moins grande de l'enquêté dans la question

Les mots introductifs d'une question méritent une attention particulière. « Les fonctionnaires sont-ils privilégiés ? » ou « Pensez-vous que les fonctionnaires sont des privilégiés ? ». La comparaison de ces exemples, présentés par Jeannine Richard-Zappella³¹, montre bien que l'entrée en matière d'une question en change la signification. La question s'apparente soit à une sorte de test de compétence, soit à une opinion personnelle. Sous l'effet de l'introduction du pronom personnel « vous », la question devient subjective. Or, **l'implication de l'interlocuteur peut avoir un effet sur sa réponse.**

En 1998, dans l'enquête « Conditions de Vie », une question sur le thème de la collecte des ordures ménagères était formulée de la façon suivante :

« *Quelle est la destination des ordures ménagères qui sont ramassées dans votre commune ?* »

- *Une décharge*
- *Une usine de traitement*».

Telle quelle, la question s'apparente à un test de connaissance. Pour répondre, il faut être sûr de connaître la réponse. Nombre d'enquêtés l'ont interprétée de cette façon. Il en résulte un **grand** nombre de non-réponses : 24 % des personnes interrogées se sont réfugiées dans le « ne sait pas » (Tableau 19).

L'année suivante, la locution « *d'après vous* » a été ajoutée pour débiter la question. Celle-ci est donc devenue : « *D'après vous, où vont les ordures ménagères qui sont ramassées dans votre commune ? Une décharge ou une usine de traitement ?* ».

L'interlocuteur est ainsi autorisé à se tromper. Il s'agit presque là pour lui de donner son avis. Le taux de non-réponses a fondu à 9 % (Tableau 20) ; l'effet désinhibant de la locution « *d'après vous* » est net.

³¹ J. Richard-Zappella, « Variations interrogatives dans la question de sondage », *Mots*, 1990, 3, pp. 24-28.

Conséquence de la chute des non-réponses : la distribution des réponses à la question a sensiblement évolué. Les citations de l'usine de traitement ont progressé d'autant. Comme si l'usine de traitement apparaissait comme la réponse la plus vraisemblable.

Tableau 19
Quelle est la destination des ordures ménagères qui sont ramassées dans votre commune ?

	(en %)
	Début 1998
Une décharge	24
Une usine de traitement.....	52
<i>Ne sait pas</i>	24
Ensemble	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Tableau 20
D'après vous, où vont les ordures ménagères qui sont ramassées dans votre commune ?

	(en %)
	Début 1999
Une décharge	24
Une usine de traitement.....	67
<i>Ne sait pas</i>	9
Ensemble	100

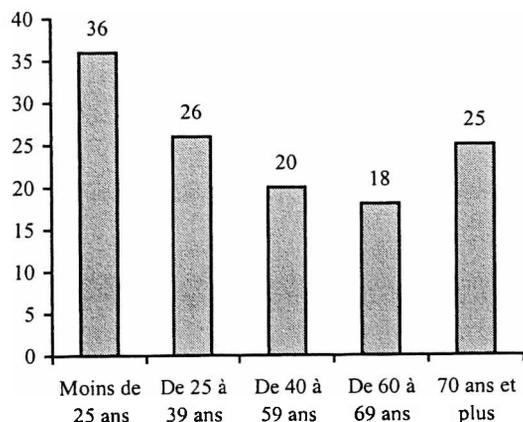
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1999.

A la question de connaissance, le taux de non-réponses est très variable selon les groupes socio-démographiques comme le montre le Tableau 21. On remarque en particulier **deux effets : celui du sexe et celui de l'âge**. 29 % des femmes n'ont pas répondu, contre « seulement » 19 % des hommes et 36 % des moins de 25 ans.

L'effet de l'âge est particulièrement intéressant. **A la question de connaissance, les jeunes se sont en quelque sorte auto-censurés**. La courbe des non-réponses en fonction de l'âge suit une forme de « J » inversé. Les non réponses sont maximales pour les moins de 25 ans (36 %), elles reculent ensuite : 26 % pour les 25-39 ans, 20 % pour les 40-59 ans, jusqu'à 18 % pour les sexagénaires. Le taux de non réponses remonte chez les plus de 70 ans : un quart d'entre eux n'ont pas répondu (Graphique 6).

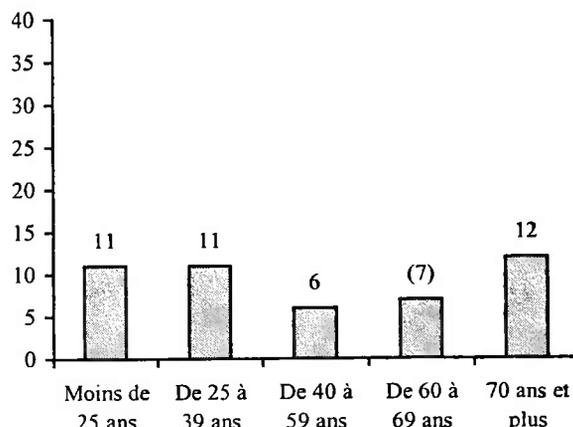
Graphique 6
Non-réponses en fonction de l'âge avec deux formulations de questions différentes

Quelle est la destination des ordures ménagères qui sont ramassées dans votre commune ?



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

D'après vous, où vont les ordures ménagères qui sont ramassées dans votre commune ?



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1999.

Note : Les chiffres entre parenthèses représentent sur des effectifs assez faibles, ils sont donnés à titre indicatif.

Guy Michelat et Michel Simon³² ont déjà observé que le taux de non-réponses variait en fonction de l'âge selon une courbe en «U» ou plutôt en «J» inversé. Selon leurs observations sur les données du CEVIPOF dans les années 80, le taux serait maximum chez les 18-24 ans, minimum chez les 25-54 ans ; il remonterait ensuite chez les plus de 55 ans, sans toutefois atteindre le niveau constaté chez les plus jeunes. Nous observons le même phénomène dans notre enquête, plus de 10 ans après. Les 18-24 ans que nous observons aujourd'hui n'appartiennent plus à la même génération que les 18-24 ans dont les réponses ont été observées par G. Michelat et M. Simon. Cela plaiderait pour un effet d'âge à interpréter davantage en tant qu'effet du moment du cycle de vie que comme appartenance à une génération donnée.

En revanche, avec la locution « d'après vous », les jeunes se sont sentis autorisés à donner leur avis. Leur taux de non-réponses est alors équivalent à celui de leurs aînés.

³² G. Michelat et M. Simon, « Ce que signifie les « sans-réponses », in *La qualité de l'information dans les enquêtes*, Dunod, Paris, 1992.

Tableau 21
Profils des non-réponses à la question sur la destination des ordures ménagères,
selon le type de formulation de la question

(en %)

	Début 1998 question : « quelle est la destination des ordures ménagères qui sont ramassées dans votre commune ? »	Début 1999 question : « D'après vous, où vont les ordures ménagères qui sont ramassées dans votre commune ? »	Ecarts entre les non- réponses de 98 et celles de 99.
Sexe			
Homme	19	7	12
Femme	29	11	18
Age			
Moins de 25 ans.....	36	11	25
De 25 à 39 ans	26	11	15
De 40 à 59 ans	20	6	14
De 60 à 69 ans	18	(7)	(11)
70 ans et plus	25	12	13
Profession exercée			
Indépendant	17	(6)	(11)
Cadre supérieur.....	27	(5)	(22)
Profession intermédiaire	22	(7)	(15)
Employé.....	26	13	13
Ouvrier.....	24	7	(17)
Reste au foyer.....	27	10	17
Retraité	20	10	10
Autre inactif.....	38	(10)	(28)
Diplôme			
Aucun, Cep.....	26	12	14
BEPC.....	21	8	13
Bac.....	27	10	17
Diplômé du supérieur	26	6	20
Ensemble de la population	24	9	15

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Note : Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs assez faibles, ils sont donnés à titre indicatif.

3. L'apport d'informations explicites supplémentaires dans l'énoncé de la question

Enfin, dernier élément, on peut faire l'hypothèse qu'un ajout de commentaires informatifs dans l'énoncé de la question modifie la distribution des résultats.

De nombreux travaux ont testé ce type d'effets : des expériences américaines ont mis en évidence que **l'ajout du nom d'une personnalité ou d'une institution présentée comme garante de l'opinion proposée à l'évaluation favorise l'adhésion à la proposition.**

D'autres ont montré que **le taux d'opinions favorables à un principe général s'amointrit lorsque l'on mentionne les conséquences éventuellement négatives de son application dans l'énoncé de la question.**

Dans l'expérience suivante, datant de 1962, **le fait d'insérer un exemple pour illustrer** ce que pourrait être la « libre circulation des travailleurs »³³ a pour effet de diminuer le nombre d'opinions favorables à l'ouverture des frontières. Les deux questions suivantes ont été soumises selon la méthode du *split ballot* à deux groupes d'enquêtés aux caractéristiques socio-démographiques identiques :

Question 1 : *«Six pays d'Europe, Allemagne, Belgique, France, Italie, Luxembourg, Pays-Bas ont conclu un traité sur le « marché commun ». Il est prévu en particulier la libre circulation des travailleurs entre les six pays, c'est à dire que quelqu'un pourra s'il le désire, aller s'installer et travailler dans un autre pays. Trouvez-vous que cette libre circulation des travailleurs est une bonne chose, une mauvaise chose ou une chose indifférente ? »*

Un exemple souligné est ajouté dans la formulation soumise à la comparaison.

Question 2 : *«Six pays d'Europe, Allemagne, Belgique, France, Italie, Luxembourg, Pays-Bas ont conclu un traité sur le « marché commun ». Il est prévu en particulier la libre circulation des travailleurs entre les six pays, c'est à dire que quelqu'un pourra s'il le désire, aller s'installer et travailler dans un autre pays. Par exemple, des Italiens ou des Allemands*

³³ H. Bastide et A. Girard, « Niveau de vie, emploi et croissance de la population », in *Population*, 17 (4), octobre-décembre 1962, p. 663.

pourront venir travailler en France, et des Français aller travailler en Italie ou en Allemagne.
Trouvez-vous que cette libre circulation des travailleurs est une bonne chose, une mauvaise chose ou une chose indifférente ? »

	Question 1	Question 2
- Bonne chose	61%	48%
- Mauvaise chose	18%	25%
- Indifférente	9%	12%
- Nsp	12%	15%

De nos jours, cette question n'aurait peut-être pas le même effet puisqu'il est devenu relativement fréquent de rencontrer un Allemand ou un Italien travaillant en France. En revanche, en s'adaptant au contexte actuel, il serait intéressant d'expérimenter le protocole sur le thème de l'élargissement de l'Europe en insérant en exemple : « *Des Hongrois, des Slovènes pourront venir travailler en France, et des Français aller travailler en Hongrie ou en Slovénie* ».

Une question de ce type a été posée dans l'enquête du CREDOC, en 1993, sur le thème de la suppression des allocations chômage aux chômeurs refusant une proposition d'emploi. En 1995, la question a été posée à nouveau mais en indiquant, cette fois, que la suppression des allocations a déjà été instaurée dans certains pays.

En 1993, la question était : « *Au bout d'un an de chômage, seriez-vous d'accord pour que l'on supprime les allocations chômage aux chômeurs qui refusent un emploi moins qualifié ou moins rémunéré ?* »

Puis en 1995 : « *Dans certains pays, on supprime les allocations chômage aux chômeurs qui, au bout d'un certain nombre de mois, refusent un emploi moins qualifié ou moins rémunéré. Seriez-vous d'accord pour que l'on applique une telle mesure en France ?* »

Une hypothèse probable serait que la deuxième formulation augmente le niveau d'adhésion à la mesure. La suppression des allocations se trouverait légitimée aux yeux des enquêtés grâce à l'information apportée sur son application effective.

Pourtant, l'effet attendu dans l'hypothèse ne se vérifie pas : 78% des Français étaient favorables à la mesure en 1993 et 72% en 1995. **En fait, la grande majorité de la population était acquise à l'idée sans qu'il soit nécessaire de l'appuyer par une information supplémentaire. Cela met en évidence la consistance de l'opinion recueillie sur certains thèmes.**

Tableau 22
Au bout d'un an de chômage, seriez-vous d'accord pour que l'on supprime les allocations chômage aux chômeurs qui refusent un emploi moins qualifié ou moins rémunéré ?

(en %)

	Début 1993
Oui	78
Non.....	21
<i>Ne sait pas</i>	0
Ensemble	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1993.

Tableau 23
Dans certains pays, on supprime les allocations chômage aux chômeurs qui, au bout d'un certain nombre de mois, refusent un emploi moins qualifié ou moins rémunéré. Seriez-vous d'accord pour que l'on applique une telle mesure en France ?

(en %)

	Début 1995
Oui	72
Non.....	28
<i>Ne sait pas</i>	1
Ensemble	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1995.

3. De nombreux autres effets peuvent être étudiés : le contexte discursif

On le sait, les enquêtés sont sensibles inconsciemment à un effet de contexte du questionnaire. Cependant, le contexte est un élément extensif ; on peut considérer que le niveau d'ensoleillement au moment de la passation d'une enquête peut jouer sur les intentions d'achat de lunettes de soleil, par exemple. Il s'avère bien entendu impossible de maîtriser toutes les conditions de l'administration d'un questionnaire. Deux exemples peuvent cependant être évoqués ici tout particulièrement : **l'ordre des questions et la relation enquêteur-enquêté.** Ces aspects ne concernant plus directement notre sujet, celui de la formulation des questions, nous les aborderons très succinctement.

1. L'ordonnement des thèmes dans une enquête.

La façon dont les questions sont agencées entre elles dans un questionnaire n'est évidemment pas anodin. Cela est particulièrement vrai pour les enquêtes qu'on appelle « omnibus », c'est à dire balayant plusieurs thématiques, comme c'est le cas pour l'enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français ».

En particulier, le début du questionnaire est souvent stratégique : **certaines entrées en matière peuvent paraître inquisitrices et braquer l'interviewé.** C'est la raison pour laquelle, dans l'enquête « Conditions de vie », **les questions relatives aux revenus** figurent à la toute fin de l'entretien. Rappelons qu'un enquêté sur cinq, en moyenne, se refuse à communiquer ces informations. Il est donc impossible d'insérer cette interrogation sur les revenus avec l'ensemble des autres questions signalétiques placées en début de questionnaire, sans risquer d'accroître sensiblement le taux d'abandon.

Il est difficile aussi de débiter par des questions ouvertes. La personne interrogée n'a pas eu le temps d'établir une relation de confiance avec l'enquêteur et elle sera peu loquace.

D'ailleurs, l'enquêté n'est pas dans les mêmes dispositions au début à et à la fin de l'entretien. Rodolphe Ghiglione et Benjamin Matalon ³⁴(1978) ont testé l'évolution de l'état d'esprit de l'interviewé au cours d'un entretien. S'intéressant à une étude sur les comportements d'achat de caméras d'amateur, ils ont posé la même question deux fois dans la même enquête, une fois au début et une fois à la fin d'un questionnaire de 30 minutes environ.

« *Envisagez-vous au cours des prochaines années d'acheter une caméra ?* »

Ils observent que le nombre de réponses positives à la seconde question a presque doublé.

En fait, les participants ont modifié leur opinion en cours d'enquête. Les questions intermédiaires, portant notamment sur les loisirs et les vacances, ont peut-être amené les enquêtés à réfléchir aux usages potentiels qu'ils feraient de cette caméra. Il y a donc un effet de contextualisation du sujet.

De la même façon, on peut imaginer que des intentions d'achat de véhicules rapides et puissants, recueillies après quelques questions sur la sécurité routière, influenceraient à la baisse les intentions d'achats de voitures.

La **cohérence des enchaînements** est donc fondamentale. De la même façon, on sait qu'il faut prêter attention à l'ordre de présentation des modalités de réponses, — sauf dans le cas d'une échelle — ; les modalités citées en premier étant choisies relativement plus souvent. A ce propos, le recours à un ordinateur portable pour les questionnaires face à face à domicile constitue un progrès majeur en permettant une variation aléatoire de l'ordre des items proposés.

³⁴ R. Ghiglione, B. Matalon, *Les enquêtes sociologiques. Théories et pratiques*, Paris, Armand Colin. 1978,

2. La passation du questionnaire

Bien sûr, la règle de base concernant la passation du questionnaire est de tendre à la « standardisation », comme le rappelle François de Singly.³⁵ L'enquêteur est formé pour ne rien ajouter de personnel aux questions, pour les **poser à chaque enquêté d'une façon identique.**

Mais **cette règle répond évidemment à un idéal jamais atteint,** qui plus est dans les enquêtes en face-à-face. L'enquêteur étant présent face à l'enquêté, son expression, son allure jouent à plein. **Une interaction particulière et complexe s'instaure de fait entre les deux interlocuteurs.** Comme le formule Madeleine Grawitz, « non seulement l'idée que chacun a de l'autre intervient, mais aussi ce que chacun pense que l'autre va penser de lui »³⁶.

Michel Grignon dans un rapport du CREDOC sur l'opinion des femmes³⁷ avait observé la présence d'un « effet enquêteur » : **les résultats étaient différents selon le sexe de l'enquêteur.** Interrogeant les femmes sur leur sentiment d'insécurité, il montrait que ce sentiment déclaré s'avérait plus élevé en face d'un homme que d'une femme. M. Grignon d'en conclure que cela provenait « de l'interaction et de ses conséquences entre deux individus habitués chacun à tenir un rôle en face de l'autre et à en attendre un, complémentaire, de la part de leur vis-à-vis. » Autrement dit, les femmes, intériorisant la représentation qui fait d'elles le « sexe faible », demanderaient en quelque sorte protection à l'homme qui est en face d'elles. Les résultats seraient peut-être bien différents aujourd'hui...

³⁵ F. De Singly, *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*, Paris, Edition Nathan Université, Collection Sociologie 128, 1992.

³⁶ M. Grawitz, *Méthodes des sciences sociales*, Paris, Dalloz, 1976, p. 695.

³⁷ M. Grignon, *Femmes, des opinions sous contraintes*, CREDOC, Cahier de recherche, juin 1986.

Tableau 24
Pourcentage de réponses « c'est un problème grave » ou « c'est un problème » aux questions sur le cambriolage, la sécurité individuelle et le vandalisme

- Champ : population féminine en 1985 -

(en %)

	L'enquêteur est...	
	Une femme	Un homme
Cambriolage	75,5	80,2
Sécurité individuelle	72,8	78,8
Vandalisme	75,5	79,9

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », 1985.

Exemple de lecture : 75,5% des femmes déclarent que le cambriolage est un problème devant une enquêtrice. Elles sont 80,2% à le déclarer lorsqu'elles sont interrogées par un homme.

Des travaux³⁸ ont systématisé ces expériences en comparant les impressions que les enquêtés tiraient de l'entretien suivant qu'il s'agissait d'enquêteurs hommes ou femmes, jeunes ou vieux. D'après ces études, **l'enquêté fait davantage confiance aux enquêteurs dont l'apparence est proche de la sienne**. En terme de résultats d'enquêtes, cela se traduisait par une plus grande quantité de données recueillies, **moins de non-réponses, grâce à un niveau de confiance plus grand**.

Une expérience fort intéressante a été réalisée à l'occasion de l'enquête Démocratie 2000 menée par le CEVIPOF en association avec le chercheur Paul M. Sniderman : l'expérience de la « pommade »³⁹.

L'étude prend le parti **d'instiller délibérément un effet enquêteur**. Celui-ci est chargé, sur une partie de l'échantillon, de « passer de la pommade » à la personne interrogée, en lui exprimant sa reconnaissance, juste avant de lui poser une dernière question que l'on peut qualifier de « sensible ».

- Question « Avec pommade » : *« Nous arrivons à la fin. Je voulais vous dire que j'ai beaucoup apprécié cet entretien et que vos réponses nous seront très utiles. Finalement, ne pensez-vous pas, contrairement à ce que l'on entend souvent dire, que le vrai problème en France, c'est qu'il y a « trop de liberté » ?*

³⁸ H. H. Hyman, *Interviewing in social research*, Chicago, University of Chicago Press, 1954.

³⁹ Citée par E. Rivière et D. Martelli-Banégas, « Pour un usage apaisé des sondages », in G. Grunberg, N. Mayer, P. M. Sniderman, (dir.), *La démocratie à l'épreuve, une nouvelle approche de l'opinion des Français*, Paris, Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, 2002, p. 300.

- Question « Sans pommade » : « *Nous arrivons à la fin de l'entretien. Je voulais vous poser une dernière question. Pensez-vous qu'il y a trop de liberté en France ?* »

Le même protocole alternatif est mis en place pour « *trop de démocratie* ».

Les résultats sont étonnants. Lorsque l'enquêté est félicité par l'enquêteur pour sa collaboration, il s'autorise plus fréquemment à répondre qu'il a « trop de liberté » ou « trop de démocratie ».

Tableau 25
Expérience de « la pommade », sur la mise en évidence de l'effet enquêteur.

(en %)

	« Avec pommade »		« Sans pommade »	
	Trop de liberté	Trop de démocratie	Trop de liberté	Trop de démocratie
Trop	40	31	28	16
Pas trop.....	57	65	70	81
Sans opinion	3	4	2	3

Source : Enquête Démocratie 2000, administrée par la SOFRES, sur un échantillon de 2148 personnes représentatif de la population résidant en France métropolitaine, âgée de 18 ans et plus, enquête analysée par le CEVIPOF.

Pour expliquer cet effet, Nonna Mayer fait appel à deux hypothèses. D'une part, les enquêtés influençables, peu instruits peuvent avoir été incités à répondre positivement à la question, en quelque sorte pour faire plaisir à l'enquêteur. **Ce serait un effet de persuasion.**

Autre hypothèse : la formulation « avec pommade » instaure un climat de confiance qui autorise plus facilement les enquêtés à exprimer leurs convictions même si elles peuvent apparaître comme *politiquement incorrectes*. **Il s'agirait d'un effet de facilitation.**

Après avoir mesuré les différents effets, elle conclut que **l'effet de facilitation est le plus fort**. Certes, la formulation a plus souvent influencé les réponses des personnes « les plus défavorisées, mais avant tout idéologiquement prédisposées à valoriser l'autorité »⁴⁰.

⁴⁰ N. Mayer, « La consistance des opinions », in G. Grunberg, N. Mayer, P. M. Sniderman, (dir.), *La démocratie à l'épreuve, une nouvelle approche de l'opinion des Français*, Paris, Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, 2002, p. 44.

Pour conclure sur cet effet enquêteur, on peut à l'instar d'**Alfred Sauvy**, se dire qu'une façon de contrer le sentiment que l'interviewé a de passer un examen devant l'enquêteur et de devoir lui donner la réponse la plus socialement valorisée, serait de **développer les sondages secrets**. Les gens répondraient en appuyant sur un bouton, seuls dans une salle, et les résultats seraient étudiés complètement anonymement.

Cela aurait effectivement le mérite de neutraliser l'effet de l'enquêteur, mais aurait tous les désagréments de l'enquête auto-administrée : incompréhension possible de certaines questions, risque d'abandon avant la fin, impossibilité d'effectuer de relance pour compléter l'information recueillie, dans le cas d'une question ouverte, notamment...

Conclusion

La manière de formuler les questions dans un sondage joue incontestablement sur les résultats obtenus. Les exemples présentés dans ce rapport montrent en effet que chaque mot compte, que les consignes, souvent passées sous silence lors de la présentation des résultats, jouent également, que la relation enquêteur/enquêté est loin d'être neutre... Que doit-on en conclure ? Que le sondage est un instrument « douteux », peu crédible et qu'il vaut mieux ne plus en user ? Certes, non. Comment pourrait-on en effet appréhender les opinions, les valeurs, comment pourrait-on les quantifier et en mesurer l'évolution ?

Les recherches portant sur la formulation des questions d'opinion participent d'une démarche constructive. Il s'agit, pour la profession, de mieux connaître les outils qu'elle utilise, afin de travailler en conscience. Dans ce cadre, la mise en évidence d'effets induits par la formulation des questions n'est pas qu'un détour, mais une étape indispensable, qui participe à asseoir le sondage comme outil légitime de connaissance des opinions, avec ses règles mais aussi ses limites.

Nous l'avons mentionné à plusieurs reprises : il est péremptoire de généraliser les résultats des comparaisons observés. En effet, le thème abordé, la population interrogée et le contexte contribuent à la spécificité de chaque questionnaire. Cependant, lorsque de nombreuses expériences aboutissent à mettre en évidence des effets cohérents, on peut considérer qu'ils forment une sorte de « jurisprudence ». Il est donc intéressant de multiplier les exemples d'effets induits par l'énoncé des questions. C'est la raison pour laquelle dans ce travail, nous avons cherché à vérifier que les phénomènes observés dans notre enquête avaient également été constatés ailleurs.

Notre travail ne cherche en aucun cas à éveiller une méfiance à l'égard du sondage mais, au contraire, à permettre au rédacteur de questionnaire, et aux utilisateurs de sondages, de pouvoir mieux travailler, en toute connaissance de cause. Il est, en effet, plus pertinent de **chercher à utiliser ces effets comme des outils, plutôt que de vouloir, en vain, les neutraliser**. Nous l'avons dit, il n'y a pas de formulation neutre. Dans ces conditions, il est plus intéressant de connaître, puis d'anticiper les effets indésirables en modifiant la formulation et, à l'inverse, **d'utiliser les effets les plus adaptés à l'objectif recherché**.

L'idée de rédiger la question en fonction des objectifs du questionnaire peut prêter à la critique. Certains diront qu'il s'agit de manipulation et que, décidément, on fait toujours dire ce que l'on veut aux enquêtés. Par exemple, on peut utiliser la propension des personnes interrogées à répondre plus facilement de façon affirmative. Certains sondeurs utiliseraient même cet effet pour "faire plaisir" aux commanditaires, en orientant la question dans le sens qui "arrange" le client. Le problème n'est pas là. Il s'agit plutôt de mieux connaître, puis, de prendre en compte les effets induits et de formuler l'énoncé en conséquence. Dans tel ou tel exemple, on peut tourner la phrase de façon négative ou proposer une échelle à la place d'une réponse dichotomique, afin d'obtenir des prises de position plus nuancées. On sait que les questions peu "implicantes" recueillent plus souvent des lieux communs. Or, une étude peut justement vouloir recueillir les représentations sociales les plus partagées sur un sujet. A l'inverse, si l'on recherche un avis plus personnel ou si l'on veut faire ressortir des réponses "taboues", il s'agira alors de reformuler l'énoncé pour laisser plus facilement libre cours à des attitudes moins « classiques ».

Certes, il n'est pas toujours possible d'anticiper tous les effets. En outre, les instituts d'études travaillent avec des contraintes serrées de délais et de coûts. Si, dans l'idéal, il peut être intéressant de réaliser d'abord une étude qualitative afin de faire ressortir le vocabulaire utilisé sur un sujet particulier, peut-être le commanditaire de l'étude n'aura-t-il pas le temps ni le budget nécessaires pour lancer deux investigations complémentaires.

Les instituts de sondages ont rarement le temps et la liberté de tester leurs outils. La position privilégiée du CREDOC lui permet à la fois de pratiquer des études pour une clientèle variée ainsi que de réfléchir à ses méthodes d'investigation. Ce document vise donc surtout à améliorer la connaissance des outils utilisés, à garder l'esprit ouvert sur les méthodes pratiquées et sur les résultats obtenus.

BIBLIOGRAPHIE

ALDEGHI Isa, Département Evaluation des Politiques sociales, « La passation d'un questionnaire : un regard ethnographique », CREDOC, cahier de recherche n°116, 1998.

BLONDIAUX Loïc, *La fabrique de l'opinion, Une histoire sociale des sondages*, coll. Science politique, Paris, Le Seuil, 1998.

BOURDIEU Pierre, « L'opinion publique n'existe pas », *Les Temps modernes*, n°318, janvier 1973.

CHAMPAGNE Patrick, « De l'irréel des sondages », *Médiaspouvoirs*, mai 1995

CHAMPAGNE Patrick, *Faire l'opinion, le nouveau jeu politique*, Paris, Editions de Minuit, 1990.

DE SINGLY François, « La gestion sociale des silences », *Consommation* n°4, revue du CREDOC, 1982.

DE SINGLY François, « Le répertoire figuratif des personnes interrogées », *Contribution à la journée d'étude Sociologie et statistique*, Société Française de sociologie, Paris, INSEE, 15 octobre 1982.

DE SINGLY François, *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*, Paris, Edition Nathan Université, Collection Sociologie 128, 1992.

DURKHEIM Emile, *Les règles de la méthode sociologique*, Paris, PUF, 1987.

GAXIE Daniel., *Le cens caché ; inégalités culturelles et ségrégation politique*, Paris, Le seuil, 1978.

GHIGLIONE Rodolphe, MATALON Benjamin, *Les enquêtes sociologiques. Théories et pratiques*, Paris, Armand Colin. 1978,

GOFFMAN Erving, *La mise en scène de la vie quotidienne – Tome 1 La présentation de soi, Tome 2 : les relations en public*, Paris, Editions de Minuit, Collection le sens commun, 1973.

GOFFMAN Erving, *Les rites d'interaction*, Paris, Editions de Minuit, Collection le sens commun, 1974.

GRAWITZ Madeleine, *Méthodes des sciences sociales*, Paris, Dalloz, 1976.

GREMY Jean-Paul, « Les expériences françaises sur la formulation des questions d'enquête. Résultat d'un premier inventaire », *Revue française de sociologie*, XXVIII-4, 1987, pp. 567-599

GREMY Jean-Paul, « Question et réponses : quelques résultats sur les effets de la formulation des questions dans les sondages », *Sociétés contemporaines* n°16, IRESCO, 1993.

GRIGNON Michel, *Femmes, des opinions sous contraintes*, CREDOC, juin 1986.

GRUNBERG Gérard, MAYER Nonna, SNIDERMAN Paul M. (dir.), *La Démocratie à l'épreuve, une nouvelle approche de l'opinion des Français*, Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, 2002.

JAFFRE Jérôme, « Les sondages mesurent l'opinion, ils ne la créent pas », entretien accordé à *Médiaspouvoirs*, mai 1995

JUAN Salvador, « L'ouvert et le fermé dans la pratique du questionnaire. Analyse comparative et spécificités de l'enquête par correspondance », *Revue française de Sociologie*, vol XXVII, 1986.

Le Monde, Dossier « Sondages en examen », 17-18 mars 2002.

LEBART Ludovic et l'Association pour la statistique et ses utilisations, *La qualité de l'information dans les enquêtes*, Paris, Dunod, 1992.

MEYNAUD Hélène, DUCLOS Denis, *Les Sondages d'opinion*, Repère n°38, 3^e édition, Paris, La Découverte, 1996.

PADIOLEAU Jean, *L'opinion publique. Examen critique, nouvelles directions*, Paris, Mouton, 1981.

RIVIERE Emmanuel, « Les sondages peuvent-ils se tromper sans nous tromper ? Retour sur les enquêtes d'intentions de vote lors des élections présidentielles et législatives de 2002, *Revue politique et parlementaire*, n°1020-1021, septembre-octobre/novembre-décembre 2002, p.61.

TABARD Nicole, « Refus et approbation systématique dans les enquêtes par sondage », *Consommation* n°4, Revue du CREDOC, 1975.

○ ○ ○

○

Dépôt légal OCTOBRE 2004

ISSN : 1257-9807

ISBN : 2-84104-247-2

CAHIER DE RECHERCHE

Récemment parus :

Comment modéliser les déterminants de la survie et de la croissance des jeunes entreprises ?

J.-C. TEURLAI - n°197 (2004)

De la transmission à l'apprentissage des savoir-faire culinaires : regards croisés de filles et de mères

A. COUVREUR - J.-P. LOISEL - A.-D. BROUSSEAU,
C. GAIGNIER et F. LEHUEDE - n°198 (2004)

Travailler en étudiant : les enjeux pour l'insertion professionnelle

V. COHEN-SCALI - n°199 (2004)

Les représentations sociales de l'accompagnement de la fin de vie

A. SITBON - B. MARESCA - n°200 (2004)

Modes de vie, attitudes, projets professionnels : le rôle de l'origine culturelle

V. COHEN-SCALI - n°201 (2004)

L'influence de la composition du foyer sur les opinions

R. BIGOT - F. DELPAL - n°202 (2004)

Peut-on parler d'une « dématérialisation de la consommation » ?

M. ROUSTAN - n°203 (2004)

L'essor de la consommation citoyenne traduit-il un retour des préoccupations d'ordre holiste dans la consommation ?

M. SEGUETTE - n°204 (2004)

**Croissance des jeunes entreprises et territoires
Approche économétrique**

M. MAZARS - P. MOATI - L. POUQUET - n°205 (2004)

Président : Bernard SCHAEFER Directeur Général : Robert ROCHEFORT
142, rue du Chevaleret, 75013 PARIS - Tél. : 01 40 77 85 01

ISBN : 2-84104-247-2

CRÉDOC

Centre de recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie