

Office des Nations Unies contre la drogue et le crime  
Commission économique des Nations Unies pour l'Europe

# Manuel sur les enquêtes de victimisation



NATIONS  
UNIES



OFFICE DES NATIONS UNIES CONTRE LA DROGUE ET LE CRIME  
COMMISSION ÉCONOMIQUE DES NATIONS UNIES POUR L'EUROPE

# MANUEL SUR LES ENQUÊTES DE VICTIMISATION



NATIONS UNIES  
Geneva, 2010

## NOTE

La présente publication n'a pas été revue par les services d'édition. Les frontières et les noms indiqués et les désignations employées sur cette carte n'impliquent pas reconnaissance ou acceptation officielle par l'Organisation des Nations Unies..

ECE/CES/4

L'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime et la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe remercient le Ministère de la Justice Canada pour l'aide avec la traduction du Manuel en français.

## PRÉFACE

Voici la première tentative d'élaboration internationale de directives méthodologiques pour la conception des enquêtes de victimisation. Source complète de renseignements pour élaborer des enquêtes nationales de victimisation, le présent Manuel va s'avérer particulièrement utile pour les pays qui entreprennent ce type d'enquête pour la première fois. Son objectif ultime est d'améliorer la comparabilité des résultats des enquêtes sur la victimisation. Il propose un ensemble minimal de données de grands sujets à inclure dans les enquêtes nationales, ce qui facilitera d'autant la comparabilité des résultats à l'échelle internationale.

Le Manuel ne vise pas à prescrire les méthodes à employer, mais à illustrer par des exemples les méthodes possibles, y compris leurs avantages et leurs inconvénients. Il illustre l'expérience des pays rodés à la conception d'enquêtes nationales sur la victimisation. Ces exemples aideront à faire des choix éclairés, adaptés aux circonstances particulières.

Première étape vers le grand objectif à long terme d'améliorer la comparabilité internationale des statistiques de la criminalité en général et de mettre au point un système intégré de collecte de données sur les victimes, parallèlement aux statistiques de la police, du ministère public, des tribunaux et des services correctionnels,\* le Manuel a reçu le soutien de la Conférence des statisticiens européens.

Le Manuel sur les enquêtes de victimisation a été élaboré conjointement par l'Équipe spéciale des enquêtes sur les victimes ONUDC-CEE, dont la composition était la suivante :

Soula MacFarlane (Bureau australien de la statistique, présidente de l'Équipe spéciale)  
 Jodi-Anne Brzozowski (Statistique Canada)  
 Karen Mihorean (Statistique Canada)  
 Maria Giuseppina Muratore (Istat, Italie)  
 Frits Huls (Bureau central néerlandais de la statistique)  
 Beata Gruszczynska (Institut polonais de la justice)  
 Alison Walker (Home Office, Royaume-Uni)  
 Jon Simmons (Office for National Statistics, Royaume-Uni)  
 Michael Rand (Bureau of Justice Statistics des États-Unis)  
 Kauko Aromaa (European Institute for Crime Prevention and Control (HEUNI))  
 Joanna Goodey (Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (ADF))  
 Sami Nevala (Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne — (ADF))  
 Geoffrey Thomas (Eurostat)

L'ONUDC et la CEE remercient ces experts et leur institution respective, de même qu'Angela Me, Anna Alvazzi Del Frate, Steven Malby et Philip Davis (ONUDC) et Paolo Valente (CEE) pour leur collaboration à l'élaboration du Manuel, et expriment leur gratitude à l'Office statistique des communautés européennes pour son soutien à l'édition du Manuel.

\* Voir le rapport de la réunion conjointe CEE-ONUDC sur les statistiques de la criminalité, tenue les 3-5 novembre 2004 à Genève (<http://www.UNECE.org/stats/documents/ces/2004/48.f.pdf>) et celui de la réunion conjointe ONUDC-CEE sur les statistiques de la criminalité, tenue les 21-23 octobre 2008 à Vienne (<http://UNECE.org/stats/documents/ece/ces/ge.14/2008/10.e.pdf>)



## TABLE DES MATIÈRES

<b>SOMMAIRE DES CHAPITRES</b>	ix
<b>I. INTRODUCTION</b>	
A. Objet du Manuel	1
B. Historique des enquêtes sur les victimes : évolution et situation actuelle	1
C. Message aux décideurs	4
D. Limites des enquêtes de victimisation	5
E. Références bibliographiques	6
<b>II. PLANIFIER UNE ENQUÊTE SUR LA VICTIMISATION</b>	
A. Enquêtes de victimisation et autres types de statistiques officielles de la criminalité	7
B. Différences entre les enquêtes sur les victimes et les données déclarées à la police	9
C. Éléments de comparabilité internationale : liste provisoire de grands sujets	11
D. Références bibliographiques	12
<b>III. MÉTHODOLOGIE</b>	
A. Introduction – Le processus d'enquête	13
B. Buts, objectifs et objets de l'enquête et enquêtes antérieures	15
C. Assurance de la qualité	19
D. Budget, délais et autres contraintes	20
E. Populations cibles	25
F. Base de sondage	26
G. Plan de sondage	30
H. Fréquence de dénombrement	46
I. Références bibliographiques	48
<b>IV. DÉNOMBREMENT DES INFRACTIONS ET DES VICTIMES</b>	
A. La manière de dénombrer les infractions et les victimes	50
B. Structure de l'enquête	55
C. Volets des enquêtes	57
D. Crimes contre les biens du ménage	62
E. Expérience personnelle de victimisation	64
F. Suivi pour les victimes	76
G. Questions attitudinales générales	79
H. Déterminer s'il est possible d'obtenir de l'information d'autres sources et de les lier aux données d'enquête	81
I. Comparabilité des enquêtes de victimisation	83
J. Collecte des données et activités de saisie	93
K. Période de référence	104
L. Références bibliographiques	107
<b>V. CONCEPTION DU QUESTIONNAIRE</b>	
A. Conception	110
B. Sujets propres aux enquêtes sur la victimisation	116
C. Facteurs linguistiques et culturels	134
D. Pré-test et enquête pilote	136
E. Résumé	140
F. Références bibliographiques	140

## VI. ENTREVUES

A. Non-réponses et erreurs d'enquête associées aux enquêtés	142
B. Sélection et formation des intervieweurs	151
C. Qualité de l'entrevue	158
D. Références bibliographiques	163

## VII. TRAITEMENT DES DONNÉES, ESTIMATION ET ANALYSE

A. Traitement des données et estimation	165
B. Analyse et présentation	170
C. Références bibliographiques	173

## VIII. CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES

A. Protéger les enquêtés	175
B. Autres considérations éthiques	178
C. Références bibliographiques	180

## IX. DIFFUSION ET DOCUMENTATION DES DONNÉES

A. Portée et objectif	181
B. Références bibliographiques	192

## X. BOUCLER LA BOUCLE — ÉVALUER LES ENQUÊTES TERMINÉES

A. Importance du processus d'évaluation	193
B. Qualité des données	194
C. Buts de l'enquête	194
D. Utilité de l'enquête	195
E. Examen des protocoles de l'enquête	195
F. Recherche méthodologique	195
G. Références bibliographiques	196

## ANNEXE A

Glossaire de la terminologie des enquêtes	197
---	-----

## ANNEXE B

Autres enquêtes sur la criminalité et la victimisation (Enquêtes auprès des entreprises, enquêtes sur la corruption)	202
---	-----

## ANNEXE C

Leçons tirées de l'étude pilote de l'enquête internationale sur la violence à l'égard des femmes (EIVF)	213
---	-----

## ANNEXE D

Principaux résultats de l'inventaire 2005 des enquêtes sur les victimes ONUDC-CEE	218
---	-----



**LISTE DES TABLEAUX**

Tableau 1.	Comparabilité internationale – les grands sujets	12
Tableau 2.	Critères couramment utilisés pour identifier les enquêtés membres de groupes minoritaires	44
Tableau 3.	Contenu de l'enquête en fonction de son objet	55
Tableau 4.	Types de crimes inclus dans les enquêtes auprès des victimes	60
Tableau 5.	Types de crimes pouvant être inclus dans des enquêtes-ménage générales, selon la catégorie de victimes	61
Tableau 6.	Exemples de types d'infraction de contact et d'infractions avec absence de contact qui peuvent être inclus dans les enquêtes-ménage générales	61
Tableau 7.	Questions non liées à la criminalité et incluses dans les enquêtes auprès des victimes	79
Tableau 8.	Enquêtes-ménage qui incluaient des modules sur la victimisation dans l'inventaire de l'ONUUDC-CEE	82
Tableau 9.	Problèmes de comparabilité des statistiques policières administratives et des enquêtes auprès des victimes de la criminalité	85
Tableau 10.	Les effets de la mémoire dans les enquêtes de victimisation	88
Tableau 11.	Plan d'échantillon et problèmes de comparabilité	90
Tableau 12.	Modes d'enquête des enquêtes de victimisation de l'inventaire de l'ONUUDC-CEE, 2005	94
Tableau 13.	Difficultés et approches possibles	136
Tableau 14.	Proportion de la population touchée par un ou plusieurs incidents de victimisation au cours des 12 derniers mois	172
Tableau 15.	Proportion de la population qui a été touché par un incident de victimisation au cours des 12 derniers mois, selon le statut d'Autochtone	172
Tableau 16.	Victimes de cambriolage : type d'arme utilisé dans les incidents les plus récents	192

**LISTE DES FIGURES**

Figure 1.	Définition de la méthodologie de l'enquête en fonction des besoins des utilisateurs	13
Figure 2.	Processus « de bout en bout » des enquêtes de victimisation	14
Figure 3.	Exemple de répartition du budget entre les différentes étapes de l'enquête	23
Figure 4.	Relation entre la population cible, la population échantillonnée et la base de sondage	27
Figure 5.	Composantes de l'échantillon	31
Figure 6.	Répartition des périodes de référence des entrevues de la British Crime Survey au cours d'un exercice (avril à mars)	107
Figure 7.	Ordinogramme de la conception du questionnaire	109
Figure 8.	Population cible — Base — Échantillon — Estimations	168



## SOMMAIRE DES CHAPITRES

### Chapitre I. Introduction

Introduction au Manuel et à son objet, le chapitre I présente un bref historique des enquêtes de victimisation, les grands messages pour les décideurs, et discute les limites de ce type d'enquête.

### Chapitre II. Planifier une enquête sur la victimisation

Le chapitre II expose la relation entre les renseignements obtenus dans les enquêtes sur la victimisation et ceux des statistiques sur les actes criminels consignés par la police. On y discute les différences entre les enquêtes sur les victimes et les données déclarées à la police. On y suggère des méthodes éprouvées pour tenter de comparer des données des deux sources. On y propose enfin une liste de sujets majeurs à étudier pour inclusion dans une enquête nationale sur les victimes.

### Chapitre III. Méthodologie

Nous exposons au chapitre III le processus d'enquête, les principales différences entre les types d'enquêtes de victimisation parmi lesquels le gestionnaire d'enquête peut choisir, les grands buts et objectifs pouvant être définis pour toute enquête de victimisation et quelques-unes des questions de méthodologie qui se posent quand on cherche à atteindre de tels objectifs au moyen d'une enquête sociale. Nous examinons en outre le processus d'organisation d'une enquête, les populations cibles, les options d'échantillonnage et la fréquence de dénombrement.

### Chapitre IV. Dénombrement des infractions et des victimes

Le chapitre IV porte sur la manière dont les enquêtes de victimisation peuvent compter les infractions et les victimes. Il examine les notions de prévalence et d'incidence et analyse les questions de la victimisation multiple et de la victimisation répétée. Il est un guide de la structure caractéristique d'une enquête de victimisation et examine, en profondeur, la forme des questions communément posées, y compris celles concernant la crainte de la criminalité de l'enquêté, les crimes contre les biens du ménage, l'expérience personnelle de victimisation, le signalement des crimes aux autorités et les questions attitudinales de nature générale. Par la suite, le chapitre contient un examen des modes d'enquête, se penchant sur les entrevues personnelles, les entrevues téléphoniques, les entrevues autogérées, les questionnaires sur Internet et les entrevues en mode mixte. Le chapitre se termine par une analyse des méthodes de saisie des données et des périodes de référence des enquêtes.

### Chapitre V. Conception du questionnaire

Le chapitre V expose les modalités types des questions qui peuvent normalement être posées dans les enquêtes sur la victimisation. Il traite de l'utilisation des questions filtres, des questions incidentes, des modalités des réponses et des modalités des réponses. Il traite également des pré-tests des questionnaires d'enquête et de la conduite d'enquêtes pilotes.

### Chapitre VI. Entrevues (s'il ne s'agit pas d'une enquête à remplir par soi-même)

Le chapitre VI traite des questions associées à la conduite des entrevues, notamment la non-réponse, le recours à des enquêtés-substituts, la formation des intervieweurs et le contrôle de la qualité durant le processus des entrevues.

### Chapitre VII. Traitement des données, estimations et analyses

Le chapitre VII porte sur le traitement des données, y compris le transfert des données à partir du questionnaire, le codage, la vérification et la correction. Il y est également question de la façon dont on peut analyser et présenter les données des enquêtes sur la victimisation, notamment de l'interprétation de ces données afin d'en faire connaître les conclusions et les résultats principaux.

## Chapitre VIII. Considérations éthiques

Le chapitre VIII aborde le domaine important des considérations éthiques. Il traite de la protection des enquêtés en leur assurant un consentement éclairé et la protection de la vie privée et de la confidentialité, ainsi que des normes de la diffusion des données. Ces questions d'éthique devraient faire partie de la formation de l'intervieweur.

## Chapitre IX. Publication et diffusion

Le chapitre IX porte sur les principes et les directives de diffusion et de documentation des données, dont les formats de diffusion, et les normes des métadonnées et des références. Il touche la question des relations avec les médias et des contrôles de divulgation des données, notamment l'importance de préserver la confidentialité des enquêtés.

## Chapitre X. Boucler la boucle – évaluer les enquêtes terminées

Le chapitre X démontre l'importance du processus d'évaluation dans le cycle de vie des enquêtes de victimisation.

## CHAPITRE I. INTRODUCTION

1. Introduction au Manuel et à son objet, le chapitre I présente un bref historique des enquêtes de victimisation, les grands messages pour les décideurs, et discute les limites de ce type d'enquête.

### A. Objet du Manuel

2. Les sources administratives (statistiques policières ou judiciaires) ne sont pas en mesure de fournir seules une analyse suffisamment fiable et complète de la criminalité. Les enquêtes de victimisation (ou aussi, et de façon interchangeable, « enquêtes sur les victimes » ou « enquêtes sur les victimes d'actes criminels ») sont à présent un outil reconnu qui aide les autorités et leurs administrés à comprendre les problèmes de la criminalité et la façon de les résoudre. Le Manuel sur les enquêtes de victimisation de l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime (ONUDD) et de la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe (CEE) est une source complète de renseignements pour élaborer une enquête nationale sur la victimisation, puis des grands points à prendre en compte, dont la méthode à adopter, les méthodes possibles, quelques questions d'analyse majeures et la présentation des résultats. Le Manuel est la première tentative d'élaboration internationale de directives méthodologiques pour la conception d'enquêtes nationales sur la victimisation.

3. Le Manuel répond à des questions courantes que l'on pose à la conception et à la planification d'une enquête de victimisation, par exemple : quelles en sont les exigences minimales ? quelle doit être la fréquence des enquêtes sur les victimes ? comment une enquête doit-elle être organisée ? quels types d'actes criminels faut-il inclure ? quelle période faut-il couvrir ? quel est le meilleur plan de sondage à adopter ? comment les modes d'entretien affectent-ils la comparabilité des résultats ? comment faut-il sélectionner et former les intervieweurs ? comment faut-il contrôler la qualité et les limites d'une enquête et en rendre compte ?

4. Ces questions sont particulièrement pertinentes pour les pays qui entreprennent pour la première fois des programmes d'enquête sur les victimes et en ont une expérience limitée. Les pays rodés à la conception d'enquêtes nationales sur les victimes partagent ici leurs connaissances et leur expérience avec la communauté internationale.

5. Il n'existe pas de source unique qui fournisse une mesure définitive de la victimisation dans la société. Les façons de la mesurer sont plurielles de même que les moments auxquels elle peut être mesurée. On peut la mesurer au moment où la personne pense avoir été victime d'un acte criminel, où celui-ci est signalé à la police ou à l'inculpation. Il ne peut y avoir une comparabilité parfaite de ces différentes statistiques car les enquêtes sur les victimes reflètent l'expérience de la victimisation selon les victimes, alors que les autres sources sont issues de systèmes administratifs et processus d'exploitation différents, lesquels varient du fait des différences dans les codes juridiques, les systèmes d'exploitation et les contextes culturels.

6. Le Manuel s'attache aux enquêtes nationales sur la victimisation des ménages et une Références bibliographiques est incluse si elle est pertinente pour les enquêtes internationales telles que l'Enquête internationale sur les victimes de la criminalité (EIVC — voir paragraphes 20-21) et pour d'autres enquêtes sur des populations intérieures. La fonction de l'EIVC est majeure car elle fournit des données plus harmonisées sur la victimisation, ce qui permet des comparaisons entre pays, alors que les enquêtes nationales et intérieures sur les victimes ont souvent une portée et une taille d'échantillon plus larges de façon à mieux cibler les sujets particulièrement pertinents selon les pays.

7. Le Manuel couvre l'ensemble des activités pour mettre au point les enquêtes sur la victimisation, les mener, puis pour diffuser les renseignements ainsi obtenus. Ces notions sont présentées ci-après dans l'introduction.

### B. Historique des enquêtes sur les victimes : évolution et situation actuelle

8. La méthode de l'enquête sur les victimes est apparue très tard, dans le cadre du développement général des méthodes positivistes et quantitatives des sciences sociales, relativement à l'instauration de l'État-nation et à la volonté des gouvernements de forme moderne de comprendre leur population et leur milieu et de fournir une base de références pour formuler des interventions stratégiques.

9. Dans les premières enquêtes sociales, telles que *London Labour and the London Poor* d'Henry Mayhew en 1861 et *Labour and Life of the People* de Charles Booth en 1889-1903, les sujets étaient

interrogés sur leurs conditions et leurs comportements dans la société. La première évocation connue de la collecte internationale de statistiques sur la criminalité a eu lieu au Congrès international de statistique, à Bruxelles en 1853. La deuxième a été au congrès international sur la prévention et la répression de la criminalité, à Londres en 1872. Lors de ces congrès, s'est dégagé le problème de la comparabilité des définitions, problème dont la prééminence s'est maintenue depuis.<sup>1</sup>

10. La mesure de la criminalité par les autorités a été initialement axée sur des sources administratives telles que des statistiques policières et judiciaires. Sur la scène internationale, l'Enquête des Nations Unies sur les tendances de la criminalité, le fonctionnement des systèmes de justice pénale et les stratégies de prévention du crime (appelée également « Enquête sur les tendances de la criminalité »), établie en 1978, vise à enquêter de façon plus ciblée sur l'incidence de la criminalité dans le monde. Cette étude mondiale fait appel à des sources administratives et recueille régulièrement des statistiques sur la police, le ministère public, les tribunaux et les prisons. La période de collecte va de 1970 à nos jours.<sup>2</sup>

11. Les anciens travaux de criminologie, par exemple dans les années 1930, étaient axés sur des études des délinquants plutôt que des victimes, afin de mieux comprendre leurs motivations et les causes de la délinquance. Parmi les autorités et dans le débat public, la discussion de la criminalité s'appuyait encore sur des données des statistiques officielles, surtout celles recueillies par la police. Pendant la Deuxième Guerre Mondiale, les autorités ont commencé à regarder des enquêtes sur la population, au-delà de leurs propres sources administratives. En Finlande, une question sur les biens volés a été insérée dans les enquêtes d'opinion Gallup dans les années 1940.<sup>3</sup> Au RU, l'intérêt croissant pour les opinions des citoyens a été reflété par le lancement de la Government Social Survey.

12. Lancée au printemps 1941 en tant que Wartime Social Survey et initialement située à la Home Intelligence Division du ministère britannique de l'information, cette enquête était la responsabilité d'une poignée de chargés de recherche, recrutés pour la plupart dans le nouveau domaine des études de marché.<sup>4</sup> Ces premières enquêtes étaient axées sur des questions de santé et d'économie et sur certaines attitudes publiques. On craignait au début que le fait que les autorités posent des questions publiques sur la vie et les attitudes soit accueilli avec circonspection, mais ces craintes se sont révélées infondées.

13. Des criminologues ont commencé à comprendre au cours des années 1960 les faiblesses des sources administratives et ont cherché d'autres méthodes susceptibles de décrire de façon plus exacte et plus informée les problèmes de la criminalité. Conçues pour étudier ce qui s'est finalement appelé les « chiffres non déclarés » de la criminalité, c'est-à-dire ceux qui ne sont pas signalés à la police ou que celle-ci n'a pas consignés, les premières enquêtes sur la victimisation ont eu lieu dans les années 1960 et 1970. Ces enquêtes ont été influencées dans les années 1970 par le développement des théories féministes, puis de la victimologie, laquelle soulignait l'importance des opinions des victimes quant à leur victimisation et « l'invisibilité » des statistiques officielles pour certains types d'actes criminels, la violence sexuelle et familiale par exemple. Les premières enquêtes sur la victimisation se faisaient à petite échelle et de façon expérimentale ; par exemple celle menée au RU au début des années 1970 ne couvrait que trois petits quartiers de Londres (Sparks, Genn, Dodd, 1977).

14. Outre qu'elles tentaient de faire comprendre les actes criminels mal signalés par les statistiques policières, ces enquêtes ont été un important outil de recherche pour aider à définir des aspects de la criminalité et de la victimisation que ne pouvaient pas facilement saisir les sources administratives. On estimait que ces renseignements supplémentaires étaient essentiels pour soutenir la formulation de stratégies de prévention de la criminalité. Des enquêtes ont par ailleurs saisi les attitudes publiques face à la criminalité. À mesure que les enquêtes ont évolué et ont commencé à produire des séries chronologiques de longue durée, elles sont devenues plus utiles pour mesurer les tendances et en tant que mesure de la réussite ou de l'échec pour réduire la criminalité, leur influence s'est accrue dans les pouvoirs publics et à l'extérieur.

15. Au RU, la première étude de la Government Social Survey n'a eu lieu qu'en 1972 (*Crime, Criminals*

1 Statistiques des Nations Unies sur la criminalité et la justice <http://www.uncjin.org/Special/history.html>.

2 Site de l'ONUDC : <http://www.UNODC.org/UNODC/en/data-and-analysis/United-Nations-Surveys-on-Crime-Trends-and-the-Operations-of-Criminal-Justice-Systems.html>.

3 Kauko Aromaa et Seppo Leppä, Omaisuusrikosten yksilöuhrien tarkastelua [enquête sur les victimes individuelles de crimes contre les biens] (Institut de criminologie, Helsinki, série M:26).

4 Office for National Statistics (RU) [http://www.statistics.gov.uk/downloads/theme\\_compendia/SSD\\_Anniversary/SSD60AnniRD\\_v2.pdf](http://www.statistics.gov.uk/downloads/theme_compendia/SSD_Anniversary/SSD60AnniRD_v2.pdf).

*and the Law* de Durrant, Thomas et Willcock), après une croissance rapide et importante de l'étude de la criminologie au cours de la décennie antérieure. D'autres pays ont également commencé à réfléchir à des façons nouvelles et améliorées de mesurer la criminalité en interrogeant des citoyens. En 1970 (puis en 1973), la Finlande a mené ce qui est probablement la première enquête nationale sur la victimisation, en partenariat avec Gallup Finland. En 1973, les Pays-Bas ont également lancé leur première enquête sur la criminalité, qui a duré de 1974 à 1980 à partir du centre de recherche du ministère de la justice, puis de 1980 à 2005 en tant qu'enquête nationale annuelle sur la criminalité du Bureau central néerlandais de la statistique. Cette enquête a été associée en 2005 au moniteur de la police sur la population pour former un nouveau moniteur régulier sur la sécurité nationale.

16. L'innovation probablement la plus importante et la plus influente à propos des enquêtes sur la victimisation a été le lancement en 1972 aux États-Unis de la National Crime Survey, élaborée à partir des travaux du National Opinion Research Center et de l'ancienne President's Commission on Law Enforcement and the Administration of Justice. Cette commission visait à faire des recherches sur la nature et les causes de la criminalité aux États-Unis et à recommander des stratégies pour lutter contre celle-ci. La mise en place d'une nouvelle source de statistiques sur la criminalité – une enquête sur la victimisation – avait été une recommandation majeure de la commission. Des études pilotes menées à partir de 1966 ont relevé beaucoup plus d'actes criminels que n'avaient saisi les dossiers officiels de la police, et ont démontré que des enquêtes auto-déclarées sur la victimisation sont une méthode appropriée pour établir des victimisations non signalées à la police.

17. L'Australie a mené sa première enquête sur la victimisation en 1975, puis d'autres enquêtes ont eu lieu en 1983, 1993, 1998, 2002 et 2005, l'intention étant dorénavant de mener une enquête par an afin d'obtenir des « mesures supérieures » sur une sélection de crimes contre les personnes et contre les biens ménagers. Une mesure plus approfondie de la victimisation y a également lieu avec moins de régularité. En Suède, l'enquête nationale sur les conditions de vie comportait au début en 1978-1979 un module sur la victimisation. En Israël, une enquête sur les victimes a été menée en 1979, puis pendant quelques années.

18. En 1981, le Royaume-Uni a lancé la British Crime Survey (BCS) afin de mieux comprendre la victimisation sur son territoire. La première BCS (1982) a eu lieu en Angleterre, au Pays de Galles et en Écosse. L'Écosse a par la suite mené sa propre enquête, de même que l'Irlande du Nord. Des enquêtes ont eu lieu en Angleterre et au Pays de Galles en 1984, 1988, 1992, 1994, 1996, 1998, 2000 et 2001. Depuis avril 2001, la BCS a pris un rythme annuel en Angleterre et au Pays de Galles, et renseigne sur les tendances de la victimisation et de façon détaillée, sur la nature de cette criminalité.

19. Des enquêtes sur les victimes se déroulent régulièrement dans de nombreux autres pays, dont le Canada, l'Italie et la Suisse. De nombreux autres pays ont mené des études pilotes de la faisabilité des enquêtes sur la victimisation ou étudié la possibilité d'inclure des questions sur la criminalité dans les questionnaires employés pour des enquêtes déjà en cours sur les ménages et sur d'autres questions de société.

20. À mesure que les enquêtes sur la victimisation sont plus largement adoptées dans le monde, on a pu les employer à des études comparées internationales. Le plus grand problème de celles-ci demeure les différences de définition de la criminalité entre les pays. L'élaboration en 1987 de l'Enquête internationale sur les victimes de la criminalité (EIVC) était destinée à remédier à cette faiblesse.

21. La première EIVC a eu lieu en 1989, puis de nouveau en 1992, 1996, 2000 et 2004-2005. Initialement axées sur les pays développés, avec la participation de l'UNICRI et de l'ONUDC, les enquêtes se sont répandues dans les pays en développement et en Europe de l'Est. Plus de 70 pays ont mené au moins une enquête. Ces études fournissent des données comparatives et aussi, grâce à l'aspect longitudinal, quelques données sur les tendances de la criminalité pour quelques pays participants.

22. Les enquêtes sur la victimisation sont à présent un outil important pour aider les administrations et leurs administrés à comprendre les problèmes de criminalité et à mieux les résoudre. En outre, on a consacré beaucoup d'attention depuis quelques dizaines d'années à étudier les aspects subjectifs de la criminalité : la peur de la criminalité, les inquiétudes, les stratégies de défense sont recueillies dans les grandes enquêtes sur la victimisation. Ces aspects sont toutefois sujets à critique. On souligne que les moyennes nationales n'ont pas l'incidence que la focalisation sur des zones ou des problèmes locaux précis peut dégager, ou les faiblesses dans une démarche d'enquête par sondage pour aborder les actes criminels plus rares mais plus graves. Malgré tout, il est à présent bien établi que des sources administratives ne peuvent à elles seules fournir une analyse suffisamment fiable et complète de la criminalité.

## ENCADRÉ 1: INVENTAIRE 2005 ONUDC-CEE DES ENQUÊTES DE VICTIMISATION [POUR PLUS DE DÉTAILS, VOIR À L'ANNEXE D]

En 2005, l'Équipe spéciale des enquêtes sur les victimes CEE-ONU DC a recueilli des données sur les enquêtes sur les victimes menées ou planifiées dans les 56 États membres de la CEE (dont l'Europe, l'Amérique du Nord, l'Asie centrale) et dans d'autres pays sélectionnés. Les données ont servi à établir un inventaire des enquêtes sur les victimes qui soit un outil d'analyse des différences et des points communs des méthodes et des définitions adoptées. On s'est beaucoup servi des données de l'inventaire lors de la préparation du Manuel sur les enquêtes de victimisation CEE-ONU DC.

### Enquêtes figurant à l'inventaire

L'inventaire comporte des données sur 58 enquêtes menées dans 31 pays (non compris les enquêtes spécifiques sur la violence faite aux femmes et les enquêtes autres que nationales). Il s'agit de 32 enquêtes sur la victimisation (menées dans 23 pays), de 24 enquêtes multithématiques avec module sur la victimisation (menées dans 16 pays) et de deux enquêtes par sondage de type différent.

### Historique

Lancée en 1972, l'enquête nationale sur la victimisation aux États-Unis est l'enquête la plus ancienne qui figure à l'inventaire et se poursuit toujours. Des enquêtes ont été lancées vers la fin des années 1970 et le début des années 1980 dans quelques pays, notamment d'Europe du Nord

(Suède, Finlande, Norvège) et aussi Israël, les Pays-Bas et le Royaume-Uni. De nouvelles enquêtes ont été lancées à partir de la fin des années 1980 dans de nombreux pays ; 21 nouvelles enquêtes ont été lancées dans les années 1990 et 24, entre 2000 et 2006.

### Fréquence

La moitié des 32 enquêtes sur la victimisation a une fréquence irrégulière (12 enquêtes) ou ce sont des enquêtes uniques (4). Un cinquième seulement a lieu fréquemment : en permanence (3), tous les ans (2) ou tous les deux ans (2). Les 30 % restants ont une fréquence régulière non fréquente, tous les quatre ans (6), tous les cinq ans (2) ou même tous les dix ans (1).

Plus de la moitié des 24 enquêtes multithématiques sont au contraire menées fréquemment : en permanence (1), tous les ans (10) ou tous les deux ans (2). Seulement 25 % des enquêtes ont une fréquence irrégulière (4) ou bien sont uniques (2). Les autres enquêtes sont menées régulièrement, mais pas fréquemment : tous les deux à quatre ans (3) ou tous les huit à dix ans (2).

### Pays où il y a le plus d'enquêtes

Ce sont l'Australie (six enquêtes) et la Suisse (cinq enquêtes) ; la Bulgarie, Israël, la Nouvelle-Zélande, la Norvège et la Suède ont déclaré trois enquêtes.

## C. Message aux décideurs

23. La nature, le degré et les conséquences des activités criminelles ainsi que la façon dont les gens perçoivent leur sécurité sont des questions qui influent directement et indirectement la qualité de vie. La criminalité revêt de nombreuses formes et peut influencer fortement sur le bien-être des victimes, sur leur famille, leurs amis et leur collectivité en général. Les personnes les plus directement concernées peuvent éprouver des souffrances financières, physiques, psychologiques et émotionnelles, alors que la peur de la criminalité proprement dite peut affecter des gens et de nombreuses façons, imposer des restrictions à leur vie. La criminalité peut également avoir un coût économique majeur, comme celui des forces de l'ordre, des services correctionnels, et aussi le coût pour les entreprises et les ménages, que ce soit comme une conséquence de la criminalité ou pour la mise en place de mesures de prévention.

24. Des accroissements des points de vue d'ensemble sur les problèmes sociaux, fondés sur des faits, pour l'élaboration des orientations, ont conduit à une demande d'indicateurs sociaux étayant la mesure du progrès, du bien-être et de l'intégration sociale. La criminalité n'est plus envisagée de façon isolée, et les décideurs, les chercheurs et les prestataires de services la considèrent à présent en rapport avec d'autres situations sociales et économiques. Les statistiques portant uniquement sur la justice pénale peuvent donc ne fournir qu'un tableau partiel et incomplet de la criminalité dans la société.

25. La criminalité pouvant avoir une influence économique et sociale majeure, les autorités investissent lourdement pour la prévenir et favoriser la sécurité des personnes et des collectivités, notamment la confiance de celles-ci dans la loi et l'ordre.

26. Un fondement factuel est indispensable pour élaborer des stratégies et de programmes de prévention de la criminalité destinés à prévenir ou à réduire celle-ci, à améliorer la sécurité des collectivités et à réduire la peur qu'on y a de la criminalité. Ce fondement factuel peut aussi servir à l'évaluation, par les autorités, de l'efficacité des programmes de prévention de la criminalité.

27. Des enquêtes nationales sur la victimisation sont une source de renseignements précieuse pour les décideurs et peuvent servir à faire comprendre le degré et la nature des crimes contre les personnes et contre les biens des ménages, la façon dont les gens perçoivent la sécurité communautaire et leur con-



fiance dans les forces de l'ordre. Les risques de criminalité, réels et perçus, peuvent être des indicateurs du bien-être des collectivités.

28. Les enquêtes peuvent porter sur une diversité d'incidences et d'expériences, qui ne sont pas toutes des actes criminels réels aux termes de la loi ou que des organismes de justice pénale reconnaissent dans leur sphère de compétence. Nous employons « criminalité » pour préciser l'objet des enquêtes sur les victimes d'actes criminels, mais le terme peut parfois désigner des événements plus divers. Les sources administratives, telles que les statistiques obtenues auprès de la police ou des tribunaux, ne mesurent que les incidents portés à l'attention des autorités et relevant de leur compétence. Les enquêtes sur la victimisation peuvent donc déceler des expériences que normalement ne relèveraient pas ces sources administratives.

29. Une enquête de ce type peut, en fonction des crédits dont on dispose, répondre à diverses questions. Par exemple,

- combien y a-t-il de criminalité et quels en sont les caractères qualitatifs ?
- quels sont les caractères des victimes et des perpétrateurs ?
- le niveau de la criminalité a-t-il évolué dans le temps ?
- quels risques y a-t-il de devenir victime ?
- les perceptions de la sécurité ont-elles évolué dans le temps ?
- combien d'actes criminels sont-ils déclarés aux autorités et s'ils ne le sont pas, pourquoi ?
- les stratégies de prévention de la criminalité fonctionnent-elles ?
- la peur de la criminalité et le niveau réel de celle-ci sont-ils corrélés ?
- quelle est l'incidence sur des groupes communautaires vulnérables – migrants, peuples autochtones, personnes âgées, malades mentaux par exemple ?

#### D. Limites des enquêtes de victimisation

30. La mesure qu'est l'enquête sur la victimisation peut être particulièrement précieuse en ce que les gens de la collectivité y sont interrogés directement sur leur expérience de la criminalité. Puisque le dénombrement des victimes identifiées dans des enquêtes peut ne pas figurer dans les statistiques officielles de la police, et que l'acte criminel peut ne pas être déclaré ou enregistré par celle-ci, les estimations de la victimisation obtenues à partir des enquêtes sont susceptibles d'être plus élevées que dans les données des dossiers de la police.

31. Il faut par ailleurs souligner qu'en raison de certaines contraintes méthodologiques, les enquêtes sur la victimisation ne peuvent mesurer de façon définitive le nombre total des illégaux commis dans la société. Mise à part la question de la sous-déclaration aux intervieweurs des actes criminels subis par les victimes, les enquêtes sur les victimes ne peuvent établir des incidents criminels que s'il existe une victime identifiable. Des actes criminels dont on considère parfois qu'ils « ne font pas de victime », comme ceux liés aux stupéfiants ou ceux commis avec l'accord mutuel « du délinquant » et de « la victime » (relation sexuelle avec un mineur ou versement d'un pot-de-vin par exemple) peuvent ne pas être saisis si l'enquêté ne s'estime pas victime d'un acte criminel. Certes, on accepte dans quelques enquêtes sur la victimisation son avis quant à décider si l'incident a été un acte criminel, mais dans d'autres, on emploie l'appréciation de l'intervieweur, fondée sur des réponses à un ensemble de questions sur l'occurrence d'incidents précis.

32. Les enquêtes sur les victimes traitent d'incidents qui ne correspondent pas forcément à la définition légale d'« acte criminel ». Ainsi qu'on l'a déjà souligné, des données sur la victimisation ne sont pas identiques à celles sur des actes criminels consignés. Même si des données des enquêtes sur les victimes sont susceptibles d'obtenir une meilleure divulgation des incidents criminels que celles des dossiers de la police, elles peuvent donner lieu à des mécomptes, des victimes hésitant à communiquer des informations, surtout pour des incidents de nature délicate comme l'agression sexuelle. Des incidents criminels sont plus difficiles à mesurer car ils dépendent de ce que la personne comprenne qu'elle a été victime d'un acte criminel. Par exemple, la fraude contre les personnes vise à les tromper, et les victimes peuvent ne jamais s'en apercevoir ou bien s'en apercevoir longtemps après la perpétration. Le chapitre III détaille plus avant la relation entre les enquêtes sur la victimisation et les statistiques de la police.

33. La capacité des gens à se rappeler des victimisations passées influe sur l'exactitude des statistiques. Plus le temps a passé, moins il est probable qu'on se rappellera un incident avec exactitude. Les enquêtes peuvent faire l'objet d'erreurs, d'échantillonnage ou non. Les enquêtes par sondage peuvent produire des estimations pour la population prise en compte, mais il s'agit d'estimations, qui peuvent différer du dénombrement réel qui serait réalisé si l'enquête portait sur toute la population. Pour des actes criminels qui sont plus rares dans la collectivité, il faudra des échantillons assez grands pour être représentatifs de la population, toutefois, pour des données pour les types d'infraction à prévalence faible, il peut malgré tout y avoir des taux d'erreur plus élevés que pour les infractions plus courantes, et parfois les méthodes de l'enquête ne les mesureront pas avec fiabilité. Le libellé ou la structure des questions filtres peuvent influencer sur les réponses et avoir pour effet d'augmenter ou de diminuer le taux de divers actes criminels déclarés. Le taux de réponse influe sur l'exactitude des estimations de l'enquête.

34. Ce sont là quelques points de méthode que les clients devront avoir à l'esprit, et qui sont exposés plus en détail dans tout le Manuel. Il est important que les commanditaires d'une enquête comprennent les atouts d'une telle méthode, pour compléter les sources administratives et détailler plus avant le vécu des victimes, et également les limites.

## E. Références bibliographiques

Booth, C. *Labour and Life of the People*, 1889-1903.

Coleman, C., Moynihan, J. *Understanding crime data, Haunted by the dark figure*, Open University Press, Buckingham, Philadelphie, 1996.

Durant, M., Thomas, M., Willcock, H. D. *Crime, Criminals and the Law*, Londres, 1972.

Mayhew, H. *London Labour and the London Poor*, 1861.

Sparks, Genn, Dodd. *Surveying Victims*, Londres, Wiley, 1977.

## CHAPITRE II. PLANIFIER UNE ENQUÊTE SUR LA VICTIMISATION

35. Le chapitre II expose la relation entre les renseignements obtenus dans les enquêtes sur la victimisation et ceux des statistiques sur les actes criminels consignés par la police. On y discute les différences entre les enquêtes sur les victimes et les données déclarées à la police. On y suggère des méthodes éprouvées pour tenter de comparer des données des deux sources. On y propose enfin une liste de sujets majeurs à étudier pour inclusion dans une enquête nationale sur les victimes.

### A. Enquêtes de victimisation et autres types de statistiques officielles de la criminalité

36. Les enquêtes de victimisation peuvent éclairer et élargir les renseignements que l'on pourrait sinon obtenir que par les statistiques de la police. Les enquêtes sur les victimes ont des avantages en ce qu'elles décèlent divers actes criminels qui sont moins bien déclarés à la police ou moins bien consignés par elle, ainsi que d'autres informations sur la nature de ces actes et les opinions des enquêtés. Les statistiques de la police renseignent de façon importante sur l'activité et l'attention de la justice pénale ainsi que sur des types d'actes criminels, notamment plus graves, qui ne peuvent se mesurer avec des enquêtes auprès des citoyens. Les enquêtes sur les victimes et les statistiques de la police sont donc des sources complémentaires, chacune ayant ses propres avantages et lacunes.

37. Les grands titres de la presse rapportent couramment des tendances divergentes de la criminalité selon la source des données à l'origine des rapports — statistiques déclarées à la police, souvent désignées comme les statistiques officielles de la criminalité, ou des données des enquêtes sur les victimes. Ces divergences apparentes peuvent remettre en cause la crédibilité et les motifs de chaque source de données, et conduire à se demander quel ensemble de statistiques est exact, si tant est qu'il y en est un. Si l'on s'attend à ce que les statistiques de la criminalité déclarées à la police et les enquêtes sur les victimes produisent des chiffres similaires, c'est que l'on croit que les unes et les autres mesurent le même phénomène et se basent sur des objectifs, des méthodes et des populations identiques ; en réalité, elles produisent deux ensembles distincts d'indicateurs de la criminalité. Il faut garder à l'esprit les différences fondamentales entre ces statistiques de façon à comprendre pourquoi ces deux mesures peuvent diverger, et souvent divergent, et pourquoi il faut en voir la complémentarité plutôt que l'exclusion mutuelle.

#### *Statistiques de la police*

38. Elles dénombrent en général tous les actes criminels déclarés à la police ou constatés par elle, puis enregistrés en tant qu'acte criminel. Cependant, seule une faible proportion de tous les incidents criminels est déclarée à la police. Pour que la police en ait connaissance, un acte criminel doit survivre à une succession de décisions de la part de la victime, notamment à la reconnaissance par celle-ci qu'il y a eu acte criminel, à la notification à la police et à la saisie dans les dossiers officiels de la police. Chaque décision est fondée sur des perceptions individuelles des circonstances de l'acte et sur l'estimation par la victime ou les témoins de la gravité de l'acte et des coûts ou des avantages en rapport avec la déclaration de l'acte. De surcroît, un « acte criminel » peut disparaître ou être requalifié à tout moment de la procédure, par exemple du fait de règles de fonctionnement, de décisions de classification, d'échecs dans la tenue des dossiers ou d'une décision par la victime ou la police de retirer l'accusation. Dans quelques pays, les actes criminels sont comptabilisés dès qu'ils sont déclarés à la police, mais dans d'autres, les chiffres reflètent uniquement les actes criminels acceptés par la police ou transmis pour donner lieu à des poursuites.

#### *Facteurs relatifs aux variations historiques et géographiques du degré de déclaration des actes criminels à la police*

39. De nombreux facteurs sont associés aux changements de la proportion des actes criminels déclarés à la police. Des changements du système juridique et des comportements sociaux par rapport à certains actes ou des changements culturels, par exemple la diminution des tabous sexuels, peuvent influencer fortement sur le nombre d'incidents criminels déclarés à la police. Un changement de la tolérance de la population vis-à-vis de certains actes, de la violence conjugale par exemple, peut faire changer le taux de déclaration et les statistiques subséquentes de la criminalité. La création d'une nouvelle infraction ou la modification d'une infraction en vigueur peuvent influencer sur le nombre d'incidents criminels. Des changements des méthodes d'exécution de la loi ou des opérations ciblées vont influencer sur le taux de prévalence de certaines infractions, criminalité liée aux stupéfiants, prostitution, conduite avec facultés affaiblies par exemple.

40. Par ailleurs, des différences dans l'organisation des services de police et de justice peuvent influencer sur le nombre d'incidents enregistrés par la police. Des services de police disposent de centres d'appel pour recevoir et enregistrer les incidents criminels, alors que d'autres obligent les victimes à déclarer en personne les actes criminels. Quelques-uns de ceux-ci ne sont portés à l'attention de la police qu'à la suite de décisions opérationnelles de sa part, par exemple pour se rendre dans des débits publics de boissons ou à ses propres événements sportifs. Le fait qu'il soit facile pour la population de faire une déclaration peut fortement influencer sur l'enregistrement ou non par la police d'un incident criminel relativement mineur.

#### *Pourquoi déclare-t-on des infractions à la police ?*

41. Il existe plusieurs raisons pour lesquelles les victimes peuvent choisir de déclarer un acte criminel à la police. Ce peut être par sens du devoir ou par volonté que le délinquant soit arrêté ou puni ou parce qu'elles veulent être protégées de celui-ci. Des infractions sont déclarées car il faut un rapport de police pour présenter une demande de dédommagement aux assurances.

42. D'autres facteurs qui semblent influencer sur la déclaration à la police ont peut-être rapport avec la gravité de l'infraction, notamment si la victime a été blessée ou s'il y a eu usage d'arme et si l'incident a obligé la victime à cesser temporairement sa principale activité. La volonté de déclarer un incident dépendra également de la valeur des articles volés.

43. On a constaté dans les enquêtes sur la victimisation que l'une des raisons majeures pour lesquelles un incident n'est pas porté à l'attention de la police est que la victime estime qu'il n'est pas assez important. Ceci suggère que celui-ci a peut-être été trop mineur pour que la police intervienne. Le fait de ne pas vouloir que la police intervienne et de juger que l'incident est de nature privée et personnelle sont d'autres raisons pour lesquelles on ne fait pas de déclaration.

44. Dans quelques pays, des victimes peuvent ne pas vouloir avoir affaire à la police, car elles estiment qu'elle ne ferait rien pour les aider ou elles craignent qu'elle soit partielle ou refuse d'intervenir. D'autres victimes craignent la publicité ou la diffusion dans la presse que susciterait le fait de contacter la police.

#### *Règles de dénombrement*

45. Elles varient selon les pays. Il existe peu de normes qui permettent la comparabilité internationale. De nombreux pays toutefois dénombrent les infractions de la façon suivante :

- l'infraction doit être reconnue en tant que telle avant d'être enregistrée. La police par exemple doit avoir trouvé des preuves qu'il y a eu commission d'infraction. Quelques pays dénombrent uniquement si certains processus surviennent, s'il y a arrestation, verbalisation, inculpation ou parfois uniquement en cas de condamnation ;
- déclarations multiples de la même infraction. Quelques pays dénombrent chaque déclaration séparément, et d'autres dénombrent chaque victime d'infraction ;
- en cas de commission concomitante de plusieurs infractions, il est courant que seule la plus grave soit dénombrée ou que les infractions liées soient dénombrées une seule fois. Quelques pays enregistrent et dénombrent chaque infraction séparément et d'autres, les affaires ou les délinquants susceptibles d'être poursuivis ;
- s'il y a plusieurs délinquants pour la même infraction, elle est souvent dénombrée au dénombrement des infractions, mais il y a dénombrement de chaque délinquant à son arrestation ;

46. De par ces différences, même si la définition d'un incident criminel est identique, divers pays peuvent produire des dénombrements statistiques différents pour le même nombre d'incidents.

#### *Données des enquêtes sur les victimes*

47. Par la sélection aléatoire d'un échantillon de la population et en l'interrogeant directement sur le vécu de sa victimisation, les enquêtes sur les victimes saisissent à la fois les incidents criminels déclarés à la police et ceux qui ne le sont pas. Elles permettent aussi de mesurer plus que ces incidents et comportent souvent des questions sur la peur et les attitudes vis-à-vis de la criminalité et le système de justice, ainsi que divers caractères sociodémographiques qui aident à évaluer les populations à risque.

48. Étant donné la nature délicate de la victimisation, les victimes peuvent hésiter à la déclarer dans

une enquête visant l'ensemble de la population. Il est important que les questions de l'enquête soient libellées et testées avec soin et que les intervieweurs reçoivent une formation spécialisée sur la façon de traiter ces sujets délicats. Il faut tout d'abord qu'ils soient au fait des problèmes liés à la victimisation, et des stratégies et des outils pour traiter les questions pouvant surgir pendant l'entretien et après sur le sujet de la victimisation et par exemple, sur la violence conjugale. Ils doivent assurer les enquêtés de la nature confidentielle de leurs réponses, montrer de la compassion et ne pas juger.

## B. Différences entre les enquêtes sur les victimes et les données déclarées à la police

### *Sources des données*

49. La différence la plus fondamentale entre les deux types de mesure est le mode de collecte des données. Pour les statistiques déclarées à la police, on obtient des données à partir de ses fichiers administratifs au niveau d'ensemble ou à celui des microdonnées. Pour les enquêtes sur les victimes, on recueille des informations personnelles auprès des personnes à propos de leur victimisation, souvent par entrevue téléphonique ou en personne. L'enquête couvre la victimisation au niveau des microdonnées, y compris l'incidence de l'acte sur la victime.

### *Couverture*

50. Dans les statistiques déclarées à la police, on rassemble normalement les informations sur tous les incidents déclarés à divers services de police. Dans les enquêtes sur les victimes, on interroge sur son vécu un échantillon de la population et s'il a été bien conçu, il doit être représentatif de la population dans son ensemble. Même si les statistiques de la police et les enquêtes sur les victimes couvrent normalement des zones géographiques comparables, si elles sont bien représentatives au niveau national, les secondes peuvent exclure des catégories de victimes, telles que les très jeunes enfants ou les personnes vivant en institution – prison, hôpital, centre de soins, caserne. Et selon le mode d'enquête, elles peuvent exclure de l'échantillon des personnes ou des ménages sans téléphone fixe ou qui, pour diverses raisons, ne peuvent pas réagir à un contact en personne.

51. Les statistiques de la police sont normalement assemblées et publiées annuellement et comportent la plupart des actes criminels, mais pas forcément tous les actes les moins graves. Alors que quelques enquêtes sur les victimes se déroulent en permanence pendant l'année (par exemple la National Crime Victimization Survey aux États-Unis<sup>7</sup> et la British Crime Survey), nombre d'entre elles fonctionnent avec moins de fréquence, par exemple tous les deux ou trois ans, et elles ne mesurent pas tous les types de criminalité. Dans les enquêtes auprès de l'ensemble de la population, de par leur nature même, on ne collecte pas de données sur les homicides ou les actes criminels commis contre des entreprises. Ces derniers sont parfois couverts dans des enquêtes spécialisées sur les entreprises. De plus, les données sur la criminalité consensuelle, sans victime (c'est-à-dire consommation de stupéfiants, prostitution, jeu), d'entreprise ou en col blanc ne sont pas couramment collectées dans les enquêtes sur la victimisation, même s'il est possible d'en collecter ainsi quelques indicateurs.

52. On suppose couramment que tous les événements dont la police a connaissance seront enregistrés dans les statistiques officielles sur la criminalité, mais ce n'est pas souvent le cas. La police décide elle-même si elle va reconnaître et enregistrer officiellement un acte criminel. Elle peut parfois conclure qu'aucun n'a eu réellement lieu, et donc la déclaration initiale ne va pas plus loin et n'est pas incluse dans le nombre total des infractions. Dans les enquêtes sur la victimisation en revanche, on se sert souvent d'un ensemble de questions filtres pour apprécier si les incidents relèvent de l'enquête. Le dénombrement final peut néanmoins y inclure un nombre de victimisations dénombrées comme ayant été déclarées à la police, mais que celle-ci ne considérerait pas qu'elle puisse les enregistrer.

### *Sources d'erreur*

53. Toute enquête est sujette à « l'erreur statistique ». Ce n'est pas à dire que les chiffres qu'elle permet d'obtenir sont faux, mais que de par sa nature, elle ne peut fournir qu'une estimation des événements réels plutôt qu'un dénombrement précis.

54. Les erreurs dans les enquêtes sont de deux types : erreurs d'échantillonnage et erreurs hors échantillonnage. Les premières représentent la différence entre une estimation dérivée d'un échantillon de population et le résultat qui aurait été obtenu si la même question avait été posée l'ensemble de celle-ci. Tous les autres types d'erreur – couverture, réponse, traitement, absence de réponse – sont des erreurs hors échantillonnage. Elles sont plus difficiles à quantifier, alors que la taille des premières peut s'estimer

avec des méthodes statistiques ordinaires. La capacité de l'enquêté de se rappeler des événements pertinents et d'en rendre compte à l'intervieweur avec exactitude est un important type d'erreur hors échantillonnage. Il peut y avoir erreur si les enquêtés ne se rendent tout simplement pas compte de l'incident, s'ils en oublient, s'ils hésitent à rendre compte d'un acte criminel à l'intervieweur, qu'ils en éprouvent embarras ou honte (si par exemple victime et délinquant sont parents), ou s'ils ne savent pas situer correctement l'incident dans le temps, en les plaçant dans la période visée par l'enquête ou en dehors. Des erreurs de la part de l'intervieweur, dans la classification des incidents, dans le codage et le traitement des données, et de la partialité découlant de l'absence de réponse sont des sources d'erreur hors échantillonnage. On peut minimiser ces erreurs avec une formation et une surveillance attentives, sans jamais toutefois pouvoir les éradiquer entièrement.

55. De telles sources d'erreur, qui s'appliquent aux enquêtes de victimisation, sont similaires dans les statistiques officielles enregistrées par la police. Des changements et des distorsions dans comportement de la victime à la déclaration, des changements dans les modes ou les règles de déclaration par la police, des lois nouvelles, des erreurs de traitement et l'absence de réponse de services policiers affectent l'exactitude des statistiques déclarées à la police.

## ENCADRÉ 2: DIFFÉRENCES COURANTES ENTRE LES STATISTIQUES DE LA POLICE ET LES ENQUÊTES SUR LES VICTIMES

Données de la police	Enquête sur les victimes
<b>Source des données</b>	
Dossiers administratifs de la police	Déclarations personnelles de citoyens
<b>Mode de collecte des données</b>	
Couverture complète des services de police	Enquête par sondage
Données enregistrées dans la main courante des activités ou dans le système informatique	Données saisies par l'intervieweur pour l'enquête
National, selon la zone de compétence du service de police	National, si l'échantillon a une représentation nationale
En permanence toute l'année	Enquête périodique
Tous les incidents criminels enregistrés, quel que soit l'âge de la victime	La population cible exclut en général quelques enfants et les personnes vivant à plein temps en institution
Dénombrer uniquement les incidents déclarés à la police et consignés par elle	Collecte tous les actes criminels, qu'ils aient été déclarés à la police ou non
<b>Portée et définitions</b>	
Unité du premier degré : incident criminel	Unité du premier degré : victimisation (personnes et ménages)
Catégories fort diverses d'actes criminels, reflétant souvent les grandes catégories juridiques du ressort des tribunaux, mais excluant parfois les infractions moins graves	Ensemble de base d'un plus petit nombre d'actes criminels survenant plus fréquemment
Avec la règle de l'infraction la plus grave, il y a sous-dénombrement des actes criminels moins graves ; avec les règles des infractions multiples, il y a dénombrement unique des actes criminels concomitants.	Possibilité de saisir les victimisations multiples ou à répétition, même si le nombre de celles enregistrées est normalement limité pour que les observations aberrantes n'affectent pas trop les estimations.
Inclut souvent les tentatives dans la catégorie principale.	Inclut les tentatives, mais on peut généralement les définir séparément.
<b>Sources d'erreur</b>	
Déclaration par la population	Erreur d'échantillonnage
Erreur de traitement, échec de mise en forme, absence de réponse des services policiers	Erreurs hors échantillonnage pour ce suit : couverture, erreurs de la part des enquêtés ou de rétention, absence de réponse, codage, mise en forme et imputation, erreurs d'estimation
Modifications législatives, pouvoir discrétionnaire de la police, modifications des stratégies et des procédures	

### *Comparer les données des enquêtes sur les victimes et celles déclarées à la police*

56. Quelques pays publient séparément des statistiques de la police et des estimations des enquêtes sur les victimes, tandis que d'autres tentent d'incorporer les deux ensembles de statistiques dans une

présentation plus unifiée des tendances de la criminalité chez eux. La publication conjointe peut aider à présenter à la population un tableau plus complet de la nature et du degré véritables de la criminalité. Des données des enquêtes de victimisation peuvent servir à mettre en contexte celles des enquêtes des déclarations à la police. Cependant, des problèmes organisationnels ou la volonté de publier les données aussi rapidement que possible peuvent bien souvent s'opposer à l'association des deux sources. Il est essentiel dans les deux cas de bien exposer les données, le mode de leur obtention et les usages qu'il convient d'en faire. Ni des statistiques administratives, ni des enquêtes de victimisation ne peuvent seules renseigner de façon complète sur la criminalité.

57. On peut comparer plus précisément le compte total des actes criminels des données de la police et les estimations des enquêtes de victimisation. Toutefois, du fait des fortes différences de champ entre ces deux sources, il faut auparavant plusieurs ajustements « globaux »,<sup>5</sup> dont :

- les données de la police ou des enquêtes sur les victimes doivent à des fins de comparaison exclure les zones géographiques ne figurant pas dans les deux. Il ne faut conserver que celles figurant dans les deux ;
- il faut exclure des statistiques officielles de la police ses rapports d'incidents « non fondés » ou ceux portés à son attention mais non considérés comme des incidents réels ;
- il faut ajuster les données de la police pour tenir compte des populations exclues de l'enquête sur les victimes (enfants de moins de 15 ans, actes criminels contre des entreprises par ex.) et si possible, de sorte qu'elles renvoient à la même période visée ;
- seuls les incidents criminels communs aux deux ensembles de données sont à inclure dans l'analyse comparée. Si on compare par exemple les deux sources nationales aux États-Unis, les homicides sont à retirer du Uniform Crime Reporting Program (données de la police) et les voies de fait simples, des données de la National Crime Victimization Survey ;
- il faut évaluer les estimations de victimisation avec le degré correspondant d'erreur d'échantillonnage ou d'intervalle de confiance pour apprécier réellement les différences et les similitudes avec les statistiques correspondantes des données de la police.

### C. Éléments de comparabilité internationale : liste provisoire de grands sujets

58. Les enquêtes sur les victimes fournissent des indicateurs utiles du vécu de la criminalité par des citoyens, pouvant – à un certain degré – se comparer entre pays. Des données de ces enquêtes, même si la comparabilité parfaite est impossible à obtenir, sont plus facilement comparables au niveau international que les dossiers de la police, pour les raisons discutées en B.

59. Quelques éléments sont plus facilement comparables que d'autres. La comparabilité internationale de questions dont le libellé et le traitement est détaillé est supérieure, de par la nature précise de l'incident sur lequel elles portent. La comparabilité ne dépend pas exclusivement du questionnaire et peut aussi être affectée par la culture du pays. Ce que certains pays peuvent considérer comme un incident criminel grave, d'autres peuvent le considérer comme mineur et d'autres encore comme pas criminel du tout. Une classification internationale normalisée des infractions peut aider à améliorer plus encore la comparabilité internationale dans ce domaine. Celle-ci est de surcroît affectée par d'autres questions de méthode, lesquelles sont discutées à la section IV.1 du Manuel.

60. Le tableau 1 présente des grands titres désignant des questions normalement incluses dans les enquêtes sur les victimes, surtout si l'on y recherche une certaine comparabilité internationale. Une liste provisoire de grandes questions peut comporter d'une part des types sélectionnés d'acte criminel et d'autre part, des mesures sélectionnées corrélées. Le sujet pourrait être par exemple « la mesure des effractions chez les ménages depuis douze mois » ou « les vols qualifiés avec arme ». Des sujets sans rapport à des expériences précises de la criminalité, « la confiance de la population envers la police » par exemple ou « le sentiment de sécurité » peuvent aussi être utiles pour étayer des discussions stratégiques.

<sup>5</sup> L'annexe A d'Ogrodnik, L. & Trainor, C. (1997) présente un exemple de la procédure du Canada pour obtenir la comparabilité. La British Crime Survey a aussi publié sa méthode pour réaliser des estimations comparables ; voir par exemple à la page 37 de *Crime in England and Wales*.

61. À des fins de comparabilité internationale, il importe que le sujet à comparer soit défini de la même façon (un pays mesurant uniquement l'effraction, et non la tentative, ne pourrait donc comparer son taux d'effraction en les incluant). Il importe également de se rappeler que des données sociodémographiques de base sont à collecter d'une façon qui facilite la comparaison internationale, en tenant compte par exemple des catégories de réponses sur l'emploi et l'éducation acceptées au plan international.

**Tableau 1: Comparabilité internationale – les grands sujets**

Actes criminels et victimisation	Crimes contre les biens			Crimes sans contact / crimes avec violence			Sans précision de crime
	Cambriolage résidentiel	Vol de véhicule	Autre vol	Vol qualifié	Voies de fait	Agression sexuelle	
Mesure de la victimisation depuis 12 mois	x	x	x	x	x	x	
Mesure de la victimisation à répétition depuis 12 mois	x	x	x	x	x	x	
Déclaration à la police	x	x	x	x	x	x	
Crimes avec arme				x	x	x	
Victimes blessées physiquement				x	x	x	
Relation victime-délinquant				x	x	x	
Confiance de la population envers la police							x
Sentiment de sécurité							x
Variables sociodémographiques de base							x

## D. Références bibliographiques

Gannon, M. Statistiques de la criminalité au Canada, 2005, *Juristat*, no 85-002-XPE au catalogue, vol. 26, no 4, Ottawa, Statistique Canada, 2006.

Gannon, M. et Mihorean, K. La victimisation criminelle au Canada, 2005, *Juristat*, no 85-002-XPE au catalogue, vol. 25, no 7, Ottawa, Centre canadien de la statistique juridique, Statistique Canada, 2005.

Ogrodnik, L. et Trainor, C. *Aperçu des différences entre les crimes déclarés par la police et les crimes déclarés par les victimes, 1997*, no 85-542-XIE au catalogue, Ottawa, Statistique Canada.

Nicholas, S., Povey, D., Walker, A. et Kershaw, C. *Crime in England and Wales 2004/2005*, Home Office, Londres, juillet 2005.



## CHAPITRE III. MÉTHODOLOGIE

62. Nous exposons au chapitre III le processus d'enquête, les principales différences entre les types d'enquêtes de victimisation parmi lesquels le gestionnaire d'enquête peut choisir, les grands buts et objectifs pouvant être définis pour toute enquête de victimisation et quelques-unes des questions de méthodologie qui se posent quand on cherche à atteindre de tels objectifs au moyen d'une enquête sociale. Nous examinons en outre le processus d'organisation d'une enquête, les populations cibles, les options d'échantillonnage et la fréquence de dénombrement.

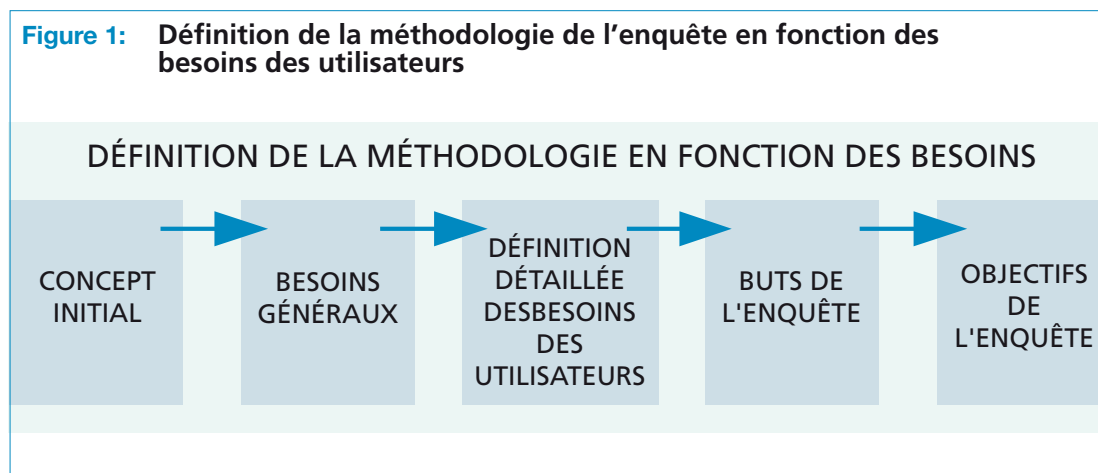
### A. Introduction – Le processus d'enquête

63. Les enquêtes de victimisation peuvent porter sur une vaste gamme de sujets et prendre diverses formes. La multiplicité des méthodes utilisées et des options disponibles peut parfois sembler déroutante pour le gestionnaire d'enquête. Toutefois, il y a un nombre d'étapes clairement définies par lesquelles toutes les enquêtes doivent passer, de l'idée initiale d'entreprendre une enquête à la planification de l'opération, puis à la collecte et à l'analyse des données et enfin à la diffusion des résultats. À chaque étape, il y a des décisions à prendre pour en arriver à un certain équilibre entre les objectifs poursuivis et les ressources disponibles.

64. Comme nous l'avons mentionné aux chapitres I et II, les enquêtes de victimisation sont menées pour différentes raisons. À titre d'activité statistique, elles constituent en général une entreprise assez novatrice puisqu'elles représentent un phénomène relativement récent. De plus, les préparatifs nécessaires à la réalisation d'une enquête de victimisation tendent à être très différentes des activités ordinaires d'un organisme national de statistique. Les responsables de la conception d'une telle enquête disposent d'un très grand choix de méthodologies, de processus et d'approches. Si l'enquête doit porter sur un nouveau domaine de victimisation, ou un domaine qui n'a pas encore fait l'objet d'autres enquêtes, les méthodologies disponibles peuvent être rudimentaires sinon inexistantes. Il est donc essentiel, lors de l'examen de l'approche méthodologique d'une enquête de victimisation, de concentrer son attention sur les buts et objectifs définis. Les méthodologies de conception, de dénombrement, de traitement et de production de résultats varient avec ces buts et objectifs. Agir sans une compréhension pleine et entière des besoins et des exigences de l'enquête peut mener à la production de données sans rapport avec le contexte stratégique et peut-être à une utilisation inefficace des ressources.

65. La figure 1 présente le processus à suivre pour définir les besoins des utilisateurs ainsi que les buts et objectifs de l'enquête. Elle montre qu'il est nécessaire de tenir compte des besoins généraux des utilisateurs, une fois qu'on s'est entendu sur le concept initial de l'enquête (par exemple, évaluation de l'expérience de la criminalité au niveau national ou municipal). Ensuite, la définition générale des besoins doit servir à établir une définition détaillée des besoins des utilisateurs, que les buts et objectifs de l'enquête devraient viser à satisfaire.

**Figure 1: Définition de la méthodologie de l'enquête en fonction des besoins des utilisateurs**



66. Une fois qu'on a défini les buts et objectifs de l'enquête sur la base des besoins des utilisateurs, il faut entreprendre un processus détaillé pour concevoir et mettre en œuvre l'enquête, puis pour analyser, diffuser et évaluer les résultats. La figure 2 décrit ce processus « de bout en bout » en neuf étapes, allant de l'évaluation des besoins des utilisateurs jusqu'à l'évaluation de l'enquête.

**Figure 2: Processus « de bout en bout » des enquêtes de victimisation****1. Examiner les besoins des utilisateurs**

- Définir les besoins des parties prenantes et des utilisateurs internes et externes (à quelles questions de politique/recherche faut-il répondre?)
- Établir l'ordre de priorité des besoins d'information.
- Déterminer les paramètres généraux, les échantillons et la technologie de l'enquête.
- Déterminer les résultats généraux à obtenir.
- Déterminer les restrictions relatives aux données et les besoins en matière de qualité.
- Déterminer les enjeux et les risques.
- Obtenir l'approbation de la première étape.

**2. Concevoir et tester**

- Préciser les besoins en données élémentaires.
- Élaborer la stratégie d'enquête.
- Définir l'étendue et la portée.
- Établir la base de sondage et les caractéristiques de l'échantillon.
- Élaborer les concepts (réutiliser ou créer, définitions, classifications, etc.).
- Élaborer l'instrument de collecte.
- Définir les stratégies d'essai et de questions/réponses.
- Tester et évaluer concepts, définitions, questions, procédures, formation, documentation, instrument et méthodologies.
- Finaliser données élémentaires, questions, instrument et procédures de collecte; préciser les calculs.
- Élaborer et tester systèmes d'entrée et de sortie, autres systèmes et bases de données.

**3. Recueillir les données**

- Préparer la base de sondage et l'échantillon.
- Choisir l'échantillon.
- Répartir la charge de travail entre les intervieweurs.
- Mener les entrevues et faire la vérification sur le terrain.
- Gérer les opérations sur le terrain.
- Répondre aux questions qui se posent sur le terrain.
- Recueillir les réponses et réparer les données.
- Extraire l'information de gestion concernant le processus de collecte.

**Traiter les intrants**

- Nettoyer les données venant du terrain.
- Coder certaines données (par exemple les données sur les infractions).
- Faire le codage spécial (journaux, formulaires papier, etc.).
- Déterminer et traiter les anomalies importantes d'enregistrements particuliers.

**5. Transformer les intrants en statistiques**

- Produire des estimations globales.
- Imputer les données.
- Déterminer et corriger les anomalies d'écart.
- Déterminer et traiter les anomalies importantes au niveau global.
- Déterminer et corriger les observations aberrantes.
- Pondérer les données.
- Valider les données pondérées.
- Banaliser les données.

**6. Analyser et expliquer**

- Entreprendre des analyses spéciales.
- Compiler les documents d'approbation.
- Analyser et consigner les principales conclusions.
- Mesurer et expliquer la comparabilité avec d'autres résultats.
- Produire les erreurs-types relatives et d'autres mesures de fiabilité.

**7. Compiler et diffuser**

- Réunir les produits statistiques (rapports, contenu Web, tableaux supplémentaires, etc.).
- Rédiger le manuscrit.
- Obtenir l'autorisation de publier les résultats de l'enquête.
- Publier les produits.
- Rédiger le communiqué qui accompagnera les principaux résultats de l'enquête.

**8. Soutien des décisions**

- Gérer les demandes de renseignements tirés de l'enquête provenant des parties prenantes et des utilisateurs.
- Entreprendre des consultations spéciales pour répondre aux besoins particuliers des utilisateurs.
- Produire des articles spéciaux.
- Maintenir des liens avec les principaux utilisateurs et parties prenantes.
- Interpréter les données à l'intention des principaux utilisateurs et parties prenantes.

**9. Évaluer**

- Évaluer l'ensemble du cycle d'enquête.
- Documenter les enjeux et les améliorations à prévoir au cycle suivant.

### *Quelle méthodologie faut-il utiliser?*

67. L'étude des phénomènes liés au crime peut donner des résultats différents en fonction de multiples facteurs :

- Objet de la collecte de données.
- Plan de sondage et choix de l'échantillon.
- Présentation et contenu du questionnaire.
- Mode de collecte des données et autres procédures d'enquête.
- Taux de réponse.

68. Les décisions relatives à la taille et à la distribution de l'échantillon ainsi qu'à la méthode d'enquête dépendent d'un certain nombre de considérations, comme le but et le contenu de l'enquête, la précision et le niveau de détail attendus des résultats, le coût de réalisation de l'enquête et les contraintes opérationnelles qui existent.

69. Un document d'information australien<sup>6</sup> illustre les différences entre les mesures du crime tirées d'un certain nombre d'enquêtes australiennes, en mettant en évidence les facteurs qui y ont probablement contribué. Il convient de noter que ces facteurs ne sont pas tous quantifiables.

70. Nous présentons dans les chapitres qui suivent une foule de renseignements sur les différentes méthodes utilisées pour réaliser des enquêtes de victimisation. Ces renseignements devraient aider les décideurs à déterminer les méthodes à envisager et les enjeux à considérer pour mener une enquête de victimisation.

## **B. Buts, objectifs et objets de l'enquête et enquêtes antérieures**

### *Besoins et priorités des parties prenantes et des utilisateurs*

71. La première étape importante de la conception d'une enquête de victimisation consiste à définir les besoins et les priorités des parties prenantes et des utilisateurs, comme le montre la case supérieure gauche de la figure 2. La première mesure à prendre, au stade du concept initial, est d'examiner les besoins généraux de ces groupes, qui correspondent à un aperçu général des besoins stratégiques, politiques, sociaux et publics auxquels l'enquête doit répondre. La deuxième mesure consiste à établir une description détaillée des besoins des parties prenantes et des utilisateurs. Cette étape couvre l'utilisation des données, les données élémentaires requises et les différents niveaux de détail. C'est à ce stade qu'on détermine le degré de précision des données. Ce degré est choisi en fonction de l'utilisation prévue des données et de la période pendant laquelle les utilisateurs s'en serviront pour prendre des décisions. Ces besoins varient avec l'utilisation prévue des données. Par exemple, l'actualité des données pourrait être d'une extrême importance pour le travail des parties prenantes, qui pourraient autrement risquer de manquer d'importants créneaux de décision. Dans d'autres cas, la période pourrait revêtir moins d'importance. L'actualité des données est souvent liée à la complexité des renseignements requis. Il est essentiel, pour déterminer les méthodologies et les ressources nécessaires, de savoir avec certitude si les utilisateurs s'intéressent uniquement à des indicateurs généraux devant servir à élaborer des politiques et à évaluer des programmes ou bien s'ils ont besoin de données permettant une compréhension approfondie des concepts à des fins de recherche. En général, les indicateurs généraux doivent être relativement récents (par exemple 6 à 12 mois) s'ils servent à mesurer et à évaluer le rendement. Par contre, les études plus poussées pourraient n'être nécessaires qu'à une fréquence moindre, les délais étant moins serrés. Dans le cas des grandes enquêtes approfondies, il faut parfois des années de préparatifs, et les résultats ne sont diffusés que 15 à 18 mois après le dénombrement.

### *Buts de l'enquête*

72. Des buts clairement définis sont essentiels à l'élaboration de l'enquête parce qu'ils permettent de situer le travail à accomplir dans le cadre de paramètres généraux. Les questions les plus fondamentales à se poser concernent les besoins de données auxquels l'enquête doit satisfaire. À quelles questions stratégiques faut-il répondre? Quelles données sont disponibles dans le ou les secteurs d'intérêt et quels besoins d'information n'ont pas encore été satisfaits? On peut obtenir ces renseignements fondamen-

<sup>6</sup> Les intéressés devraient consulter le document d'information du Bureau australien de la statistique, *Measuring Crime Victimization, Australia: The Impact of Different Collection Methodologies*, 2002, no 4522.0.55.001 au catalogue.

taux en déterminant quelles sont les parties prenantes possibles de l'enquête de victimisation et en menant suffisamment de consultations pour cerner les besoins d'information à satisfaire.

73. La compréhension des besoins d'information des principales parties prenantes a surtout l'avantage de permettre aux intéressés de se rendre compte des besoins d'analyse des utilisateurs. Il importe de garder à l'esprit les genres d'utilisation qu'on fera des résultats lors de la conception de l'enquête afin de s'assurer que les données de sortie conviendront à l'objet prévu. Par exemple, si les utilisateurs ont besoin d'indicateurs généraux pour procéder à leurs analyses et répondre aux questions stratégiques qu'ils se posent, les données nécessaires pour satisfaire ces besoins seront très différentes de celles qu'il faudrait pour faire une étude longitudinale ou pour produire des ensembles de données détaillées et intégrées à utiliser dans des analyses exploratoires complexes.

74. Dans la même veine, le degré de précision nécessaire dans les données constitue un important besoin qu'il convient de bien comprendre avant de procéder à l'élaboration de la méthodologie. Selon l'utilisation à laquelle les données sont destinées, différents niveaux d'erreur peuvent être acceptables pour certaines données. Le degré acceptable d'erreur peut également varier entre les éléments de données ou les sujets ou entre les estimations nationales et régionales d'une même enquête, selon l'utilisation prévue des renseignements recueillis. C'est là un important paramètre à définir dans le cadre des buts de l'enquête parce qu'il influence toute une gamme de décisions relatives au processus d'enquête, liées notamment à la définition de la taille de l'échantillon, des coûts et des ressources et à la conception des moyens d'enquête.

75. Les enquêtes de victimisation sont coûteuses, mais les coûts peuvent beaucoup varier en fonction des décisions méthodologiques prises. Il est nécessaire de définir les paramètres qui détermineront l'importance des ressources disponibles pour réaliser l'enquête. Bien sûr, cela met en cause le budget financier associé à l'entreprise, mais l'analyse peut s'étendre aux ressources humaines à consacrer au projet ainsi qu'aux ressources technologiques à mettre en œuvre pour la conception, la collecte, le traitement et la diffusion des données. La définition, dès le départ, de buts clairs relativement aux ressources maximales à consacrer à l'enquête peut guider l'élaboration et la conception des étapes suivantes et augmenter les chances que l'enquête projetée soit réalisable.

76. Il importe aussi de penser à toutes les autres contraintes auxquelles il faut s'attendre pendant la réalisation de l'enquête. Il faudrait que les contraintes en question soient intégrées au processus de définition des buts aux premiers stades de l'enquête, si possible, pour que les méthodologies adoptées puissent anticiper les contraintes et maximiser les données pouvant être générées malgré leur présence. Ainsi, si les données à recueillir sont assujetties à des exigences juridiques, à des politiques ou à des restrictions, il faut que cela soit bien compris et énoncé. Il peut s'agir, par exemple, de restrictions sur le genre de personnes à interroger (enfants ou personnes au-dessus ou au-dessous d'un certain âge), des conditions dans lesquelles les données peuvent être recueillies (en privé ou en présence d'autres personnes) ou de sujets à aborder d'une façon particulière (sujets délicats tels que l'agression sexuelle). Comme, dans beaucoup de pays, des lois régissent l'activité des organismes officiels de statistique, il est essentiel que les activités d'enquête prévues ne contreviennent à aucune règle définie dans la loi ou dans les politiques.

### ENCADRÉ 3: QUESTIONS AUXQUELLES IL FAUT RÉPONDRE LORS DE LA DÉFINITION DES BUTS DE L'ENQUÊTE

- À quelles questions l'enquête est-elle censée répondre ?
- À quels genres d'analyses s'attend-on ?
- De quel degré de précision a-t-on besoin ?
- Quelles ressources (financières et autres) sont disponibles pour l'enquête ?
- Quelles restrictions peuvent influencer l'adoption des méthodologies souhaitées ?
- Quelles restrictions peut-on accepter (quant à la couverture, à la généralisation, etc.) ?

### *Objectifs de l'enquête*

77. L'établissement des objectifs de l'enquête est le processus de transposition des buts en une série de concepts plus tangibles et plus concrets. Ce processus précise les résultats statistiques que l'enquête doit réaliser et permet de s'assurer que les décisions méthodologiques détaillées reflètent les buts les plus importants de l'enquête et les besoins de données des utilisateurs. Les principaux renseignements à utiliser pour déterminer ces objectifs sont les buts de l'enquête, l'information nécessaire pour répondre aux besoins de données des parties prenantes et l'utilisation qui sera faite des données. Par exemple, les objectifs de l'enquête peuvent être différents si les utilisateurs souhaitent formuler ou évaluer des politiques, contribuer à des processus opérationnels ou à des efforts de lobbying auprès d'entreprises privées ou d'organismes gouvernementaux ou encore appuyer le processus décisionnel d'entreprises et d'organisations.

78. L'un des principaux objets de la plupart des enquêtes de victimisation est d'établir la prévalence d'un type particulier de victimisation au sein d'une population donnée. Il peut s'agir de la victimisation de personnes, de ménages ou d'entreprises, comme le nombre estimatif de personnes victimes d'agression dans une période particulière. Les données tirées des enquêtes de victimisation peuvent servir à appuyer les statistiques officielles enregistrées par la police. Par conséquent, l'un des objets de l'enquête peut consister à déterminer le taux de prévalence d'infractions particulières dans le système officiel de justice pénale. Pour répondre à cet objectif, on pourrait prévoir, parmi les paramètres liés aux résultats de l'enquête, de produire des données pouvant compléter les statistiques officielles de la police. Toutefois, il pourrait être impossible de le faire pour tous les types d'infractions, sans compter que la fiabilité des estimations produites dépendra de l'incidence de l'infraction en cause.

79. Les enquêtes de victimisation permettent de se faire une idée des niveaux réels de criminalité, qui peuvent être différents de ceux qui ressortent des données de la police. Une enquête peut donc avoir pour but d'estimer le nombre des crimes non déclarés à la police ou d'obtenir des renseignements supplémentaires au sujet des incidents déclarés sur lesquels on ne dispose pas de renseignements détaillés. Dans ces cas, il peut être nécessaire de chercher des analogies avec les données ou les définitions existantes et de garder ces sources de données à l'esprit lorsqu'on considère les buts de l'enquête et les méthodologies correspondantes. Les résultats des enquêtes de victimisation ne seront jamais tout à fait comparables à des statistiques administratives ou officielles, sur les plans de la forme ou du contenu, mais si on en tient compte au stade de la conception, ces résultats peuvent constituer un ensemble de données complémentaires permettant des analyses plus étendues.

80. Quand des enquêtes de victimisation sont réalisées dans de nouveaux domaines de criminalité pour lesquels aucune donnée n'a déjà été recueillie ou les infractions ne sont pas bien représentées dans les statistiques officielles, l'objectif de l'enquête peut consister à établir un taux de victimisation de base. On pourrait par exemple chercher à obtenir une estimation du nombre de victimes de crimes particuliers commis par des moyens électroniques ou par des cols blancs.

81. Si un sujet particulier a fait l'objet d'enquêtes de victimisation dans le passé, une nouvelle enquête peut viser à réexaminer les variations dans le temps et les tendances de la victimisation. Dans ces cas, la production de séries chronologiques impose de veiller à la comparabilité avec les enquêtes précédentes. Les objectifs déclarés de l'enquête devraient donc comprendre ces exigences. Si une enquête doit comporter des éléments répétitifs pour permettre la comparabilité et le contrôle sur une certaine période, cela aussi doit figurer dans les objectifs. La stabilité de la méthodologie et de la structure des questions sont d'importants éléments de comparabilité. Les changements apportés au plan d'enquête et à la méthodologie peuvent nuire à la capacité de produire des comparaisons valables.

82. Les données des enquêtes de victimisation peuvent servir à obtenir des détails précis sur les victimes, les délinquants et d'autres caractéristiques des incidents. On devrait donc inscrire dans les objectifs de l'enquête les attentes relatives aux principales caractéristiques, afin de s'assurer de l'utilisation des méthodologies les plus indiquées pour recueillir les renseignements voulus. De plus, les objectifs liés à ces données détaillées devraient être définis de façon à être réalisables en pratique. Les décisions méthodologiques seront d'autant plus faciles si ces exigences sont énoncées d'une façon précise. Par exemple : « L'enquête devrait viser à recueillir des données sur la violence familiale que connaissent les femmes. » Si les objectifs sont précis, le gestionnaire d'enquête aura une vision plus claire des priorités, ce qui facilitera la détermination des méthodes de collecte des données et du degré de détail requis. Cela peut avoir des effets considérables sur la taille de l'échantillon et les ressources nécessaires pour produire les résultats souhaités.

#### ENCADRÉ 4: EXEMPLES D'OBJECTIFS D'ENQUÊTE

- Déterminer la prévalence d'un phénomène particulier (personnes, ménages ou entreprises victimes de crimes particuliers).
- Estimer le nombre de crimes commis dans une période donnée.
- Établir les taux de victimisation de base.
- Examiner les variations des taux de victimisation.
- Reprendre des enquêtes précédentes afin de produire des séries chronologiques comparables.
- Déterminer les tendances de la victimisation.
- Obtenir des détails sur les caractéristiques des victimes, des délinquants et des incidents.
- Recueillir des données sur l'attitude des enquêtés.
- Déterminer ce que pensent les enquêtés du système de justice pénale et des réactions officielles à la criminalité.
- Déterminer la mesure dans laquelle les enquêtés craignent le crime ou se sentent en sécurité.
- Réunir des renseignements sur la mise en œuvre de mesures de sécurité et sur leurs effets.

#### ENCADRÉ 5: EXEMPLE D'ÉTABLISSEMENT DES BUTS ET OBJECTIFS D'UNE ENQUÊTE

Nous présenterons dans les paragraphes suivants un exemple de définition des besoins des parties prenantes et des utilisateurs et d'établissement des buts et objectifs d'une enquête. L'exemple se base sur l'Enquête australienne concernant la fraude à la consommation et la fraude par marketing de masse (Survey of consumer and mass marketed fraud victimisation, ABS, Personal Fraud, Australie, 2007, no 4528.0 au catalogue).

- Au départ, les clients avaient besoin de données pouvant renforcer l'action policière, l'élaboration de politiques et les activités de sensibilisation en matière de victimisation liée à la fraude à la consommation. Il manquait de renseignements à ce sujet et on ne disposait pas de données fiables sur l'importance du problème et sur les types de fraude visant les consommateurs en particulier.
- Pour obtenir plus de précisions sur les besoins de données, d'autres consultations ont eu lieu avec les clients et ont servi de base à la définition des objectifs de l'enquête. Comme les fraudes et les escroqueries par marketing de masse impliquent une réponse à une invitation ou une interaction d'une forme ou d'une autre de la part de la victime, il était également important de mesurer l'exposition (réception d'une invitation à laquelle les gens pouvaient répondre), les réponses et les pertes subies par la suite. Les clients souhaitaient connaître en détail un certain nombre de fraudes et d'escroqueries, qui comptaient parmi celles qui étaient le plus souvent déclarées aux autorités (fraude par carte de crédit, vol d'identité, loteries, hameçonnage, fraude au paiement à l'avance, faux conseils financiers, faux diseurs de bonne aventure, chaînes de lettres et opérations pyramidales). Comme les autorités australiennes connaissaient mal cette forme de victimisation, les clients souhaitaient obtenir beaucoup de détails sur les incidents et les caractères sociodémographiques des victimes et des non-victimes. Ils s'intéressaient également aux éléments de sécurité électronique employés, à l'évolution des comportements avec le temps, aux lieux géographiques détaillés, etc.
- Ces besoins d'information ont été classés par ordre de priorité, les besoins de base étant les suivants : prévalence de l'exposition, prévalence de la réponse, prévalence des pertes financières, montant des pertes financières. Les principaux besoins particuliers relatifs aux incidents comprenaient la déclaration, le mode d'invitation, le montant perdu, le temps perdu et le changement de comportement.
- Les résultats de l'enquête ont fait l'objet de discussions avec les clients, qui voulaient obtenir une publication officielle ainsi que des tableaux supplémentaires relatifs aux grandes régions géographiques/administratives. Ils souhaitaient en outre avoir accès à des données banalisées tirées d'enregistrements individuels de l'enquête.
- On a déterminé que l'enquête nécessitait un échantillon national représentatif. Comme les travaux réalisés à l'étranger permettaient de croire que la prévalence de cette infraction était assez faible, il fallait que l'échantillon soit assez important pour qu'on puisse espérer obtenir des résultats utiles. On craignait beaucoup que la prévalence de ces fraudes soit encore moins élevée que prévu et que la qualité des données en souffre par suite de l'augmentation des taux d'erreur. Parmi les autres problèmes possibles, il y avait aussi la difficulté de définir certaines des fraudes et de surmonter la confusion qui pouvait régner parmi les enquêtés s'ils étaient incapables de reconnaître certaines fraudes. Les responsables ont également réfléchi aux périodes de référence à retenir pour les fraudes (particulièrement dans le cas du vol d'identité qu'on ne découvre parfois qu'assez longtemps après l'infraction).
- Les responsables ont présenté une proposition aux clients, après quoi des protocoles d'entente ont été signés pour obtenir le financement de l'enquête et définir les résultats attendus et les échéances.

Après discussion avec les clients, le but de l'enquête a été ainsi défini : « Déterminer des points de repère concernant le niveau et les caractéristiques de la victimisation découlant de la fraude à la consommation et de la fraude par marketing de masse. »

Par conséquent, les objectifs de l'enquête consistaient à satisfaire le plus possible des besoins détaillés décrits ci-dessus, compte tenu des ressources disponibles et des contraintes pratiques.

### *Enquêtes précédentes et prise en compte d'autres données*

83. Une fois les objectifs définis, il est nécessaire de déterminer les autres sources de données pouvant répondre aux besoins. Cela permettra de préciser davantage les besoins de données énoncés et d'établir s'il est utile d'organiser de nouvelles activités de collecte ou s'il est possible de modifier ou d'étendre la portée d'enquêtes existantes. En utilisant dans toute la mesure du possible les données existantes pour répondre aux besoins des utilisateurs et en accordant la priorité à la satisfaction des vrais besoins de données, on évitera d'utiliser inutilement des ressources et on réduira la charge de travail des fournisseurs. Cette analyse devrait permettre entre autres de déterminer si des sous-produits d'information administrative obtenus d'organismes judiciaires ou d'autres domaines connexes peuvent suffire pour répondre aux besoins des utilisateurs. Ces sources peuvent se révéler efficaces et constituer un moyen économique de mieux utiliser les renseignements tirés d'enquêtes, tout en contribuant à un vaste programme statistique lié au crime et à la victimisation.

### **C. Assurance de la qualité**

84. La qualité de l'information statistique – c'est-à-dire son adaptation à l'utilisation faite par le client – peut être définie en fonction de six éléments ou dimensions : pertinence, exactitude, actualité, accessibilité, intelligibilité et cohérence (Statistique Canada, 2002c).

85. La pertinence de l'information statistique reflète la mesure dans laquelle elle répond aux besoins réels des clients. Pour être jugées pertinentes, les données doivent éclairer les utilisateurs sur les questions qui sont importantes à leurs yeux. L'évaluation de la pertinence est subjective, car elle dépend des divers besoins des utilisateurs. Pour l'organisme de statistique, le défi est de jauger les besoins contradictoires des utilisateurs actuels et potentiels afin de concevoir le programme qui répond le mieux aux besoins les plus importants dans le cadre des ressources disponibles.

86. L'exactitude de l'information statistique désigne la mesure dans laquelle l'information décrit bien le phénomène qu'elle doit mesurer. Habituellement exprimée par l'erreur que comportent les estimations statistiques, elle est traditionnellement décomposée en deux éléments : le biais (erreur systématique) et la variance (erreur aléatoire). On peut aussi la définir par rapport aux principales sources d'erreurs susceptibles de produire des données inexactes (par exemple, couverture, échantillonnage, non-réponse, réponse).

87. L'actualité de l'information statistique correspond au délai entre le point de référence (ou la fin de la période de référence) auquel se rapporte l'information et la date à laquelle les données sont disponibles. Il y a souvent un compromis à faire entre l'actualité et l'exactitude de l'information. L'actualité influe sur la pertinence.

88. L'accessibilité de l'information statistique mesure la facilité avec laquelle les utilisateurs peuvent obtenir et comprendre l'information produite par l'organisme de statistique (même s'ils n'ont pas une connaissance poussée de la statistique). Cela comprend la facilité avec laquelle on peut s'assurer de l'existence de l'information et la facilité d'utilisation de l'information en fonction de sa forme et de son support. Pour certains utilisateurs, le coût peut également constituer un aspect de l'accessibilité.

89. L'intelligibilité de l'information statistique dépend de la disponibilité des renseignements supplémentaires et des métadonnées nécessaires pour l'interpréter et l'utiliser. Les renseignements en cause comprennent en général les concepts, variables, questions et classifications utilisés, les méthodes de collecte et de traitement des données ainsi que des indications ou des mesures concernant les taux de réponse et l'exactitude de l'information statistique.

90. La cohérence de l'information statistique reflète la mesure dans laquelle l'information peut être jumelée à d'autres renseignements statistiques dans un vaste cadre analytique et sur une base chronologique. L'utilisation de concepts, de classifications et de populations cibles types favorise la cohérence, tout comme l'utilisation de méthodes d'enquête communes. La cohérence n'implique pas nécessairement une concordance numérique parfaite.

91. Ces dimensions de la qualité se chevauchent et sont interdépendantes. Il n'existe pas de modèle susceptible de les réunir de façon à optimiser la qualité ou à l'établir à un niveau donné. Pour atteindre un niveau acceptable de qualité, il faut tenir compte de ces éléments et arriver à les gérer et à les équilibrer dans le temps sans perdre de vue les objectifs du programme, les coûts, le fardeau des enquêtés et d'autres facteurs pouvant influencer la qualité de l'information ou les attentes des utilisateurs. Cet équilibre est un aspect critique de la conception des enquêtes.

## D. Budget, délais et autres contraintes

92. Il y a, dans les enquêtes de victimisation, une forte corrélation entre la fréquence, les délais, les buts et les ressources disponibles. Pour contrôler ces facteurs dans le cadre du processus d'enquête, le gestionnaire d'enquête doit être conscient de tout un éventail de contraintes opérationnelles et être en mesure d'en évaluer l'influence. En même temps, il doit aussi comprendre les attentes des parties prenantes et des utilisateurs et ne pas perdre de vue que le principal objet de l'enquête est de produire des données correspondant aux fins poursuivies. Il n'est probablement pas toujours possible de répondre à tous les besoins des clients à cause de la multiplicité des facteurs à considérer avant d'entreprendre une enquête. Ces facteurs comprennent ce qui suit :

- Budget/ressources disponibles.
- Délai dont on dispose pour livrer aux clients des données correspondant aux fins poursuivies.
- Technologies et exigences système.
- Taille de l'échantillon (influe sur les charges de travail).
- Degré de précision des données finales.
- Contraintes organisationnelles et opérationnelles.
- Faible prévalence de certains types d'infractions ou de certains événements.
- Questions pouvant ne pas convenir à des enquêtes.
- Charge de travail des fournisseurs.
- Conflits de priorité dans le programme de travail.
- Plan d'enquête permettant une couverture adéquate de la population cible.

### *Budget*

93. Les ressources financières disponibles constituent l'une des contraintes les plus fondamentales qui influent sur un projet d'enquête. Dans certains cas, l'organisme chargé de l'enquête est en mesure de la financer sur ses ressources internes. Dans d'autres cas, il doit compter sur la contribution de multiples intervenants. La taille du budget disponible agit sur la quasi-totalité des éléments du processus d'enquête, qu'il s'agisse de la portée, du plan, des délais, des méthodes possibles ou encore de la complexité et de l'étendue des résultats et des analyses complémentaires.

94. Parmi les autres facteurs importants à considérer avant d'entreprendre une enquête de victimisation, il y a la question de savoir si l'organisme responsable dispose de l'infrastructure et des capacités nécessaires pour se charger d'une telle enquête. Dans certains cas, si l'organisme n'a pas toute l'infrastructure et toutes les capacités requises, il peut envisager de donner à contrat un certain nombre ou la totalité des éléments de l'enquête.

95. Si les politiques du pays ou de l'administration en cause le permettent, l'organisme responsable peut envisager de confier des éléments de l'enquête à un service extérieur d'étude du marché ou à une entreprise d'un domaine connexe. Il ne faut pas perdre de vue, à cet égard, que l'externalisation a aussi bien des avantages que des inconvénients. Elle peut, par exemple, entraîner une baisse des taux de réponse, imposer des restrictions sur le type d'information qu'il est possible de recueillir et le genre de personnes que l'organisme peut joindre, limiter la confidentialité des renseignements personnels des enquêtés et nécessiter le contrôle et l'évaluation d'un organisme extérieur. Par ailleurs, l'externalisation peut offrir un moyen d'accélérer l'enquête et d'en réduire le coût. Pour les organismes de statistique qui n'ont pas des groupes d'intervieweurs ou d'autres éléments d'infrastructure nécessaires à la réalisation d'enquêtes basées sur la population, l'externalisation peut constituer une importante option à considérer et à évaluer.

96. Selon les compétences particulières du gestionnaire d'enquête, il peut également être nécessaire de confier à des consultants externes la responsabilité de différents éléments du projet. Par exemple, si l'enquête est menée par un secteur spécialisé dans la politique et l'administration de la justice, on peut avoir à consulter des spécialistes de la méthodologie d'enquête aux stades de la conception du projet ainsi que du traitement et de l'analyse des données. Comme cela peut alourdir considérablement le coût des ressources humaines, il faudrait, dans la mesure du possible, prévoir d'avance ces frais à l'établissement du budget de l'enquête. Par ailleurs, si un organisme de statistique est chargé de mener



une enquête, mais ne dispose pas de personnes ayant de l'expérience et des connaissances spécialisées en criminologie ou dans le domaine pénal, il devra peut-être songer à recourir à des spécialistes de l'extérieur.

### ENCADRÉ 6: MISE EN GARDE !

Il faudrait, en cas d'externalisation, définir une stratégie d'évaluation des risques pour éviter de compromettre les résultats d'une façon quelconque. L'externalisation ajoute un niveau de complexité au processus d'enquête, réduisant la capacité de contrôler et de surveiller le processus et la qualité. Il faut donc veiller au respect de certains principes (comme la confidentialité, la protection des renseignements personnels et le droit d'auteur).

97. Même si l'externalisation est toujours possible, il est avantageux d'établir et de maintenir des capacités internes, si elles n'existent pas déjà au sein de l'organisation. Ces capacités comprennent le maintien d'un contrôle serré sur l'enquête et le développement progressif des compétences et des ressources humaines, ce qui peut minimiser les coûts.

98. Selon l'infrastructure dont l'organisation dispose, elle peut réduire considérablement les coûts en utilisant des instruments d'enquête existants. Il n'est pas indispensable de réaliser séparément les enquêtes de victimisation. Selon les besoins des clients, il pourrait suffire d'ajouter des questions particulières à une enquête omnibus existante.

99. D'autres facteurs doivent être pris en compte pour l'établissement du budget d'une enquête de victimisation. L'un des plus importants est la faisabilité de la portée énoncée dans les buts et objectifs de l'enquête en fonction des ressources disponibles. Si la portée prévue est trop vaste ou, au contraire, si elle comporte trop d'éléments de « données essentielles », il se pourrait qu'il soit impossible de mener une enquête de l'envergure voulue dans les limites des ressources dont on dispose. Le gestionnaire d'enquête peut optimiser les ressources s'il est en mesure de classer par ordre de priorité les éléments essentiels de l'enquête et de la portée : Que faut-il vraiment faire pour répondre à la question et dans quelle mesure cela correspond-il aux ressources disponibles? La réponse à ces questions peut aider le gestionnaire à limiter, au besoin, la portée de l'enquête en fonction des ressources. En évaluant le coût des différents aspects du processus, il devrait parvenir à un équilibre entre les deux termes de l'équation.

100. Pour l'établissement du budget, il importe de calculer soigneusement le temps à consacrer à l'élaboration de l'enquête et l'importance des activités de développement. Si les sujets que doit couvrir l'enquête de victimisation sont relativement nouveaux ou délicats, s'ils n'ont jamais fait l'objet d'enquêtes antérieures dans le pays ou l'administration en cause ou encore s'ils n'ont jamais été étudiés au moyen d'une méthodologie particulière, le temps et les ressources à consacrer au développement seront vraisemblablement assez importants. Par comparaison, les coûts de développement pour une enquête en cours ou une enquête qui reprend les éléments essentiels d'une enquête précédente seront très probablement moindres. L'établissement d'un budget de développement devrait tenir compte d'un éventail d'activités, qui pourraient toutes nécessiter plus ou moins de ressources. Par exemple :

- Les études de délimitation de l'étendue, y compris la recherche interne, peuvent s'étendre à des groupes de consultation ou à des tables rondes animées par des panels d'experts afin de déterminer des éléments et des définitions clés.
- Conception des questionnaires et des questions.
- Tests cognitifs ou autres formes d'essai de questionnaires, qui peuvent être très avantageux, mais imposer d'importants frais de main-d'œuvre.
- Préparation du matériel nécessaire sur le terrain (codage à utiliser avec certaines technologies, production d'imprimés).
- Préparation de cours de formation pour les intervieweurs et d'autres membres du personnel afin de leur permettre de s'occuper de l'enquête.

101. Les enquêtes de victimisation peuvent recourir à différents modes, dont l'entrevue directe, l'enquête postale, l'enquête téléphonique ou l'enquête sur Internet. À chacune de ces méthodes correspondent des besoins financiers différents. En général, l'entrevue directe est la méthode la plus

coûteuse à cause des besoins de personnel au stade de la collecte des données. Par conséquent, il faudra prévoir plus de ressources si cette méthode est choisie.

102. Comme la collecte et le traitement des données ainsi que la production de résultats font de plus en plus appel à de nouvelles technologies, une importante part du budget doit parfois être affectée à l'achat ou à l'entretien de nouveaux systèmes informatiques, de réseaux et d'autres outils si l'enquête est réalisée par des moyens internes et qu'aucun autre instrument d'enquête n'est utilisé. Selon la taille et la nature de l'enquête de victimisation à mener, on peut avoir besoin d'applications spécialisées pour concevoir les formulaires ou les questionnaires, recueillir les données (surtout si on fait appel aux entrevues assistées par ordinateur), les traiter et les compiler et produire différents résultats. Les autres coûts connexes peuvent comprendre les frais de réseau, de téléphone et d'Internet, le prix du matériel technologique et les frais de soutien.

103. Les frais de personnel constituent généralement des éléments essentiels du budget. Comme nous l'avons déjà dit, divers facteurs interviennent à cet égard : personnel salarié de l'organisme, frais de gestion, coût des intervieweurs (le cas échéant) et frais engagés pour obtenir les services de consultants ou d'experts extérieurs. Si on fait appel à des groupes de consultation ou à des essais cognitifs au cours du développement de l'enquête, il peut être nécessaire de tenir compte dans le budget des paiements symboliques ordinairement versés aux participants. Si l'échantillon doit comprendre des groupes culturels particuliers ou des habitants de régions isolées, les stratégies spéciales nécessaires peuvent augmenter considérablement le coût de l'enquête.

104. Selon le sujet et les parties prenantes retenues, on peut avoir besoin de consultations étendues. On peut avoir à payer des frais de déplacement pour rendre visite aux principaux clients, des frais pour organiser des tables rondes et d'autres tribunes et pour prendre contact avec des dirigeants ou des groupes communautaires avant le dénombrement, etc. Le prix du maintien des contacts avec les clients et de la liaison nécessaire pour assurer le bon déroulement de l'enquête doit également être pris en compte.

105. Il faut aussi inclure dans le budget de l'enquête le prix des produits et des fournitures nécessaires. Cela peut comprendre les frais d'impression et de distribution des formulaires, des instructions et d'autres imprimés. Si les résultats doivent être diffusés sur papier, il faut aussi tenir compte du coût. Par ailleurs, les résultats des enquêtes de victimisation sont de plus en plus souvent diffusés sur support électronique. Cela est moins coûteux, mais cette façon de procéder peut limiter l'accès des clients et d'autres utilisateurs aux résultats, selon la disponibilité des services nécessaires.

106. Tous les éléments applicables des coûts mentionnés ci-dessus comprennent les frais d'exploitation de base qu'implique la réalisation d'une enquête. Il y a en outre des frais qui varient en fonction du nombre de personnes, de ménage ou d'entreprises faisant partie de l'échantillon. Il importe de tenir compte de ces coûts, qui sont calculés sur une base unitaire, pour déterminer si un échantillon suffisant est abordable dans les limites du budget disponible. Il faut aussi noter que le budget d'une enquête peut chevaucher plusieurs exercices financiers. C'est un facteur qu'il faut comprendre et prendre en compte d'avance.

107. Il peut y avoir d'autres frais calculés sur une base unitaire selon le sujet de l'enquête de victimisation. Par exemple, si l'enquête porte sur la violence familiale, il faut prendre des mesures supplémentaires pour garantir le caractère privé des entrevues et assurer la sécurité des enquêtés, ce qui peut nécessiter plusieurs rendez-vous. Les enquêtes portant sur les minorités peuvent nécessiter la traduction des documents utilisés sur le terrain ou le recrutement et la formation de personnel multilingue.

108. La figure 3 présente une répartition estimative du budget entre les étapes de développement, de dénombrement et de production de résultats. Les coûts précis dépendront du sujet, de la taille de l'échantillon, de la méthodologie, de la disponibilité de ressources, des conditions locales et de l'expérience de l'organisme responsable. Le mode d'entrevue peut influencer sur le budget global, mais les proportions des différents éléments restent plus ou moins les mêmes. La répartition présentée se base sur une enquête menée pour la première fois, qui nécessite donc d'importantes activités de développement. Si le projet est une répétition d'enquêtes précédentes, cette étape pourrait nécessiter beaucoup moins de dépenses par rapport aux autres activités. La majorité des fonds est consacrée aux aspects opérationnels de l'enquête (intervieweurs, matériel, traitement et autres éléments d'infrastructure) qui produisent les données. Il est recommandé de réserver une petite part des ressources à l'évaluation des processus et des résultats de l'enquête, surtout s'il est possible que celle-ci soit répétée à l'avenir. Cette étape ajoute un élément de responsabilisation et permet d'améliorer les processus et d'éviter les difficultés à l'avenir.

Si l'enquête est réalisée autrement que par des moyens internes (par exemple à contrat ou dans le cadre d'une entente avec un organisme extérieur), le financement nécessaire aux différentes étapes dépendra de l'expérience de l'organisme responsable de l'exécution de l'enquête, de la solidité de son infrastructure et de la compétence de ses intervieweurs, ainsi que d'autres enjeux commerciaux tels que la concurrence, l'offre et la demande.

109. Une fois qu'il a calculé le prix des différents éléments de l'enquête, le gestionnaire est bien placé pour déterminer s'il est possible d'atteindre les buts et objectifs avec les ressources prévues et pour envisager de négocier ou de faire d'autres démarches afin d'obtenir d'autres fonds. Si c'est impossible, il devra peut-être songer à réduire la portée de l'enquête, la taille ou la complexité de l'échantillon et l'importance des résultats ou encore à prolonger les délais prévus.

### Délai

110. L'échéancier de l'enquête constitue une importante contrainte qui influe considérablement sur le processus à suivre et les ressources nécessaires. Si l'enquête de victimisation envisagée n'a pas été menée auparavant, il importe d'établir combien de temps il faudra pour développer l'enquête jusqu'au point où il sera possible d'entreprendre le travail sur le terrain. S'il s'agit à la fois d'une nouvelle enquête et de nouveaux sujets, le temps de préparation pourrait être assez long compte tenu du travail supplémentaire à faire pour délimiter la portée du sujet et concevoir une enquête pouvant mesurer les variables jugées intéressantes. Par ailleurs, s'il s'agit d'une nouvelle version d'une enquête existante ou d'une enquête qui se poursuit, il sera peut-être possible de s'en tirer avec des délais plus courts, mais il pourrait être encore plus important de s'en tenir au calendrier ordinaire de collecte et de traitement des données et de production des résultats.

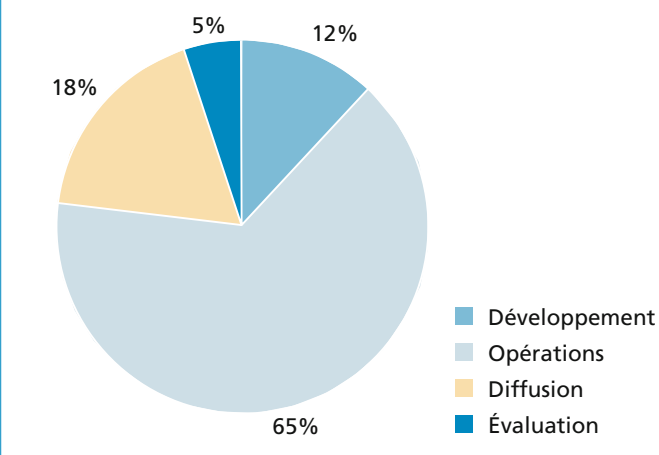
111. L'actualité des résultats est une mesure critique de succès dans la plupart des enquêtes de victimisation. C'est particulièrement le cas lorsque l'enquête a pour objet particulier de formuler ou d'évaluer des politiques. Encore une fois, les délais devraient être fixés principalement en fonction de l'information attendue de l'enquête et de l'utilisation qu'on pourrait faire des données. Par exemple, si les besoins d'information sont urgents, une enquête conçue pour produire une mesure hautement exacte des différentes données ne rimerait à rien s'il faut trois ans pour produire des résultats. Il convient, dans certains cas, de produire un plus petit ensemble de données ou des résultats moins détaillés dans des délais plus courts afin de répondre aux besoins des utilisateurs. Toutefois, si les besoins d'information sont constants et qu'il est important de prendre le temps nécessaire pour obtenir des données détaillées d'une grande qualité, un délai assez long peut être acceptable, les résultats demeurant utiles après un certain temps. La nécessité de trouver un juste équilibre entre les ressources nécessaires d'une part et la qualité et le degré de détail des résultats ainsi que l'actualité que doivent avoir les données afin d'être pertinentes et utiles pour les utilisateurs, de l'autre, est une contrainte dont les gestionnaires doivent être conscients quand ils définissent les paramètres du processus d'enquête.

112. L'importance de l'actualité des données joue un grand rôle lors de l'estimation du budget et des délais nécessaires. Dans certains cas, il est moins coûteux de prendre plus de temps pour exécuter le processus, mais, dans d'autres, on peut réaliser des économies en concentrant les activités dans un court laps de temps. Par exemple, il importe que les gestionnaires d'enquête déterminent s'il est moins coûteux d'échelonner la livraison des résultats. Il peut être nécessaire d'accepter une actualité moindre pour pouvoir réaliser les buts et objectifs de l'enquête.

### Autres considérations

113. Plusieurs autres contraintes pouvant influencer le processus devraient être examinées assez tôt au cours du développement de l'enquête. Les politiques de l'organisme de statistique ou d'autres agences participant à l'enquête peuvent imposer des restrictions sur la façon de procéder. Parmi les exemples de restrictions possibles, il y a lieu de noter les limites sur la durée des entrevues ou le genre de sujets pouvant être abordés dans chacune des méthodes envisagées. Ainsi, il faut déterminer s'il y a des sujets

Figure 3: Exemple de répartition du budget entre les différentes étapes de l'enquête



particulièrement délicats comme l'agression sexuelle ou la violence familiale, des restrictions sur les liens à établir entre enquêtes ou entre ensembles de données, les types de résultats acceptables, l'accès des utilisateurs aux données, etc. De plus, la structure organisationnelle de l'organisme de statistique et les dirigeants de l'enquête peuvent imposer des restrictions sur la prise de décisions ou d'autres aspects du processus d'enquête.

114. La protection de la vie privée et des renseignements personnels des enquêtés est absolument essentielle pour tout organisme de statistique. En effet, sans la confiance des enquêtés, l'organisme ne peut pas espérer être appuyé dans ses activités d'enquête, maintenir des taux de réponse élevés ou produire des données sur la base de déclarations honnêtes. Par conséquent, les mesures conçues pour protéger les renseignements et l'identité des enquêtés devraient avoir un poids considérable. À part les politiques particulières des organismes de statistique, les renseignements personnels font souvent l'objet de responsabilités éthiques et d'exigences juridiques (par exemple dans le cadre de lois protégeant la vie privée des gens).

115. Des restrictions peuvent également s'appliquer au choix des personnes qui peuvent ou doivent participer au développement de l'enquête et au processus opérationnel. Des ententes commerciales peuvent en outre limiter l'accès aux instruments d'enquête ou aux données brutes. Si c'est le cas, l'organisme de statistique doit soigneusement gérer son travail dans le cadre de telles ententes. S'il a des politiques et des lignes directrices strictes en matière de protection des renseignements personnels et des données, la participation de personnes ou d'organisations extérieures peut être limitée aux consultations, sans compter que des mesures supplémentaires de contrôle peuvent être nécessaires pour garantir le respect par les sous-traitants des mêmes exigences de protection des renseignements personnels.

116. Les considérations culturelles peuvent causer des difficultés susceptibles d'influer sur l'enquête. Par exemple, il peut être nécessaire, dans certains cas, d'obtenir l'autorisation d'une personne particulière avant d'interviewer des membres de sa famille ou de permettre la présence d'une tierce personne à une entrevue. Il pourrait également être inconvenant d'aborder certains sujets d'une certaine manière. C'est ainsi que les facteurs culturels peuvent influencer la méthodologie. On peut avoir à adapter les méthodes, le contenu et les questions aux besoins d'enquêtés de différents contextes culturels.

117. Il peut être nécessaire de tenir compte des difficultés logistiques si la définition de l'enquête comprend la collecte de données auprès de personnes vivant dans des régions isolées ou des régions dépourvues de certaines technologies. Ces considérations peuvent limiter la disponibilité de personnes qui s'inscriraient autrement dans la portée de l'enquête. De plus, on risque d'introduire un biais dans la base de sondage si ces questions ne sont pas adéquatement comprises et gérées. Ce problème peut aussi se poser dans des régions fortement développées et des agglomérations urbaines où la technologie évolue rapidement. Par exemple, les enquêtes fondées sur des entrevues téléphoniques peuvent devenir très difficiles parce que, pour beaucoup de gens, le téléphone mobile est maintenant le principal moyen de communication. Si une enquête se base sur des listes publiques de contacts ou sur la composition aléatoire de numéros de téléphone fixe, de nombreuses personnes qui ont adopté le téléphone mobile comme principal moyen de communication seront exclues. Comme ces déplacements dans l'utilisation de la technologie ne se produisent généralement pas d'une façon uniforme au sein d'une population, ce facteur peut créer une erreur systématique d'échantillonnage. Il faut donc envisager d'élaborer des stratégies pour surmonter ces difficultés, en recourant par exemple à un premier contact en personne et à des lettres d'introduction.

118. L'une des principales préoccupations des organismes de statistique est de minimiser le fardeau des enquêtés. Ils le font en général en réduisant dans la mesure du possible le temps nécessaire pour achever l'enquête et produire les données nécessaires en fonction des objectifs statistiques prévus. Les organismes se soucient particulièrement de cette question dans le cas des petits sous-groupes de population ou des collectivités fortement échantillonnées, où un certain nombre d'activités statistiques peuvent être en cours de façon permanente. Afin de maintenir la bonne volonté des enquêtés, il faut éviter autant que possible d'imposer un fardeau excessif aux personnes de l'échantillon.

119. Pour minimiser le fardeau des enquêtés, les organismes de statistique doivent éviter de procéder à des collectes de données plus souvent qu'il n'est nécessaire pour répondre aux besoins des utilisateurs. Il est utile d'expliquer aux enquêtés les motifs de la collecte. Certains organismes peuvent avoir à respecter des limites particulières sur le fardeau imposé aux enquêtés, à titre individuel ou collectif. Ces contraintes doivent être gérées en fonction des autres enquêtes et de l'enquête en cause. Afin de mesurer les effets sur les enquêtés et de suivre ainsi le fardeau qui leur est imposé, il est recommandé d'inclure

dans la collecte des données une question normalisée sur le temps pris, qui devrait être placée au verso du questionnaire dans le cas des instruments d'enquête sur papier ou sur support informatique. Si l'entrevue est faite au téléphone, il est recommandé que l'intervieweur note la durée de l'entretien. Ce renseignement est généralement demandé pour le paiement et d'autres fonctions de gestion, mais c'est aussi un important indicateur du fardeau des enquêtés.

120. En résumé, le gestionnaire d'enquête doit comprendre les ressources dont il dispose, déterminer les besoins prioritaires des utilisateurs et définir les principales caractéristiques qui permettront aux données de satisfaire l'objet prévu. Si cela est impossible en fonction de l'environnement et des ressources disponibles, il doit prendre contact avec le client pour modérer ses attentes, obtenir des fonds supplémentaires, préciser davantage les principaux objets de l'enquête ou choisir des méthodologies différentes.

## E. Populations cibles

121. La « population cible » comprend l'ensemble des unités statistiques à l'étude. Elle devrait être définie en fonction des buts et objectifs établis de l'enquête. Par exemple, la population cible pourrait s'étendre à l'ensemble des habitants ou à l'ensemble des entreprises actives d'un pays. Bien que le choix de la population cible soit strictement lié au problème considéré, la population qui sera réellement examinée peut être soumise à des contraintes du fait de facteurs différents parfois contradictoires, comme la base de sondage, les coûts, la disponibilité de ressources ainsi que l'accessibilité et les caractéristiques de la population. Sous réserve de ces contraintes, l'enquête devrait viser à couvrir un échantillon représentatif de la population cible. À part la population cible dans son ensemble, une enquête peut viser différentes sous-populations cibles. Une sous-population peut être définie par des caractéristiques telles que l'âge, le sexe, la nationalité ou l'ethnicité. Si on a besoin de renseignements comme les taux de prévalence de la victimisation dans des sous-populations particulières, en sus de la population cible dans son ensemble, il est important d'en tenir compte dans le plan de sondage (que nous examinons en détail à la section III G).

122. Dans une enquête de victimisation, la population cible se compose de l'ensemble des unités statistiques susceptibles d'être victimes des crimes à l'étude. Elle est en général définie par l'âge ou le sexe ainsi que par le lieu géographique. Par exemple :

- Tous les adultes (préciser la limite d'âge inférieure : 14 ans en Italie, 16 ans en Angleterre et au Pays de Galles, 18 ans dans quelques autres pays).
- Toutes les personnes âgées de 12 à 65 ans (dans le cas des enfants, il faut recourir à des enquêtés-substitués, notamment pour donner des renseignements sur le ménage).
- Toutes les femmes (préciser une limite d'âge inférieure, par exemple 16 ans en Italie, en Angleterre et au Pays de Galles; préciser aussi une limite d'âge supérieure, par exemple 70 ans en Italie).
- D'autres groupes, comme les minorités ethniques, les immigrants, les personnes handicapées, la communauté des gais et des lesbiennes et les gens vivant dans des conditions particulières.

123. Lors de la définition de la population cible, il faut penser à la méthode d'échantillonnage parce qu'il est probable que certains sous-groupes seront difficiles à échantillonner. Si nous prenons l'exemple d'une enquête portant sur les adultes de 18 ans et plus, il sera difficile d'inclure dans l'échantillon global les personnes vivant en établissement (maisons de santé, hôpitaux, prisons, etc.) et les sans-abri. Dans ces cas, il est d'usage d'exclure ces groupes de l'échantillon. Cela signifie que la population enquêtée peut ne pas correspondre parfaitement à la population cible, ce dont il faudra tenir compte en présentant les résultats. Dans l'exemple ci-dessus, il est possible que certains des sous-groupes absents (par exemple, les détenus et les sans-abri) connaissent des taux élevés de victimisation, de sorte que leur exclusion peut influencer les estimations globales. Ces sous-groupes particuliers peuvent faire l'objet d'enquêtes spécialement conçues, dont les conclusions s'ajouteraient à celle d'une enquête de victimisation plus générale.

124. Diverses règles ou coutumes juridiques et culturelles permettent d'exclure des sous-groupes particuliers de la population cible. Par exemple, comme il est difficile de joindre et d'interviewer des personnes d'un certain âge, il peut arriver qu'elles ne fassent pas partie de l'échantillon. Il arrive aussi que certaines sous-populations soient enquêtées indirectement en recourant à des substitués. Il s'agit de personnes qui peuvent répondre au nom des enquêtés. Même s'il est préférable d'avoir une entrevue par personne interposée plutôt que pas d'entrevue du tout, on peut s'interroger sur la mesure dans laquelle

les substituts connaissent vraiment la victimisation dont ils parlent. En fait, dans certains cas (membre de la famille ou soignants), les substituts peuvent être eux-mêmes responsables de la victimisation.

125. Pour certains types de victimisation, il faut parfois choisir des populations cibles très différentes. Par exemple, on peut avoir besoin, pour une étude sur la violence au travail, d'un échantillon de personnes exerçant des professions particulières ou encore, pour une étude sur la corruption, d'un échantillon de la population des travailleurs d'industries ou de secteurs donnés.

126. Si l'échantillon doit comprendre des jeunes (de moins de 16 ou 18 ans), il faut tenir compte d'un certain nombre d'autres facteurs dans la conception de l'enquête. Il est possible qu'on ait besoin de la permission des parents ou de l'école, et on devra garantir la confidentialité des réponses données par les jeunes enquêtés. De plus, il faudra peut-être adapter la formulation des questions, de même que le plan d'enquête, la façon de procéder et le mode d'interrogation. On choisit souvent des écoles pour mener des enquêtes sur les jeunes, ce qui exclut ceux qui n'y vont pas. Des considérations du même ordre interviennent dans les enquêtes visant d'autres sous-groupes, comme les personnes physiquement ou mentalement handicapées ou les personnes peu alphabétisées.

127. Il y a toute une gamme de facteurs à considérer lors du choix de la population cible. Premièrement, il faut préciser la nature du problème à étudier et les caractéristiques de la population. Un échantillon pris dans l'ensemble de la population conviendra-t-il, ou bien y a-t-il des groupes plus importants que d'autres? Par exemple, si la plupart des victimes sont des jeunes, serait-il plus efficace de viser uniquement ce groupe ou bien est-il plus important de broser un tableau général de la victimisation? Deuxièmement, il faut penser à l'accessibilité de la population. Un échantillon pris dans l'ensemble de la population est le plus facile à sélectionner. Par définition, les sous-groupes sont plus difficiles à échantillonner et à trouver, surtout si les membres d'un groupe sont uniformément répartis dans une certaine région. Une couverture définie selon l'âge impose des coûts supplémentaires parce que les personnes abordées ne seront pas toutes admissibles. La couverture définie par d'autres caractères, comme la race, est également plus coûteuse et moins susceptible d'aboutir à un échantillon parfaitement représentatif. Enfin, la disponibilité de ressources est une considération critique dans le choix de la population cible. Les ressources financières et humaines dont on peut disposer pour mener l'enquête influent sur les décisions relatives à la couverture, particulièrement en ce qui concerne l'accessibilité de certains groupes.

### ENCADRÉ 7: L'IMPORTANCE DE LA POPULATION CIBLE

La population cible doit être soigneusement choisie tant pour établir la base de sondage que pour interpréter les résultats. Par exemple, pour mesurer la victimisation dans une région géographique donnée, comme une ville, il faut faire la distinction entre ceux qui vivent dans la région et ceux qui n'y viennent que pour travailler ou se divertir. Ces populations de passage dans la ville risquent aussi d'être victimisées, mais ne seraient pas prises en compte dans une enquête ordinaire visant les ménages de la ville. Ce facteur a également des répercussions sur les comparaisons entre les résultats des enquêtes de victimisation et les statistiques de la police, puisque celles-ci comprennent probablement les incidents touchant des gens de passage.

## F. Base de sondage

128. La détermination de la population à observer est la base du choix de l'échantillon de l'enquête. La méthode de sélection de l'échantillon dépendra de l'existence ou de l'absence de listes ou de registres de la population, comme les listes de numéros de téléphone ou d'adresses. Nous examinons dans cette section le concept de la base de sondage ainsi que les questions à considérer et les moyens de constituer la base de façon à obtenir un échantillon représentatif.

129. La base de sondage de l'enquête est la liste complète de la population à partir de laquelle la population cible sera échantillonnée. Elle définit la technique et les méthodes d'échantillonnage des unités statistiques, dont la conception influence aussi les estimations et leur signification statistique.

130. Les bases de sondage peuvent comprendre ce qui suit :

- Les registres de la population, les listes d'électeurs, les registres des naissances et les registres médicaux peuvent servir de base de sondage pour les personnes.
- Les fichiers d'adresses postales et les listes d'électeurs peuvent servir de base de sondage pour les ménages.
- Les registres de permis de conduire peuvent servir de base de sondage pour les personnes en âge d'obtenir de tels permis.

- Les listes de numéros de téléphone peuvent servir de base de sondage pour les maisons ayant le téléphone.
- Une liste d'entreprises ou d'organisations figurant dans un annuaire commercial peut servir de base de sondage pour les entreprises.

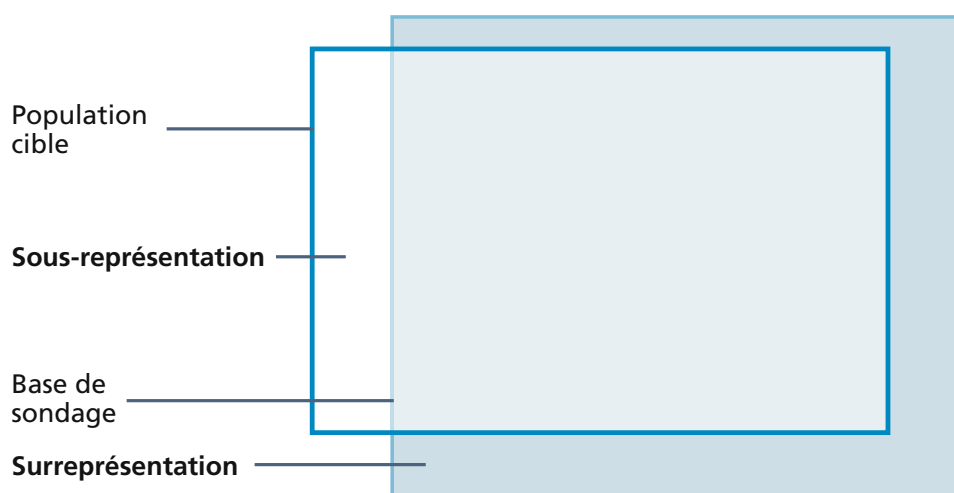
131. Il arrive très souvent que les bases de sondage ne représentent pas exactement la population cible parce qu'elles peuvent soit ne pas comprendre certains éléments (sous-représentation) soit comprendre des éléments étrangers à la population cible, c'est-à-dire des unités statistiques mal définies (sur-représentation). Ainsi, dans une enquête générale sur les ménages, il y a sous-représentation quand on exclut les gens vivant dans des résidences collectives (pour étudiants ou pour personnes âgées) ou, dans le cas d'une enquête téléphonique, les ménages qu'un téléphone mobile ou qui ne se sont pas inscrits sur la liste des numéros exclus des appels non sollicités. Il y a aussi surreprésentation quand on prend en compte des visiteurs étrangers dans une enquête de victimisation portant sur la population locale.

132. Pour éviter d'inclure dans l'échantillon des unités étrangères à la population cible, la première partie de l'entrevue comprend ordinairement quelques questions servant à vérifier l'admissibilité de la personne ou de l'unité contactée. Par exemple, selon la base de sondage, le représentant sur le terrain peut poser à l'enquêté des questions sur son sexe et son âge et lui demander s'il vit en permanence à cette adresse.

133. La figure 4 montre la relation entre la population cible, la population échantillonnée et la base de sondage. Elle illustre les problèmes connexes de la sous-représentation et de la surreprésentation – ainsi que les principales raisons correspondantes – liés au mode d'entrevue (au téléphone, en personne, par la poste, par courrier électronique ou par Internet).

134. Dans la figure 4, le rectangle au cadre noir représente la population cible. Le rectangle gris, comprenant tant la partie gris foncé que la partie gris clair, représente la base de sondage avec toutes les unités devant être échantillonnées. Seule la partie gris clair de la base de sondage est utile pour l'étude de la population cible, mais nous ne le savons pas d'avance parce qu'il n'est pas toujours facile de déceler les erreurs de la base de sondage. La partie gris foncé, qui n'est pas utile à l'étude de la population cible, constitue la surreprésentation. La partie blanche de la population cible montre la sous-représentation : c'est la partie de la population qui ne figure pas dans les listes et qui n'est donc pas échantillonnée.

**Figure 4: Relation entre la population cible, la population échantillonnée et la base de sondage**



### Questions à considérer

135. La couverture et le mode de collecte des données déterminent le genre de base de sondage dont on a besoin. Si la couverture est définie en fonction de l'ensemble de la population, alors les listes de personnes, d'adresses et de numéros de téléphone peuvent convenir. Si l'enquête porte sur les entreprises, on a plutôt besoin d'une forme ou d'une autre d'annuaire des entreprises. Les enquêtes par entrevue en personne nécessitent une liste de personnes avec leur adresse, une liste d'adresses dans laquelle les personnes ne sont pas identifiées ou encore une liste de numéros de téléphone permettant d'établir un contact initial. Les enquêtes postales nécessitent une liste d'adresses (pouvant ou non

identifier des personnes), tandis que les enquêtes téléphoniques font appel à une liste de numéros de téléphone ou à la composition aléatoire (voir plus loin).

136. Certains pays ont des registres de la population pouvant constituer une base de sondage utile à différentes fins parce que ces registres sont en général complets, sont régulièrement mis à jour, contiennent d'autres informations utiles ou peuvent être reliés à d'autres bases de données permettant d'avoir accès à des renseignements supplémentaires. De telles ressources réduisent le fardeau des enquêtes en donnant la possibilité de trouver des renseignements ailleurs.

137. Les fichiers d'adresses postales peuvent donner accès à d'importantes listes d'adresses, mais il est recommandé d'en vérifier la couverture. La liste comprend-elle toutes les adresses privées? Les adresses commerciales y figurent-elles? Est-il possible de déterminer si une adresse correspond à plusieurs ménages? Les listes d'électeurs peuvent fournir une liste d'adresses ou de personnes résidant à ces adresses, mais la couverture est limitée à ceux qui s'inscrivent pour voter. Dans certains pays (comme le Royaume-Uni), les gens peuvent demander à ce que leurs renseignements détaillés ne soient pas publiés. Les autorités de l'éducation disposent de listes complètes des enfants d'âge scolaire, mais ces listes peuvent faire l'objet de restrictions liées à la confidentialité et à l'accès dont il importe de tenir compte.

138. Les imperfections de la base de sondage, comme la sous-représentation (par exemple, liste d'adresses ne comprenant pas les habitations neuves) ou la surreprésentation (par exemple, liste de personnes comprenant des personnes décédées ou qui ont quitté le lieu en cause), peuvent fausser les résultats de l'enquête ou en réduire la fiabilité et augmenter les coûts de collecte de l'information. Il est donc important de s'assurer de ce qui suit :

- Quels renseignements y a-t-il dans la base de sondage sur les unités de l'échantillon? (Par exemple, nom, adresse, sexe, âge, date de naissance, région). Ce genre de renseignements est utile pour la stratification de l'échantillon (voir plus loin), la définition des sous-groupes, le traitement des données, l'imputation, l'estimation, le couplage des enregistrements, l'évaluation de la qualité et l'analyse.
- Quelle est la qualité de ces renseignements? À quels niveaux manque-t-il de données et que sait-on de l'exactitude des enregistrements?
- Dans quelle mesure les listes d'échantillonnage sont-elles complètes et exactes? Les listes créées à partir de sources administratives peuvent ne pas être aussi exactes que le souhaitent les chercheurs de l'enquête. Elles peuvent aussi comporter des omissions.
- À quelle fréquence la base de sondage est-elle mise à jour? Il faudrait utiliser la version la plus récente, en tenant compte de toutes les mises à niveau disponibles. Les pays qui utilisent les résultats des recensements comme principale source de données sur la population, par opposition à des registres de la population régulièrement mis à jour, ont des difficultés particulières lorsqu'ils cherchent à constituer une base de sondage à jour.
- De quelle façon la base de sondage sera-t-elle mise à jour à l'avenir?
- Comment sont traités les enregistrements en double? Il est probable que toutes les bases de sondage en contiennent. Il faut pouvoir les reconnaître pour assurer des probabilités égales de sélection. S'il n'existe pas de procédure normalisée pour reconnaître les enregistrements en double dans la base de sondage choisie, il faudra en tenir compte dans la conception de l'échantillon.
- De quel genre de liste s'agit-il? Est-il possible de l'utiliser? Beaucoup de listes existent maintenant sous forme électronique, mais peuvent alors imposer de recourir à des logiciels spéciaux. Si les listes ne sont pas informatisées, il faudra prévoir d'importantes ressources pour la sélection de l'échantillon, qui nécessitera considérablement plus de temps que dans le cas de listes électroniques. L'accès à certaines listes peut être limité à des groupes particuliers d'utilisateurs, ce qui peut nécessiter des négociations spéciales.

139. Il est possible, dans certaines conditions, d'utiliser plusieurs bases de sondage. Si plusieurs bases existent, que certaines d'entre elles sont incomplètes, mais peu coûteuses à utiliser, et que d'autres soient plus complètes mais extrêmement coûteuses, il faudrait songer à utiliser plus d'une base. Cela peut être particulièrement précieux pour remédier à des problèmes de sous-représentation. En pratique, un plan à multiples bases de sondage peut impliquer plus d'un mode d'entrevue. Par exemple, les gens qu'il est impossible de joindre au téléphone peuvent être interrogés en personne grâce à l'utilisation d'autres listes (comme les listes d'adresses, de naissances, de permis de conduire ou d'électeurs, dans le cas des enquêtes sur les ménages). Toutefois, la mise en commun des résultats produits par différentes méthodes et différents plans de sondage pour aboutir à des estimations globales nécessite de tenir compte de chaque erreur spécifique de mesure. Dans ce cas, le taux global d'erreur sera probablement plus élevé.



## ENCADRÉ 8: ÉTUDE DE CAS : ÉCHANTILLONNAGE POUR UNE ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE SUR TOUTE LA POPULATION

La plupart des pays ont des listes d'utilisateurs de téléphonie fixe, mais ces listes sont de moins en moins complètes, sur le plan de la couverture de la population, par suite de l'augmentation du nombre de ménages qui utilisent exclusivement la téléphonie mobile. D'après un Eurobaromètre spécial de 2008, *Sondage sur les communications électroniques auprès des ménages*, la proportion des ménages qui se servent uniquement de téléphones mobiles augmente rapidement en Europe. Le sondage en question portait sur l'utilisation de la téléphonie mobile et fixe dans les 27 pays membres de l'Union européenne (plus la Croatie et la Turquie) en novembre et décembre 2007 et comparait les résultats à ceux d'une étude précédente réalisée en novembre-décembre 2006 ([http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/ebs/ebs\\_293\\_sum\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_293_sum_fr.pdf), p. 13). Le sondage a révélé que près d'un quart des ménages des 27 pays membres ont uniquement accès au téléphone mobile et que beaucoup des pays d'Europe centrale et de l'Est ont des taux assez élevés de ménages n'utilisant que la téléphonie mobile. Dans les deux cas, le nombre de ces ménages continue à croître. La République tchèque a le taux le plus élevé (64 p. 100) de ménages n'ayant que des téléphones mobiles. Parmi les pays de l'ancienne UE, c'est la Finlande qui a le taux le plus élevé, à 61 p. 100. En Italie, ce taux est passé de 3,3 p. 100 en 1998 à 17,1 p. 100 en 2005. De plus, de nombreux ménages n'ayant accès qu'à la téléphonie fixe ne sont pas inscrits dans l'annuaire, et certains pays (comme le Royaume-Uni, l'Italie et la Finlande) ont un service auquel les gens peuvent s'adresser pour être exclus des listes d'appel des entreprises (quoique des chercheurs du domaine social puissent négocier l'accès à ces numéros dans certaines circonstances). La couverture peut également varier en fonction de la région et de certaines caractéristiques sociales et démographiques. Certains ménages ont plus d'un numéro de téléphone inscrit, ce qui fait qu'ils sont surreprésentés, ayant plus de chances que les autres de faire partie de l'échantillon. En cas de répétition, on peut envisager des substitutions.

Le fait que les ménages n'ayant accès qu'à un téléphone mobile soient exclus de la base de sondage constitue un problème particulier dans les enquêtes de victimisation puisque ces ménages tendent à être relativement jeunes, et que les jeunes sont plus susceptibles que les autres d'être victimes de la criminalité. La composition aléatoire permet de surmonter le problème des numéros non inscrits. Elle peut également servir à inclure les téléphones mobiles, mais cela n'est souvent pas fait à cause des coûts plus élevés, du fait que certaines compagnies de téléphone refusent de communiquer des renseignements sur les numéros utilisés (ces numéros permettraient de limiter le nombre d'appels infructueux) et de l'impossibilité de stratifier l'échantillon à cause du manque d'information sur le propriétaire du numéro de téléphone mobile (surtout dans les pays ayant un grand nombre d'abonnements prépayés non inscrits). Il est également difficile, dans le cadre de la composition aléatoire, de déterminer les taux de non-réponse car il est impossible de faire un calcul exact de l'admissibilité lorsque personne ne répond à un appel. Il y a une difficulté supplémentaire dans un certain nombre de pays (comme le Canada et les États-Unis) qui ne permettent pas de mener des entrevues par téléphone mobile. Aux États-Unis, les entrevues sont menées par le Census Bureau (organisme chargé de faire les entrevues de l'Enquête nationale sur la victimisation), qui refuse d'interroger des gens sur téléphone mobile pour plusieurs raisons. D'abord, il ne veut pas imposer à l'enquêté de payer les frais d'utilisation du téléphone mobile. Ensuite, comme ces appels empruntent des voies de communication radio « publiques », il est difficile de garantir la confidentialité de l'entretien.

Là où on peut reconnaître les numéros de téléphone mobile aux fins de l'échantillonnage, il ne faut pas perdre de vue que les gens changent d'adresse tout en conservant le même numéro de téléphone mobile. Cela crée des difficultés dans le cas des enquêtes portant sur une ville ou une région particulière qui tentent de situer les conclusions dans un contexte géographique donné. Même si les compagnies de téléphonie mobile gardent les adresses à des fins de facturation – adresses dont les chercheurs pourront peut-être se servir à l'avenir –, la possibilité de localiser les abonnés est actuellement limitée dans les pays européens pour deux raisons. Premièrement, la majorité de ces pays ont surtout des abonnements prépayés de téléphonie mobile pour lesquels les abonnés ne sont pas toujours tenus de donner leur adresse. Deuxièmement, les lois actuelles de protection des données ne permettent qu'à la police et aux services de renseignement de localiser les utilisateurs de téléphones prépayés. Enfin, certaines personnes peuvent avoir plusieurs numéros différents de téléphonie mobile qu'ils n'utilisent pas tous tandis que d'autres utilisent couramment plus d'un téléphone mobile.

Dans les enquêtes téléphoniques fondées sur des listes de numéros de téléphone, les chercheurs ne disposent que de peu de renseignements sur les unités de l'échantillon. Dans le cas des enquêtes sur les ménages, les fichiers d'adresses ne contiennent ordinairement qu'un nom auquel correspond une adresse parfois périmée ou inexacte. La principale différence avec la composition aléatoire est que la probabilité d'inclure un ménage dans un échantillon est plus élevée quand on utilise une liste. Dans les deux cas, les caractéristiques démographiques des personnes du ménage peuvent être recueillies au cours de l'entrevue. En général, cela se produit au début de l'entretien, au stade de la vérification de l'admissibilité de l'enquêté.

Beaucoup de pays se contentent d'utiliser des enquêtes téléphoniques. C'est en fait la méthode adoptée dans l'Enquête internationale sur les victimes de la criminalité. Toutefois, certains ont eu des difficultés à constituer un échantillon représentatif en utilisant des enquêtes téléphoniques, comme en témoigne l'enquête téléphonique pilote sur la victimisation réalisée en Écosse, qui est décrite en détail dans **Steven Hope**, *Scottish Crime and Victimization Survey: Calibration Exercise: A Comparison of Survey Methodologies* (Research report for The Scottish Executive by MORI Scotland, 2005).

*Erreur de couverture*

140. L'erreur de couverture est la mesure dans laquelle la base de sondage n'est pas représentative de la population cible. Diverses lignes directrices sont utiles pour déterminer l'erreur de couverture et y remédier. Premièrement, il faudrait vérifier la pertinence et la qualité des bases de sondage possibles au stade de la planification de l'enquête. Deuxièmement, la population cible devrait être définie d'une façon aussi précise que possible pour permettre la sélection de la meilleure base de sondage et des meilleures procédures d'échantillonnage (cela est particulièrement important dans les enquêtes concernant les groupes minoritaires). Troisièmement, dans le cas des bases de sondage aréolaires, on peut procéder à des vérifications cartographiques pour s'assurer que les zones géographiques utilisées dans le plan de sondage sont clairement définies et ne se chevauchent pas.

141. Quatrièmement, il faut déterminer dans quelle mesure la couverture assurée par la base de sondage s'écarte de la population cible en examinant la façon dont la base a été créée et les omissions possibles. Cinquièmement, il faut vérifier si des segments de la population n'ont pas été systématiquement exclus de la base de sondage, trouver des moyens de les inclure si possible et étudier les effets possibles de leur exclusion. Préciser les données ou recourir à des données supplémentaires provenant d'autres sources pour compenser l'erreur de couverture de la base de sondage. Sixièmement, il faut déterminer les chevauchements si on utilise de multiples bases de sondage. Enfin, il faut procéder aux entrevues le plus tôt possible après la sélection de l'échantillon afin de réduire les effets des changements de la base de sondage.

*Autres lignes directrices générales sur les bases de sondage*

142. À part ce qui précède, diverses stratégies sont recommandées en ce qui concerne les bases de sondage. Premièrement, conserver et stocker l'information relative à l'échantillonnage, à la rotation et à la collecte des données pour qu'il soit possible de coordonner des enquêtes successives et de mieux gérer les relations avec les enquêtés et le fardeau de réponse. Deuxièmement, contrôler la qualité de la base de sondage en évaluant périodiquement la couverture et la qualité de l'information sur les caractéristiques des unités. Troisièmement, intégrer le plus tôt possible les mises à jour de la base de sondage. Enfin, inclure des descriptions de la population cible et de la population enquêtée, les différences entre les deux ainsi que la description de la base de sondage et de son erreur de couverture dans la documentation de l'enquête.

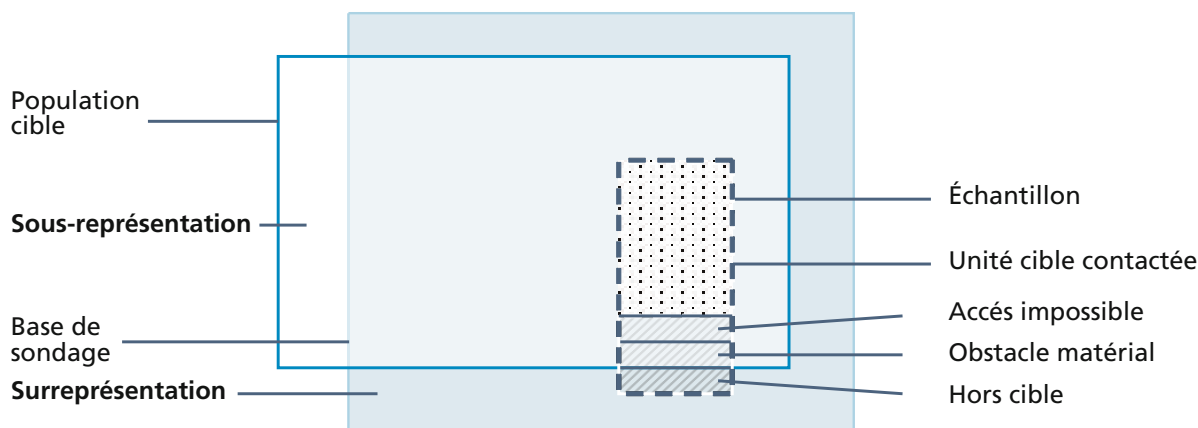
**G. Plan de sondage**

143. La conception des échantillons d'enquête comporte de nombreux aspects complexes. Nous décrivons ici les différents genres d'échantillons et abordons la théorie de l'échantillonnage et les concepts de base liés au plan de sondage. Nous présentons aussi dans cette section un résumé des lignes directrices relatives à la conception des échantillons d'enquête. Comme nous ne pouvons donner ici qu'un bref aperçu du sujet, une liste de références beaucoup plus complètes figure à la fin du chapitre.

144. Le plan de sondage est la méthode utilisée pour sélectionner l'échantillon dans la population cible. L'établissement du plan de sondage est la troisième étape du processus de sélection de l'échantillon, après la détermination de la population cible et le choix de la base de sondage bien qu'en réalité, le responsable de l'enquête doit avoir un plan de sondage en tête lorsqu'il choisit sa base de sondage. Il y a différents moyens de choisir des échantillons statistiquement valables. Par exemple, sur les 58 enquêtes de victimisation figurant dans l'inventaire ONUDC-CEE de 2005, 11 (19 p. 100) utilisaient un échantillon aléatoire, tandis que 42 (72 p. 100) recouraient à un échantillon stratifié à plusieurs degrés d'un genre ou d'un autre.

145. Nous présentons dans cette section un aperçu des concepts du plan de sondage. La section porte sur l'échantillon initial choisi pour représenter la population, qu'il ne faut pas confondre avec l'échantillon final, c'est-à-dire les enquêtés avec qui on a réellement pris contact et qui ont été dénombrés aux fins de l'enquête. La figure 5 pousse un peu plus loin l'exemple de plan de sondage présenté au paragraphe 137. Le rectangle au cadre tireté représente l'échantillon initial tandis que la zone pointillée du rectangle représente l'échantillon final. Sont exclus de ce dernier (zone hachurée) les personnes de l'échantillon qu'il a été impossible de contacter pour diverses raisons, par exemple parce qu'ils n'étaient jamais chez eux (accès impossible) ou qu'il a manqué de temps pendant la période de dénombrement (obstacles matériels), ainsi que les personnes de l'échantillon qui ont été contactées, mais non interrogées, soit parce qu'elles ont refusé de participer soit pour une autre raison. Sont également exclus les cas qui peuvent avoir été contactés et même interrogés, mais qui, pour une raison ou une autre, ne faisaient pas partie de la population cible (par exemple trop âgés, etc.).

Figure 5: Composantes de l'échantillon



146. Les chercheurs devraient consulter des études plus exhaustives du plan de sondage pour élaborer une enquête de victimisation, afin de s'assurer que l'échantillon choisi sera statistiquement représentatif de la population cible. Il y a lieu de noter qu'une enquête peut comprendre plus d'un type de plan de sondage, par exemple un échantillon stratifié d'adresses et un échantillon aléatoire de numéros de téléphone. Dans ce cas, il faut trouver un moyen d'éviter de choisir les mêmes enquêtés afin de tenir compte de la possibilité que certaines unités échantillonnées soient présentes dans les deux plans de sondage.

147. Il existe deux grands types de plans de sondage, qui produisent soit des échantillons aléatoires ou probabilistes soit des échantillons non probabilistes. Les premiers, qui sont choisis au hasard et se fondent sur la théorie des probabilités, permettent d'estimer les données d'une population à un niveau de confiance connu. L'échantillonnage non probabiliste fournit des données qui ne sont pas nécessairement représentatives de l'ensemble d'une population. Dans le cas des échantillons aléatoires, il est possible d'évaluer la validité et la signification des estimations en se basant sur des outils probabilistes. Dans le cas des échantillons non probabilistes, cela n'est pas possible, même si certaines évaluations des résultats sont faites. En théorie, un échantillon non probabiliste peut être représentatif de la population, mais il est très difficile de l'évaluer. Lorsque le but de l'enquête est de fournir des estimations représentatives dans un territoire donné, il faut choisir un échantillon aléatoire.

### *Échantillons aléatoires*

148. Un échantillon aléatoire est un échantillon fondé sur un plan de sondage dans lequel chaque élément de la population a une probabilité positive connue d'être inclus dans l'échantillon. Pour utiliser un échantillonnage aléatoire, on a besoin d'une liste ou d'une base de sondage.

149. L'utilisation d'un échantillon aléatoire vise à recueillir auprès des unités échantillonnées des données utiles permettant d'obtenir par inférence des renseignements sur la population enquêtée. L'échantillonnage aléatoire implique une sélection probabiliste des unités dans la base de sondage de façon que toutes les unités de la population aient une probabilité positive connue d'être incluses. La taille de l'échantillon est fonction de la précision souhaitée et du budget disponible pour l'observation des unités sélectionnées. La distribution probabiliste qui régit la sélection de l'échantillon, de même que les degrés et les unités de l'échantillonnage, la stratification, etc. portent collectivement le nom de plan de sondage. Une combinaison de plan de sondage et de méthodes d'estimation (voir section sur l'estimation) est choisie de façon à atteindre la plus grande précision possible pour un budget donné ou encore pour obtenir une précision donnée au coût le plus bas possible. Aux renseignements recueillis sur les unités échantillonnées peuvent s'ajouter, s'il y a lieu, des renseignements secondaires provenant de sources autres que l'enquête elle-même (comme des dossiers administratifs ou des projections de données de recensement) afin d'augmenter la précision des estimations. Le choix du plan de sondage devrait tenir compte de la disponibilité de tels renseignements secondaires. Ces notions sont examinées en détail dans Särndal, Swensson et Wretman (1992) et dans Tillé (2001).

150. Il existe de nombreuses formes d'échantillons aléatoires, dont certaines conviennent aux enquêtes de victimisation, notamment l'échantillon aléatoire simple, l'échantillon aléatoire systématique, l'échantillon en grappes, l'échantillon stratifié et l'échantillon à plusieurs degrés.

*Échantillon aléatoire simple*

151. L'échantillon aléatoire simple correspond au plan de sondage le plus élémentaire. Il permet d'obtenir des estimations sans biais des paramètres de la population. Toutefois, lorsque la liste de la population à partir de laquelle l'échantillon est tiré est importante, l'échantillonnage aléatoire simple peut ne pas être pratique. Dans ce cas, un mode d'échantillonnage plus systématique devrait être envisagé.

152. Un échantillon aléatoire simple est un échantillon pris dans une population au sein de laquelle chaque élément a la même probabilité de sélection. Cette probabilité est exprimée par  $n/N$ , ratio de la taille de l'échantillon  $n$  à la taille de la population  $N$ . Les échantillons aléatoires sont souvent produits à l'aide d'une table de nombres aléatoires. Des nombres aléatoires allant de 1 à  $N$  sont attribués à la liste de la population, après quoi les nombres sélectionnés sont choisis dans la liste.

$$f = \frac{n}{N} = \frac{\text{nombre d'unités dans l'échantillon}}{\text{nombre d'unités dans la population}}$$

153. L'échantillonnage aléatoire simple produit des estimations sans biais des moyennes, des proportions et des totaux correspondants de la population. Quelque 20 p. 100 des enquêtes figurant dans l'inventaire ONUDC-CEE de 2005 ont été menées à l'aide d'échantillons aléatoires simples.

154. Les échantillons aléatoires simples sont généralement des échantillons exhaustifs, ce qui veut dire qu'aucune personne ou unité statistique n'est choisie plus d'une fois pour faire partie de l'échantillon. Une fois qu'une unité a été choisie pour l'échantillon, l'unité suivante est choisie parmi les unités qui restent dans la population. La sélection exhaustive produit un échantillon efficace. Par exemple, la moyenne de l'échantillon, dans le cas d'un échantillon aléatoire simple, est une estimation sans biais de la moyenne de la population, mais les variances correspondantes des estimations obtenues d'un échantillon exhaustif sont inférieures aux variances des estimations équivalentes obtenues à partir d'un échantillon non exhaustif. La variance d'une estimation est en relation inverse avec sa capacité d'information, une variance élevée correspondant à une capacité d'information moindre. La variance supérieure d'un échantillon aléatoire non exhaustif est associée au fait qu'une unité donnée peut être échantillonnée plus d'une fois, produisant toujours la même information et rien de plus. Par conséquent, on obtient une meilleure information en évitant la sélection des mêmes unités, ce qui donne des estimations à variance moindre.

155. D'après la théorie des probabilités, la probabilité de sélection d'une unité donnée est constante dans le cas d'un échantillon non exhaustif, mais varie avec la sélection de chaque unité dans le cas d'un échantillon exhaustif, la probabilité de sélection augmentant à mesure que la population restante diminue. Dans le cas d'une population infinie (ou considérée comme telle parce qu'elle est très grande), les deux modes d'échantillonnage sont équivalents.

*Échantillon aléatoire systématique*

156. L'échantillonnage systématique permet d'obtenir un échantillon aléatoire qui est souvent plus commode et plus facile à réaliser qu'un échantillonnage aléatoire simple. Cette méthode est utile lorsqu'on dispose d'une liste d'éléments, que l'échantillon est grand ou que les listes des unités d'échantillonnage sont déjà subdivisées en sous-groupes ou en catégories. Par rapport à l'échantillonnage aléatoire simple, l'échantillonnage systématique est plus facile, permet d'épargner du temps et de l'argent et donne quand même des estimations exactes.

157. Il y a de nombreux moyens de créer un échantillon systématique. En voici un exemple : si la population compte  $N$  unités et que l'échantillon souhaité doit comporter  $n$  unités, les unités de la population sont numérotées de 1 à  $N$ . L'intervalle d'échantillonnage, mesuré par le rapport  $N/n$ , est désigné  $K$ . On choisit alors au hasard un point de départ  $k$  à l'intérieur du premier intervalle d'échantillonnage. On sélectionne ensuite l'échantillon en commençant par l'unité  $k$  et en choisissant successivement la  $K$ e unité suivante. Il est très important de veiller à ne pas introduire de biais en utilisant par exemple un intervalle d'échantillonnage lié d'une façon ou d'une autre à des caractéristiques des unités qui ont-elles-mêmes un rapport avec le problème à l'étude. L'échantillonnage systématique est presque identique à l'échantillonnage aléatoire simple si la liste de la population est randomisée.

158. Dans le cas des enquêtes à grande échelle, comme les enquêtes nationales de victimisation, l'échantillonnage aléatoire simple pourrait ne pas être faisable. Il peut être plus coûteux que les autres méthodes d'échantillonnage, surtout si les unités sont dispersées ou difficiles à localiser par suite de migrations, de mariages, etc. De plus, cette forme d'échantillonnage pourrait ne pas être envisageable

à cause de l'absence de listes complètes de la base de sondage. Dans le cas des enquêtes téléphoniques, la dispersion géographique n'est souvent pas aussi importante.

159. Nous examinons ci-dessous d'autres formes d'échantillonnage aléatoire, dont l'échantillon en grappes, l'échantillon stratifié et l'échantillon à plusieurs degrés, dont la réalisation peut être moins coûteuse.

#### *Échantillon en grappes*

160. S'il est difficile d'établir une liste complète des éléments de la population cible ou que la population soit géographiquement dispersée, on peut regrouper les éléments en sous-populations appelées grappes et procéder à l'échantillonnage à l'intérieur des grappes. En l'absence d'une liste complète des éléments de la population, les grappes peuvent constituer un moyen efficace de tirer un échantillon. Cette méthode a l'inconvénient de réduire l'exactitude des résultats parce que chaque grappe comporte une erreur d'échantillonnage. En général, l'erreur totale augmente avec le nombre des grappes.

161. Les grappes sont ordinairement définies par des limites géographiques, qui peuvent également comprendre des catégories sociales particulières. La principale hypothèse, dans l'échantillonnage en grappes, est qu'il existe des ressemblances entre les grappes, mais que chacune est hétérogène. Dans ce plan de sondage, les grappes sont échantillonnées et il est également possible d'échantillonner les éléments de chaque grappe. Dans l'échantillonnage simple en grappes à un degré, les éléments sont regroupés en grappes, qui sont alors choisies par échantillonnage aléatoire simple. Toutes les unités de chaque grappe sélectionnée font partie de l'échantillon.

162. Si les unités composant les grappes tendent à être similaires, il peut être préférable d'inclure dans l'échantillon davantage de grappes et d'effectuer moins de mesures à l'intérieur de chacune. On obtient un échantillon en grappes simple à deux degrés en sélectionnant les grappes dans une première étape par échantillonnage aléatoire simple, puis en sélectionnant les unités dans chaque grappe également par échantillonnage aléatoire simple. Le taux de sondage est le même dans chaque grappe. Il y a des méthodes plus complexes d'échantillonnage en grappes faisant appel à plusieurs degrés et à diverses méthodes de stratification. L'échantillonnage en grappes peut être efficace et moins coûteux, mais peut entraîner des erreurs-types plus élevées. Tandis qu'un échantillon aléatoire simple est sujet à une seule erreur d'échantillonnage, un échantillon en grappes à deux degrés est sujet à deux erreurs d'échantillonnage.

163. Lorsque des limites géographiques impliquent des caractéristiques différentes dans les populations en cause, il faut s'assurer que l'échantillon prélevé dans chaque région est représentatif. Dans ce cas, des entrevues téléphoniques peuvent constituer une solution raisonnable parce qu'elles permettent d'atteindre et de couvrir toutes les régions visées à un coût moindre.

#### *Échantillon aléatoire stratifié*

164. L'échantillonnage aléatoire stratifié allie la simplicité de l'échantillonnage aléatoire simple à une précision accrue. La réduction de l'erreur d'échantillonnage découle du fait que les échantillons sont tirés de sous-ensembles de la population ayant des caractéristiques homogènes. Un échantillon aléatoire stratifié découle d'un plan de sondage dans lequel la population est d'abord répartie entre des groupes exhaustifs mutuellement exclusifs appelés strates, après quoi un échantillon aléatoire simple est prélevé dans chaque strate.

165. Les strates sont choisies en fonction de l'objectif de l'enquête, des caractéristiques de distribution de la variable à laquelle on s'intéresse et de la précision souhaitée des estimations. La plupart des enquêtes servent à produire des estimations pour différents domaines d'intérêt (par exemple provinces, comtés, etc.). Si possible, cela devrait être pris en compte grâce à une stratification adéquate (par exemple par province, comté, etc.). Autrement, il sera nécessaire d'envisager des méthodes spéciales au stade de l'estimation afin de produire des résultats pour ces domaines (voir section sur l'estimation). Pour assurer l'efficacité statistique, les strates doivent être créées de façon que chacune contienne des unités aussi homogènes que possible par rapport à l'information recherchée dans le cadre de l'enquête. Dans le cas des enquêtes longitudinales, les variables de stratification devraient correspondre à des caractéristiques qui restent stables dans le temps.

166. Dans le cas des populations fortement asymétriques, on peut inclure certaines strates dans l'échantillon avec certitude. Par exemple, aux États-Unis, il y a de grands comtés et de grandes villes qui constituent des strates de l'Enquête nationale américaine sur la victimisation et qui sont échantillonnés avec certitude. Les grandes régions sélectionnées avec certitude représentent ordinairement une impor-

tante partie des estimations des totaux de la population. Cela peut également être le cas dans des enquêtes sur les crimes contre les entreprises. Surtout dans de petits pays, de très grandes entreprises peuvent être choisies avec certitude parce que le fait de les exclure rendrait les résultats non représentatifs.

167. En faisant une stratification fondée sur des sous-domaines d'intérêt particulier, on peut obtenir la précision souhaitée dans ces domaines. Pour estimer des variables telles que la moyenne ou la proportion de la population, les résultats des strates doivent être combinés. Parmi les enquêtes de l'inventaire ONUDC-CEE de 2005 qui avaient des échantillons stratifiés, les critères de stratification les plus couramment utilisés sont la région géographique, le degré d'urbanisation ainsi que l'âge et le sexe des enquêtés.

168. Il arrive que l'information nécessaire pour stratifier la population ne figure pas dans la base de sondage. Dans ce cas, on peut recourir à un plan de sondage en deux temps dans lequel un grand échantillon est sélectionné dans un premier temps afin d'obtenir les renseignements de stratification nécessaires. Le premier échantillon est alors stratifié et, dans un deuxième temps, un sous-échantillon est sélectionné dans chaque strate. La mise en œuvre de cette stratégie doit tenir compte du coût de l'échantillonnage et de la disponibilité de l'information nécessaire à chaque étape ainsi que du gain de précision obtenu en stratifiant le premier échantillon.

#### *Échantillon à plusieurs degrés*

169. Dans l'échantillonnage à plusieurs degrés, on sélectionne un échantillon à l'intérieur duquel on sélectionne un sous-échantillon au cours d'étapes successives. Cette technique est utile pour réduire les coûts et assurer une plus grande représentativité de l'échantillon. La première étape consiste à sélectionner des grappes (appelées unités primaires d'échantillonnage ou UPE). Une liste de ces UPE est compilée et peut-être stratifiée. Ensuite, un échantillon de ces unités est sélectionné. Une liste des unités sélectionnées est compilée et peut-être stratifiée. La liste des unités secondaires d'échantillonnage est alors échantillonnée, et ainsi de suite. Cette technique d'échantillonnage est souvent utilisée lorsque la liste des éléments de la population est incomplète, parce qu'elle permet de réduire la taille de la liste grâce au choix de sous-échantillons.

170. L'échantillonnage à plusieurs degrés est utile, particulièrement dans le cas des bases de sondage aréolaires, lorsqu'il est difficile, trop coûteux ou malcommode de sélectionner directement l'échantillon de l'enquête. Dans les grandes régions, par exemple, il pourrait être prohibitif de mener des entrevues en personne en utilisant un échantillon aléatoire à cause des distances à parcourir pour se rendre chez les enquêtés choisis. L'échantillonnage à plusieurs degrés permet de regrouper les enquêtés afin de réduire les coûts de dénombrement. Des contraintes budgétaires ou d'une autre nature peuvent nécessiter d'adopter plus de deux degrés. Pour établir un plan de sondage, il faut déterminer combien de degrés d'échantillonnage sont nécessaires et quelles unités conviennent à chaque degré. Pour chaque genre possible d'unité, des décisions doivent être prises en ce qui a trait à la disponibilité d'une base de sondage adéquate ou à l'opportunité de créer une telle base pour l'enquête, à la facilité de prendre contact avec les enquêtés et de recueillir les données ou d'effectuer les mesures nécessaires, à la qualité des données fournies par l'unité en cause et au coût de la collecte.

171. Près des deux tiers des enquêtes figurant dans l'inventaire ONUDC-CEE de 2005 ont été menées à l'aide d'un échantillon stratifié à plusieurs degrés. D'après une étude des Nations Unies datant de 2005, ce type d'échantillon était également le plus courant dans des enquêtes portant sur toute une gamme de sujets réalisées dans des pays en développement ou en transition.

172. L'enquête italienne sur les victimes de la criminalité, qui est menée par téléphone, utilise ce type d'échantillon. L'enquête a un plan de sondage stratifié à deux degrés. Premièrement, grâce à l'utilisation du mode téléphonique, l'échantillon peut être dispersé sans augmentation des coûts et il est plus facile et plus efficace de contrôler le dénombrement. Des grappes d'unités sont déterminées en fonction de caractères démographiques, mais en tenant compte aussi de définitions urbaines et métropolitaines particulières. Les grappes sont stratifiées, c'est-à-dire classées d'après des caractéristiques jugées pertinentes dans le cadre du phénomène de victimisation, puis ordonnées en fonction de caractéristiques territoriales.

173. Au premier degré de chaque strate définie, on choisit au hasard un échantillon de ménages selon un plan de sondage aléatoire systématique, les numéros de téléphone constituant les unités à sélectionner dans l'annuaire téléphonique. Différents degrés d'échantillonnage sont sélectionnés au hasard dans chaque strate. À ce stade, il y a suréchantillonnage des numéros de téléphone pour qu'il soit possible de

remplacer les numéros qui n'appartiennent pas à la population cible jusqu'à la sélection d'un ménage admissible. Les unités dont le numéro est proche de celui des unités sélectionnées sont gardées en réserve. On dispose ainsi, en cas de substitution, d'unités de remplacement aussi proches que possible du premier choix. Enfin, une personne choisie au hasard est interrogée dans le ménage admissible.

174. La sélection aléatoire se base sur une matrice de sélection comprenant  $l$  numéros aléatoires ainsi définis :  $l$  est la taille maximale du ménage; chaque enregistrement de la matrice de sélection représente un ménage; chaque élément de la matrice de sélection a  $l$  chiffres. Le premier chiffre désigne les ménages de deux personnes, le deuxième les ménages de trois personnes et le  $l^{\text{e}}$  les ménages ayant  $l+1$  personnes. Au premier chiffre, un entier aléatoire compris entre 1 et 2 est inséré. Au deuxième chiffre, on insère un entier aléatoire compris entre 1 et 3 et ainsi de suite, de sorte qu'au  $l^{\text{e}}$  chiffre, on insérera un entier aléatoire compris entre 1 et  $l+1$ . Lors d'un appel à un ménage, on demande à la personne qui répond combien de personnes compte le ménage ainsi que les principaux caractères démographiques de chaque personne, qui sont notés dans l'ordre donné par la personne, en commençant par la personne elle-même. On constitue ainsi un tableau des personnes admissibles du ménage. Ensuite, la personne qui correspond à l'entier aléatoire du chiffre de la matrice de sélection correspondant à la taille du ménage est interrogé. Il est également possible de choisir la personne à interroger à l'aide de la méthode dite du *premier anniversaire*, c'est-à-dire la personne du ménage dont l'anniversaire suit directement la date de l'entrevue.

#### Marche aléatoire

175. La marche aléatoire est un exemple de technique d'échantillonnage pouvant servir quand on ne dispose pas de listes des unités de l'échantillon, soit parce qu'elles ne sont pas fiables soit parce qu'elles n'existent pas du tout. Dans cette technique, l'intervieweur se conforme à des instructions précises : par exemple, tourner à gauche à la  $h^{\text{e}}$  rue et choisir la  $j^{\text{e}}$  maison à droite. Lorsque cette méthode est adoptée, des procédures doivent être créées d'avance sur la façon de parcourir le secteur en cause de façon à éviter le biais, par exemple en éliminant les petites rues secondaires et les ruelles.

#### Échantillons non probabilistes

176. L'échantillonnage non probabiliste ne peut pas produire des estimations représentatives de la population à mesurer. On s'en sert surtout quand il est difficile ou impossible de créer un échantillon aléatoire pour la population considérée. Par exemple, lorsqu'on étudie la victimisation d'un groupe très particulier ou très dispersé, comme les sans-abri ou les prostituées, il est recommandé de recourir à un échantillon non probabiliste. Ces échantillons se répartissent entre deux grandes catégories : l'échantillon au jugé et l'échantillon à l'aveuglette ou de commodité.

#### Échantillon au jugé

177. Un échantillon au jugé est constitué dans un but particulier. Autrement dit, la recherche nécessite d'échantillonner un groupe prédéfini, comme, par exemple, les femmes blanches non hispaniques âgées de 16 à 24 ans. Il y a différents types d'échantillons au jugé. Le plus couramment utilisé est l'échantillon en boule de neige. L'échantillonnage en boule de neige commence par la recherche d'une personne satisfaisant aux critères de participation à l'étude. Cette personne est interrogée et invitée à désigner d'autres personnes qui satisfont également aux critères. On prend alors contact avec ces autres personnes, on s'efforce de les interroger, et ainsi de suite. La taille de l'échantillon augmente par effet boule de neige. L'échantillonnage en réseau fait également partie de cette série : les personnes avec lesquelles on prend contact sont invitées à dresser une liste d'autres personnes qu'elles connaissent et qu'il serait possible d'interroger. L'échantillonnage en réseau peut être mené en deux temps : d'abord, on prend contact avec des gens et on leur demande de donner des renseignements sur des personnes admissibles qu'ils connaissent. Dans des populations relativement petites, ce processus peut être répété jusqu'à ce qu'on trouve la quasi-totalité des personnes admissibles. L'échantillonnage réel peut ensuite être basé sur la liste des personnes admissibles établie au cours de l'échantillonnage en réseau. On peut parfois se servir du nombre de fois que le nom d'une personne a été donné pour rajuster les probabilités d'échantillonnage afin d'éviter que les personnes faisant partie du réseau de nombreuses autres personnes ne soient surreprésentées dans l'échantillon. Il y a en outre l'échantillonnage basé sur le lieu dans lequel des gens sont interrogés dans des lieux choisis. Cette méthode est utile pour prendre contact avec des populations difficiles à joindre, mais qui recourent à des services particuliers ou visitent certains lieux. Par exemple, dans certaines études, cette approche peut servir à interroger des immigrants dans des ateliers, des centres d'appels ou des stations de métro. Des rajustements peuvent être faits pour tenir

compte de facteurs tels que le nombre de fois où les enquêtés disent avoir visité le lieu de l'entrevue ou l'heure de la journée, de façon à réduire le biais de sélection. Pour plus de détails, voir plus loin la section sur l'échantillonnage des groupes minoritaires et d'autres groupes spéciaux de la population.

178. L'échantillonnage par quotas représente encore une autre approche qui se base sur la proportion de l'échantillon qui possède des caractéristiques particulières. Les intervieweurs interrogent des enquêtés ayant ces caractéristiques jusqu'à ce qu'ils atteignent le quota de cette catégorie. L'échantillonnage par quotas peut être proportionnel ou non proportionnel. Il constitue un outil précieux dans le cas des enquêtes pilotes de victimisation. Ainsi, cette méthode a permis, en Italie, d'évaluer la formulation et le rendement du questionnaire pour différents groupes d'âge de la population cible. Toutefois, la méthode ne convient pas pour créer un échantillon représentatif pour l'enquête finale, qui nécessite un plan de sondage aléatoire.

### ENCADRÉ 9: EXEMPLE D'UTILISATION DE LA TECHNIQUE DE LA MARCHÉ ALÉATOIRE EN POLOGNE

L'enquête de 2004 sur les victimes de la criminalité en Pologne avait un plan de sondage à marche aléatoire, de même que l'Enquête de l'Union européenne sur les minorités et la discrimination (EU-MIDIS) réalisée dans la plupart des pays membres de l'UE. Dans ce cas, l'échantillonnage se basait sur une liste des régions et des districts ne comprenant aucune adresse personnelle. L'échantillon national polonais a été sélectionné en plusieurs étapes. La base de sondage se fondait sur des renseignements produits par le Bureau central de la statistique et couvrant l'ensemble le plus récent de régions statistiques et de districts de recensement.

Au premier degré d'échantillonnage, les responsables ont désigné les unités primaires d'échantillonnage (UPE). La Pologne a été subdivisée en unités d'échantillonnage dans lesquelles figuraient les villes et les régions rurales. Les villes ont été divisées en unités censitaires appelées grappes de recensement (GR) tandis que les régions rurales étaient représentées par des districts de dénombrement (DD). L'hypothèse de base était que les UPE devaient comprendre un minimum de cinq logements. Dans certains cas, cette hypothèse était trop restrictive, de sorte que certaines des unités d'échantillonnage initiales ne comptaient pas cinq logements. Par conséquent, il a fallu, dans certaines villes, fusionner deux grappes « initiales » ou plus et, dans certaines régions rurales, amalgamer les districts ayant moins de cinq logements avec les districts voisins pour former des DD comptant au moins cinq logements.

Les UPE ont ensuite été triées par strates. Celles-ci étaient liées à la taille du lieu (par exemple villages de 20 000 habitants et moins, petites villes de 20 001 à 100 000 habitants, villes de 100 001 à 500 000 habitants et grandes villes de plus de 500 000 habitants) ou à une ville ou petite ville donnée de la voïvodie (unité de division administrative polonaise).

Pour commencer l'échantillonnage en marche aléatoire, il a fallu désigner des points de départ. Ces points ont été choisis au moyen d'un échantillonnage aléatoire à plusieurs degrés des adresses de ménage. Les intervieweurs devaient se conformer à des instructions précises sur la façon d'aller du point de départ à l'enquêté suivant. Ils n'étaient pas autorisés à mener une entrevue au point de départ. Ils devaient le faire au premier ménage (puis aux suivants) qui était défini par des règles strictes (par exemple la cinquième adresse ou le cinquième logement à droite à partir du point de départ). D'après les règles de la base de sondage, il ne pouvait y avoir qu'une seule entrevue à une adresse donnée. En cas de difficulté (fausse adresse, personne à la maison, refus à la porte, refus de l'enquêté choisi, enquêté incapable de répondre, etc.), l'intervieweur devait poursuivre son chemin jusqu'au ménage suivant (selon le chiffre attribué) jusqu'à ce qu'il réussisse à mener une entrevue à terme. Les chiffres étaient attribués comme suit : cinq pour les régions urbaines et trois pour les régions rurales (villages).

Après la sélection d'un ménage en marche aléatoire, il faut en choisir une personne pour une entrevue. Dans le cas de l'enquête polonaise de victimisation, une personne de chaque ménage était choisie comme enquêté. L'échantillonnage à l'intérieur de chaque ménage était effectué par l'intervieweur à l'aide de nombres aléatoires produits d'après la grille de Leslie Kish.<sup>2</sup> La tâche de l'intervieweur consistait à dénombrer toutes les personnes admissibles du ménage (âgés d'au moins 18 ans) en les inscrivant sur une table spéciale dans un ordre particulier, allant de la personne la plus âgée de sexe masculin à la plus jeune de sexe féminin. Ensuite, la personne à interroger était déterminée à l'aide de la table de chiffres aléatoires. Si la personne ainsi choisie était absente ou refusait l'entrevue, l'intervieweur n'était pas autorisé à interroger une autre personne du ménage.<sup>6</sup> Il devait plutôt prendre rendez-vous pour interroger l'enquêté absent ou, en cas de refus, poursuivre sa marche aléatoire jusqu'au ménage suivant.

7 La grille de Leslie Kish (table de chiffres aléatoires) consiste en une combinaison de chiffres qui est unique ou presque unique pour chaque ménage. La table est produite par un processus randomisé (il y a plus de 3,5 millions de combinaisons possibles) garantissant une sélection aléatoire de l'enquêté. Ce processus s'applique indépendamment à chaque échantillon (projet). Les nombres choisis au hasard sont placés dans des grilles, chaque grille étant attribuée au hasard à une adresse initiale précise et livrée aux enquêtés.

8 Voir R. Nemeth, "Respondent selection within the household – A modification of the Kish grid", <http://www.math.uni-klu.ac.at/stat/Tagungen/Ossiach/Nemeth.pdf>.



179. L'échantillonnage expert est un troisième type d'échantillonnage au jugé dans lequel le chercheur réunit un échantillon de personnes ayant une expérience connue ou démontrable du sujet en cause. Dans le cas des enquêtes de victimisation, le chercheur peut vouloir réunir des spécialistes de la victimisation ou des experts en méthodologie. Cette approche est utile au stade du développement d'une enquête de victimisation et également servir à évaluer des initiatives ou des politiques particulières parallèlement aux résultats d'une enquête de victimisation complètement aléatoire.

180. L'échantillonnage hétérogène est un quatrième type d'échantillonnage au jugé qui s'intéresse davantage aux idées qu'aux personnes. Pour inclure le plus possible d'idées diverses et pertinentes, un vaste éventail de participants est échantillonné. L'échantillonnage hétérogène est utile au stade du développement d'une enquête de victimisation.

181. Il y a enfin, parmi les autres types d'échantillonnage au jugé, l'échantillonnage par instance modale. Dans cette approche, on recherche le cas le plus fréquent ou le plus « typique », catégorisé en fonction de variables choisies au hasard et relié au phénomène à l'étude.

#### *Échantillon à l'aveuglette ou de commodité*

182. La seconde grande catégorie d'échantillons non probabilistes se compose des échantillons dits à l'aveuglette ou de commodité. Ces échantillons sont constitués en interviewant toute personne disposée à participer. Le fait de donner un numéro de téléphone que les gens peuvent appeler pour parler de leur expérience de la victimisation est un exemple de constitution d'un échantillon de commodité. Ces échantillons sont souvent utilisés dans les enquêtes sur Internet, qui permettent à quiconque accède à un site Web de remplir un questionnaire. Ils ne peuvent pas servir à produire des estimations représentatives parce qu'ils ne sont eux-mêmes représentatifs que des gens qui ont choisi de participer à l'enquête. À moins que ces gens ne présentent aucune différence importante, par rapport aux buts de l'enquête, avec ceux qui ont choisi de ne pas participer, on ne peut pas généraliser l'information recueillie pour l'appliquer à l'ensemble de la population.

#### *Plans de sondage transversaux et longitudinaux*

183. Il y a une importante décision à prendre au sujet du facteur temps lorsqu'on développe une enquête de victimisation fondée sur un échantillon aléatoire. On peut choisir de réaliser une enquête transversale, c'est-à-dire une étude ponctuelle dans laquelle des données sont recueillies à un moment particulier. On peut également choisir de réaliser une enquête longitudinale dans laquelle les données sont recueillies sur une période assez longue. Les études longitudinales se répartissent entre trois catégories : l'étude des tendances, l'étude des cohortes et l'étude par panel. L'étude des tendances permet d'observer un phénomène pendant une certaine période dans l'ensemble de la population. On en trouve un exemple dans les dossiers de la police, dont les données renseignent sur l'évolution dans le temps des tendances de la criminalité. L'étude des cohortes permet elle aussi d'observer un phénomène pendant une certaine période, mais elle est concentrée sur une population plus restreinte, comme les étudiants qui terminent leurs études collégiales, observés à différentes périodes. On peut vouloir, par exemple, étudier l'évolution de la crainte du crime parmi ces étudiants. La troisième catégorie longitudinale est l'étude par panel, qui permet de recueillir des renseignements sur exactement le même groupe pendant une certaine période. Autrement dit, les mêmes enquêtés sont interrogés à différentes périodes. Dans ce genre d'étude, l'attrition ou érosion naturelle de l'échantillon est un sujet de préoccupation.

184. L'Enquête nationale américaine sur la victimisation est réalisée selon un plan de sondage avec renouvellement de panel. Le panel est constitué d'un échantillon d'adresses choisies en fonction d'un plan stratifié à plusieurs degrés. Les ménages sélectionnés font partie de l'échantillon pendant trois ans et sont interrogés sept fois à intervalles de six mois. Dans chaque ménage, toutes les personnes de 12 ans ou plus sont interrogées. Celles qui déménagent ne sont pas suivies, l'enquête étant fondée sur les adresses. Les entrevues sont faites avec quiconque réside à l'adresse sélectionnée au cours de la période de dénombrement en cause.

#### *Théorie de l'échantillonnage*

185. La théorie de l'échantillonnage offre des moyens d'individualiser la méthode de sélection de l'échantillon de façon à atteindre les buts de l'enquête. La théorie de l'échantillonnage probabiliste est basée sur un processus de sélection aléatoire qui réduit le biais parce qu'il est fondé sur la théorie des probabilités. Si de multiples échantillons sont tirés dans une population, on obtient une distribution d'échantillonnage. Si les échantillons sont indépendants et aléatoires, leurs paramètres seront très probablement distribués autour des paramètres correspondants de la population. On peut évaluer les estima-

tions qui en résultent à l'aide de la théorie des probabilités. Elles seront basées sur une estimation ponctuelle ou une estimation par intervalle.

186. L'objet de la recherche est de recueillir des renseignements au sujet d'une population. La recherche peut viser, par exemple, à comprendre la mesure dans laquelle une population est victimisée. Comme il est impossible de recueillir des renseignements sur chaque élément ou chaque personne de la population, on constitue un échantillon à l'aide duquel on calcule des statistiques. Les statistiques d'un échantillon servent à estimer les valeurs inconnues – qu'on appelle aussi paramètres – de la population. Les paramètres de la population comprennent des valeurs telles que la moyenne, le total, les proportions, les ratios et les percentiles.

187. Les méthodes d'échantillonnage aléatoire produisent rarement, à partir d'un échantillon, des paramètres exactement égaux à ceux de la population qu'on cherche à mesurer. La théorie des probabilités permet d'estimer l'erreur à laquelle on peut s'attendre pour un plan de sondage donné. Il y a deux types d'erreurs d'échantillonnage : le biais et la variance.

188. Le biais d'échantillonnage mesure à quel degré l'échantillon s'écarte de la population cible. Si certains membres de la population ont peu ou pas de chances d'être sélectionnés dans l'échantillon, les statistiques résultantes ne représenteront pas exactement la population parce que certains de ses membres ont été exclus. Cela se produirait, par exemple, si une enquête de victimisation utilisait une liste de numéros de téléphone comme base de sondage. Les gens qui n'ont pas le téléphone n'auraient aucune chance d'être sélectionnés. Par conséquent, toute estimation de la criminalité produite par l'enquête comporterait une erreur correspondant à la mesure dans laquelle l'expérience de la criminalité parmi les gens n'ayant pas le téléphone diffère de celle des gens qui ont le téléphone. Le biais est défini en fonction de la différence entre la valeur attendue de l'estimateur et la valeur réelle, dans la population, du paramètre que l'estimateur est censé mesurer.

189. La variance d'échantillonnage mesure l'écart entre les estimations produites à l'aide de différents échantillons tirés de la même base de sondage. Chaque échantillon aurait son propre ensemble d'estimations. D'après la théorie de l'échantillonnage, les estimations de chaque échantillon ont une distribution caractérisée par une moyenne et un écart-type. Si la variance d'échantillonnage est faible, la moyenne de l'échantillon sera proche de la vraie moyenne de la population et, inversement, si elle est élevée, la moyenne de l'échantillon sera relativement éloignée de celle de la population.

190. Le plan de sondage influe sur l'erreur d'échantillonnage de l'enquête. Cette influence est liée au rapport entre la variance de l'estimateur correspondant à des plans de sondage complexes et la variance produite par un échantillonnage aléatoire simple. Le rapport entre les deux variances est appelé effet du plan de sondage ou EPS. Pour déterminer la taille de l'échantillon nécessaire pour obtenir des résultats significatifs, on peut multiplier par l'EPS la taille de l'échantillon correspondant à un plan de sondage aléatoire simple. Les caractéristiques d'échantillonnage telles que les grappes et les strates font monter l'EPS. En effet, les échantillons stratifiés et en grappes ont généralement des EPS supérieurs à l'unité, ce qui signifie que la variance de leurs estimateurs est supérieure à celle des estimateurs correspondant à un échantillon aléatoire simple de la même taille.

### *Échantillonnage des groupes minoritaires et d'autres groupes spéciaux*

191. Si on souhaite échantillonner des groupes minoritaires, comme les minorités ethniques et les personnes originaires d'autres pays, une enquête portant sur l'ensemble de la population ne donnera généralement pas les résultats voulus. À moins que l'enquête ne soit énorme (ou que le groupe minoritaire constitue un pourcentage assez important de la population), les membres des groupes minoritaires sélectionnés dans le cadre d'un échantillonnage aléatoire ordinaire seront trop peu nombreux pour permettre une ventilation utile des résultats. Par conséquent, les enquêtes visant à observer des minorités doivent soit comprendre un échantillon d'appoint du ou des groupes considérés, dans le cadre d'une enquête sur la population majoritaire, soit avoir pour objet exclusif d'étudier les groupes minoritaires en cause. Ces options nécessitent de recourir à des bases de sondage différentes parce que les minorités ne sont en général pas uniformément réparties dans la population. Toutefois, de nombreux pays ne disposent pas de données sur la population locale permettant de tirer facilement des échantillons aléatoires de membres de groupes minoritaires. Il arrive aussi que les données sur la population ne comprennent aucun renseignement sur l'appartenance à un groupe minoritaire.

192. Si on envisage de constituer un échantillon aléatoire de minorités, il existe un certain nombre d'options nécessitant un échantillonnage à plusieurs degrés. Dans un premier temps, on examine au

hasard des ménages ou des personnes pour déterminer s'ils correspondent aux groupes définis aux fins de l'enquête. À l'étape suivante, on sélectionne au hasard des personnes pour les faire participer à l'enquête.

193. La composition aléatoire peut servir à trouver des membres de groupes minoritaires en composant au hasard des numéros de téléphone, soit pour une enquête fondée sur des entrevues téléphoniques assistées par ordinateur (ETAO) soit pour une enquête de suivi à entrevue directe assistée par ordinateur (EDAO) ou à entrevue papier et crayon (EPC). Les systèmes informatisés de gestion des appels peuvent reconnaître les numéros inactifs et les numéros de télécopieur et permettent des rappels peu coûteux des numéros actifs. Toutefois, comme dans le cas des enquêtes sur les jeunes, l'utilisation d'appels de dépistage sur téléphone fixe seulement est de plus en plus problématique à cause de la pénétration croissante du téléphone mobile et de la faible couverture du téléphone fixe parmi les groupes minoritaires. De plus, on ne trouve pas encore de listes de numéros de téléphone mobile dans tous les pays et, là où elles existent, elles ne permettent pas de situer les enquêtés par région géographique (par exemple à des fins de stratification de l'échantillon).

194. L'échantillonnage en marche aléatoire est une autre option. On peut y recourir lorsqu'on manque de renseignements sur la minorité ou le groupe spécial à échantillonner. Toutefois, cette méthode nécessite au moins des données locales sur la distribution géographique générale des groupes minoritaires. En connaissant la répartition de ces groupes entre les différentes régions, on peut calculer la part d'entrevues de chacune et les répartir en grappes pour mener un nombre prédéterminé d'entrevues. Les grappes sont ensuite sélectionnées au hasard pour l'échantillonnage, des itinéraires aléatoires normalisés étant définis à partir d'un point central ou d'un point déterminé au hasard pour la sélection des ménages. Si les questions initiales de dépistage posées à la première personne interrogée du ménage révèlent qu'elle appartient au groupe minoritaire à l'étude, on peut recourir à des procédures normalisées de sélection aléatoire (comme la méthode du premier anniversaire) pour choisir des enquêtés à interroger.

195. La troisième possibilité consiste à recourir au dénombrement ciblé. Dans cette méthode, on demande aux enquêtés, qui appartiennent soit à la population majoritaire soit au groupe minoritaire, de dire si les voisins habitant à un nombre donné de portes de leur logement, ou encore vivant au-dessus ou au-dessous (s'il s'agit d'un appartement) appartiennent à un groupe minoritaire. Si c'est le cas, les intervieweurs rendent visite aux voisins désignés, leur posent des questions de dépistage pour confirmer leur appartenance au groupe à l'étude et leur demandent s'ils sont disposés à participer à l'enquête. Cette approche peut être combinée à une enquête sur la population majoritaire comme moyen d'élargir l'échantillon de membres du groupe minoritaire.

196. Le quatrième moyen de joindre des minorités rares ou « difficiles à échantillonner » est d'utiliser des listes nominales, comme des annuaires téléphoniques, pour sélectionner les personnes dont le nom évoque un groupe minoritaire. Toutefois, cette méthode a d'importantes limites. Premièrement, beaucoup de membres de groupes minoritaires ont un nom de famille évoquant plutôt la population majoritaire. Deuxièmement les femmes de groupes minoritaires qui ont épousé un homme de la population majoritaire ne pourront pas être reconnues au moyen de telles listes. Enfin, les femmes de la population majoritaire qui portent, par mariage, un nom correspondant au groupe minoritaire seront faussement associées à ce groupe.

197. L'échantillonnage en réseau constitue un cinquième moyen de joindre les minorités rares ou « difficiles à échantillonner ». Une fois qu'on a trouvé des membres d'un groupe minoritaire par des moyens tels que les listes nominales, on peut leur demander des renseignements sur d'autres enquêtés éventuels ayant des liens avec leur ménage, comme les parents ou les amis. Un échantillon aléatoire peut ensuite être constitué à partir des personnes faisant partie du réseau. Dans les petites régions, cette méthode pourrait permettre de trouver la quasi-totalité des membres du groupe cible avant la sélection de l'échantillon. L'échantillonnage en boule de neige est une variante de cette approche dans laquelle des membres d'un groupe minoritaire renvoient les chercheurs à d'autres membres du groupe faisant ou non partie d'un réseau. Toutefois, ces méthodes non probabilistes ne permettent pas de considérer les résultats comme représentatifs de la population cible.

198. Sixièmement, il est possible de recourir à des liens institutionnels pour joindre les minorités rares ou « difficiles à échantillonner ». Dans cette méthode, les chercheurs prennent contact avec les institutions ou les établissements qui ont des liens avec des groupes minoritaires, comme les organismes de bienfaisance, les organisations non gouvernementales et les organismes communautaires, pour leur

demander de dresser des listes de contacts. Les organismes de statistique peuvent également avoir accès aux dossiers de services gouvernementaux chargés de verser des subventions ou une aide financière à certains groupes (par exemple des personnes handicapées). Toutefois, comme dans le cas de l'échantillonnage en réseau, cette approche a des inconvénients parce que les membres des groupes minoritaires qui n'ont pas de liens avec leur communauté par l'intermédiaire de groupes communautaires ou de membres de la famille ne seront pas représentés dans un échantillon constitué de cette manière. Par conséquent, les résultats de telles enquêtes risquent de ne pas être représentatifs.

### ENCADRÉ 10: ÉTUDE DE CAS : ENQUÊTE SUR LES GROUPES MINORITAIRES

Il faut tenir compte d'un certain nombre de considérations lorsqu'on mène une enquête sur des groupes minoritaires de la population. Premièrement, on a besoin d'une définition des groupes minoritaires à l'étude. Leur désignation dépendra dans une grande mesure des antécédents de migration et de la reconnaissance du statut de « minorité » dans chaque pays. En général, les groupes minoritaires sont définis par leur ethnicité, leur statut d'immigrant, leur origine, leur race, leurs handicaps ou leur religion.

Une fois qu'on a déterminé le groupe minoritaire auquel on s'intéresse, une définition claire est nécessaire afin d'établir qui devrait ou ne devrait pas être inclus dans le groupe. Il importe de reconnaître que la façon dont les gens se définissent eux-mêmes peut être très différente de la façon dont des fonctionnaires ou des chercheurs pourraient les définir. Pour certains groupes, comme les minorités raciales ou ethniques, la recherche porte à croire qu'il est préférable d'opter pour l'auto-identification par les enquêtés. Pour d'autres groupes, cependant, l'auto-identification pourrait ne pas être pratique. Par exemple, les gens réagissent très différemment les uns des autres quand on leur demande de s'auto-identifier comme immigrants ou comme personnes handicapées. Dans de tels cas, les chercheurs doivent recourir à des critères fondamentaux d'exclusion pour définir les membres de ces groupes. Ainsi, les critères pour les immigrants pourraient limiter les enquêtés à ceux qui résident légalement dans le pays ou qui y vivent depuis un minimum de temps, et les critères pour les personnes handicapées pourraient imposer que le handicap ait certaines caractéristiques (par exemple être permanent).

Lorsqu'on choisit les groupes minoritaires à inclure dans l'enquête, il faut prendre en compte la disponibilité de données démographiques relatives à ces groupes ainsi que les contraintes auxquelles ces données peuvent être soumises. La disponibilité de l'information doit être considérée lors du développement des bases de sondage et de l'application subséquente de facteurs de pondération à la population enquêtée. Là où des renseignements sur le statut minoritaire des individus sont recueillis, ces renseignements sont souvent protégés par la loi, de sorte qu'on ne peut pas accéder à des listes de noms et d'adresses.

Les données démographiques comprenant l'« ethnicité » et la « race » sont largement utilisées et sont généralement acceptées dans les pays anglophones. Par ailleurs, la collecte de données établissant des distinctions entre les gens sur la base de leur « ethnie » ou de leur « race » est jugée discriminatoire dans certains pays. Dans d'autres, la collecte est purement et simplement interdite. De plus, certains pays accordent à des groupes particuliers, à l'exclusion d'autres, le statut légal de « minorité nationale », ce qui a des répercussions sur la collecte de données démographiques. Pourtant, malgré ces différences, de nombreux pays recueillent des renseignements sur le pays de naissance de la personne et de ses parents. Beaucoup de pays inscrivent en outre la nationalité ou la citoyenneté de leurs résidents, ce qui peut servir à déterminer les groupes de la population à inclure dans une enquête. Ces renseignements peuvent être utilisés comme données substitutives pour les groupes minoritaires « difficiles à échantillonner » en l'absence de données sur l'ethnicité, par exemple.

Dans l'Union européenne, les enquêtes portant exclusivement sur les minorités ethniques et les immigrants sont assez rares. Cette situation reflète différents facteurs, notamment le fait que les importantes populations minoritaires constituent un phénomène relativement nouveau dans un certain nombre de pays européens. Par tradition, beaucoup des nations d'Europe étaient plutôt des pays d'émigration. La rareté de ces enquêtes est également attribuable au fait qu'elles ne sont pas jugées prioritaires par les décideurs et les autorités de financement. Dans l'UE, l'Enquête britannique sur la criminalité est actuellement le meilleur exemple d'une enquête d'envergure sur la population majoritaire, qui comprend en même temps un important échantillon d'appoint d'enquêtés appartenant à des minorités ethniques. Toutefois, l'Agence européenne des droits fondamentaux (FRA) a fait une importante percée dans la recherche sur les minorités. Elle a mené une enquête pilote de victimisation dans six États membres fin 2006 et début 2007 pour mettre à l'épreuve différentes méthodes d'échantillonnage aléatoire dans certains groupes ethniques minoritaires et groupes d'immigrants de pays dont les données démographiques relatives aux minorités sont souvent limitées. Les résultats de l'enquête pilote devraient aider la FRA à mettre au point un instrument d'enquête complet pouvant lui permettre d'examiner la discrimination et la victimisation dont les immigrants et d'autres minorités sont l'objet dans les États membres de l'UE.

Lors de la planification de l'échantillonnage des populations tant majoritaires que minoritaires, une fois la couverture convenue, une ou plusieurs méthodes de sélection de l'échantillon peuvent être envisagées. Il faudra ensuite trouver des échantillons assez importants des groupes pertinents pour qu'il soit possible de les isoler au stade de l'analyse et peut-être aussi prévoir des dispositions spéciales pour les entrevues. Par exemple, dans le cas des enquêtes sur les groupes minoritaires, on pourrait avoir besoin de traduire le questionnaire initial dans plusieurs langues et de trouver des intervieweurs bilingues et même des intervieweurs appartenant à la minorité enquêtée.

199. Enfin, l'échantillonnage de centres permet aussi de trouver les minorités rares ou « difficiles à échantillonner ». Dans cette méthode, l'échantillon est prélevé parmi les visiteurs de lieux régulièrement fréquentés par les membres du groupe minoritaire à l'étude : magasins, Internet, centres d'appel et parcs locaux. L'échantillonnage de centres peut être utilisé de concert avec les données disponibles sur la population locale pour déterminer la représentation de certaines personnes au sein d'un groupe à des endroits et à des moments donnés. On peut alors calculer un « indice de popularité » qui permet d'établir des facteurs de pondération de l'échantillon. Encore une fois, comme dans le cas d'autres approches décrites ci-dessus, cette méthode exclut les membres du groupe minoritaire qui ne fréquentent pas les lieux où les autres ont tendance à se retrouver.

200. Bien que nous ayons décrit les méthodes ci-dessus dans le contexte particulier des minorités ethniques et des immigrants, elles sont souvent utilisées dans des recherches portant sur d'autres « groupes difficiles à échantillonner », comme les personnes handicapées et les homosexuels. De plus, on utilise de plus en plus d'autres méthodes, comme les enquêtes sur Internet, qui peuvent convenir à l'échantillonnage de certaines populations rares. Toutefois, les moyens de contrôler « qui » répond aux enquêtes sur Internet étant encore extrêmement rudimentaires, on court encore une fois le risque que les échantillons prélevés ne soient pas vraiment représentatifs.

### *Considérations liées à la taille de l'échantillon*

201. Les enquêtes de victimisation se distinguent de beaucoup d'autres par le fait que seule une fraction de l'échantillon global possède les caractéristiques qui intéressent les chercheurs. Autrement dit, seul un pourcentage de l'échantillon aura été victime de l'infraction considérée au cours de la période de référence de l'enquête. C'est pour cette raison que l'échantillon des enquêtes de victimisation doit généralement être assez important pour atteindre les buts poursuivis. L'importance de l'échantillon nécessaire dépend principalement de la précision souhaitée des estimations de l'enquête ainsi que du temps et des ressources financières disponibles. Dans le cadre de ces paramètres primordiaux, différentes questions doivent être réglées avant qu'il soit possible de déterminer la taille de l'échantillon. Beaucoup de facteurs entrent en ligne de compte à cet égard.

#### *Buts de l'enquête*

202. Pour calculer la taille de l'échantillon nécessaire, il est nécessaire de comprendre les buts de l'enquête et de savoir quelles mesures elle produira. Les enquêtes servant à mesurer des comportements nécessitent des échantillons relativement petits car on peut supposer que chaque enquêté pourra donner une réponse. Des échantillons plus importants sont nécessaires pour mesurer la victimisation, qui constitue un phénomène relativement rare au sujet duquel peu d'enquêtés pourront donner des renseignements utiles. La rareté du phénomène influe donc sur la taille de l'échantillon nécessaire. On a besoin d'un échantillon plus important pour mesurer le viol que pour mesurer l'ensemble des crimes violents. Des échantillons plus importants sont également nécessaires pour obtenir des estimations concernant des sous-populations ou des renseignements sur les caractéristiques des victimes de la criminalité ou de certains incidents criminels.

203. D'autres buts courants des enquêtes de victimisation ont une influence sur la taille de l'échantillon nécessaire. Les enquêtes conçues pour mesurer les variations de la criminalité d'une année sur l'autre nécessiteront des échantillons plus importants que les enquêtes portant sur les caractéristiques des incidents criminels.

#### *Ressources disponibles*

204. C'est le montant dont on dispose pour mener l'enquête qui déterminera en définitive la taille de l'échantillon. Si les fonds prévus sont insuffisants, il faudra modifier les buts ou les méthodes d'échantillonnage de l'enquête. En général, la taille de l'échantillon est un moyen terme entre ce que le concepteur de l'enquête veut vraiment accomplir et ce que le niveau de financement disponible permet de faire.

#### *Plan de sondage*

205. Comme nous l'avons mentionné plus haut, le plan de sondage influe sur la précision des estimations. Les échantillons stratifiés à plusieurs degrés ont des variances plus élevées que les échantillons aléatoires simples. Les premiers doivent donc être plus grands pour atteindre le niveau de précision des seconds.

*Précision souhaitée des estimations*

206. Quel niveau de précision doivent avoir les estimations primaires produites par l'enquête? Par exemple, si l'un des principaux objectifs de l'enquête est de mesurer les variations du taux de crimes violents d'une année sur l'autre, il faut décider du degré de changement qui sera accepté comme changement réel.

*Taux de réponse attendu*

207. Si le taux de réponse attendu est élevé et qu'on souhaite mener un nombre donné d'entrevues, l'échantillon initial peut être plus petit que si on s'attend à un taux de réponse plus faible. Le taux de réponse attendu peut être calculé par différents moyens, dont les tests pilotes, l'expérience antérieure ou l'expérience d'enquêtes de même nature.

*Taux de victimisation attendu*

208. C'est là un enjeu fondamental des enquêtes de victimisation. Si le but est de mesurer des infractions particulières à un niveau donné de précision, il faudra un échantillon plus important que si le but est de mesurer globalement toute une catégorie d'infractions. De même, on aura besoin d'un plus grand échantillon pour produire une estimation fiable d'un crime relativement rare tel que le viol que pour un crime plus courant comme le vol, pour un même niveau de précision statistique.

209. La longueur de la période de référence de l'enquête aura aussi un effet sur la taille de l'échantillon. Plus la période est courte, plus la taille de l'échantillon doit être élevée pour obtenir un nombre suffisant de cas et produire des estimations fiables relatives à un crime ou à une caractéristique de la population.

*Estimations relatives à des sous-populations*

210. S'il est important d'examiner l'expérience de sous-populations telles que des minorités ou d'enquêtés ventilés selon l'âge, le sexe ou d'autres caractéristiques, il faudra en tenir compte dans l'évaluation de la taille de l'échantillon nécessaire. Il pourrait être possible de suréchantillonner des sous-populations particulières afin de réduire le coût global tout en atteignant les buts de l'enquête.

*Estimations relatives à des variables clés*

211. Comme dans le cas des estimations relatives aux sous-populations, s'il est important d'obtenir des estimations relatives à des variables clés, il faudra en tenir compte dans l'évaluation de la taille de l'échantillon nécessaire. Par exemple, l'un des buts d'une enquête sur la violence contre les femmes pourrait être d'évaluer le recours aux services d'aide aux victimes. Les responsables de l'enquête doivent déterminer le nombre de cas qu'ils peuvent s'attendre à obtenir pour estimer le nombre total d'unités que l'échantillon doit compter.

212. Les responsables de l'enquête doivent évaluer les avantages de longues entrevues (permettant de maximiser les données recueillies) par rapport aux effets qu'un long questionnaire peut avoir sur le coût de l'enquête et la taille de l'échantillon. Avec un long questionnaire, les enquêtés peuvent être moins disposés à participer, ce qui réduirait le taux de réponse. De plus, de longues entrevues augmentent le coût de l'enquête, ce qui peut empêcher la sélection d'un échantillon plus important.

*Érosion prévue de l'échantillon dans les enquêtes par panel*

213. L'attrition ou l'érosion de l'échantillon est la perte d'enquêtés qui se produit avec le temps dans le cas d'une enquête par panel ou d'une enquête longitudinale. Certains enquêtés qui ont participé aux premières éditions d'une enquête pourraient ne pas vouloir ou ne pas pouvoir prendre part aux éditions suivantes. Par conséquent, le responsable de l'enquête doit déterminer si le panel aura un nombre suffisant de cas pour que l'étude puisse se poursuivre et décider peut-être de l'élargir aux premiers stades en prévision de l'érosion ultérieure.

214. Après avoir calculé la taille souhaitée de l'échantillon pour chaque sous-population, type de crime et variable clé, le responsable de l'enquête peut constater que les ressources, financières et autres, dont il dispose ne sont pas suffisantes. Il doit alors choisir entre la réduction de la taille de l'échantillon, qui réduira la précision, et la révision des buts de l'enquête. En définitive, il devra comprendre que la taille finale de l'échantillon permettra certaines estimations, mais ne suffira pas pour produire des estimations fiables de chaque sous-population ou type de crime pour lesquels il souhaite recueillir des données. Par exemple, aux États-Unis, les données produites permettent des estimations annuelles de victimisation selon la race pour les victimes blanches et noires, mais pas pour les victimes asiatiques et amérindiennes, dont les données doivent être regroupées dans une catégorie commune « Origine asiatique ou amérindienne ».

*Suréchantillonnage*

215. Il est souvent nécessaire de produire des estimations relatives à des sous-populations qui ne représentent qu'une très faible proportion de l'ensemble de l'échantillon. Dans beaucoup de cas, le nombre de cas de la sous-population considérée sera insuffisant pour produire des estimations de la précision voulue. L'une des solutions possibles consiste à suréchantillonner la sous-population en utilisant une plus grande fraction de l'échantillon pour sélectionner les cas.

216. En cas de suréchantillonnage, le chercheur doit tenir compte du fait que certaines parties de la population ont plus de chance que d'autres d'être comprises dans l'échantillon en rajustant les facteurs de pondération utilisés pour que les estimations soient représentatives de l'ensemble de la population.

**Sélection des unités de l'échantillon**

217. Les échantillons utilisés dans les enquêtes de victimisation se composent de ménages ou de personnes. Lorsque l'échantillon est constitué de ménages, d'autres décisions doivent être prises au sujet des personnes à interroger. La première option consiste à interroger tous les personnes du ménage. Il est également possible d'interroger toutes les personnes dont l'âge se situe dans un certain intervalle. Troisièmement, on peut interroger les personnes du ménage qui ont certaines caractéristiques démographiques, comme les femmes. Enfin, on peut aussi décider d'interroger une seule personne du ménage.

218. Chacune de ces options a des avantages et des inconvénients. En interrogeant toutes les personnes du ménage (ou toutes celles dont l'âge se situe dans un certain intervalle), on obtient des mesures de la criminalité touchant à la fois le ménage et les personnes qui le composent. Ainsi, comme des crimes tels que le cambriolage ou le vol d'un véhicule touchent toutes les personnes du ménage, il peut être utile de comprendre de quelle façon les infractions de ce genre se répercutent sur l'ensemble du ménage. De plus, si on ne choisit qu'une seule personne, elle pourrait ne pas être au courant des infractions, tandis qu'une autre aurait pu donner de meilleurs renseignements sur les événements ayant touché le ménage dans son ensemble.

219. Le fait d'interroger une seule personne sur l'expérience de victimisation de toutes les personnes du ménage peut introduire une erreur non liée à l'échantillonnage parce que cette personne pourrait soit ne pas être au courant de l'expérience des autres personnes du ménage soit filtrer l'information. Les recherches réalisées lors du développement de l'Enquête nationale sur la victimisation ont révélé qu'en interrogeant toutes les personnes du ménage, on obtenait des taux de victimisation supérieurs que si on interrogeait une seule personne du ménage. Cela s'applique aux crimes touchant l'ensemble du ménage, comme le cambriolage, ainsi qu'à ceux touchant les autres personnes du ménage.

220. Le fait d'interroger toutes les personnes du ménage (ou toutes celles dont l'âge se situe dans un certain intervalle) peut cependant être très coûteux. C'est le cas s'il est nécessaire de mener de multiples entrevues de suivi pour d'autres personnes du ménage. De plus, comme certaines pourraient ne pas participer, cela peut augmenter le taux global de non-réponse de l'enquête, qui représente la somme des taux de non-réponse des ménages et des personnes qui les composent. Lorsqu'on en interroge plusieurs, il faut par ailleurs éliminer les doubles comptes : par exemple, deux enquêtés peuvent déclarer que des cambrioleurs sont entrés par effraction et ont volé certains biens. Le protocole d'enquête doit alors comprendre une procédure quelconque destinée à évaluer et comparer les renseignements recueillis afin de déterminer si les événements déclarés sont les mêmes.

**ENCADRÉ 11: SÉLECTION DES ENQUÊTÉS DANS LES ENQUÊTES DE VICTIMISATION PRÉCÉDENTES**

Sur les 58 enquêtes figurant dans l'inventaire ONUDC-CEE, l'échantillon se composait de ménages dans 39 enquêtes (67 p. 100) et de personnes dans 19 enquêtes (33 p. 100). Ce type d'enquête semble influencer dans une certaine mesure la procédure de sélection des enquêtés : pour les enquêtes de victimisation spéciales, l'échantillon composé de ménages semble être le plus courant (75 p. 100 des enquêtes), alors que dans le cas des enquêtes polyvalentes comprenant un module sur la victimisation, l'échantillon n'est composé de ménages que dans 58 p. 100 des enquêtes.

Parmi les 39 enquêtes dont l'échantillon était basé sur les ménages, on a interrogé une seule personne du ménage dans 26 enquêtes (66 p. 100). Elle a été sélectionnée au hasard dans 14 enquêtes. Dans les 12 autres, on a eu recours à la méthode de l'anniversaire, en choisissant la personne dont la date de naissance suivait ou précédait directement la date de l'entrevue. Dans 7 enquêtes, toutes les personnes du ménage ont été interrogées (âge minimum compris entre 14 et 16 ans) et, dans 4 autres, on a fixé une limite au nombre de personnes du ménage à interroger.

221. Si l'enquête comprend des entrevues en personne, le fait d'interroger plus d'une personne du ménage peut assurer des économies à cause des frais de déplacement associés à chaque adresse de l'échantillon. Toutefois, si plusieurs visites sont nécessaires pour mener les entrevues avec les différentes personnes du ménage, les frais peuvent considérablement augmenter.

222. En interrogeant une seule personne par ménage, on n'a plus besoin d'éliminer les doubles comptes et on évite les visites de suivi qui peuvent être nécessaires pour interroger plusieurs personnes du ménage. Un pré-test mené en Italie a révélé que le fait d'interroger une seule personne dans chaque ménage aboutit à des estimations plus exactes de la victimisation, malgré l'incapacité d'obtenir des renseignements à ce sujet de toutes les personnes du ménage.

223. Les enquêtes axées sur les minorités – il s'agit ici de minorités ethniques et d'immigrants – souffrent souvent de l'absence de bonnes bases de sondage. Il peut donc être nécessaire d'ajouter au processus préalable de filtrage des questions destinées à identifier les enquêtés appartenant aux minorités à l'étude. Dans certains cas, il peut être possible de sélectionner les enquêtés sur la base d'une seule question (par exemple personne ayant immigré dans le pays dans une période donnée), mais il arrive souvent qu'on ait besoin de plusieurs questions. Le tableau 2 présente certaines variables couramment utilisées pour identifier les enquêtés appartenant à des minorités (soit dans le cadre de questions filtres soit lors du choix d'un échantillon basé sur une liste).

**Tableau 2: Critères couramment utilisés pour identifier les enquêtés membres de groupes minoritaires**

<b>Citoyenneté</b>	Les immigrants récents sont susceptibles d'avoir gardé la citoyenneté de leur pays d'origine, mais, avec le temps, beaucoup d'entre eux auront probablement présenté une demande de naturalisation. Selon le pays, les enfants d'immigrants nés dans le pays pourraient être automatiquement considérés comme citoyens.
<b>Langue</b>	Il pourrait être possible de reconnaître les immigrants récents d'après la langue maternelle (en supposant que cette langue n'est pas la même dans le pays de destination), mais ce n'est pas toujours vrai dans le cas des immigrants de deuxième génération.
<b>Pays de naissance</b>	Le pays de naissance de l'enquêté ne permet pas de reconnaître les membres de groupes minoritaires au-delà de la première génération. On peut aussi se servir du pays de naissance des parents, mais cela n'est utile que dans le cas des immigrants de deuxième génération.
<b>Auto-identification</b>	On recourt actuellement à l'auto-identification dans beaucoup de recensements pour recueillir des données sur l'ethnicité (dans les pays où la loi permet la collecte de renseignements sur l'origine ethnique). Toutefois, l'identité des enquêtés peut changer avec le temps, certains n'étant plus disposés à s'identifier à un groupe particulier par crainte d'être stigmatisés ou d'être jugés inférieurs (comme dans le cas des gitans en Europe).

### *Erreurs liées au plan de sondage*

224. Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, le biais et la variance d'échantillonnage sont deux genres d'erreurs liées au plan de sondage. Le biais découle du fait que certains membres de la base de sondage ont peu ou pas de chances de faire partie de l'échantillon. Si une sous-population est complètement omise de la base de sondage, aucune correction ne peut permettre de produire des estimations relatives à cette sous-population. Les estimations globales seront faussées dans la mesure où la sous-population omise diffère de l'ensemble de la population dans les variables considérées. Dans de tels cas, il incombe au responsable de l'enquête de reconnaître l'existence possible d'un biais en présentant les résultats.

225. Toutefois, si une sous-population est sous-représentée dans la base de sondage, il peut être possible d'appliquer des facteurs de pondération aux cas de l'échantillon pour compenser la représentation insuffisante. Ces facteurs sont utilisés dans le processus d'estimation et dans le calcul des erreurs-types des estimations de l'enquête.

226. La variance d'échantillonnage est associée aux enquêtes par sondage plutôt qu'aux recensements. Un examen détaillé de la variance d'échantillonnage dépasse le cadre de cette section, mais il existe une abondante documentation sur les effets que peuvent avoir différents plans de sondage à cet égard. Le responsable de l'enquête doit bien comprendre les effets de son plan pour être en mesure d'en tenir compte au stade de l'analyse.



### *Résumé des directives à suivre pour établir un plan de sondage*

227. L'établissement d'un plan de sondage fait partie intégrante de la conception d'une enquête. Pour que les résultats puissent être appliqués à l'ensemble de la population considérée, l'échantillon doit être conçu de façon à représenter fidèlement la population. Voici un résumé des directives générales à suivre pour établir un plan de sondage :

- Les échantillons peuvent être probabilistes ou non probabilistes. Les échantillons probabilistes peuvent produire des estimations représentatives de la population. Ce n'est pas le cas des échantillons non probabilistes, qui peuvent cependant être utiles dans certaines conditions.
- On peut, par souci d'efficacité statistique, stratifier l'échantillon en subdivisant la population en strates, puis en sélectionnant un échantillon indépendant dans chacune.
- La taille de l'échantillon dépend du degré de précision voulu des estimations, du type de plan de sondage et d'estimateur à utiliser, de la disponibilité de renseignements secondaires, des contraintes budgétaires ainsi que de facteurs liés à l'échantillonnage (grappes, stratification) ou non liés à l'échantillonnage (non-réponse, présence d'unités hors cible, érosion de l'échantillon dans les enquêtes longitudinales). Dans le cas des enquêtes périodiques, il faut également tenir compte des naissances et des décès attendus dans la population de l'enquête.
- Il importe de noter que la plupart des enquêtes produisent des estimations relatives à de nombreuses variables différentes et que l'optimisation de l'échantillon pour une variable particulière peut avoir des effets négatifs sur d'autres variables importantes. On peut régler ce problème en déterminant d'abord les variables les plus importantes, puis en se servant de ce sous-ensemble de variables pour déterminer la stratégie d'échantillonnage à adopter, ce qui nécessite souvent des compromis entre les stratégies optimales correspondant à chacune des variables du sous-ensemble.
- Pour déterminer la répartition et la taille des éléments d'un échantillon stratifié, il faut tenir compte des taux d'erreur attendus dans la classification des unités et d'autres défauts de la base de sondage. Si cet aspect n'est pas pris en compte au stade de l'échantillonnage, les estimations de l'enquête ne seront pas aussi précises que prévu. Il est possible de remédier à ce problème au stade de l'estimation.
- Il y a lieu de mener des études pour évaluer d'autres méthodes d'échantillonnage, options de stratification et possibilités de répartition. L'utilité de ces études dépend de la disponibilité et de l'actualité des données utilisées, selon qu'elles proviennent de recensements antérieurs, d'autres enquêtes ou de sources administratives, ainsi que des relations entre ces données et les variables les plus importantes de l'enquête.
- Au stade de la mise en œuvre, il faudrait comparer la taille et les caractéristiques de l'échantillon utilisé ainsi que la précision des estimations à ce qui avait été prévu à l'origine.
- Dans le cas des enquêtes périodiques conçues de façon à accroître la taille de l'échantillon au fur et à mesure de l'augmentation de la population, il convient souvent de trouver une méthode pour garder constante la taille de l'échantillon et assurer ainsi la stabilité des coûts de collecte. D'habitude, la précision des estimations de l'enquête dépend davantage de la taille totale de l'échantillon que du taux de sondage (rapport entre la taille de l'échantillon et celle de la population).
- Dans le cas des enquêtes périodiques, il y a lieu d'établir un plan aussi souple que possible pour pouvoir l'adapter aux changements futurs, comme l'augmentation ou la diminution de la taille de l'échantillon, la restratification, le rééchantillonnage et la mise à jour des probabilités de sélection. Si des estimations sont nécessaires pour des domaines particuliers (par exemple estimations infraprovinciales), il faudrait, si possible, former les strates en combinant de petites unités stables liées aux domaines définis (par exemple, petites régions géographiques). Il est ensuite relativement plus facile de s'adapter aux changements futurs de la définition des strates.
- Dans le cas des enquêtes périodiques, si on a besoin d'estimations efficaces du changement ou si on s'inquiète du fardeau de réponse, on peut recourir à un plan de sondage par renouvellement dans lequel une partie de l'échantillon est remplacée à chaque période. Le choix du taux de renouvellement doit tenir compte à la fois de la précision voulue des estimations du changement et du fardeau de réponse des unités déclarantes. Un taux de renouvellement moindre augmentera la précision, mais pourra réduire le taux de réponse avec le temps. Un faible taux de renouvellement a également l'avantage de réduire les coûts si le premier contact est sensiblement moins coûteux que

les contacts suivants (par exemple premier contact en personne et contacts suivants au téléphone ou par questionnaire à renvoyer par la poste).

- Dans le cas des enquêtes périodiques, il est bon d'établir des procédures permettant de surveiller les variations de la qualité du plan de sondage avec le temps. Il faudrait aussi avoir une stratégie de mise à jour permettant une redéfinition sélective des strates qui se sont sérieusement détériorées.
- Dans le cas des enquêtes longitudinales par panel, il faudrait déterminer la durée du panel (la période pendant laquelle il fait partie de l'échantillon) en trouvant un juste équilibre entre le besoin de données longitudinales et les inconvénients que représentent l'attrition et l'effet de conditionnement. On peut recourir à un plan comportant des panels chevauchants (qui se chevauchent dans le temps) s'il est nécessaire de produire des estimations transversales parallèlement aux estimations longitudinales.
- Il faudrait utiliser un logiciel général de sélection d'échantillon plutôt que des systèmes faits sur mesure. À cet égard, on peut citer en exemple le Système généralisé d'échantillonnage (SGECH) mis au point par Statistique Canada. Le SGECH est particulièrement utile pour gérer la sélection et le renouvellement de l'échantillon des enquêtes périodiques. Il y a aussi le logiciel MICROS-TRATE développé par Eurostat pour contrôler le chevauchement des échantillons. En utilisant des logiciels généralisés, on peut éviter des erreurs de programmation et réduire dans une certaine mesure les coûts et le temps de développement.

## H. Fréquence de dénombrement

228. Il y a une relation entre la fréquence de dénombrement, les buts de l'enquête et les ressources disponibles. La détermination de la fréquence de dénombrement dépend du genre de données recherchées, de l'actualité attendue des résultats, des ressources dont on dispose et des effets des décisions prises sur la possibilité pour les enquêtés de fournir des données exactes. Des enquêtes fréquentes ont l'avantage de mettre à la disposition des décideurs des données récentes, qui sont particulièrement utiles pour déterminer si le niveau de criminalité augmente ou diminue pour certains types d'infractions.

### *Enquêtes irrégulières*

229. Certaines enquêtes sont réalisées une seule fois parce qu'on a besoin de recueillir des données sur une question particulière de politique ou de répondre à des besoins particuliers des utilisateurs à un moment donné. Ces enquêtes font alors l'objet d'un financement ponctuel. Dans d'autres cas, des enquêtes peuvent être répétées à des intervalles irréguliers, souvent assez longs, ce qui produit des séries chronologiques intermittentes. Par ailleurs, des enquêtes irrégulières peuvent être réalisées parallèlement à des collectes de données régulières et fréquentes afin d'approfondir un sujet particulier. Elles peuvent servir, par exemple, à préciser les chiffres généraux de prévalence des cambriolages dont sont victimes les ménages. Une enquête irrégulière détaillée peut être menée pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les mesures de sécurité prises avant et après, sur les caractéristiques de l'incident, les dommages matériels et les pertes ainsi que les effets sur le sentiment de sécurité et les activités courantes.

### *Enquêtes périodiques*

230. Il peut être souhaitable dans certains cas, de recueillir périodiquement des données afin de constituer une série chronologique, sans pour autant le faire sur une base annuelle. Une stratégie d'enquête périodique est alors utile : des enquêtes sont menées à intervalles fixes, par exemple tous les deux, trois ou cinq ans. C'est là un moyen efficace de réaliser l'équilibre entre les besoins de données des utilisateurs et les contraintes budgétaires. De plus, les enquêtes périodiques peuvent donner aux sous-populations suréchantillonnées l'occasion de « se reposer » et alléger ainsi le fardeau de réponse. Si les intervalles entre les enquêtes sont maintenus constants, cette stratégie peut constituer un moyen efficace de créer des séries chronologiques régulières dont les clients peuvent se servir soit à titre de points de repère fiables soit comme données d'évaluation.

### *Enquêtes annuelles*

231. Comme leur nom l'indique, les enquêtes annuelles sont menées chaque année. Leur plus grand avantage réside ordinairement dans le fait que les données sont hautement pertinentes au moment de leur publication parce qu'elles sont recueillies et diffusées sur une base régulière et au moment opportun. Ces enquêtes conviennent particulièrement bien à la collecte d'indicateurs thématiques et de

renseignements dont les gouvernements et d'autres organismes se servent pour établir des indicateurs de rendement et faire des évaluations. Elles sont utilisées pour déterminer les tendances et peuvent aussi servir à étalonner les statistiques « officielles » de la police, qui se basent sur des données administratives. Cela est particulièrement précieux si des éléments de données « à déclarer à la police » sont inclus. Compte tenu des opérations régulières de dénombrement, de traitement et de production de résultats que ces enquêtes impliquent, elles sont souvent très coûteuses. Cela étant, il arrive que le degré de détail et le nombre de sujets ou d'éléments à couvrir soient réduits pour réaliser des économies. C'est là un exemple des compromis nécessaires entre l'actualité des données, la satisfaction des besoins des clients et le prix de l'enquête.

### *Enquêtes continues*

232. Les enquêtes continues sont également dites permanentes ou à panel avec renouvellement. Comme l'indiquent ces désignations, ces enquêtes sont constamment en cours, recueillant auprès des enquêtés des données qui sont ensuite traitées et périodiquement rassemblées pour une période de référence prescrite à des fins d'analyse et de diffusion. Les enquêtes continues ont l'avantage de lisser les variations saisonnières parce qu'elles peuvent couvrir une période de 12 mois. Grâce à cette façon de procéder, on peut employer un nombre relativement petit d'intervieweurs qui travaillent pendant de longues périodes, ce qui aide à gérer les charges de travail et les ressources. Toutefois, ces enquêtes nécessitent une utilisation constante de ressources qui ne convient pas à toutes les organisations. Par ailleurs, le renouvellement de l'échantillon a l'avantage de se prêter au « regroupement » des données sur une certaine période de façon à accumuler un plus grand échantillon et peut-être à réduire les erreurs-types. L'analyse des données peut cependant devenir complexe, la période de référence étant difficile à définir. Par exemple, si des données sur l'« expérience du vol qualifié dans les 12 derniers mois » sont recueillies en continu pendant trois ans, puis sont regroupées pour créer un total, les utilisateurs pourraient s'interroger sur le sens à attribuer à l'expression « dans les 12 derniers mois » parce qu'elle peut s'appliquer à n'importe quelle période de 12 mois comprise dans les trois années de collecte.

### *Autres considérations relatives à la fréquence*

233. Il importe de tenir compte d'un certain nombre de facteurs saisonniers qui influent sur le dénombrement dans n'importe quelle enquête. Par exemple, dans quelle mesure les gens sont-ils disposés à participer à des enquêtes en pleine saison des vacances? Un autre facteur entre en ligne de compte dans le cas des enquêtes de victimisation : il s'agit de l'augmentation du nombre d'incidents de violence familiale et de vols avec effraction à l'occasion des fêtes ou des célébrations nationales. On a également constaté un accroissement de la violence dans les mois les plus chauds de l'année. Si la période de rappel utilisée est courte et qu'elle coïncide avec l'une de ces occasions saisonnières, il est possible que les résultats en soient influencés. D'une façon générale, on peut réduire ces effets en accordant aux enquêtés une période de rappel assez longue.

234. Il y a des considérations plus particulières au sujet du rappel, comme la longueur de la période de référence devant être couverte par une enquête de victimisation. Cette longueur doit être fonction, du moins en partie, des besoins des utilisateurs prévus. Par exemple, s'intéressent-ils à l'expérience de victimisation des 6 ou 12 derniers mois, des 5 ou 15 dernières années ou de toute la vie? Différentes périodes de référence peuvent avoir différents avantages et inconvénients et différentes incidences sur l'exactitude des souvenirs de l'enquêté.

235. Une période de référence trop longue peut susciter un certain nombre de problèmes généralement liés à la difficulté que peuvent avoir les enquêtés à se rappeler des faits avec exactitude. On peut s'attendre à une détérioration des souvenirs avec le temps. Il faut en tenir compte dans l'analyse des données si la période de référence est longue. On parle de télescopage lorsque les enquêtés ont de la difficulté à situer les événements avec précision dans la période de référence. Il y a télescopage en aval lorsque l'enquêté situe un événement à une date ultérieure à la date réelle et, inversement, télescopage en amont lorsque l'événement est placé plus loin dans le passé qu'il ne l'est en réalité. De ce fait, certains événements qui auraient dû être inclus ne le sont pas, tandis que des événements à exclure sont mentionnés. Dans la plupart des enquêtes internationales, on considère qu'une période de référence moyenne de 12 mois est acceptable.

236. La fréquence de dénombrement et le délai de livraison des données aux utilisateurs doivent tenir compte des considérations pratiques qui interviennent dans la collecte des données ainsi que des effets possibles de la longueur de la période de référence sur les résultats.

## I. Références bibliographiques

- Archer, D. Maintenance of business registers, dans *Business Survey Methods*, B.G. Cox et coll., éd., Wiley-Interscience, New York, 1995, p. 85-100.
- Babbie, E. *Survey Research Methods*, Wadsworth, Inc., 1990.
- Backstrom, C.H. et G. Hursh-Cesar. *Survey Research*, Macmillan Publishing Company, 1981.
- Bankier, M.D. Estimators based on several stratified samples with applications to multiple frame surveys, *Journal of the American Statistical Association*, no 81, 1986, p. 1074-1079.
- Bethel, J. Répartition de l'échantillon dans les enquêtes à plusieurs variables, *Techniques d'enquête*, no 15, 1989, p. 49-60.
- Burgess, R.D. Évaluation des estimations du sous-dénombrement obtenues par la contre-vérification des dossiers du recensement du Canada, *Techniques d'enquête*, no 14, 1988, p. 147-167.
- Cochran, W.G. *Sampling Techniques*, John Wiley & Sons, 1977.
- Colledge, M.J. Frames and business registers: an overview, dans *Business Survey Methods*, B.G. Cox et coll., éd., Wiley-Interscience, New York, 1995, p. 21-47.
- Commission européenne. Eurobaromètre spécial 293, vague 68.2, *Sondage sur les communications électroniques auprès des ménages*, Bruxelles, Direction générale Communication, 2008.
- Gambino, J.G., M.P. Singh, J. Dufour, B. Kennedy et J. Lindeyer. *Méthodologie de l'enquête sur la population active du Canada*, Statistique Canada, no 71-526 au catalogue, 1998.
- Gosselin, J.-F., B.N. Chinnappa, P.D. Ghangurde et J. Tourigny. Couverture, chapitre 2, *Répertoire de méthodes d'évaluation des erreurs dans les recensements et les enquêtes*, Statistique Canada, no 13 564F au catalogue, 1978, p. 7-10.
- Groenewold, G. et R. Bilsborrow. *Design of samples for international migration surveys: methodological considerations, practical constraints and lessons learned from a multi-country study in Africa and Europe*, communication présentée à la séance 160 « New Strategies in Demographic Measurement » de la conférence générale 2004 de la Population Association of America, 1-3 avril 2004, Boston.
- Groves, R.M., F.J. Fowler, M.P. Couper, J.M. Lepkowski, E. Singer et R. Tourangeau. *Survey Methodology*, John Wiley & Sons, 2004.
- Hartley, H.O. *Multiple frame surveys*, Proceedings of the Social Statistics Section, American Statistical Association, 1962, p. 203-206.
- Hidiroglou, M.A. et K.P. Srinath. Problems associated with designing sub-annual business surveys, *Journal of Economic Statistics*, no 11, 1993, p. 397-405.
- Hidiroglou, M.A. *Sampling and estimation for establishment surveys: stumbling blocks and progress*, Proceedings of the Section on Survey Research Methods, American Statistical Association, 1994, p. 153-162.
- Hope, S. *Scottish Crime and Victimization Survey; Calibration exercise: a comparison of survey methodologies*, Research report for The Scottish Executive, MORI Scotland, 2005.
- Kalton, G. et C.F. Citro. Enquêtes par panel : ajout d'une quatrième dimension, *Techniques d'enquête*, no 19, 1993, p. 205-215.
- Kish, L. *Survey Sampling*, Wiley, New York, 1965.
- Kott, P.S. et F.A. Vogel. Multiple-frame business surveys, dans *Business Survey Methods*, B.G. Cox et coll., éd., Wiley-Interscience, New York, 1995, p. 185-203.
- Kovar, J. *Statistique Canada : lignes directrices concernant la qualité*, Statistique Canada, 2003. <http://www.statcan.gc.ca/bsolc/olc-cel/olc-cel?catno=12-539-X&lang=fra>.
- Laniel, N. et H. Finlay. *Data quality concerns with sub-annual business survey frames*, Proceedings of the Section on Survey Research Methods, American Statistical Association, 1991, p. 202-207.
- Lessler, J.T. et W.D. Kalsbeek. *Nonsampling Errors in Surveys*. Wiley, New York, 1992.
- Massey, J.T. An overview of telephone coverage, dans *Telephone Survey Methodology*, R.M. Groves et coll., éd., Wiley, New York, 1988, p. 3-8.

Nations Unies (2005). *Enquêtes sur les ménages dans les pays en développement et les pays en transition*. Series F, No. 96, Sales number: 05.XVII.6.

Pollock, K.H., S.C. Turner et C.A. Brown. Techniques de saisie-ressaisie pour l'estimation de la taille de la population et de totaux de population lorsqu'on ne dispose pas d'une base de sondage complète, *Techniques d'enquête*, no 20, 1994, p. 121-128.

Särndal, C.-E., B. Swensson et J. Wretman. *Model Assisted Survey Sampling*, Springer-Verlag, New York, 1992.

Satin, A. et W. Shastry. Éléments d'un plan de sondage, chapitre 2, *L'échantillonnage : un guide non mathématique - deuxième édition*, Statistique Canada, no 12-602F au catalogue, 1993, p. 7-10.

Sirken, M.G. et R.J. Casady. Sampling variance and nonresponse rates in dual frame, mixed mode surveys, chapitre 11 de *Telephone Survey Methodology*, P. Biemer, R.M. Groves, L. Lyberg, J. Massey, W. Nicholls et J. Waksberg, éd., Wiley, New York, 1988, p. 175-188.

Swain, L., J.D. Drew, B. Lafrance et K. Lance. La création d'un registre des adresses résidentielles pour améliorer la couverture du recensement du Canada de 1991, *Techniques d'enquête*, no 18, 1992, p. 139-155.

Tillé, Y. *Théorie des sondages – Échantillonnage et estimation en populations finies*, Dunod, Paris, 2001.

## CHAPITRE IV. DÉNOMBREMENT DES INFRACTIONS ET DES VICTIMES

237. Le chapitre IV porte sur la manière dont les enquêtes de victimisation peuvent compter les infractions et les victimes. Il examine les notions de prévalence et d'incidence et analyse les questions de la victimisation multiple et de la victimisation répétée. Il est un guide de la structure caractéristique d'une enquête de victimisation et examine, en profondeur, la forme des questions communément posées, y compris celles concernant la crainte de la criminalité de l'enquêté, les crimes contre les biens du ménage, l'expérience personnelle de victimisation, le signalement des crimes aux autorités et les questions attitudinales de nature générale. Par la suite, le chapitre contient un examen des modes d'enquête, se penchant sur les entrevues personnelles, les entrevues téléphoniques, les entrevues autogérées, les questionnaires sur Internet et les entrevues en mode mixte. Le chapitre se termine par une analyse des méthodes de saisie des données et des périodes de référence des enquêtes.

### A. La manière de dénombrer les infractions et les victimes

238. Parmi les objectifs les plus communément déclarés pour mener des enquêtes de victimisation, mentionnons la production d'estimations de la prévalence et de l'incidence de la criminalité. Les estimations de prévalence incluent le pourcentage de personnes ou de ménages victimes des infractions mesurées. Les mesures d'incidence incluent les estimations du nombre de crimes et de victimes ainsi que les taux de criminalité, qui sont fondés sur un nombre d'infractions ou de victimes par unité de population.

239. La question de savoir si l'échantillon devrait être axé sur les personnes ou sur les ménages, ainsi que les avantages et les inconvénients des options possibles sont analysés dans la section concernant le plan d'échantillonnage (voir la section III.G).

240. La décision relative aux estimations concernant les types d'infractions et les victimes que produira l'enquête doit être prise à l'étape du plan d'échantillonnage et de l'élaboration du questionnaire dans le processus de conception de l'enquête. À l'étape du plan d'échantillonnage, le planificateur doit décider si les estimations seront fondées sur des personnes ou des ménages afin de mettre au point la base de sondage pertinente. À l'étape de l'élaboration du questionnaire, la séquence des questions doit être mise au point de manière à permettre la différenciation entre différentes affaires criminelles, différents types de crimes et prendre en compte les victimes multiples lors des crimes.

241. Pour bon nombre de ces décisions, il n'existe pas de bonne ou de mauvaise manière de procéder. La décision consiste en la détermination des estimations qui répondront le mieux aux buts de l'enquête. Plusieurs facteurs doivent être examinés lors de la prise de ces décisions afin d'éviter de créer des problèmes de dénombrement au cours du processus d'analyse. Les sections qui suivent abordent les questions portant sur le dénombrement des infractions et des victimes.

#### *Dénombrer les infractions*

242. Le dénombrement des actes criminels n'est pas une procédure simple. Les infractions peuvent être complexes, mettre en cause plusieurs victimes, plusieurs contrevenants et plusieurs infractions. Les crimes ne sont pas nécessairement des événements distincts, mais ils peuvent survenir sur une période de temps. Les dénombrer nécessite la création d'un ensemble de protocoles pour prendre en compte chacun des facteurs de complexité. Les enquêtes peuvent inclure un éventail de techniques pour ce faire.

#### *Mesure de la prévalence par opposition à la mesure de l'incidence*

243. Comme le décrit l'introduction de ce manuel, l'un des principaux rôles d'une enquête de victimisation consiste à produire des estimations de la prévalence de la criminalité. Dans le cas d'une enquête de victimisation, la prévalence est le pourcentage de personnes ou de ménages (ou dans le cas d'une enquête de victimisation commerciale, les entreprises) qui subissent une ou plusieurs des infractions mesurées qui ont lieu au cours d'une période définie, la plupart du temps, un an. Si une personne subissait des incidents de victimisation à de multiples reprises, ceux-ci ne seraient comptés qu'une seule fois dans une mesure de la prévalence.

244. La mesure de l'incidence mesure le nombre d'infractions qui ont lieu au cours d'une période donnée, la plupart du temps, une année. Dans le contexte des enquêtes de victimisation, l'incidence possède une signification différente de celle du contexte médical, dans lequel l'incidence est la mesure du risque d'apparition de nouveaux cas à l'intérieur d'une période donnée. Sauf les exceptions décrites

## ENCADRÉ 12: EXEMPLES DE MESURES DES ACTES CRIMINELS DANS LES ENQUÊTES DE VICTIMISATION

### (1) Mesures absolues de l'ampleur de la criminalité

A. Le **nombre d'événements** qui ont lieu au cours d'une période donnée (p. ex., un an) au sein d'une population définie. À titre d'exemples :

- le nombre de viols;
- le nombre de vols de véhicules automobiles

B. Le **nombre de victimes d'actes criminels** au cours d'une période donnée au sein d'une population définie. Ce nombre peut être différent du nombre absolu d'événements dans la mesure où un acte criminel compte plus d'une victime. À titre d'exemples :

- le nombre de victimes de viol;
- le nombre de vols qualifiés.

### (2) Mesures de la prévalence

Le **pourcentage** ou la **proportion** de la **population définie** (de personnes, de ménages ou de cibles d'actes criminels tels que les véhicules automobiles) victime du crime au cours d'une période donnée. Chaque victime n'est comptée qu'une seule fois, peu importe le nombre d'incidents de victimisation vécus pour ce type de crime. À titre d'exemples :

- le pourcentage de femmes âgées de 18 ans ou plus violées au cours des cinq dernières années;
- le pourcentage de ménages ayant subi un vol par effraction au cours d'une année;
- le pourcentage de véhicules automobiles volés au cours d'une année.

### (3) Mesures des taux d'incidence

Le **taux de survenance des infractions** au cours d'une période donnée. Les mesures des taux d'incidence sont habituellement axées sur les événements et comptent le nombre d'incidents de victimisation individuels signalés au cours de la période définie. À titre d'exemples :

- le nombre de viols au cours d'une année pour 1 000 personnes;
- le nombre de vols qualifiés dans une ville au cours d'une année pour 1 000 personnes résidant dans la ville;
- le nombre de vols de véhicules automobiles au cours d'une année pour 1 000 ménages;
- le nombre de vols de véhicules automobiles au cours d'une année pour 1 000 véhicules automobiles.

### (4) Autres mesures

#### *Mesures du taux de victimisation*

Une mesure utilisée aux États-Unis est le compte d'« incidents de victimisation » en ce qu'il touche une victime individuelle. Dans le cas de crimes avec victimes multiples, chaque victime est comptée dans la mesure. Dans le cas de victimes d'actes criminels répétés, chaque acte criminel est compté dans la mesure. Cette mesure se distingue de la mesure de la « prévalence » en ce qu'elle inclut les incidents de victimisation multiple. À titre d'exemples :

- le nombre d'incidents de victimisation - viol au cours d'une année pour 1 000 femmes;
- le nombre d'incidents de victimisation - vols qualifiés au cours d'une année pour 1 000 personnes;
- le nombre d'incidents de victimisation - voies de fait au cours d'une année chez les personnes âgées de 20 à 24 ans.

#### *Mesures de la « densité » de la criminalité*

Une mesure utilisée en Italie dans l'Enquête sur la sécurité des citoyens est la « densité » de la criminalité. Selon la définition de cette mesure, il s'agit du nombre d'incidents d'un crime donné divisé par le nombre de victimes de ce même crime au cours d'une période définie. Cette mesure permet de montrer le degré de victimisation répétée. À titre d'exemple :

- le nombre de cambriolages résidentiels signalés, divisé par le nombre de ménages victimes d'un incident.

ci-dessous, en ce qui concerne les personnes qui ont subi des incidents de victimisation à de multiples reprises, les mesures d'incidence des enquêtes de victimisation comptent le nombre de fois qu'une personne a subi un incident de victimisation dans la mesure. À titre d'exemple, si une personne a été la victime de deux vols qualifiés au cours d'une année, ces vols seraient comptés une fois dans la mesure de prévalence, mais deux fois dans la mesure de l'incidence des vols qualifiés.

245. Une troisième mesure, utilisée par au moins une enquête de victimisation, l'Enquête nationale sur les victimes de la criminalité (ENVC) aux États-Unis, est l'« incident de victimisation ». Un incident de victimisation est une mesure victime-incident en ce qu'elle compte chaque crime qui touche chaque victime. Si trois personnes sont victimes d'un vol qualifié, ce vol serait compté en tant qu'un incident de vol qualifié, mais à titre de trois incidents de victimisation dans l'enquête, soit un incident pour chacune des victimes. L'enquête compte chaque incident de victimisation parce qu'une entrevue est réalisée avec chaque personne du ménage.

246. La mesure de la « densité » de la criminalité utilisée dans l'Enquête sur la sécurité des citoyens en Italie offre une mesure de l'étendue de la victimisation répétée. Une mesure de densité de la crimi-

nalité de 140, par exemple, indique que 48 victimes sur 100 ont subi plus d'un incident du type de crime particulier au cours de la période de référence. Les résultats de l'Enquête sur la sécurité des citoyens en Italie montrent des variations intéressantes entre les types de crimes, avec des taux de victimisation répétée plus élevés pour les crimes avec violence que pour les crimes contre les biens.

247. Le dénombrement des actes criminels n'est pas une procédure simple. Les infractions peuvent être complexes, mettre en cause plusieurs victimes, plusieurs contrevenants et plusieurs infractions. Les crimes ne sont pas nécessairement des événements distincts, mais ils peuvent survenir sur une période de temps. Les dénombrer nécessite la création d'un ensemble de protocoles pour prendre en compte chacun des facteurs de complexité. Les enquêtes peuvent inclure un éventail de techniques pour ce faire.

#### *Incidents de victimisation multiple et répétée*

248. La plupart des enquêtes traitent les infractions criminelles comme des événements distincts, dont la durée est relativement courte, avec un début et une fin. À titre d'exemple, un vol qualifié commence par un geste manifeste de la part du contrevenant et se termine lorsque le contrevenant ou la victime quitte la scène. Cependant, il se peut que certaines infractions n'aient pas réellement de commencement ou de fin discernable et elles peuvent se poursuivre pendant une période prolongée. Certains criminologues estiment que ces incidents de victimisation peuvent être mieux compris sous le vocable d'infractions continues (voir Biderman et Lynch). À titre d'exemple, une certaine violence entre partenaires intimes et la violence sur le lieu de travail peuvent prendre cette forme, les menaces ou les attaques périodiques étant les éléments d'une situation continue de victimisation.

249. En règle générale, il est difficile de qualifier ces infractions continues dans les enquêtes de victimisation. Ainsi, certaines enquêtes comptent les attaques et les menaces différentes comme des incidents individuels, même si elles font partie d'une situation continue. De plus, la plupart des enquêtes comportent une sorte de seuil pour limiter le nombre d'incidents enregistrés (voir l'Encadré 12). On demande habituellement aux enquêtés de se rappeler des circonstances détaillées de chaque événement qu'ils vivent pendant la période de référence de l'enquête.

250. Certains enquêtés signalent être la victime de plus d'un incident de victimisation pendant la période de référence d'une enquête. Si les incidents de victimisation ne sont pas liés, ils sont appelés « incidents de victimisation multiple » et si leur nature ou leurs circonstances se ressemblent, ils sont décrits comme « incidents de victimisation répétée ». Un exemple d'incidents de victimisation multiple est la personne qui est la victime d'un vol qualifié et d'un cambriolage au cours de la période de référence. Une personne agressée à trois reprises par son partenaire intime au cours de la période de référence a subi des incidents de victimisation répétée.

251. La question de savoir comment traiter la victimisation répétée ou multiple suscite des problèmes, principalement en ce qui a trait aux estimations de la fréquence de la victimisation, pour laquelle il est important de savoir à combien de reprises une personne a subi des incidents de victimisation. Dans une moins large mesure, cela constitue également un problème pour les estimations de la prévalence. Bien que les estimations de la prévalence soient fondées sur la victime qui subit un crime au moins une fois, les estimations de la prévalence pour les types de crimes précis nécessitent des protocoles qui peuvent différencier avec exactitude les divers types de crimes.

252. Dans une certaine mesure, les incidents de victimisation multiple et répétée sont artéfactuels en ce que le nombre d'incidents de victimisation multiple et répétée qu'une enquête mesure seront liés à la durée de la période de référence de l'enquête. Une enquête dont la période de référence est courte englobera un plus petit nombre de ces incidents de victimisation qu'une enquête dont la période de référence est plus longue. Bien que certains incidents de victimisation multiple ou répétée puissent être le fruit du hasard — une personne est simplement victime de plus d'un acte criminel au cours d'une période donnée — une grande part de ceux-ci sont associés à l'emploi d'une personne, à son style de vie ou à sa relation avec le contrevenant.

253. Alors que plusieurs enquêtes de victimisation ont incorporé des procédures pour répondre aux situations dans lesquelles des victimes ont subi des incidents de victimisation de façon répétée au cours de la période de référence, ces procédures ont habituellement été mises au point pour réduire le coût des entrevues ou le fardeau pour les enquêtés plutôt que pour produire des estimations du nombre de personnes qui sont l'objet de situations de victimisation continue. Cela peut être fait de différentes manières. La plupart des enquêtes nationales limitent le nombre d'incidents à l'égard desquels l'information est obtenue.



## ENCADRÉ 13: EXEMPLES DE PLAFONNEMENT

À titre d'exemple, la British Crime Survey (BCS) permet aux enquêtés de remplir jusqu'à cinq rapports d'actes criminels. L'ENVC aux États-Unis utilise un autre protocole pour imposer un plafond de la victimisation répétée appelé « incidents en série » qui permet à l'intervieweur de remplir un rapport d'actes criminels si l'enquêté a subi, d'une manière similaire, six incidents de victimisation ou plus au cours de la période de référence (c'est-à-dire par le même délinquant ou généralement de la même manière), et que l'enquêté ne peut se rappeler des détails de chaque incident.

L'enquête de victimisation canadienne (Enquête sociale générale, cycle 18) limite le nombre de rapports d'actes criminels à dix par enquêté pour chaque type de crime individuel et à un total de 20 par enquêté. De plus, l'enquête canadienne utilise aussi un protocole en série, incorporé dans la procédure de pondération de l'enquête qui a plafonné à trois le nombre d'incidents similaires dans la série.

Les enquêtes américaine et canadienne se distinguent par leur traitement de la victimisation répétée dans la production des estimations annuelles de la criminalité. Dans l'ENVC aux États-Unis, les « incidents en série » sont entièrement exclus des estimations annuelles publiées, alors que dans les estimations de l'enquête canadienne, le maximum des incidents de la série s'élève à trois.

254. Le plafonnement des incidents dans les enquêtes influe nettement sur les estimations du nombre de crimes en limitant le nombre d'actes criminels distincts qui sont inclus dans l'estimation totale de crimes. Certains ont jugé que l'imposition d'une limite supérieure au nombre de rapports d'actes criminels ou l'exclusion ou la limitation de l'inclusion d'une série d'actes criminels distincts donne lieu au sous-dénombrement de l'ampleur de la victimisation. Toutefois, il s'agit d'une pratique répandue appliquée dans la plupart des enquêtes de victimisation qui, selon les spécialistes de la méthodologie d'enquête, fournit des comparaisons et des mesures de tendances plus cohérentes, moins touchées par des observations aberrantes extrêmes relativement rares. Aux États-Unis, l'inclusion d'incidents de victimisation en série, comptant chaque série comme un incident de victimisation, augmenterait l'estimation des crimes avec violence et des vols dans une proportion d'environ 6 %. Au Royaume-Uni, on estime que le sous-dénombrement de la criminalité dans la British Crime Survey est de l'ordre d'environ 30 % en raison du plafonnement du nombre d'incidents qu'elle compte (Farrell et Pease 2007, p. 33 à 54). Cependant, la solution de rechange, à savoir l'absence de limite ou de plafond des incidents récurrents de victimisation, pose le problème opposé, c'est-à-dire la possibilité du surdénombrement de l'ampleur de la victimisation. Les personnes qui vivent de la victimisation répétée peuvent ne pas être en mesure de compter avec exactitude le nombre d'incidents qu'elles ont vécus. De plus, les criminologues parlent de traiter ces incidents de victimisation comme des états persistants plutôt que comme des événements distincts (Biderman 1975). Il est également utile de noter que l'imposition d'un plafond a une incidence sur les estimations du nombre total de crimes, plutôt que sur la prévalence d'une telle victimisation — et c'est ce dernier aspect qu'une enquête de victimisation estime le mieux.

255. Cependant, pour certaines études spécialisées (comme celles qui concernent la violence conjugale), il peut être souhaitable de tenter de compter le nombre et le taux des incidents de violence et par conséquent, de tenter de saisir chaque incident survenu plutôt que d'en plafonner le nombre. Le compte des incidents de victimisation répétée suscite toutefois aussi des problèmes. Les données provenant de l'ENVC aux États-Unis démontrent que les gens ont tendance à arrondir les estimations du nombre de fois qu'ils ont subi des incidents de victimisation à un nombre se terminant par 5 ou 10 ou correspondant à une fraction de la période de référence, comme par jour, par semaine ou par mois. En outre, compter chaque incident distinct pour les personnes qui signalent des incidents de victimisation fréquente donne lieu à des inexactitudes dans la classification de ces grands nombres d'actes criminels. Il est impossible d'obtenir des renseignements détaillés pour chaque incident distinct à l'égard d'une personne qui signale avoir subi un incident de victimisation à plusieurs reprises au cours de la période de référence d'une enquête. Tenter de ce faire mettrait à l'épreuve la patience de l'enquêté, de même que ses capacités cognitives.

256. Une méthode pour régler ce problème consiste à demander le nombre de fois qu'une personne a subi un type de crime donné et de gonfler l'estimation par le nombre d'incidents de victimisation. Cette procédure suppose en soi que chaque incident de victimisation partage les mêmes circonstances et conséquences sous-jacentes que l'incident de victimisation à l'égard duquel les renseignements détaillés sont recueillis, une supposition qui peut être ou ne pas être exacte. Cette procédure d'estimation peut gonfler les crimes mesurés en raison de renseignements insuffisants ou en raison d'uniquement un petit nombre de rapports d'actes criminels réels. À titre d'exemple, lorsque l'estimation de viols dans la National Violence Against Women Survey, une enquête réalisée aux États-Unis en 1996, a été

pondérée au niveau de la population, une victime ayant signalé 24 viols au cours de l'année précédente représentait 34 % de l'estimation globale.

257. Si les concepteurs d'enquête décident de sélectionner un sous-ensemble d'incidents pour mesurer ou obtenir de l'information, ils doivent mettre au point un protocole pour une telle sélection. Certaines enquêtes utilisent une hiérarchie, obtenant de l'information concernant les incidents les plus graves. D'autres choisissent d'obtenir de l'information à propos du plus récent. L'utilisation de ce premier protocole, à savoir obtenir de l'information sur les incidents de victimisation les plus graves, peut donner lieu à la surestimation de la proportion des crimes qui comportent des infractions plus graves. À l'inverse, obtenir de l'information à propos de l'incident le plus récent peut donner lieu à un biais de récence, car les gens peuvent avoir tendance à se souvenir comme étant plus récentes les infractions qui sont plus graves.

258. Jusqu'à maintenant, il n'existe pas de consensus sur la manière de traiter les incidents de victimisation multiple et répétée dans les enquêtes de victimisation. Les méthodes que chaque enquête a mentionné avoir utilisées pour régler le problème comportent à la fois des aspects positifs et négatifs. Chacune prend en compte les problèmes concernant les ressources disponibles et le fardeau imposé, ainsi que l'objectif ultime de l'enquête. Une documentation de plus en plus importante concernant les enquêtes porte sur les problèmes du dénombrement des incidents de victimisation multiple et répétée et sur l'incidence des diverses méthodes sur les estimations des enquêtes. En bout de ligne, dans la mesure où la méthodologie est transparente et rendue public, les utilisateurs de données peuvent évaluer la méthodologie et, s'ils le désirent, ils peuvent calculer d'autres mesures concernant la victimisation.

### *Classement des types de crime*

259. Lors de la conception du questionnaire d'enquête de victimisation, les concepteurs doivent prendre garde lors de la mise en correspondance des définitions opérationnelles des infractions avec les questions de l'enquête. Les termes utilisés dans les questions qui déterminent si les enquêtés ont été victimes de crimes doivent être élaborés pour que les enquêtés les comprennent, tout en définissant les infractions d'une manière qui se rapproche le plus possible de la définition juridique des actes criminels. Une mise en correspondance exacte peut ne pas être possible. À titre d'exemple, une loi peut prendre en compte l'intention d'un délinquant dans la définition d'une infraction, ce qu'une victime peut ne pas connaître. Cependant, le concepteur devrait rechercher un substitut pour la partie de la loi. Par exemple, plusieurs lois aux États-Unis définissent le vol avec effraction comme l'introduction illégale dans un édifice en vue d'y voler quelque chose ou de commettre un crime. Puisque les enquêtés peuvent ne pas connaître l'intention du délinquant, dans le cas de l'ENVC aux États-Unis, la définition du vol avec effraction a été modifiée comme suit : « l'introduction dans un appartement ou une maison ou une autre structure situé sur la propriété de l'enquêté par une personne qui n'a pas le droit de s'y trouver ».

260. Une autre question concernant la définition des crimes qui doit être abordée lors de la conception du questionnaire est liée au problème selon lequel les auteurs d'actes criminels peuvent commettre plus d'un type de crime au cours du même incident. À titre d'exemple, un délinquant peut entrer par effraction dans la résidence d'une personne et, y trouvant deux personnes présentes, attaquer l'homme et violer la femme. Il s'agit d'un seul incident, mais il englobe des éléments de vol avec effraction, d'agression et de viol à l'encontre de deux personnes différentes. La manière dont cet incident est compté dans une enquête de victimisation peut être fonction de la personne qui est interrogée et de la manière dont ces incidents sont traités.

261. Une méthode communément utilisée consiste à créer une hiérarchie de la gravité des infractions et à compter l'incident comme étant l'infraction la plus grave. Pour qu'une hiérarchie puisse être créée, il faut que le questionnaire permette d'obtenir des renseignements sur ce qui s'est produit au cours de l'incident. Les attributs de l'incident sont alors utilisés pour placer celui-ci dans une hiérarchie fondée sur les éléments de base de l'infraction. À titre d'exemple, l'ENVC aux États-Unis incorpore la hiérarchie suivante, commençant par l'infraction la plus grave et se terminant par le crime le moins grave contre les personnes, continuant ensuite avec les infractions les plus graves contre les biens du ménage comme un tout :

- viol/agression sexuelle;
- vol qualifié;
- voies de fait graves;

- voies de fait simples;
- vol de sac à l'arraché/vol à la tire;
- cambriolage résidentiel;
- vol d'un véhicule automobile;
- vol.

262. Si un incident comprend des éléments de plus d'une infraction, il est classé dans le type de crime le plus élevé dans la hiérarchie. Ainsi, dans les exemples présentés ci-dessus, dans l'ENVC américaine, l'incident au cours duquel une victime a été volée au cours d'un viol, le crime serait compté dans la catégorie des viols. Le cambriolage au cours duquel la victime a été attaquée serait classé comme cambriolage. En obtenant des renseignements à propos de ce qui s'est passé au cours de l'incident, il demeure possible de produire d'autres catégories de crimes afin d'en examiner les divers attributs; à titre d'exemple, combien de viols comportent aussi un vol qualifié ou dans quelle proportion les victimes sont-elles blessées à l'occasion d'introduction avec effraction. Si tous les éléments de l'incident sont saisis, les autres crimes commis au cours de l'incident peuvent être extraits au besoin au cours de l'analyse.

263. Si l'enquête utilise un échantillon fondé sur des personnes, c'est-à-dire que si une personne choisie dans le ménage est interrogée et qu'elle est la seule à fournir des renseignements sur les infractions qu'elle a subies, l'infraction mesurée par l'enquête peut dépendre de la personne qui est interrogée dans le ménage. Dans les exemples mentionnés ci-dessus, si l'homme est interrogé, le crime serait classé comme voies de fait si la règle de la hiérarchie était utilisée, alors que si une femme était interrogée, le crime serait classé comme viol. Les incidents qui auraient été signalés par des personnes qui ne sont pas interrogées, c'est-à-dire la femme dans le premier cas et l'homme dans le deuxième, sont pris en compte dans le plan d'échantillonnage. Elles sont traitées comme toute autre personne ne faisant pas partie de l'échantillon et qui peut avoir été victime d'un crime.

264. Si l'enquête utilise un échantillon qui est fonction des ménages et que toutes les personnes du ménage sont interrogées (ou toutes celles à l'intérieur d'une fourchette d'âge définie), la procédure de dénombrement serait quelque peu différente. Dans l'exemple ci-dessus, si les deux victimes répondaient aux critères d'âge de l'enquête, alors les crimes commis contre les deux seraient comptés. En raison de la présence de deux victimes de deux crimes différents à l'occasion d'un seul incident, il serait nécessaire de rajuster quelque peu le protocole de pondération en vue d'établir une estimation des incidents criminels. Autrement, l'estimation de l'enquête semblerait déclarer l'existence de deux incidents criminels distincts et non liés — des voies de fait et un viol. (L'ENVC des États-Unis utilise la notion d'incident de victimisation pour permettre un tel dénombrement.)

## B. Structure de l'enquête

265. Les enquêtes auprès des victimes peuvent englober plusieurs questions concernant la victimisation et la non-victimisation, qui peuvent prendre la forme de modules. L'inclusion de différents modules dans la structure d'une enquête peut être fonction des décisions stratégiques et organisationnelles compte tenu de l'objet global de l'enquête, de la méthode d'entrevue et de la population cible. La séquence des modules et des questions dans le questionnaire est très importante et doit être prise en compte à la phase d'essai de l'enquête pilote (cf. à la partie V). Afin de mettre l'enquêté à l'aise, certaines questions non liées à l'acte criminel vécu peuvent tout d'abord être posées.

**Tableau 3: Contenu de l'enquête en fonction de son objet**

Module	Objet
Questions concernant la crainte	Mesurer la crainte de la criminalité et l'insécurité
Incidents d'actes criminels	Mesurer la victimisation
Suivi des victimes	Mesurer le chiffre noir des crimes/les crimes non déclarés Connaître le contexte de la victimisation
Questions attitudinales générales	Mesurer l'attitude envers la police et le système de justice pénale
Prévention et sécurité	Mesurer les mesures de prévention, les systèmes et (ou) les stratégies de sécurité

266. L'inventaire de l'ONUUDC-CEE a défini les objets les plus fréquemment mentionnés des enquêtes auprès des victimes. Chacune de ces questions peut être étudiée au moyen d'ensembles pertinents de questions ou de modules dans le questionnaire, qui auront une importance plus ou moins grande selon

l'objet principal établi pour l'enquête. Les enquêtes auprès des victimes sont susceptibles d'être conçues avec un ou plusieurs objets principaux à l'esprit. Le contenu de l'enquête peut être compilé grâce à différents modules en vue de répondre aux différents objets de l'enquête elle-même. Prenant en compte les objets principaux, la présente section fournira des exemples et des suggestions concernant le contenu possible de plusieurs « modules », chacun est destiné à fournir des renseignements correspondant à l'objet pertinent (voir le tableau 3).

267. Il est cependant utile de noter qu'afin d'obtenir des renseignements complets, par exemple sur la crainte de la criminalité et l'insécurité, il peut être nécessaire de poser des questions directes sur les incidents de victimisation des enquêtés. Il peut donc être nécessaire d'élargir le domaine couvert par le questionnaire au-delà de l'objet principal de l'enquête. Pour ce faire, il peut être nécessaire d'équilibrer les différents modules en insistant plus ou moins sur différents domaines. À titre d'exemple, l'Encadré 13 présente la structure de l'enquête de victimisation de 2004 au Canada.

### ENCADRÉ 14: STRUCTURE DE L'ENQUÊTE DE 2004 SUR LA VICTIMISATION AU CANADA

#### SECTIONS DE L'ESG SUR LA VICTIMISATION de 2004

**Section 1:** Perceptions, antécédents et risques

**Section 2:** Section filtre, victimes d'actes criminels

**Sections 3 and 4:**

Abus par le conjoint ou le partenaire actuel ou par l'ex-conjoint ou l'ex-partenaire

- Violence psychologique et exploitation financière
- Violence physique et sexuelle

**Sections 5 and 6:** Rapport de violence

**Section 7:** Harcèlement

**Section 8:** Rapport d'acte criminel

**Section 9:** Autres expériences de victimisation

**Sections 10, 11 and 12:** Activité principale de l'enquêté et niveau de scolarité

**Section 13:** Caractéristiques de la résidence de l'enquêté

**Section 14:** Autres caractéristiques

#### *Traitement des questions délicates dans les enquêtes-ménage*

268. Les enquêtes auprès des victimes visent un large éventail de questions, dont certaines peuvent être particulièrement délicates ou perturbantes pour les enquêtés. Dans plusieurs cas, le délinquant et la victime se connaissaient. Selon les résultats globaux de l'EIVC provenant de 30 pays<sup>9</sup> « la victime connaissait l'auteur de l'infraction dans environ la moitié des incidents décrits comme étant à la fois un comportement répréhensible et une agression sexuelle (... et) dans environ la moitié des incidents de voies de fait et de menaces ». Cela confirme que l'étranger comme stéréotype du délinquant est très souvent faux. Les victimes peuvent avoir beaucoup de réticence à partager leur expérience avec l'intervieweur, en raison de la participation d'une personne qu'elle connaissait comme auteur de l'infraction.

269. De plus, selon certaines théories criminologiques, une certaine partie de la criminalité peut être considérée comme étant précipitée par la victime, c'est-à-dire des incidents « dans lesquels la victime est un facteur de précipitation direct et positif » (Wolfgang 1958). Même si cela n'était pas le cas, des victimes peuvent se sentir blâmées pour ce qui s'est produit, soit parce qu'elles n'ont pas eu un comportement assez prudent, soit parce qu'elles avaient trop confiance en elles, soit parce que quelqu'un les a réellement blâmées après l'incident. Les criminologues ont défini une forme précise de victimisation, appelée victimisation secondaire, pour décrire le processus selon lequel une victime recherchant l'assistance des autorités - en règle générale, la police et les personnes qui œuvrent dans le système judiciaire - est blâmée par la suite. Le Conseil de l'Europe définit la victimisation secondaire comme « la victimisation qui résulte non pas directement de l'acte criminel, mais de la réponse apportée à la victime par les institutions et les individus.<sup>10</sup> » Il est peu probable qu'une victime de victimisation secondaire parle de son expérience aux intervieweurs, craignant que cela n'entraîne une victimisation et un blâme plus grands.<sup>11</sup>

<sup>9</sup> Rapport de l'EIVC de 2004-2005, pages 79 et 80.

<sup>10</sup> Conseil de l'Europe, Comité des Ministres. Recommandation Rec(2006)8 du Comité des Ministres aux États membres sur l'assistance aux victimes d'infractions (adoptée par le Comité des Ministres le 14 juin 2006 lors de la 96<sup>e</sup> réunion des Délégués des Ministres). Définitions (article 1.3). <https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=Rec%282006%29&Language=lanFrench&Ver=original&Site=COE&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864> (2010-01-20).

<sup>11</sup> « Les victimes doivent être traitées avec compassion et dans le respect de leur dignité. Elles ont droit à l'accès aux instances judiciaires et à une réparation rapide du préjudice qu'elles ont subi, comme prévu par la législation nationale. » Nations Unies, Déclaration des principes

270. Il est donc important d'examiner ces questions délicates lorsqu'une enquête sur les victimes est amorcée et de prendre en compte le fait que différentes personnes peuvent réagir de façon différente à l'entrevue. Alors que certaines personnes peuvent être impatientes de parler de ce qui leur est arrivé (elles peuvent avoir le sentiment que l'enquête leur donne enfin une voix), d'autres peuvent se sentir très perturbées par le contenu. Cela peut aussi être parfois le cas chez les non-victimes, plus particulièrement si les questions sont considérées culturellement et (ou) socialement inappropriées dans le contexte où elles sont posées. La formation des intervieweurs devrait prendre ces aspects en compte et les préparer à agir convenablement en réponse aux réactions des enquêtés. Il est possible que les enquêtés victimes de crimes graves demandent de l'aide aux intervieweurs. Dans certains cas, les intervieweurs peuvent être formés pour fournir les numéros de téléphone ou les adresses de services ou de lignes d'aide spécialisés.

271. À titre d'exemple, inclure une question sur le vol de bétail peut être essentiel dans un milieu rural en développement, mais la même question peut être jugée non pertinente ou même ridicule dans les régions industrialisées urbaines. Le vol d'une bicyclette peut sembler une perte peu importante dans plusieurs situations, mais dans certains cas et dans certaines sociétés, une bicyclette peut constituer un outil de travail indispensable. En conséquence, sa perte peut entraîner pour la victime des conséquences graves sur les plans financier et pratique.

272. Il est donc très important d'élaborer un questionnaire crédible qui correspond aux groupes de population cible en ce qui a trait aux notions et à la langue utilisées. Un groupe de consultation peut constituer une approche utile pour la mise au point d'un questionnaire qui communique efficacement l'information que l'enquête est destinée à saisir. Les participants peuvent discuter des éléments que doit couvrir l'enquête et contribuer utilement au traitement de ces éléments sous forme de questions. La mise à l'essai du questionnaire pilote sera essentielle afin d'évaluer si le questionnaire est efficace pour établir un dialogue avec les enquêtés et obtenir les renseignements souhaités (voir la partie V).

### C. Volets des enquêtes

273. Les enquêtes auprès des victimes visent non seulement l'expérience personnelle des enquêtés avec la criminalité, mais elles représentent également une occasion de saisir les perceptions et les attentes des ménages concernant un éventail plus large de questions liées à la sécurité. Cette section du Manuel décrit les différents volets d'une enquête en ce qui concerne les sections portant sur la crainte de la criminalité, les sentiments de sécurité, la perception de la probabilité de devenir la victime d'un acte criminel et l'expérience de victimisation à l'égard des différents types de crime.

#### *Caractéristiques de l'enquêté (renseignements sociodémographiques)*

274. Les enquêtes de victimisation peuvent recueillir auprès de l'enquêté des renseignements concernant une vaste gamme de caractéristiques sociodémographiques pour permettre l'analyse des facteurs potentiels de risque et de protection liés à la victimisation. Parmi les exemples de renseignements, mentionnons les suivants : le sexe, l'âge, le niveau de scolarité, l'activité principale, les caractéristiques de la résidence, le lieu de naissance, le statut d'immigrant, l'origine ethnique, la religion, le revenu et l'orientation sexuelle. Dans certains pays, des sujets comme l'origine ethnique peuvent être délicats et les questions à ce sujet ne seraient pas posées dans les enquêtes à grande échelle.

#### *Questions sur la crainte*

275. Cette section présente l'enquête aux enquêtés et est conçue pour évaluer la mesure dans laquelle les personnes se préoccupent de leur sécurité personnelle dans les situations courantes, la mesure dans laquelle la crainte limite leurs occasions et liberté de mouvement et la manière dont elles gèrent les menaces à leur sécurité dans leur vie quotidienne. Il est possible de recueillir des renseignements sur une variété de questions concernant les perceptions de la situation de la criminalité. Les questions sur la crainte incluses dans les enquêtes auprès des victimes concernent en règle générale les trois principaux domaines suivants : le sentiment de sécurité, la probabilité d'être victime d'un crime et la perception des problèmes de criminalité et des tendances en la matière. Plusieurs enquêtes placent les questions sur la crainte au début du questionnaire, estimant opportun de les poser avant celles sur la victimisation afin de réduire le risque que les enquêtés soient influencés par la conversation antérieure avec l'intervieweur.

— fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité et aux victimes d'abus de pouvoir (adoptée par l'Assemblée générale dans sa résolution 40/34 du 29 novembre 1985). Article 4.

### *Sentiment de sécurité*

276. Dans cette partie du questionnaire, les sujets qui peuvent être abordés incluent un large éventail de questions concernant le sentiment de sécurité et la crainte de la criminalité. La question la plus fréquemment utilisée dans les enquêtes auprès des victimes est une question utilisée pendant plusieurs années par la British Crime Survey et adoptée par la suite par d'autres enquêtes à des fins de comparabilité (« How safe do you feel walking alone in this area after dark? »; « À quel point vous sentez-vous en sécurité lorsque vous marchez seul(e) dans votre quartier une fois la nuit tombée? »). Plusieurs autres sujets liés au sentiment de sécurité personnelle peuvent être abordés dans l'enquête à cet égard, notamment le sentiment de sécurité lorsque la personne marche seule au cours de la journée; le sentiment de sécurité lorsqu'elle est seule à la maison; éviter de se promener dans certains quartiers précis en raison de la crainte de la criminalité; repérer sur une carte les quartiers ou les lieux précis que l'enquêté perçoit comme n'étant pas sûrs. L'influence d'autres variables externes que la criminalité sur le sentiment de sécurité et la perception publique de la criminalité, vécue ou perçue, devrait être prise en compte. À titre d'exemple, la perception des enquêtés peut être influencée par la fréquence de leurs sorties ou leurs habitudes d'écoute de la télévision.<sup>12</sup> Les enquêtes peuvent donc inclure des questions visant à obtenir des renseignements sur plusieurs habitudes de vie et leur relation avec les préoccupations en matière de sécurité. Il est cependant utile de noter que les réponses aux questions générales sur la crainte peuvent également refléter des soucis non liés à la criminalité, comme l'insatisfaction généralisée à l'égard de la vie de l'enquêté et de son revenu, le chômage, les questions sur la migration ou la dégradation environnementale du quartier dans lequel il vit. Pour cette raison, certaines enquêtes contiennent également des questions visant à mesurer la satisfaction générale des enquêtés à l'égard de leur vie ou de leur santé, ou leur bonheur général, afin de faire une distinction entre leurs réponses à cet ensemble de questions et à celles sur la crainte de la criminalité.

### *Probabilité d'être victime d'un acte criminel*

277. Un autre domaine sur lequel doit porter une enquête est la perception des enquêtés de la probabilité que des incidents précis leur arrivent, généralement à l'intérieur d'une période donnée. Il peut en être ainsi avec des questions telles que « À quel point êtes-vous inquiets à propos de... ». L'avantage de recourir à des questions précises concernant la crainte par opposition à des questions plus générales est l'occasion d'attirer l'attention des enquêtés sur des exemples concrets. Certaines enquêtes demandent à quel point l'enquêté est inquiet de devenir la victime d'un acte criminel en général. D'autres enquêtes contiennent des questions précises sur la probabilité que certains types d'actes criminels aient lieu, tels que, par exemple, une personne s'introduisant par effraction dans le foyer de l'enquêté et y volant un objet; subir un vol et une agression, être victime d'un vol qualifié, être violé(e) ou être physiquement attaqué(e) par des étrangers, se faire voler des biens, comme une voiture, des articles dans une voiture, un téléphone mobile; « être insulté ou harcelé par quelqu'un, dans la rue ou dans un autre lieu public »; subir de la discrimination ou être l'objet d'une attaque physique en raison de la couleur de sa peau, de son origine ethnique ou de sa religion.<sup>13</sup>

### *Perception de la criminalité et des tendances de celle-ci*

278. Dans cette section, il est possible de mesurer la perception des enquêtés concernant l'ensemble de la criminalité et les tendances de celle-ci. À cette fin, des questions caractéristiques comme « À quel point croyez-vous que ... constitue(nt) un problème », suivies de la description de différents types de situations ou du profil de différents comportements. Elles peuvent viser des situations et des comportements criminels et non criminels et servir à évaluer le niveau de tolérance à l'égard de la dégradation de l'environnement et des comportements antisociaux. Il est possible qu'une liste inclue plusieurs types de crimes, la présence de gangs d'adolescents, de flâneurs, de sans-abri, de personnes ivres de même que la présence d'ordures, de biens privés, vandalisés ou brûlés dans la rue. Il est possible de mentionner les problèmes avec les voisins. Cette section peut également traiter de personnes qui consomment de la drogue ou qui en vendent. Certaines enquêtes couvrent cet aspect sous la question de l'exposition aux drogues illégales, se situant ainsi dans la section du questionnaire sur les incidents de victimisation.

12 Des résultats de recherche indiquent que des émissions de télévision qui comportent le traitement fictif ou factuel de la criminalité stimulent la perception selon laquelle les crimes avec violence sont plus fréquents que dans la réalité (Pfeiffer et al., 2005).

13 La plupart des exemples présentés sont tirés de la BCS.

### ENCADRÉ 15: MESURER LA « CRAINTE DE LA CRIMINALITÉ »

De nombreuses enquêtes auprès des victimes contiennent la question standard suivante concernant la « crainte de la criminalité » : « À quel point vous sentez-vous en sécurité lorsque vous marchez seul(e) dans votre quartier une fois la nuit tombée? »

Cette question comprend plusieurs sujets inhérents :

- la question ne mentionne pas expressément la « criminalité », mais elle y est plutôt implicite;
- la question suppose que les enquêtés font ce qui suit : i) sortir, ii) sortir seul, iii) sortir dans leur quartier, iv) sortir une fois la nuit tombée.

Pour plusieurs enquêtés, leurs raisons pour ne pas sortir seuls dans leur quartier une fois la nuit tombée ont peu ou pas de liens avec la criminalité et plus de liens avec des aspects de nature personnelle ou circonstancielle. Parmi ces raisons, mentionnons les suivantes : préférer demeurer à la maison le soir; l'absence de mobilité qui les maintient à la maison; des engagements qui ne leur permettent pas de sortir (comme prendre soin des enfants); préférer magasiner ou socialiser dans d'autres quartiers; rien à faire dans leur quartier; l'utilisation d'une voiture qui leur permet d'aller plus loin pour leurs loisirs, etc.

De plus, la question ne précise pas la signification du mot « quartier » (*neighbourhood*) qui peut désigner différentes choses pour différents enquêtés habitant sur la même rue.

Malgré ces limitations, la question concernant la « crainte de la criminalité » est apparue dans les enquêtes auprès des victimes comme une mesure importante de la perception de la criminalité et de la sécurité dans la population. Parallèlement à la mesure réelle de la victimisation, les décideurs utilisent la « crainte de la criminalité » pour évaluer les tendances concernant la perception de sécurité et de bien-être au sein de la population.

Depuis les années 1980, afin de répondre aux préoccupations concernant la notion quelque peu abstraite de la « crainte », les chercheurs ont examiné d'autres mesures de la vulnérabilité ou de l'« inquiétude » (*worry*) dans le but de cerner et de mieux comprendre les diverses réactions des gens à l'égard de la criminalité.<sup>13</sup>

À titre d'exemple, la British Crime Survey de 1988 contenait des résultats sur la « colère » des enquêtés en rapport avec la victimisation, et dans les années 1990, Ditton et coll. (1999)<sup>14</sup> ont exploré les réactions des enquêtés à l'égard d'incidents de victimisation imaginée ou réelle en leur fournissant une gamme de réactions émotionnelles, incluant la « colère ». Les résultats de leurs recherches ont indiqué que la colère joue un rôle important, plus que la « crainte » chez certains groupes. À l'instar de la recherche sur la « crainte de la criminalité », les résultats de leurs recherches ont également indiqué que les réponses émotionnelles ont tendance à changer selon le sexe et l'âge des enquêtés. Parallèlement, même si les deux sexes peuvent ressentir une gamme d'émotions, les manifestations de crainte « propres à un sexe » peuvent être jugées appropriées pour les femmes, alors que les manifestations de « colère » peuvent être jugées appropriées pour les hommes (Goodey 1997).<sup>15</sup>

Les mêmes limites à l'égard de certaines manifestations émotionnelles peuvent exister davantage dans certaines cultures que dans d'autres, ce qui devrait être pris en compte lors de l'examen des réponses interculturelles aux questions concernant la « crainte de la criminalité ». À cet égard, il y aurait lieu d'accorder une grande attention à la traduction de mots tels que « crainte » (*fear*) et « colère » (*anger*), car de subtiles modifications de leur signification peuvent avoir une incidence importante sur la manière dont les personnes répondent aux questions.

279. Les questions sur les tendances sont celles qui demandent au enquêté si la criminalité a augmenté ou diminué dans son quartier depuis une certaine période, soit une période déterminée (par exemple, au cours des deux dernières années), soit depuis un événement social important dont l'enquêté est susceptible de se souvenir très bien (par exemple, un congé férié ou religieux important, un événement sportif, etc.). La question de savoir s'il est approprié de lier ces questions à des situations politiques ou à des changements gouvernementaux est matière à discussion, puisque cela pourrait entraîner l'imputation de la variation à ces changements, alors qu'il pourrait être souhaitable de limiter la portée des questions à des tendances au fil du temps.

#### *Incidents d'actes criminels*

##### *Types et catégories de crimes*

280. Les incidents vécus par les enquêtés constituent la partie essentielle des enquêtes auprès des victimes. Les enquêtes-ménage peuvent porter sur un large éventail d'infractions. Il est important de souligner que les définitions juridiques et les types d'infractions varieront d'un pays à un autre. Les définitions juridiques des infractions dans un ressort donné fourniront les éléments-clés de l'élaboration des questions entourant la victimisation. Ce chapitre illustre la gamme des types d'infractions qui

14 Voir la fiche de l'International Library of Criminology, Criminal Justice and Penology sur « The Fear of Crime », éditée par Ditton et Farrall (2000), qui contient plusieurs articles publiés dans les années 1970 jusque dans les années 1990 sur la peur (« fear »).

15 Ditton, J., Bannister, J., Gilchrist, E. et Farrall, S. (1999) « Afraid or Angry? Recalibrating the 'Fear' of Crime », *International Review of Victimology*, 6: 83-99.

16 Goodey, J. (1997) « Boys Don't Cry: Masculinities, Fear of Crime and Fearlessness », *British Journal of Criminology*, 37(3): 401-418

peuvent être inclus dans une enquête de victimisation. Il faudra définir l'ensemble d'infractions que souhaite examiner dans l'enquête, en fonction de son objet et de la population qu'elle cible. Il est possible également d'examiner la question de savoir s'il y a lieu d'inclure ou d'exclure certains types de crimes, plus particulièrement les plus délicats, tels que ceux liés à la violence personnelle, selon la méthode d'entrevue.

281. Un premier principe à prendre en compte est que les enquêtes auprès des victimes permettent de surmonter le problème de la définition des actes criminels. Les définitions des actes criminels provenant des codes pénaux s'appliquent lorsque les victimes font un rapport à la police; ainsi les dossiers des crimes reflètent l'interprétation policière des récits des victimes à propos de ce qui est arrivé. Dans les enquêtes auprès des victimes, certains scénarios sont fournis à titre d'exemples de situations criminelles possibles dans lesquelles un enquêté peut avoir été impliqué à titre de victime ou de témoin. Les différentes manières de définir les situations criminelles limitent la comparabilité entre les enquêtes auprès des victimes et les données policières.

282. Les définitions des enquêtes peuvent être formulées de façon simple en vue d'expliquer clairement aux enquêtés les caractéristiques des incidents qui peuvent leur être arrivés. Une formulation telle que « [Au cours d'une période donnée] quelqu'un vous a-t-il pris quelque chose en utilisant la force ou en vous menaçant? » peut facilement transmettre la notion d'un incident qui appartiendrait dans la vaste catégorie du vol qualifié. Des définitions simples peuvent être plus facilement traduites en différentes langues et dans différentes cultures que la notion juridique du vol qualifié. Les définitions d'actes criminels utilisées dans les enquêtes auprès des victimes ne sont donc pas liées exactement aux articles des codes pénaux. Les questions sur les incidents d'actes criminels devraient éviter la terminologie juridique et transmettre une notion claire. Il est donc important de ne pas demander si les enquêtés ont été victimes d'un acte criminel précis, mais si certains incidents, décrits dans l'enquête en termes non juridiques, leur sont arrivés. Il sera ainsi possible d'obtenir une description plus claire des circonstances, qui permettra vraisemblablement aux enquêtés de mieux comprendre, peu importe leur âge, leur niveau de scolarité, leur expérience et leurs antécédents culturels.

**Tableau 4: Types de crimes inclus dans les enquêtes auprès des victimes**

	Pourcentage des enquêtes		Pourcentage des enquêtes
Voies de fait avec violence	95	Tentative de vol qualifié	62
Menace d'utilisation de la violence	83	Vol sans contact personnel	60
Vol qualifié avec introduction par effraction	78	Vandalisme	59
Vol de voitures	76	Vol de bicyclettes	55
Agression sexuelle	76	Vol de cyclomoteurs / motocyclettes	55
Vol à la tire	74	Fraude/tricherie	34
Vol qualifié	69	Violence psychologique	28
Vol d'objets dans une voiture	66	Subornation/corruption	21
Viol	64	Exposition aux drogues illégales	16

Source : inventaire de l'ONUDD-CEE, 2005

283. Le tableau 4 présente une liste des types de crimes les plus fréquemment inclus dans les enquêtes examinées par l'inventaire de l'ONUDD-CEE. Plus de 70 % des enquêtes contenaient des questions sur les principales catégories de crimes, c'est-à-dire les voies de fait avec violence, la menace d'utilisation de la violence, le vol qualifié avec introduction par effraction, le vol de voiture, le vol qualifié, le vol à la tire et l'agression sexuelle. Certaines sous-catégories d'actes criminels, comportant souvent le vol de types de biens précis, tels que des objets volés dans les voitures, les bicyclettes et les motocyclettes, apparaissaient dans 50 % à 70 % des enquêtes.

284. Enfin, moins du tiers des enquêtes traitait de types d'actes criminels à propos desquels il est particulièrement difficile de tenir des renseignements, notamment les questions sur la fraude, la corruption, la violence psychologique et l'exposition à des drogues illégales. Les questions sur ce type d'incidents peuvent être difficiles à poser et les résultats sont plus difficiles à interpréter que les résultats des types de crimes plus « conventionnels ». Toutefois, les renseignements obtenus au moyen d'enquêtes sur de tels comportements illégaux peuvent se révéler utiles pour mieux comprendre le contexte entou-



rant les incidents et le profil de la victime. La section IV.D examinera plus en détail chaque type de crime.

285. Il est possible d'inclure différentes catégories de crimes dans une enquête. Il existe une première distinction importante entre les crimes qui touchent l'ensemble du ménage et les incidents de victimisation personnelle. La première catégorie désigne les incidents, plus particulièrement ceux qui concernent les biens (par exemple, le vol d'un véhicule ou le cambriolage d'une maison), à l'égard desquels l'ensemble du ménage peut se considérer comme une victime. N'importe quelle personne du ménage interrogée a connaissance de tels incidents et peut les déclarer à l'enquête. Les incidents de victimisation personnelle sont les incidents qui touchent une seule personne et que seule la victime directe peut partager à l'enquête. Il s'agit de crimes avec un contact entre l'auteur de l'acte et la victime (tels que les voies de fait, les agressions sexuelles, un vol qualifié dans la rue), mais également de crimes sans contact, à l'occasion desquels la victime est privée de biens personnels, tel un portefeuille ou un téléphone mobile.

286. Le libellé des questions dans les deux catégories peut être différent, prenant en compte le niveau de connaissances que possèdent les enquêtés à propos des divers incidents, que ceux-ci les aient touchés personnellement ou qu'ils aient touché l'ensemble du ménage. Le Tableau 5 présente des exemples de types de crimes appartenant à la catégorie des crimes contre les biens du ménage et les incidents de victimisation personnelle.

**Tableau 5: Types de crimes pouvant être inclus dans des enquêtes-ménage générales, selon la catégorie de victimes**

Crimes contre les biens du ménage	Incidents de victimisation personnelle
Vol d'un véhicule (véhicule automobile, voiture, motocyclette, bicyclette); vol d'objets dans un véhicule	Vol de biens personnels (vol à la tire, autres vols)
Introduction par effraction dans la résidence (cambriolage résidentiel, tentative de cambriolage)	Vol qualifié (vol avec usage de la violence)
Vandalisme (dommages aux voitures, graffitis)	Voies de fait et menaces
	Violence psychologique (harcèlement professionnel par un groupe, harcèlement criminel)
	Infractions d'ordre sexuel (agression sexuelle, viol)
	Fraude (tricherie, fraude par carte de crédit, fraude sur Internet)
	Corruption/subornation
	Exposition aux drogues illégales

**Tableau 6: Exemples de types d'infraction de contact et d'infractions avec absence de contact qui peuvent être inclus dans les enquêtes-ménage générales**

Infractions de contact	Infractions avec absence de contact
Vol qualifié (vol avec usage de violence); vol et agression	Vol d'un véhicule (véhicule automobile, voiture, motocyclette, bicyclette)
Objets volés à des personnes : vol de sac à l'arraché, vol à la tire	Vol d'objets dans un véhicule
Voies de fait et menaces; violence psychologique (harcèlement professionnel par un groupe, harcèlement criminel)	Introduction par effraction dans le ménage (cambriolage résidentiel, tentative de cambriolage)
Infractions d'ordre sexuel (agression sexuelle, viol)	Vandalisme (dommages aux voitures, graffitis)
	Vol de biens personnels
	Fraude (tricherie, fraude par carte de crédit, fraude sur Internet)
	Corruption/subornation
	Exposition aux drogues illégales

287. Il existe une autre distinction importante entre les infractions de contact et les infractions avec absence de contact (voir le tableau 6). La première catégorie inclut tous les incidents qui comportent un

contact entre l'auteur de l'infraction et la victime, peu importe s'il y a eu usage de violence ou non. Dans de telles situations, même si la victime n'a pas été menacée, elle a été directement exposée à l'auteur ou aux auteurs de l'infraction, ce qui peut être considéré comme une forme de victimisation en soi. Pour leur part, les infractions avec absence de contact désignent les incidents dans lesquels la victime n'a pas fait face à l'auteur, tels que les vols de biens non surveillés. En règle générale, on estime que les infractions avec contact causent à la victime un tort plus grand que les infractions avec absence de contact.

### Questions filtres

#### *Détermination de la propriété ou de l'utilisation exclusive de bien*

288. Il est certainement indiqué de déterminer si l'enquêté et (ou) le ménage possédaient ou avaient l'utilisation exclusive des biens, en ce qui a trait aux questions concernant le vol. À cette fin, il est souhaitable d'inclure dans le questionnaire le nombre de questions filtres nécessaires pour vérifier la possession des biens visés. Cela peut être le cas pour les véhicules, les motocyclettes, les bicyclettes, les téléphones mobiles ou tout autre objet, dont le vol est visé par l'enquête. De cette manière, il sera possible d'évaluer la prévalence des victimes non seulement en fonction de l'échantillon entier, mais également en fonction du sous-échantillon de propriétaires du bien précis. Ces sous-échantillons peuvent montrer une grande variation de taille parmi les différents domaines faisant l'objet de l'enquête, selon le taux de propriété des différents biens. La formulation utilisée pour décrire les biens doit d'être simple et généralement comprise par les enquêtés dans la langue qu'ils parlent. Il est important que les mots utilisés pour décrire les divers biens soient exactement les mêmes dans les questions filtres que dans la question sur le vol lui-même (par exemple, la question « Au cours de [période de référence], une personne de votre ménage possédait-elle une voiture, une fourgonnette ou un camion pour son usage privé? » peut être suivie par la question « Au cours de [période de référence], est-ce que vous ou d'autres personnes de votre ménage vous êtes fait voler l'une de vos voitures, fourgonnettes ou camions? »).

#### *Détermination des incidents de victimisation*

289. La plupart des enquêtes auprès des victimes traitent les incidents de victimisation en deux étapes, commençant par l'utilisation de questions filtres qui décrivent les incidents pour déterminer les enquêtés qui ont été les victimes. La deuxième étape s'applique uniquement à ceux qui ont été des victimes et contient toutes les questions destinées à saisir les détails de l'incident. En règle générale, des questions de suivi sont posées pour chaque type de crime couvert par l'enquête. Ainsi, les enquêtés qui ont été victimes de plus d'un type de crimes se feront poser autant de questions de suivi que le nombre de crimes dont ils ont été victimes. Certaines enquêtes regroupent toutes les questions filtres pour chaque type de crime visé par l'enquête dans une seule section, posant des questions pertinentes une à la suite de l'autre et revenant au détail des incidents une fois que la série complète est terminée. D'autres enquêtes préfèrent poser toutes les questions liées à un type particulier de crimes en une seule fois, posant ainsi les questions de suivi pertinentes immédiatement après la question filtre (voir la partie V.B).

## D. Crimes contre les biens du ménage

### *Criminalité liée aux véhicules*

290. La plupart des ménages possèdent des véhicules et leur valeur, qu'il s'agisse d'un véhicule automobile ou d'une bicyclette, est habituellement connue et partagée par la population ciblée par l'enquête. Pour cette raison, plusieurs enquêtes estiment que les incidents de victimisation subis en conséquence des vols de véhicules ou de pièces de véhicules constituent un bon indicateur. Les questions devraient fournir une description des véhicules en des mots que les enquêtés peuvent généralement comprendre facilement dans la langue parlée de tous les jours. Cela donne lieu à une variété de définitions régionales des types de véhicules les plus fréquemment utilisés dans la région faisant l'objet de l'enquête, tels que les voitures, les tricycles, les motoquads, les mini-fourgonnettes et ainsi de suite. Il est également important de veiller à ce que la question corresponde au libellé utilisé pour décrire les divers types de véhicules dans la question filtre ou les questions filtres concernant la propriété. Des sections distinctes peuvent porter sur les voitures, les motocyclettes, les bicyclettes et (ou) tous autres véhicules utilisés dans la région faisant l'objet de l'enquête. Dans certaines enquêtes, il est précisé que les véhicules doivent avoir été réservés pour l'usage privé d'une ou plusieurs personnes du ménage.

#### *Vol de véhicules automobiles*

291. Il est utile de souligner que le « vol de véhicules automobiles » est vraisemblablement le type de crime pour lequel le « chiffre des incidents non déclarés » est le plus faible. La plupart des victimes déposent un rapport auprès de la police en raison de l'immatriculation de véhicules et pour des motifs

d'assurance. Ceci permet une comparaison facile des statistiques concernant ce type de crime entre les enquêtes auprès des victimes et les dossiers policiers et pour ce motif, dans certaines enquêtes, la formulation de la question est conçue de manière à correspondre aux définitions utilisées par les corps policiers dans le pays.

292. Plusieurs enquêtes cherchent à savoir si les véhicules ont été éventuellement recouverts. Cet aspect peut être très important, puisque la disparition effective d'une voiture — qu'elle soit désassemblée en différentes pièces ou expédiée à l'étranger — exige un certain degré d'organisation de la part des auteurs des infractions et peut être une indication de la présence de groupes du crime organisé. Une distinction importante concerne la présence ou l'absence du conducteur de la voiture ou de passagers à bord de celle-ci. Dans certains contextes, ce type de crime (appelé piraterie routière — voir ci-dessous) se produit plus fréquemment que le vol de voitures non surveillées. Une question distincte doit donc être posée à cet égard.

#### *Objets volés dans des véhicules*

293. Les objets volés dans des véhicules peuvent inclure le vol de pièces de voitures ou le vol d'objets se trouvant à l'intérieur d'une voiture (p. ex., appareil radio, miroir de voiture, pneu de rechange, bagages, etc.) et sont parmi les types de crimes les plus fréquents dont sont victimes les citoyens. Peu importe le pays dans lequel les enquêtes sont menées, cette forme de victimisation touche une grande partie de la population et constitue un bon exemple de type de crime qui n'est pas signalé.

#### *Vol de bicyclettes*

294. Dans les enquêtes auprès des victimes, une question sur le vol de bicyclette est fréquemment posée. Certaines enquêtes peuvent enregistrer les bicyclettes volées au cours du déroulement d'une autre infraction (p. ex., introduction par effraction dans une résidence à l'occasion de laquelle d'autres objets sont volés). Toutefois, différentes sociétés vivent la criminalité de différentes manières. Ainsi, le vol d'une bicyclette représente un crime plus ou moins grave dans différents contextes. Il est possible que les bicyclettes soient utilisées pour le transport au lieu de travail ou à l'école ou utilisées pour le sport et les loisirs. Certaines bicyclettes peuvent avoir une valeur très élevée pour l'enquêté, par exemple comme outil de travail ou comme équipement de sport hautement sophistiqué. Le vol d'une bicyclette peut toucher différentes victimes de différentes manières.

#### *Vols avec effraction et cambriolages de résidences*

295. Au regard des crimes contre les biens du ménage, le sujet le plus pertinent, et le plus compliqué, est le vol avec effraction. Les définitions et la formulation des questions varient selon les enquêtes. L'établissement des limites physiques du ménage constitue un aspect important. Dans la plupart des ressorts, l'entrée illégale dans un garage, une grange ou toute autre structure sur les lieux constitue également une intrusion dans les limites du ménage. Plusieurs enquêtes prévoient toutefois dans leurs questions sur le vol avec effraction des exceptions pour les caves, les garages, les greniers et les résidences secondaires, précisant que la surveillance de ces lieux ne peut être aussi étroite que celle des lieux « principaux ». Ainsi, il peut être plus facile de s'y introduire par effraction, donnant lieu à un très grand nombre d'incidents. Cependant, l'inclusion ou l'exclusion de ces lieux dans les enquêtes peut dépendre des différents styles de vie dans les pays ou les régions et devrait également être prise en compte lors de la comparaison des résultats d'une enquête avec ceux d'autres enquêtes.

296. Les questions sur les vols avec effraction devraient viser à évaluer s'il y a eu une intrusion illicite ou une tentative d'intrusion dans la résidence, avec ou sans l'usage de la force. En règle générale, l'usage de la force comporte des dommages aux portes, aux fenêtres ou aux clôtures, ce qui constitue une forme de victimisation en soi, peu importe si le contrevenant a réussi à pénétrer dans les lieux. Ce crime est habituellement motivé par l'intention de voler quelque chose.

297. Certaines enquêtes demandent également aux enquêtés si des personnes du ménage étaient présents lorsque l'incident s'est produit et s'ils ont eu connaissance de la présence des cambrioleurs. Il s'agit d'une question importante, puisqu'elle peut établir si l'incident qui s'est produit a comporté un contact entre le délinquant et la victime et l'utilisation ou la menace de violence envers des personnes.<sup>17</sup>

<sup>17</sup> Dans certains pays et certaines enquêtes, le cas du vol dans la résidence lorsque la victime était présente est considéré comme un vol qualifié. À titre d'exemple, l'Enquête sur la sécurité des citoyens en Italie classe comme vol qualifié un événement décrit en réponse à la question d'enquête sur le cambriolage lorsque l'auteur a utilisé de la violence contre la victime afin de s'introduire dans la maison ou lorsque l'auteur a utilisé des drogues ou des somnifères pour rendre la victime inconsciente avant de voler ou de tenter de voler des objets

298. Certaines enquêtes visent à couvrir à la fois les intrusions illégales et le vol de biens (cambriolages résidentiels) dans une seule question, qui peut être par exemple rédigée comme suit : « [Au cours de la période de référence], une personne est-elle ENTRÉE sans permission et a-t-elle VOLÉ ou TENTÉ DE VOLER » des biens ?<sup>18</sup> Il est utile de souligner que plus la question est compliquée, plus il sera difficile d'obtenir des réponses claires. En outre, les résultats obtenus des questions qui combinent plus d'un incident dans leur libellé peuvent être difficiles à comparer sur une période de temps ou entre les pays. Certains enquêtes, dont l'ENVC aux États-Unis, incluent dans leur définition du vol avec effraction l'exigence selon laquelle l'auteur de l'infraction n'a pas le droit d'être présent sur les lieux. Les vols effectués par une personne ayant le droit d'être sur les lieux, comme un membre de la famille, un travailleur ou un visiteur, sont comptés comme des vols plutôt que comme des vols avec effraction. Par contraste, le libellé de la définition du cambriolage de l'Enquête sur la sécurité des citoyens en Italie inclut le vol effectué par une personne déjà légalement présente dans la maison, comme un invité ou un serveur.

299. Les enquêtes auprès des victimes couvrant les vols avec effraction et les cambriolages de résidences peuvent donc tenir compte du fait que plusieurs éléments doivent être exprimés dans la formulation des questions qui visent à déterminer ce qui s'est produit. Il est possible de résumer ces éléments selon le canevas suivant :

1. repérage des lieux :
  - résidence principale;
  - caves, garages, greniers et maisons secondaires;
2. introduction ou tentative d'introduction :
  - introduction réussie;
  - tentative d'introduction;
3. usage de la force :
  - usage de la force pour s'introduire dans une résidence;
  - absence d'usage de la force;
4. contact entre la victime et le contrevenant, menaces ou utilisation de la violence :
  - personnes du ménage présents dans la résidence :
    - la violence a été utilisée ou des menaces ont été proférées contre eux;
    - aucune violence ni aucune menace
  - personne n'était présent;
5. vol comme tel :
  - quelque chose a été volé;
  - rien n'a été volé;
6. dommages à la résidence :
  - quelque chose a été endommagé;
  - rien n'a été endommagé.

### *Vandalisme*

300. Des questions sur le vandalisme peuvent viser les dommages aux résidences ou à d'autres biens, incluant, par exemple, des graffitis, des dommages aux parties extérieures d'édifices, à des jardins et à des voitures. Le vandalisme peut également inclure des incidents impliquant des incendies criminels. Certaines enquêtes posent des questions distinctes sur les dommages aux résidences et aux voitures. Les dommages aux résidences peuvent être la conséquence d'une tentative de cambriolage. Certaines enquêtes posent donc des questions uniquement sur les dommages intentionnels aux voitures et traitent des dommages aux résidences dans la section sur les vols avec effraction.

## E. Expérience personnelle de victimisation

### *Vol de biens personnels*

301. Soixante pour cent des enquêtes de l'inventaire de l'ONU DC-CEE contiennent des questions sur les vols personnels sans contact, c'est-à-dire les vols de biens que la victime ne transportait pas avec elle.

<sup>18</sup> dans la maison.

18 BCS.

C'est le cas par exemple des sacs à main, des bourses, des portefeuilles, des téléphones mobiles, des documents laissés dans les vestiaires, les trains et autres moyens de transport, ou à la plage ou au bureau, etc. Une définition large de cette catégorie peut renvoyer aux vols (y compris les tentatives) d'objets de la victime, mais sans l'utilisation de la force physique ou de la menace de l'utiliser. À titre d'exemple, le vol commis par une personne qui a la permission ou le droit d'être sur les lieux appartient à cette catégorie plutôt qu'à la catégorie des cambriolages résidentiels.

302. La question peut être formulée de manière à inclure une liste d'éléments comme exemples des circonstances et (ou) des types de biens qui peuvent avoir été volés. Il est utile de prendre en compte le fait que des listes différentes peuvent produire des résultats différents en ce qui concerne les réponses, ayant ainsi une incidence sur le taux de victimisation qui en découle.

303. Les victimes peuvent aisément oublier les incidents de vol sans utilisation de la force, faisant donc en sorte que les réponses à cette question sont grandement fonction de la dégradation de la mémoire et les résultats ne sont pas très utiles pour l'analyse.

304. Certaines enquêtes font une distinction entre le vol d'objets personnels et le vol à la tire, qui est le vol de biens que la victime transportait avec elle ou portait au moment de l'incident. Cela peut inclure ou non le vol et agression et le vol de sac à l'arraché, qui à leur tour se retrouvent souvent dans la catégorie des vols qualifiés (voir ci-dessous). En règle générale, il est possible de faire une distinction entre le vol simple et le vol à la tire au moyen de questions de suivi visant à vérifier, par exemple, que la victime tenait, transportait ou portait les biens qui ont été volés ou que le délinquant a tenté de voler. La British Crime Survey précise que cela inclut « les objets dans les poches des vêtements portés au moment de l'incident ».

### *Vol de téléphone mobile*

305. Partout dans le monde, les téléphones mobiles sont devenus un objet accessible pour d'importants secteurs de la population. Les enquêtes auprès des victimes contiennent souvent des questions sur le vol de téléphone mobile, soit en plus de la question générale sur le vol de biens personnels, soit comme question de rechange. Un téléphone mobile est un objet bien défini, dont la valeur est vraisemblablement généralement comprise dans une société donnée. Les questions sur le vol de téléphone mobile peuvent donner des résultats plus précis que les questions générales, parce qu'elles ont l'avantage d'indiquer clairement le type de bien en cause.

306. Les vols de téléphone mobile ou les tentatives de vols peuvent survenir dans une variété de situations, avec ou sans contact personnel entre la victime et le délinquant. À titre d'exemple, l'Encadré 15 présente une liste détaillée des situations incluses dans la question pertinente de la British Crime Survey.

#### ENCADRÉ 16: VOL DE TÉLÉPHONE MOBILE (BCS)

Puis-je simplement vérifier dans quelles circonstances le téléphone mobile a été volé ?

1. Alors qu'une personne l'utilisait.
2. Alors qu'une personne l'avait dans la main, sans l'utiliser.
3. Alors qu'il était sur la personne et qu'il était visible (p. ex., sur une ceinture ou une pince, dans une poche ouverte, etc.).
4. Alors qu'il était sur la personne mais qu'il n'était pas visible (p. ex., dans un sac ou un porte-documents qui était transporté, dans une poche intérieure, etc.).
5. Alors qu'il était sans surveillance et visible (p. ex., sur une table, un bureau, etc.).
6. Alors qu'il était sans surveillance et non visible (p. ex., dans un sac ou un porte-documents sans surveillance, dans un casier, etc.).
7. D'une autre manière (ne pas préciser).

### *Vol qualifié*<sup>19</sup>

307. Près de 70 % des enquêtes de l'inventaire de l'ONUDC-CEE contenaient des questions sur le vol qualifié. Les infractions de vol qualifié connues du public peuvent être divisées en deux grandes catégories, à savoir les vols qualifiés contre les institutions telles que les banques et les bureaux de poste, et les « vols qualifiés dans la rue » (*street robberies*), c'est-à-dire des vols qualifiés contre des personnes. Bien que les enquêtés puissent avoir été impliqués dans des vols qualifiés contre des institutions en tant que

<sup>19</sup> Le vol qualifié peut être défini comme étant l'acte de prendre illégalement les biens d'une autre personne en utilisant la violence ou l'intimidation.

victimes ou témoins, en règle générale dans les enquêtes auprès des victimes, les questions ne traitent que des vols qualifiés dans la rue, que l'on pouvait définir comme le vol réalisé ou la tentative de vol, directement contre une personne, de biens ou d'argent par la force ou la menace de la force, avec ou sans une arme et avec ou sans blessure. Bien que l'expression « vol qualifié dans la rue » soit utilisée, ces vols qualifiés peuvent, dans les faits, avoir eu lieu en divers endroits, notamment les parcs, les autobus ou les trains, les lieux commerciaux, tant que la victime du vol qualifié était la personne. La plupart des enquêtes de victimisation excluent cependant les vols qualifiés avec usage de la force survenant dans la résidence. Ils sont habituellement classés dans la catégorie des cambriolages de résidences.<sup>20</sup> La diversité des définitions du vol qualifié du point de vue juridique rend très difficile la comparaison des résultats des enquêtes auprès des victimes avec les dossiers policiers. Selon les résultats de plusieurs enquêtes, le vol qualifié se situait parmi les types d'infractions que les victimes avaient tendance à signaler le moins fréquemment à la police.

### *Voies de fait et menaces*

308. La plupart des enquêtes auprès des victimes couvrent les incidents de voies de fait et de menaces. La plupart des enquêtes auprès des victimes distinguent trois types de voies de fait et traitent chacun au moyen de questions filtres distinctes : 1) une catégorie générale d'agression interpersonnelle (voies de fait et menaces); 2) les agressions sexuellement motivées (viol, tentative de viol et agressions sexuelles); 3) les agressions visant le vol de biens (vol qualifié et tentative de vol qualifié). Les différentes enquêtes peuvent cependant utiliser différents formats pour traiter les questions pertinentes, obtenant ainsi des résultats qui peuvent être difficiles à comparer. (À titre d'exemple, certaines enquêtes traitent l'agression sexuelle et le vol qualifié comme des sous-ensembles des voies de fait).

309. Parmi les éléments importants à prendre en compte dans la formulation des questions, mentionnons la question de savoir si l'agression était physique ou psychologique et si la force a été réellement utilisée ou menacée de l'être. Les questions sur les voies de fait peuvent désigner les voies de fait physiques délibérées, avec ou sans une arme, qui causent un préjudice quelconque à la personne qui en est l'objet. Les voies de fait peuvent ou non donner lieu à des blessures visibles et peuvent inclure une variété de gestes contre la victime, tels que coups de pied, coups, gifles, étranglement, brûlures, coups de couteau et tirs d'armes à feu. Le contrevenant peut être un étranger, mais également une personne que la victime connaît bien ou un membre de la famille. L'incident peut se produire en divers endroits, tels qu'à la résidence de l'enquêté, dans un lieu public, au travail ou à l'école, dans un moyen de transport public, à la plage, etc. Certaines enquêtes incluent également les incidents qui ont lieu dans le cadre du travail de l'enquêté (par exemple, les gardiens de sécurité). En règle générale, les incidents qui surviennent sur un terrain de jeu à l'occasion de la pratique d'un sport sont exclus.

310. La formulation des questions pertinentes peut donc inclure des éléments concernant le lieu où l'incident est survenu, énumérer les comportements possibles du délinquant et indiquer que celui-ci pourrait être une personne connue de la victime. À titre d'exemple : « [Au cours de la période de référence], quelqu'un, y compris des personnes que vous connaissez bien, vous a-t-il délibérément donné des coups de poing ou vous a-t-il frappé avec une arme quelconque ou vous a-t-il donné des coups de pied ou a-t-il utilisé contre vous de la force ou de la violence de toute autre manière ? »<sup>21</sup>

### *Voies de fait avec usage de la force (menaces)*

311. La gravité des voies de fait peut varier d'une menace mineure à des incidents qui sont presque meurtriers. L'absence de contact physique peut donner l'impression que le crime était moins grave. Toutefois, dans plusieurs ressorts, l'utilisation de mots ou un comportement donnant lieu à une déclaration d'intention de blesser une autre personne en commettant un acte illégal est un acte criminel en soi. Des menaces peuvent être proférées avec l'intention de faire du chantage<sup>22</sup> ou d'extorquer de l'argent ou des biens. D'autres menaces peuvent viser à obtenir le consentement de la victime à commettre des actes qu'elle n'accepterait pas d'accomplir habituellement, devenant ainsi le début d'une victimisation supplémentaire. Les enquêtes pourraient souhaiter saisir la prévalence des menaces au moyen d'une question distincte (par exemple : « ... La(les) personne(s) vous a-t(ont)-elle(s) menacé(e)

<sup>20</sup> L'enquête italienne sur la sécurité et l'ENVC américaine constituent des exceptions. (Le vol qualifié inclut le vol avec utilisation de la force dans la résidence.)

<sup>21</sup> BCS.

<sup>22</sup> Le chantage peut être défini comme l'action d'extorquer de l'argent ou des objets de valeur d'une personne en la menaçant de révéler des renseignements la discréditant.

### ENCADRÉ 17: COMPORTEMENTS ANTISOCIAUX

Il est souvent souhaitable de mesurer des événements qui influent sur le sentiment de sécurité de la collectivité, mais qui peuvent ne pas être totalement criminels ou qui ont une incidence sur les perceptions des victimes plutôt qu'être une victimisation réelle. Ces événements sont souvent connus sous l'appellation de problèmes liés à des « comportements antisociaux » ou à la « qualité de vie ». Bien qu'il soit possible de mesurer ces incidents quasi criminels de la même manière que les incidents criminels de victimisation, il est également souhaitable de mesurer les perceptions de ces événements afin de saisir le sentiment d'insécurité qui règne au sein de collectivités ou de secteurs de la population particuliers. Ces mesures n'offrent pas une estimation de la quantité ou de la prévalence de tels comportements (voir la fin du texte de cet encadré), mais elles peuvent fournir un indicateur des préoccupations communautaires.

En Angleterre et au Pays de Galles, la British Crime Survey mesure régulièrement des niveaux élevés de comportements antisociaux perçus à partir des réponses apportées aux questions portant sur sept comportements antisociaux individuels. La BCS pose la question suivante :

[TRADUCTION] « Concernant les éléments que je vais énoncer, pouvez-vous me dire dans quelle mesure ils constituent un problème dans votre quartier? Quand je parle de votre quartier, je veux dire ce qui se situe à l'intérieur d'une promenade de 15 minutes d'ici. Quelle importance a le problème ... »

- des soirées ou des voisins bruyants;
- des adolescents traînant dans les rues;
- des déchets ou ordures qui traînent;
- du vandalisme, des graffitis et autres dommages volontairement causés à des biens;
- des gens qui consomment ou vendent des drogues;
- des gens en état d'ébriété qui font du tapage dans les lieux publics;
- des voitures abandonnées ou brûlées. »

Les perceptions des comportements antisociaux sont mesurées au moyen d'une échelle fondée sur les réponses aux sept questions, comme suit : [TRADUCTION] « C'est un très gros problème » = 3, « C'est un assez gros problème » = 2, « Ce n'est pas un très gros problème » = 1 et « Ce n'est pas un problème du tout » = 0.

Le pointage maximum pour les sept questions est 21. Les enquêtés dont le pointage s'élève à 11 ou plus selon cette échelle sont classés comme étant l'objet de niveaux élevés de comportements antisociaux perçus.

La BCS pose aussi des questions concernant plusieurs autres types de comportements similaires qui sont signalés moins fréquemment, notamment les excès de vitesse, le stationnement irrégulier ou illégal, les feux d'artifice non officiels, les chiens non contrôlés et les chicanes entre voisins. En outre, la BCS pose aux enquêtés des questions sur leur expérience de ces troubles, en vue d'être en mesure d'évaluer si les problèmes perçus sont importants pour les personnes ou s'ils sont le reflet d'événements réels. Cette dernière mesure peut fournir un indicateur de la fréquence à laquelle les enquêtés vivent de tels incidents.

physiquement, de quelque façon que ce soit? Comment vous a-t(ont)-elles menacé(e)? Était-ce : ... En personne? Est-ce que vous avez cru que la(les) personne(s) allait(aient) mettre ses (leurs) menaces<sup>23</sup> ? ». Comme solution de rechange, il est possible d'établir si la force a été réellement utilisée ou si la victime a été simplement menacée au moyen d'une question filtre concernant les voies de fait (par exemple : « [Au cours de la période de référence] une personne vous a-t-elle personnellement attaqué(e) ou menacé(e) d'une manière qui vous a réellement fait peur... »).<sup>24</sup>

#### *Violence psychologique*

312. Des questions précises sur les menaces non physiques peuvent prendre en compte plusieurs aspects de la violence psychologique ou de la violence émotive. Ces questions sont plus fréquentes dans les enquêtes sur la violence à l'égard des femmes, mais elles apparaissent aussi dans certaines enquêtes de la population en général ou de la qualité de vie au travail. Les menaces par téléphone ou par courrier,<sup>25</sup> qui peuvent être jugées « indirectes », puisqu'elles ne comportent pas une rencontre en personne de la victime et de l'auteur, peuvent également être incluses dans cette catégorie.

313. Plusieurs enquêtes englobent diverses formes et niveaux de harcèlement, physique et verbal, avec ou sans allusions sexuelles. Parmi les différentes formes de harcèlement, certaines enquêtes auprès des victimes prennent en compte les formes de harcèlement sur le lieu de travail, telles que le « harcèlement professionnel par un groupe » et la persécution au travail par les collègues, les subordonnés ou les

<sup>23</sup> ESG.

<sup>24</sup> EIVC.

<sup>25</sup> Enquête sur la sécurité des citoyens en Italie.

supérieurs, qui minent le moral des employés et représentent une importante cause de détresse émotive au sein de la population active. Selon l'Organisation internationale du Travail (OIT), le harcèlement professionnel par un groupe et la persécution au travail constituent des formes « de harcèlement psychologique fondé sur la persécution se manifestant par des tentatives vexatoires, malveillantes ou intimidantes ayant pour objet d'humilier ou d'ébranler un individu ou un groupe de travailleurs<sup>26</sup> ». Les résultats d'enquêtes sur la qualité de vie au travail ont dégagé certains indicateurs directs et indirects de harcèlement professionnel vécu par des travailleurs sur leur lieu de travail, tels que ceux présentés dans l'encadré 18.

### ENCADRÉ 18: HARCÈLEMENT PROFESSIONNEL PAR UN GROUPE

En 2006, l'Institut de recherche sur la main d'œuvre et la famille de la République slovaque (Stredisko pre štúdium práce a rodiny, SŠPR) a réalisé une étude sur l'incidence du harcèlement professionnel ou de la persécution et du harcèlement sexuel sur le lieu de travail, les réactions des victimes de harcèlement et l'issue des cas de harcèlement. L'étude a également examiné les opinions générales sur les motifs de harcèlement professionnel et de harcèlement sexuel au travail et les méthodes de prévention. Le tableau ci-dessous présente les incidents directs et indirects de harcèlement professionnel par un groupe, tels que rapportés par l'enquête.

<i>Indicateurs de harcèlement professionnel</i>	<i>N<sup>bre</sup> de travailleurs</i>	<i>% de travailleurs</i>
Surcharge de travail et pression pour un bon rendement	739	70.9
Discrédit et tromperie	634	60.9
Menacer et effrayer une personne	587	56.3
Utilisation de notes et de blagues provocantes	530	50.9
Faire des commentaires dérogatoires à propos du travail d'une personne	472	45.3
Isoler et ignorer une personne	458	43.9
Attribution de tâches inappropriées	439	42.1
Retenir des renseignements	415	39.8
Avertissements injustifiés ou surveillance cachée	411	39.4
Observations malveillantes	362	34.7
Attribution de tâches irréalistes et inutiles	339	32.5
Violence, agression physiques	42	4.0

Remarque - Nombre total de enquêtés = 1 041 travailleurs.

Source : Institut de recherche sur la main d'œuvre et la famille, 2006 <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/2007/09/SK07090191.htm>

314. Certaines enquêtes tiennent compte du problème du harcèlement criminel qui est généralement défini comme une conduite ou une action, ou un mélange de différentes conduites et actions, dirigé contre une personne précise, habituellement de façon répétée ou persistante et sans motif apparent si ce n'est que harceler cette personne précise. À la suite d'un tel comportement, la victime ressent une grande détresse émotive, de la peur et (ou) de la persécution.

<sup>26</sup> Thésaurus de l'OIT 2005 - <http://www.ilo.org/public/libdoc/ILO-Thesaurus/french/index.htm>.



## ENCADRÉ 19: EXEMPLE DE LISTE D'ÉLÉMENTS DE HARCÈLEMENT CRIMINEL

Selon l'enquête sur le harcèlement criminel réalisée par la University of Leicester,<sup>27</sup> il est possible de résumer comme suit les méthodes les plus répandues de harcèlement vécu par les victimes :

- suivre la victime;
- envoyer des lettres ou d'autres documents écrits non sollicités;
- faire des appels téléphoniques non sollicités;
- transmettre des courriels non sollicités;
- transmettre des messages textes non sollicités sur des téléphones mobiles (SMS);
- tenter de communiquer d'autres manières contre la volonté de la victime;
- photographier la victime sans son consentement;
- maltraiter l'animal ou les animaux de compagnie de la victime;
- menacer de faire du mal à l'animal ou aux animaux de compagnie de la victime;
- vandaliser la résidence de la victime;
- vandaliser la voiture de la victime;
- vandaliser d'autres biens ou détruire des objets précieux pour la victime;
- harceler les membres de la famille, les amis, les voisins, les collègues de la victime;
- agresser physiquement la victime;
- menacer d'agresser physiquement la victime;
- agresser sexuellement la victime;
- menacer d'agresser sexuellement la victime;
- harceler les enfants de la victime;
- menacer de harceler les enfants de la victime;
- s'introduire par effraction dans la résidence de la victime;
- se rendre à la résidence de la victime sans y être sollicité / se tenir à l'extérieur de la résidence de la victime;
- se rendre au lieu de travail, à l'école, à l'université de la victime sans y être sollicité / se tenir à l'extérieur du lieu de travail, de l'école, de l'université de la victime;
- épier la victime;
- laisser des objets non désirés pour que la victime les trouve;
- se présenter là où la victime se trouve même si le contrevenant n'a aucun motif de s'y trouver;
- envoyer des cadeaux « non désirés » (p. ex., des fleurs);
- la victime se sent manipulée par le contrevenant;
- le contrevenant répand des mensonges à propos de la victime.

### Crime haineux

315. L'équipe responsable de l'Enquête nationale sur les victimes de la criminalité aux États Unis a élaboré la définition opérationnelle suivante du crime haineux : « Un crime haineux est une infraction criminelle commise contre une personne ou des biens motivée, en totalité ou en partie, par les préjugés du contrevenant contre une race, une religion, une origine ethnique ou nationale, un sexe, une orientation sexuelle ou un handicap. L'infraction est considérée comme étant un crime haineux peu importe si la perception du délinquant à l'égard de la victime en tant que membre ou sympathisant d'un groupe protégé soit exacte ou non ». <sup>28</sup> Dans d'autres ressorts, la notion de « crime haineux » est définie plus étroitement en droit pénal et dans son application en justice pénale et est liée à des actes interdits précis comme « l'incitation à la haine » ou est axée sur la cueillette de données concernant des groupes historiquement vulnérables dans la société.

316. En Angleterre et au Pays de Galles, depuis le rapport MacPherson de 1999,<sup>29</sup> la police utilise pour désigner un « incident raciste » une définition *ad hoc* fortement axée sur la victime. Cette définition est rédigée comme suit : « tout incident qui est perçu comme étant raciste par la victime ou toute autre personne ». L'emploi de cette définition axée sur la victime est utile dans le contexte des enquêtes auprès des victimes, car elle met l'accent sur la perception de la victime à l'égard d'un incident jugé « raciste » (compte tenu que la motivation d'un contrevenant est souvent difficile à évaluer).

317. La haine est de plus en plus reconnue comme une motivation pour commettre un crime. Parallèlement, la notion de « crime haineux » obtient une reconnaissance publique dans certains pays. Pour cette raison, certaines enquêtes demandent aux enquêtés s'ils ont des motifs de croire que l'incident ou les incidents dont ils ont été victimes était/étaient motivés par des préjugés contre leurs croyances, leurs

<sup>27</sup> University of Leicester., Online survey, par Lorraine Sheridan <http://www.le.ac.uk/pc/aa/stalking/index.html>.

<sup>28</sup> Meredith Lee, Denise Lewis, Melinda Crowley, Elaine Hock, Christopher J. Laskey, Colin Loftin, Wayne Logan et Lynn Addington, « Developing Hate Crime Questions for the National Crime Victimization Survey », document présenté en 1999 à la 54e conférence annuelle de l'American Association for Public Opinion Research. Il peut être consulté au site Web de l'American Statistical Association à l'adresse suivante : <https://www.amstat.org/sections/srms/Proceedings/>.

<sup>29</sup> MacPherson, W. (1999) The Stephen Lawrence Inquiry, Report of an Inquiry by Sir William MacPherson of Cluny, Londres, Her Majesty's Stationery Office.

caractéristiques ou leur religion personnelles. Ainsi, il est possible de demander aux enquêtés qui ont indiqué que c'était le cas de fournir des détails sur ce qui s'est produit qui ont fait qu'ils se sont sentis victimes d'un crime haineux. À titre d'exemple, l'ENVC américaine fournit une liste de questions supplémentaires qui décrivent des situations ou des scénarios visant à aider l'enquêté à se souvenir des détails de ce qui s'est produit et qui peuvent aider à qualifier l'incident comme étant motivé par la haine. Ces questions peuvent demander si des mots négatifs précis ont été utilisés ou si des symboles de haine ont été montrés ou si l'incident s'est produit à l'approche d'une fête ou d'une date précise qui aurait eu une signification pour le groupe victime de l'incident.

## ENCADRÉ 20: POSER DES QUESTIONS SUR DES « CRIMES HAINEUX » RELATIVEMENT AUX IMMIGRANTS ET AUX MINORITÉS ETHNIQUES

Dans une étude réalisée à l'échelle de l'Union européenne par l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (ADF) auprès de minorités immigrantes et ethniques choisies relativement à des incidents de discrimination et de victimisation — l'« Enquête de l'Union européenne sur les minorités et la discrimination » (EU-MIDIS) — les questions suivantes étaient posées aux enquêtés à l'égard de chacun des cinq types de crimes examinés :

[TRADUCTION] *Croyez-vous que cet incident ou que tout autre incident comme celui-ci au cours des 12 derniers mois s'est produit en partie ou en totalité parce que vous êtes issu d'immigrants ou d'un groupe minoritaire?* [EU MIDIS]

Dès le début de l'enquête, les enquêtés devaient s'identifier comme appartenant à un groupe immigrant ou minoritaire particulier; une série de questions, précédant celles sur la victimisation, introduisent la notion de traitement discriminatoire dans l'accès à des biens et services parce que l'enquêté était issu d'un groupe minoritaire.

De plus, à l'égard des crimes de voies de fait, de menaces et de harcèlement, on a expressément posé la question suivante aux enquêtées féminines :

[TRADUCTION] *Croyez-vous que [cet incident/l'un de ces incidents] au cours des 12 derniers mois s'est produit en partie ou entièrement parce que vous êtes une femme?* [EU MIDIS]

On posait également la question suivante aux enquêtés pour établir s'il existait un élément de preuve indiquant un motif « raciste » de la part du ou des contrevenants :

[TRADUCTION] *[Concernant le dernier incident], est-ce qu'un langage raciste ou religieusement offensant a été utilisé?* [EU-MIDIS]

### *Infractions d'ordre sexuel*

318. Parmi les diverses formes de victimisation, les actes criminels à motivation sexuelle jouent un rôle prédominant. Ces crimes incluent un large éventail d'actes physiques et psychologiques agressifs comportant un contact sexuel non souhaité entre la victime et le contrevenant. Comme dans le cas des voies de fait de nature générale, même si l'absence de contact physique peut donner l'impression d'un crime moins grave, les menaces sont importantes parce que grâce à elles, le contrevenant peut contraindre la victime à consentir à un comportement qu'elle n'accepterait pas habituellement. En raison de leur caractère délicat, les questions concernant les infractions d'ordre sexuel exigent que les intervieweurs soient formés expressément à cette fin et qu'une attention particulière soit apportée à leur formulation et mise en contexte. Ce comportement implique le plus fréquemment un contrevenant masculin et une victime féminine. Pour cette raison, les enquêtes auprès des victimes devraient apporter une attention toute particulière pour déterminer si les diverses formes d'agression comportent une motivation sexuelle ou non. Les questions sur les infractions d'ordre sexuel peuvent mettre les enquêtées mal à l'aise et un avertissement particulier devrait précéder le début de la section pertinente du questionnaire. Ceci se reflète dans les directives aux intervieweurs et dans des paroles rassurantes qui précèdent ou suivent la question elle-même (par exemple, « Il est possible que vous ayez de la difficulté à répondre à certaines questions, veuillez donc prendre votre temps »).

319. Selon les résultats de plusieurs enquêtes, environ une femme sur quatre qui vit de la violence est une victime de violence sexuelle, alors que c'est le cas pour un homme sur dix.<sup>30</sup> Cela justifie une ligne de conduite différente pour les entrevues sur les actes criminels d'ordre sexuel et les autres voies de fait personnelles (à motivation non sexuelle). La majorité des enquêtes comprises dans l'inventaire de l'ONU-DC-CEE incluent des questions précises sur les infractions d'ordre sexuel, qui doivent être posées exclusivement aux enquêtées féminines de l'échantillon. Ce n'est que tout récemment que les enquêtes dans certains pays ont commencé à traiter de la victimisation sexuelle à l'égard des enquêtés

<sup>30</sup> Voir par exemple le National Center for Victims of Crime aux États-Unis.

masculins. Dans le passé, l'inclusion de la victimisation sexuelle des hommes dans une enquête aurait entraîné une perte de crédibilité de la recherche, qui n'aurait pas été jugée sérieuse. La question filtre peut être très large, comme par exemple dans l'EIVC ( « Parfois, des gens agrippent, touchent ou agressent d'autres personnes pour des raisons sexuelles d'une manière très offensante. Cela peut se produire à la maison ou ailleurs, par exemple dans une brasserie, dans la rue, à l'école, dans un moyen de transport public, au cinéma, à la plage ou sur le lieu de travail. [Au cours de la période de référence], quelqu'un a-t-il commis un de ces gestes à votre endroit? Veuillez prendre votre temps pour y réfléchir »), pour ensuite tenter d'établir ce qui s'est réellement produit au moyen de questions de suivi.

320. Selon le milieu culturel et la nature délicate du contexte, une question filtre aussi large peut saisir des actes criminels plus ou moins graves. À titre d'exemple, là où les femmes se sentent plus libres de parler de telles questions, un nombre plus élevé d'actes criminels sexuels et de harcèlement sexuel peut être signalé. Toutefois, ces actes criminels moins graves se distinguent de l'agression sexuelle, notamment du viol et de la tentative de viol, et le questionnaire devrait permettre de distinguer les deux clairement.

321. Il est possible de définir l'agression sexuelle comme une agression physique à motivation sexuelle. Par exemple, l'ENVC américaine traite cet aspect de la victimisation en posant une question directe : « Il est souvent difficile de parler d'actes sexuels forcés ou contre son gré. [Outre les incidents déjà mentionnés,] avez-vous déjà été forcée ou contrainte à avoir des relations sexuelles contre votre gré par a) une personne que vous ne connaissiez pas auparavant; b) une simple connaissance; c) une personne que vous connaissez bien<sup>31</sup> ? » Des questions de suivi dont la formulation est neutre ou juridique explorent d'autres détails de l'acte criminel, en supposant que la victime sait ce qui lui est arrivé et qu'elle a eu l'occasion de l'accepter et de le définir d'une certaine manière. Cependant, si la victime décrit ce qui s'est produit comme un viol, l'intervieweur a la directive de poser une question de suivi ( « Voulez-vous dire des rapports sexuels forcés ou sous la contrainte? ») pour bien vérifier que la victime sait de quoi elle parle.

322. Une autre option, particulièrement dans le cas des enquêtes concernant spécialement la violence à l'égard des femmes, consiste à utiliser des termes très techniques et détaillés pour décrire exactement ce qui s'est produit. Cela peut être jugé plus approprié pour les enquêtes axées particulièrement sur la victimisation personnelle plutôt que pour les enquêtes auprès de la population générale. À titre d'exemple, des enquêtes spécialisées sur le viol contiennent des questions filtres visant à établir si la victime a été violée, qui utilisent des termes médicaux ou descriptifs très explicites.<sup>32</sup>

31 ENVC.

32 [http://www.cdc.gov/ncipc/dvp/Compendium/Measuring\\_IPV\\_Victimization\\_and\\_Perpetration.htm](http://www.cdc.gov/ncipc/dvp/Compendium/Measuring_IPV_Victimization_and_Perpetration.htm).

## ENCADRÉ 21: TRAVAUX EN COURS RELATIFS À L'ÉLABORATION D'UN ENSEMBLE INTERNATIONAL D'INDICATEURS POUR MESURER LA VIOLENCE À L'ÉGARD DES FEMMES

Le 19 décembre 2006, l'Assemblée générale des Nations Unies a adopté, sans vote, une résolution intitulée « Intensification de l'action menée pour éliminer toutes les formes de violence à l'égard des femmes » (A/RES/61/143). La résolution priait la Commission de statistique de mettre au point et de proposer, en consultation avec la Commission de la condition de la femme, et en se fondant sur les travaux de la Rapporteuse spéciale sur la violence à l'égard des femmes, ses causes et ses conséquences, un ensemble d'indicateurs qui pourraient aider les États à évaluer l'ampleur, la prévalence et l'incidence de la violence à l'égard des femmes.

Pour répondre à la demande de l'Assemblée générale des Nations Unies, une réunion d'un groupe d'experts des Nations Unies<sup>33</sup> (RGE) a entrepris des travaux dans le domaine et a établi le premier noyau d'indicateurs qui serviraient de base pour un ensemble international exhaustif. La RGE a examiné les initiatives en cours pour l'élaboration d'indicateurs permettant de mesurer la violence à l'égard des femmes, a établi des critères pour définir les indicateurs et a dégagé les principaux problèmes méthodologiques liés aux indicateurs sur la violence à l'égard des femmes, notamment les suivants :

- **Prévalence et incidents.** La prévalence et les incidents sont des manières différentes de mesurer l'ampleur de la violence (se reporter au chapitre sur la prévalence et l'incidence). En mesurant l'ampleur de la violence à l'égard des femmes au cours d'une vie (ou de la vie adulte), la notion de prévalence est habituellement privilégiée par rapport à celle des incidents, car il est peu probable qu'une personne se souvienne de manière exacte de chaque incident au cours d'une période aussi longue. Les participants à la réunion ont souligné que l'utilisation des taux de prévalence entraînait le risque de mal représenter l'expérience de la violence vécue par les hommes et les femmes. Les taux de prévalence peuvent uniquement indiquer que le nombre de femmes et d'hommes qui subissent de la violence n'est peut-être pas très différent. On a indiqué que les différences de la victimisation répétée et multiple et de l'impact propres à chaque sexe peuvent être mieux mesurées en examinant le nombre d'incidents ou les conséquences de la violence.
- **Gravité et impact.** Outre la prévalence et les incidents, la violence à l'égard des femmes peut être mesurée par sa gravité et son impact, le plus souvent dans des catégories comme les suivantes : la nature de l'acte; la fréquence de l'acte; la présence ou l'absence de blessures et, dans ce cas, leur gravité.
- **Période.** Deux périodes principales ont été utilisées pour mesurer l'ampleur de la violence à l'égard des femmes : au cours d'une vie et au cours d'une période récente. Les mesures ainsi sont importantes pour établir l'ampleur du problème, ainsi qu'à des fins de sensibilisation et de défense des intérêts. Cette mesure est particulièrement pertinente pour les formes de violence à l'égard des femmes qui se produisent uniquement une fois dans une vie ou qui sont peu susceptibles de se produire plus d'une fois dans une vie. La plupart des don-

nées recueillies dans d'autres secteurs politiques visent une période d'un an et les tendances peuvent être plus facilement surveillées en utilisant la prévalence au cours de la dernière année.

À la suite de la RGE, la Commission de statistique de l'ONU a créé les « Amis du Président sur les indicateurs de la violence à l'égard des femmes » (les Amis du Président) pour élaborer l'ensemble définitif d'indicateurs. Au moment de la rédaction de la version définitive de ce manuel, les Amis du Président avaient présenté leur premier rapport provisoire évaluant d'un point de vue statistique les indicateurs initiaux proposés par la RGE.<sup>34</sup>

Les Amis du Président ont présenté une liste révisée qui incluait les indicateurs de base suivants :

- *Taux (total et par âge) de femmes soumises à la violence physique au cours des 12 derniers mois selon la gravité, la relation à l'auteur ou aux auteurs, et la fréquence.*
- *Taux (total et par âge) de femmes soumises à la violence physique au cours de leur vie selon la gravité, la relation à l'auteur ou aux auteurs, et la fréquence.*
- *Taux (total et par âge) de femmes soumises à la violence sexuelle au cours des 12 derniers mois, selon la gravité, la relation à l'auteur ou aux auteurs, et la fréquence.*
- *Taux (total et par âge) de femmes soumises à la violence sexuelle au cours de leur vie, selon la gravité, la relation à l'auteur ou aux auteurs, et la fréquence.*
- *Taux (total et par âge) de femmes soumises à la violence sexuelle ou physique par leur partenaire intime actuel ou antérieur au cours des 12 derniers mois, selon la fréquence.*
- *Taux (total et par âge) de femmes soumises à la violence sexuelle ou physique par leur partenaire intime actuel ou antérieur au cours de leur vie, selon la fréquence.*

Les Amis du Président ont recommandé d'évaluer plus avant deux autres indicateurs que la RGE avait inclus avant qu'ils ne soit jugés généralement pertinents :

- *le pourcentage de femmes (sur le nombre total de femmes) assujetti à la mutilation génitale;*
- *le pourcentage de femmes (sur le nombre total de femmes) dont l'âge au mariage est inférieur à 18 ans*

La RGE et les Amis du Président reconnaissent tous deux que les indicateurs mentionnés ci-dessus ne constituent que le premier pas vers l'élaboration d'un ensemble plus exhaustif d'indicateurs mesurant toutes les formes de violence. Ils ont tout deux recommandé plus de recherche sur la méthodologie et les définitions liées aux autres formes de violence, notamment la violence psychologique et économique, le harcèlement criminel, la violence physique et sexuelle contre des enfants, le mariage forcé, la discrimination et la violence économique au travail, la traite des femmes, l'impact de la violence sexuelle à l'égard des femmes sur les maladies sexuellement transmissibles et le VIH/sida.

33 Réunion d'un groupe d'experts des N. U. sur les indicateurs permettant de mesurer la violence à l'égard des femmes, organisée par la division de la promotion de la femme des N. U., la CEE et le Dépôt de l'ONU en collaboration avec la CENUA, la CEPALC, la CESPAP et la CESPAP, du 8 au 10 octobre 2007, Genève. Les documents et le rapport de la réunion peuvent être consultés (en anglais seulement) à l'adresse suivante : <http://www.unece.org/stats/documents/2007.10.gender.htm>.

34 <http://unstats.un.org/unsd/statcom/doc09/2009-13-GenderStats-F.pdf>.

### *Fraude*

323. Du point de vue juridique, il est utile de souligner que dans la plupart des pays, les lois limitent la « fraude » aux cas où la victime subit une perte financière. La « fraude » est aussi communément utilisée pour décrire une conduite comportant l'utilisation de la malhonnêteté ou la tromperie, mais pas nécessairement une perte ou un avantage financier ou autre perte ou avantage matériel. Du point de vue des enquêtes auprès des victimes, les types de fraude les plus pertinents sont ceux qui touchent les personnes et les ménages, tels que la fraude à la consommation, la fraude par carte de crédit et l'usurpation d'identité. La Federal Trade Commission des États-Unis réalise auprès de la population une enquête spécialisée sur la fraude à la consommation<sup>35</sup> touchant un large éventail d'incidents. Dans de nombreux pays, les enquêtes auprès des victimes contiennent des questions sur ces genres d'incidents.

### *Usurpation d'identité*

324. L'usurpation d'identité a lieu lorsqu'un contrevenant vole et (ou) utilise des renseignements concernant l'identité d'une autre personne, en règle générale pour obtenir un gain financier ou pour fournir au voleur une fausse identité. Ce type d'acte criminel chevauche en partie la fraude par carte de crédit, puisque le contrevenant utilise fréquemment des renseignements de carte de crédit pour commettre le crime, de même qu'il chevauche la fraude à la consommation et la tromperie des consommateurs. Les renseignements peuvent être utilisés pour obtenir du crédit (souvent pour ouvrir des comptes bancaires), des biens et des services au nom de la victime. Il est possible d'inclure deux types de crimes dans cette catégorie, c'est-à-dire le vol lui-même des renseignements d'identité ou de documents (« l'usurpation d'identité » comme telle) et l'utilisation de l'identité pour tromper d'autres personnes (la « fraude d'identité »).<sup>36</sup> Bien qu'usurper l'identité d'une autre personne ait toujours été un moyen illégal d'obtenir des avantages de nature économique pratique, ce type de crime est devenu beaucoup plus fréquent en raison de l'utilisation d'Internet, plus particulièrement par le biais de l'« hameçonnage ». L'hameçonnage est une escroquerie visant à tromper les utilisateurs d'Internet et les destinataires de courriels, les incitant à communiquer des numéros de cartes de crédit, des renseignements sur des comptes bancaires, des mots de passe ou autres renseignements de nature délicate. Une forme d'hameçonnage bien connue est la soi-disant escroquerie 419, nommée d'après le numéro de l'article pertinent du code pénal du Nigéria, qui consiste à transmettre des courriels de la part de Nigériens sollicitant l'aide des destinataires pour sortir de l'argent d'Afrique. Les enquêtes qui incluent des questions sur l'usurpation d'identité peuvent faire face à plusieurs problèmes, notamment la probabilité que les victimes seront réticentes à admettre qu'elles ont été trompées. Les questions devraient être formulées de manière à décrire adéquatement ce qui est mesuré et peut-être à viser l'expérience directe plutôt que les perceptions. À titre d'exemple, la question utilisée par Eurobaromètre en 2006 ne portait que sur des perceptions.<sup>37</sup> En premier lieu, les enquêtes pourraient souhaiter vérifier la manière dont la victime a appris le vol de renseignements personnels. À l'étape suivante, l'enquête peut demander exactement ce qui s'est produit. L'ENVC de 2004 aux États-Unis qui visait les vols de cartes de crédit, les vols à partir de comptes existants, la mauvaise utilisation de renseignements personnels et des plusieurs types d'infractions au même moment<sup>38</sup> offre un exemple de questions sur le vol d'identité dans une enquête de victimisation des ménages.

### *Fraude à la consommation et tromperie des consommateurs*

325. La sensibilisation des consommateurs à leurs droits signifie qu'ils s'attendent, par exemple, à ce qu'un produit ou un service ait le rendement annoncé dans la publicité. Les citoyens peuvent se sentir trompés lorsque leurs droits à titre de consommateurs ne sont pas respectés ou qu'ils doivent payer trop cher pour un service médiocre. Dans de tels cas, ils se disent victimes de « fraude à la consommation ». Selon l'inventaire de l'ONU DC-CEE, 20 enquêtes sur 58 contenaient des questions sur ce type d'incident. Dans plusieurs cas, la formulation de la question reprenait celle de l'EIVC, c'est-à-dire « l'an dernier, [en...], avez-vous été la victime d'une fraude à la consommation. En d'autres mots, est-ce

35 <http://www.ftc.gov/opa/2007/10/fraud.shtm>.

36 Commission des Nations Unies pour la prévention du crime et la justice pénale — Résultats de la deuxième réunion du Groupe intergouvernemental d'experts chargé de réaliser une étude sur la fraude et l'abus et la falsification d'identité à des fins criminelles — Rapport du Secrétaire général. E/CN.15/2007/8. Il est possible de consulter la version française à <http://documents.un.org/welcome.asp?language=F> (faire une recherche simple en tapant la cote du document).

37 « L'usurpation d'identité consiste à voler l'identité d'une autre personne pour l'utiliser à des fins illégales (par exemple, l'utilisation illégale de données bancaires ou de données personnelles de sécurité sociale). Avez-vous le sentiment que ce problème d'usurpation d'identité est très répandu, plutôt répandu, plutôt rare ou très rare en (NOTRE PAYS)? » Eurobaromètre Spécial 264/ Vague 65.4 – « Le rôle de l'Union européenne dans la lutte contre la criminalité organisée », 2006. [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/ebs/ebs\\_264\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_264_fr.pdf).

38 <http://www.ojp.usdoj.gov/bjs/abstract/it04.htm>.

qu'une personne vous a trompé — lorsqu'elle vous vendait un article ou qu'elle vous fournissait un service — en ce qui a trait à la quantité ou à la qualité des biens ou des services? » Une exploration supplémentaire de ce type d'incident peut inclure des questions sur le type de produit ou de service sur lequel portait la transaction.

### *Fraude par carte de crédit*

326. L'utilisation frauduleuse des cartes de crédit est très fréquente et inquiète de plus en plus les citoyens. Il existe plusieurs types de fraudes liées aux cartes de crédit. Le premier type est l'utilisation par le contrevenant de cartes perdues ou volées, c'est-à-dire que la victime a perdu sa carte ou qu'elle lui a été physiquement volée, pour être ensuite utilisée par le contrevenant qui l'a en sa possession. Les contrevenants peuvent également faire de fausses cartes de crédit en les clonant ou en les encodant sans autorisation. Dans ce type d'acte criminel, les données qui se trouvent sur la bande magnétique d'une carte de crédit sont extraites et « clonées » ou reproduites sur une copie illégale de la carte, que le contrevenant utilise pour effectuer des achats pour lesquels le titulaire légitime de la carte est facturé. Un troisième type de fraude est l'absence de carte, auquel cas le contrevenant utilise les renseignements obtenus de manière très simple (telle que qu'au moyen de reçus jetés ou en copiant les numéros au cours d'une transaction) pour acheter des marchandises principalement sur Internet, par téléphone, par télécopieur et par commande postale. Les questions d'enquêtes sur la fraude par carte de crédit peuvent exiger plusieurs couches de filtrage afin de mettre un incident en contexte et de définir la catégorie à laquelle il appartient parmi celles présentées ci-dessus. De plus, la compréhension de la question peut être fonction de l'utilisation locale des cartes de crédit et de débit.

### *Corruption*

327. Environ le cinquième des enquêtes de l'inventaire de l'ONUDC-CEE contenait des questions sur la subornation et la corruption. Il existe un très grand intérêt pour évaluer l'ampleur de la corruption et en estimer l'impact. Il y a eu plusieurs tentatives de mesure de la corruption dans les enquêtes auprès des victimes, en s'appuyant sur l'hypothèse selon laquelle dans la plupart des ressorts la corruption est un crime et les citoyens en sont victimes. Puisqu'il s'agit d'un acte criminel, la corruption partage les mêmes problèmes de collecte de données et de méthodologie que les autres comportements illicites. Comme c'est le cas dans le domaine de la criminalité en général, les enquêtes (auprès de la population générale, d'entreprises et (ou) de groupes spéciaux de enquêtés) peuvent de fournir des observations importantes en ce qui a trait à la prévalence du phénomène. Il est utile de noter cependant que plusieurs enquêtes d'opinion publique traitent la question de la corruption du point de vue des perceptions. Cela donne lieu à un type différent d'information, qui peut être également saisi — à titre de référence de contrôle — par l'intermédiaire d'une enquête de victimisation. À cet égard, les enquêtes peuvent contenir des questions sur la perception de l'ampleur de la corruption, des catégories de fonctionnaires qui sont susceptibles de recevoir des pots-de-vin et ainsi de suite. L'analyse des réponses à ces questions comparées à l'expérience réelle de la corruption peut fournir des renseignements utiles sur l'ampleur de l'écart entre les deux mesures. Les questions sur la perception de la corruption sont en règle générale formulées dans un langage simple qui permet donc d'obtenir une réponse (perception) de la part de tous ceux qui sont interrogés. Dans un tel cas, même un échantillon de petite taille peut produire une importante base de données, ce qui constitue un avantage. Par ailleurs, ces questions sont souvent susceptibles d'être vagues, suggestives et (ou) partiales. Cela constitue un obstacle sérieux à l'égard de la validité des inférences qui peuvent être légitimement tirées des données obtenues, plus particulièrement lors de leur utilisation dans différents contextes culturels.

328. Les enquêtes peuvent traiter des incidents de corruption en tant que crime au moyen de questions visant à mesurer la prévalence du paiement de pots-de-vin au sein de la population faisant l'objet de l'enquête. La question suivante est un exemple de questions sur la corruption :

« Dans certains domaines, il existe un problème de corruption parmi les fonctionnaires gouvernementaux ou les agents publics. Au cours de [période de référence], un fonctionnaire gouvernemental, par exemple un agent des douanes, un policier ou un inspecteur [dans votre pays], vous a-t-il demandé un pot-de-vin ou s'attendait-il à un pot-de-vin pour ses services ? »<sup>39</sup>

329. En règle générale, plus la question est longue et détaillée, plus la réponse sera précise. Cela peut évidemment aussi donner lieu à des limitations en ce qui a trait aux inférences qui peuvent être tirées, mais elles peuvent être moins sensibles aux différents contextes culturels. Des questions de suivi peuvent

<sup>39</sup> EIVC.

demander aux victimes d'indiquer avec précision le secteur de l'administration publique d'où provenait la demande. On peut toutefois s'attendre à ce que très peu de cas soient signalés dans l'enquête. En conséquence, l'opportunité d'inclure des questions de suivi dans le questionnaire devrait être examinée avec soin du point de vue du temps et des coûts.

330. Il est utile de souligner que le contexte culturel et social des divers pays où les niveaux de tolérance de la corruption, peu importe les lois en vigueur, sont plus élevés ou plus faibles peut influencer sur le traitement de la corruption dans les enquêtes. Par conséquent, les citoyens peuvent estimer que la subornation et la corruption constituent une conduite plus ou moins acceptable dans la vie de tous les jours et être plus ou moins disposés à reconnaître qu'ils en ont fait l'expérience. En outre, le fait de payer un pot-de-vin peut donner lieu à la perte ou à la jouissance d'un privilège, de sorte que tous les enquêtés peuvent ne pas voir la corruption comme une forme de victimisation. Il est également difficile d'évaluer si une sensibilisation et stigmatisation accrues de la corruption dans un pays accroîtraient la volonté de fournir des réponses franches à de telles enquêtes ou si le contraire est vrai.

331. Une question sur l'expérience de la corruption a été également incluse dans un Eurobaromètre Spécial,<sup>40</sup> dans lequel la question posée était la suivante : « Au cours des 12 derniers mois, en (NOTRE PAYS) quelqu'un vous a-t-il demandé, ou a-t-il attendu de vous, de payer un pot-de-vin pour ses services? »

### *Exposition aux drogues illégales*

332. Dans l'inventaire de l'ONU-DC-CEE, neuf enquêtes contenaient des questions sur l'exposition aux drogues illégales. Puisqu'il ne s'agit pas de type clair de crime ou de victimisation, les définitions varient selon les enquêtes et vont du simple contact à des problèmes liés à la drogue à l'expérience directe de s'être vu offrir des drogues ou d'avoir utilisé des drogues. Dans la première catégorie, la question la plus fréquemment posée est tirée de deux éditions spéciales d'Eurobaromètre<sup>41</sup> et est rédigée comme suit : « Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous été personnellement en contact avec des problèmes de drogue dans votre quartier? Par exemple, en voyant des gens qui vendent ou achètent de la drogue, qui prennent ou utilisent de la drogue dans des lieux publics, ou en trouvant des seringues laissées par des drogués? Souvent, de temps en temps, rarement, jamais? » Cette question a également été incluse dans les enquêtes suivant la conception de l'EIVC et a l'avantage de l'accès à des données historiques, dans les pays de l'Union européenne. En ce qui a trait à l'utilisation de drogues illicites, la BCS a exclu cette question dans la partie d'auto-réponse du questionnaire visant à estimer la prévalence de l'utilisation de plusieurs types de drogues.

### *Exemples d'autres formes de victimisation incluses dans les enquêtes-ménage, si elles sont pertinentes pour le pays*

#### *Vol de bétail*

333. Le vol de bovins ou d'autre bétail est très fréquent dans les régions rurales et représente un problème grave pour la grande portion de la population qui vit comme agriculteurs. La perte financière peut aller du vol d'un ou plusieurs animaux dans une cour arrière à l'enlèvement de bovins en grand nombre. Les enquêtes qui ciblent les régions rurales devraient prendre en compte l'impact de cette forme de victimisation et pourraient inclure des questions visant à en saisir la prévalence.

#### *Incendie criminel*

334. Il peut être jugé utile d'inclure dans une enquête les incidents d'incendies criminels ou de destruction d'habitations. Cela peut être considéré comme une modification et une précision relatives aux questions sur le vandalisme.

#### *Enlèvement contre rançon*

335. L'enlèvement, c'est-à-dire la capture et (ou) la garde d'une personne en otage et la demande d'argent pour la libérer, est malheureusement si fréquent dans certains pays qu'il est inclus dans les enquêtes auprès des victimes. Ceci est plus particulièrement le cas avec les « enlèvements express » (de l'espagnol « secuestro express »), fréquents en Amérique latine, dans le cadre desquels les contrevenants exigent une petite rançon que la famille de la victime peut être en mesure de payer relativement facile-

40 Eurobaromètre Spécial 245 / Vague 64.3 (nov.-déc. 2005), Opinions sur la criminalité organisée et transfrontalière et la corruption, [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/ebs/ebs\\_245\\_sum\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_245_sum_fr.pdf).

41 Public Opinion Regarding Security and Victimisation in the EU — Contact with Drugs Related Problems — Sondages Eurobaromètre n° 44.3 (1996) et 54.1 (2000), [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/ebs/ebs\\_145\\_100.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_145_100.pdf). Une version française du questionnaire peut être consultée à l'adresse <http://www.za.uni-koeln.de/data/en/eurobarometer/questionnaires/s2830bqf.pdf>.

ment et rapidement. L'Enquête nationale sur la perception de la sécurité publique au Mexique<sup>42</sup> contenait des questions sur l'enlèvement.

#### *Piraterie routière*

336. Le vol d'une voiture (ou de tout véhicule automobile) se produit habituellement lorsque la voiture est sans surveillance. Dans certains pays, il peut également se produire lorsque le véhicule est occupé. De façon caractéristique, le pirate routier est armé et il force le conducteur à sortir de la voiture en braquant son arme sur lui. Ce type de crime a lieu dans certains pays à une fréquence qui justifie son inclusion dans les enquêtes auprès des victimes. L'enquête nationale auprès des victimes réalisée en Afrique du Sud en 1998 contenait des questions sur la piraterie routière ou les tentatives de piraterie routière.<sup>43</sup>

#### *Être le témoin de violence*

337. Être exposé à la violence et aux mauvais traitements physiques, même sans en avoir été victime, peut être considéré comme une forme grave de victimisation. À titre d'exemple, l'enquête sociale générale en Australie contient la question suivante : « L'un des événements suivants a-t-il été pour vous un problème ou pour quelqu'un près de vous au cours des 12 derniers mois? 1) Des problèmes liés à l'alcool ou aux drogues. 2) Être témoin de violence. 3) De mauvais traitements ou un crime avec violence. 4) Des démêlés avec la police. » Cela peut même être le cas en ce qui concerne le meurtre. Dans certains pays, il a été jugé important d'inclure une question précise sur le fait d'avoir été témoin du meurtre d'une personne proche. Dans les enquêtes sur la violence à l'égard des femmes, par exemple, on a demandé aux enquêtées si les enfants étaient témoins de la violence et (ou) si les enfants faisaient directement l'objet des incidents de victimisation. De même, des enquêtes de victimisation des enfants ont demandé directement aux enfants s'ils avaient été témoins de violence à la maison ou ailleurs.

## F. Suivi pour les victimes

### *Signalement à la police*

338. Une partie essentielle du questionnaire des enquêtes auprès des victimes d'actes criminels concerne la question du signalement à la police. Cette partie du questionnaire est cruciale pour établir si l'incident déclaré dans l'enquête a été dans les faits signalé aux autorités compétentes comme acte criminel. Dans la plupart des cas, les victimes d'actes criminels doivent décider si elles signalent ou non l'incident à la police. Cette décision comporte plusieurs étapes, comme par exemple : a) déterminer s'il y a eu réellement un acte criminel; b) décider de le signaler ou non à la police; c) avoir les moyens de joindre la police; d) faire en sorte que le signalement soit reçu et entendu par la police. Selon l'objet de l'enquête, le questionnaire peut vouloir explorer ce processus plus ou moins en profondeur. La plupart des enquêtes analysent les raisons du signalement ou du non-signalement à la police. De plus, il est possible de demander aux victimes si elles ont été satisfaites de la manière dont la police a traité le signalement de l'incident et de l'assistance reçue. En outre, il peut être pertinent de connaître la personne qui a prévenu la police et le moyen utilisé pour ce faire. Des adultes peuvent par exemple agir pour le compte de personnes à charge, des membres de la famille, des amis, des voisins et des employeurs peuvent également avertir les policiers pour le compte de la victime. Dans certains pays, la police peut être avertie par écrit, par téléphone ou Internet, alors que d'autres pays exigent que la victime ou le plaignant le fasse en personne.

339. Il est important de prendre en compte que toute tentative pour rapprocher les données des enquêtes auprès des victimes avec les dossiers policiers passe par cette section du questionnaire. Les enquêtes auprès des victimes visant la comparaison avec des données policières peuvent être particulièrement intéressées à insister sur cette partie du questionnaire.

### *Relation entre la victime et la police*

340. Les citoyens qui ont subi des actes criminels en tant que victimes peuvent avoir une image de la police qui est différente de celle d'autres citoyens. Il se peut que les victimes d'actes criminels ou les témoins de ceux-ci appellent la police pour obtenir de l'aide. Certaines enquêtes posent des questions sur la qualité du service fourni par l'entremise du numéro d'urgence ou sur le délai de réponse, c'est-à-dire le temps qu'a pris la police pour réagir à un appel d'urgence. La plupart des enquêtes demandent

<sup>42</sup> INEGI, <http://www.inegi.org.mx/inegi/default.aspx>.

<sup>43</sup> Statistics South Africa; Victims of Crime Survey, 1998. <http://www.statssa.gov.za/publications/statsdownload.asp?PPN=P0341&SCH=798>.



eront aux victimes si elles ont signalé ou non l'acte criminel. Il s'agit d'un élément essentiel pour comprendre les différences entre les données policières et les mesures des enquêtes sur la criminalité. Cet élément peut également être une indication de la relation qui existe entre la police et la population qu'elle dessert. Il existe toutefois de nombreuses raisons pour lesquelles des gens ne signalent pas des incidents à la police et certaines d'entre elles peuvent ne pas être un indicateur de services policiers médiocres ou d'un manque de confiance. Dans plusieurs cas, les actes criminels ne sont pas signalés parce que la victime n'a pas jugé que l'acte criminel a été suffisamment grave pour justifier une action policière ou elle pouvait régler l'incident d'une autre manière. Il est important que les enquêtes définissent la gamme de raisons pour lesquelles certains crimes ne sont pas signalés.

341. Au niveau individuel, plusieurs raisons pour le non-signallement ont été dégagées, notamment celles liées au profil de la victime, la crainte de la vengeance du contrevenant, de même que des obstacles d'ordre pratique entre la victime et la police (la distance jusqu'au poste de police, les problèmes de langue, le refus des victimes de parler à la police et, dans certains cas extrêmes, les contrevenants étaient des policiers). De plus, plus particulièrement dans le cas des crimes avec violence et sexuels, les victimes peuvent avoir honte, être embarrassées et craindre que la police ne les croie pas.

342. Les habitudes de signalement varient aussi selon les pays. Ainsi, l'ampleur du « chiffre noir » (le nombre estimé de cas non signalés) sera probablement différente selon le pays. Dans certains cas, l'existence de modes alternatifs de résolution de conflits, tels qu'un juge de paix ou des chefs traditionnels, peuvent inciter les victimes à ne pas s'adresser officiellement à la police.

### *Services d'aide aux victimes*

343. Dans certains pays, les enquêtes peuvent poser des questions aux enquêtés qui ont été des victimes sur leur connaissance de l'existence de services d'aide aux victimes et sur leur utilisation de ces services ou non. Selon l'accessibilité à de tels services, le nom des services peut être utilisé dans les questions d'enquête ou il est possible de les mentionner de manière générale en les appelant « services d'aide aux victimes ».

### *Contexte de la victimisation*

344. Après les questions filtres visant à établir la prévalence de la victimisation, les enquêtés qui ont été les victimes seront interrogés sur l'impact de l'acte criminel. Puisque cette partie du questionnaire vise les perceptions et les attitudes du sous-ensemble de enquêtés victimes d'un acte criminel, il y a lieu de tenir compte du fait que le nombre de enquêtés dépendra du nombre de victimes de chaque type précis d'actes criminels. Plus particulièrement, lorsqu'ils décident de la taille de leur échantillon, les responsables d'une enquête devraient savoir que le nombre de victimes peut être faible. Il est important de vérifier que la base de l'analyse des réponses aux questions dans cette section n'est pas trop petite pour fournir des indications fiables.

345. Les questions dans cette section viseront à fournir plus de détails sur le contexte de l'incident, comme par exemple, le lieu où il s'est produit, le moment où il a eu lieu, le nombre de fois, l'heure à laquelle il a eu lieu, le nombre de contrevenants qui y ont participé et s'ils étaient connus de la victime. D'autres questions peuvent évaluer la gravité de l'infraction, par exemple en demandant si des armes ont été utilisées et si la victime a subi des blessures corporelles. Enfin, une composante importante du questionnaire traitera du signalement de la victime à la police et de son expérience à ce sujet.

### *Victimisation à l'étranger*

346. En règle générale, les questions sur les incidents de victimisation offrent aux enquêtés le choix d'indiquer si l'incident s'est produit à l'étranger, c'est-à-dire dans un autre pays, différent de celui dans lequel l'enquêté réside et où l'enquête est menée. Bien que cela puisse se produire relativement peu fréquemment, les renseignements pertinents devraient être pris en compte au moment de l'analyse des résultats. Les incidents qui ont eu lieu à l'étranger ne peuvent être comptés dans le taux de prévalence correspondant au lieu de l'entrevue. À titre d'exemple, au cours de la période de référence, l'enquêté était peut-être en vacances à l'étranger et a été la victime d'un vol qualifié. Ce vol qualifié ne devrait pas figurer pour s'ajouter au nombre d'incidents qui se sont produits au lieu de l'enquête. Les enquêtes spécialisées de victimisation ciblant les touristes sont menées dans les destinations de vacances populaires. Toutefois, en raison des répercussions qu'un acte criminel peut avoir sur la vie des victimes et leurs perceptions en matière de sécurité, le taux de prévalence de ceux qui subissent des incidents de victimisation à l'étranger devrait également être pris en compte.

## ENCADRÉ 22: EXEMPLE DE QUESTIONS DE SUIVI POUR LES VICTIMES D'AGRESSIONS PHYSIQUES (IRLANDE)

### Agressions physiques

Q. Au cours des 12 derniers mois, quelqu'un vous a-t-il attaqué physiquement?

1. Oui
2. Non

Q1. si Q= 1 (si l'enquêté a été attaqué physiquement au cours des 12 derniers mois)

Combien de fois cela s'est-il produit (au cours des 12 derniers mois)?

1. une fois
2. deux fois
3. trois fois
4. quatre fois
5. cinq fois ou plus

Q2. si Q= 1 (si l'enquêté a été attaqué physiquement au cours des 12 derniers mois)

(Dans le cas du dernier incident,) pouvez-vous vous appeler le mois au cours duquel il a eu lieu? \_\_

Q3. si Q= 1 (si l'enquêté a été attaqué physiquement au cours des 12 derniers mois)

(Dans le cas du dernier incident,) a-t-il eu lieu :

1. chez vous
2. à proximité de votre résidence
3. au travail
4. à proximité du lieu de travail
5. à l'école/au collègue
6. à proximité de l'école/du collègue
7. dans une brasserie/une salle de danse/une discothèque ou à proximité d'un de ces lieux
8. dans un autre lieu public/à proximité de celui-ci (zone commerciale, église, etc.)
9. ailleurs

Q4. si Q= 1 (si l'enquêté a été attaqué physiquement au cours des 12 derniers mois)

L'attaquant a-t-il utilisé une arme ou menacé de le faire?

1. Oui
2. Non

Q5. si Q4= 1 (si l'enquêté a été attaqué physiquement avec une arme au cours des 12 derniers mois)

Était-ce...

1. un couteau
2. un fusil/une carabine
3. une seringue ou une aiguille
4. une batte ou un bâton
5. une bouteille ou de la vitre
6. une autre arme

Q6. si Q= 1 (si l'enquêté a été attaqué physiquement au cours des 12 derniers mois)

Avez-vous subi des blessures corporelles?

1. Oui
2. Non

Q7. si Q6= 1 (si l'enquêté a subi des blessures corporelles à l'occasion d'une agression avec une arme)

Quel type de traitement, le cas échéant, vos blessures ont-elles nécessité :

1. coupures/ecchymoses ne nécessitant pas les soins d'un médecin
2. une visite chez le médecin/omnipraticien
3. traitement médical nécessaire sans séjour à l'hôpital
4. blessures nécessitant un séjour d'une nuit à l'hôpital
5. hospitalisation pendant plus d'une nuit

Q8. si Q=1 (si l'enquêté a été attaqué physiquement au cours des 12 derniers mois)

(Dans le cas du dernier incident,) a-t-il été signalé à la Gardai (*police*)?

1. Oui
2. Non

Q9. si Q8=2 (si l'agression n'a pas été signalée à la Gardai)

Quelle était la principale raison pour ne pas signaler l'incident à la Gardai?

1. pas suffisamment grave/aucune perte
2. je l'ai réglé moi-même (je connaissais le contrevenant/le voleur)
3. je l'ai plutôt signalé à d'autres autorités
4. aucun règlement d'assurance prévu/je ne pouvais pas présenter une demande de règlement à la société d'assurance
5. j'ai cru que la Gardai ne pouvait rien faire/absence de preuve
6. j'ai cru que la Gardai ne ferait rien à ce sujet
7. je n'ai pas voulu faire intervenir la Gardai
8. crainte de représailles
9. autres raisons

### Soutien psychologique

Q10. si Q=1 (si l'enquêté a été attaqué physiquement au cours des 12 derniers mois)

À la suite des incidents que vous avez mentionnés, avez-vous reçu du soutien psychologique de la part de professionnels ou d'un groupe de soutien?

1. Oui
2. Non

## ENCADRÉ 23: ENQUÊTES AUPRÈS DES TOURISTES

Les enquêtes de victimisation ciblant les touristes sont de plus en plus fréquentes et suivent une voie parallèle à la documentation au sein du domaine du tourisme sur la criminalité, l'insécurité et le tourisme. La réalisation d'enquêtes spécialisées sur la victimisation ciblant les touristes a été tentée dans plusieurs contextes. À titre d'exemple, en 1998 une enquête nationale a été menée pour évaluer l'expérience et les perceptions des touristes britanniques à propos de la criminalité en vacances.<sup>44</sup> L'enquête s'appuyait sur un échantillon aléatoire de 1 100 abonnés à une revue de tourisme et a été réalisée en 1998. La revue a été mise à la poste accompagnée d'un questionnaire et d'une lettre d'appui à l'intention des abonnés inclus dans l'échantillon. Le questionnaire contenait 90 questions portant sur les vacances, les perceptions et l'expérience en matière de criminalité, ainsi que sur les caractéristiques sociodémographiques des enquêtés. Au total, 514 réponses ont été reçues (taux de réponse de 47 %). Les résultats de l'enquête ont indiqué que s'ils étaient comparés à la British Crime Survey, les touristes étaient beaucoup plus susceptibles d'être victimes d'actes criminels alors qu'ils étaient en vacances que lorsqu'ils étaient à la maison.

Des enquêtes semblables ont été menées dans des destinations touristiques populaires, dont Malaga,<sup>45</sup> et concernent des questions sur le fait de devenir une victime, les répercussions de la victimisation et l'accès à la police dans un lieu qui n'est pas connu.

Les chercheurs s'accordent à dire que les enquêtes auprès des touristes soulèvent un défi en raison de la nécessité de cibler des enquêtés qui se sont récemment rendus à l'étranger.

## G. Questions attitudinales générales

347. Les enquêtes auprès des victimes représentent un outil important pour saisir les attitudes des enquêtés à propos d'une gamme variée de questions qui ne sont pas directement liées à leur expérience de la criminalité, mais qui peuvent aider à comprendre le contexte social les entourant et fournir des indications importantes pour l'élaboration de politiques de prévention de la criminalité. Plusieurs questions, telles que celles présentées dans le tableau 7, sont des éléments caractéristiques d'enquêtes auprès des victimes et plusieurs enquêtes incluses dans l'inventaire de l'ONUUDC-CEE les contiennent.

**Tableau 7: Questions non liées à la criminalité et incluses dans les enquêtes auprès des victimes**

	Pourcentage des enquêtes
Attitudes envers la police	66
Prévention de la criminalité et protection	52
Attitudes envers les services correctionnels	17
Attitudes envers les tribunaux	14

Source : inventaire de l'ONUUDC-CEE, 2005

*Attitudes générales envers la police*

348. Les questions sur les attitudes générales envers la police sont utiles pour déterminer la manière dont la population perçoit les responsables de l'application des lois et leurs activités, peu importe si les enquêtés ont été victimes d'un acte criminel. Dans l'inventaire de l'ONUUDC-CEE, la plupart des enquêtes couvraient cet élément, avec au moins une question sur la perception globale du rendement de la police, qui peut être formulée comme suit : « En tenant compte de tous les éléments, dans quelle mesure la police réussit-elle à contrôler la criminalité dans votre quartier? Croyez-vous qu'elle fait un très bon travail, un travail relativement bon, un travail relativement mauvais, un travail très mauvais ? » Si l'enquête comporte un intérêt précis concernant le rendement de la police relativement à différents aspects de son travail, les questions peuvent être plus détaillées et explorer, par exemple, les éléments suivants:<sup>46</sup>

À votre avis, le travail de votre police locale est-il bon, passable ou mauvais quand il s'agit :

- ... de faire respecter la loi?
- ... de répondre rapidement aux appels?

<sup>44</sup> *Tourist victimisation and the fear of crime on holiday*, Paul Brunt, Rob Mawby et Zoe Hambly, [http://www.sciencedirect.com/science?\\_ob=ArticleURL&\\_udi=B6V9R-401RX8S-9&\\_user=5235131&\\_rdoc=1&\\_fmt=&\\_orig=search&\\_sort=d&view=c&\\_version=1&\\_urlVersion=0&\\_userid=5235131&md5=af3c5b2df7e206b3ecbf98f9685b4ef2](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6V9R-401RX8S-9&_user=5235131&_rdoc=1&_fmt=&_orig=search&_sort=d&view=c&_version=1&_urlVersion=0&_userid=5235131&md5=af3c5b2df7e206b3ecbf98f9685b4ef2).

<sup>45</sup> Stangeland, P., 1995. Chapitre 11. Tourists as crime target.

<sup>46</sup> Canada, Enquête sociale générale - Victimization.

- ... d'avoir une attitude ouverte, invitant à la discussion?
- ... d'informer le public sur la prévention des actes criminels?
- ... d'assurer la sécurité des citoyens dans votre voisinage?
- ... de traiter les personnes équitablement?

349. Un autre aspect peuvent couvrir les enquêtes auprès des victimes est l'expérience d'avoir été arrêtées et fouillées par la police. Ceci peut se produire à pied ou dans un véhicule. Les questions d'une enquête sur ce sujet peuvent servir d'outil de retour, utile pour vérifier que le public appuie les activités policières régulières et qu'il ne les perçoit pas comme une intrusion dans la vie privée ou, pire encore, comme un incident de victimisation. Les résultats constituent un indicateur important de la confiance du public envers la police. La formulation de la question peut commencer par une question filtre demandant par exemple : « La police vous a-t-elle DÉJÀ arrêté et posé des questions alors que vous étiez à pied ?<sup>47</sup> » Des questions de suivi peuvent porter sur le moment où cela s'est produit, sur ce qui s'est produit par la suite, sur ce que ressentaient les enquêtés et ainsi de suite.

#### ENCADRÉ 24: VICTIMES D'ABUS CRIMINELS DE POUVOIR

Selon la Déclaration des principes fondamentaux de justice relative aux victimes de la criminalité et aux victimes d'abus de pouvoir (résolution 40/34 de l'Assemblée générale des Nations Unies du 29 novembre 1985), « victimes » désignent des personnes qui, individuellement ou collectivement, ont subi un préjudice, notamment une atteinte à leur intégrité physique ou mentale, une souffrance morale, une perte matérielle, ou une atteinte grave à leurs droits fondamentaux, en raison d'actes ou d'omissions qui enfreignent les lois pénales en vigueur dans un État Membre, y compris celles qui proscrivent les abus criminels de pouvoir.

Dans des enquêtes auprès des victimes, le fait que des enquêtés peuvent aussi avoir été victimes d'incidents comportant un abus de pouvoir de la part d'agents de l'application des lois devrait être pris en compte. La victime est par conséquent dans la position la plus faible parce que les représentants du pouvoir qui devraient lui fournir un accès à la justice sont les mêmes qui ont commis le crime. On retrouve fréquemment parmi les groupes les plus faibles (les femmes, les migrants illégaux, les sans-abri) les victimes d'abus de pouvoir.

Les enquêtes peuvent saisir ce type d'incident au moyen de questions de suivi détaillées concernant le profil du contrevenant.

#### *Prévention de la criminalité et protection*

350. Les enquêtes auprès des victimes portent souvent sur les questions de sécurité et de prévention de la criminalité en demandant aux enquêtés le type de précautions qu'ils utilisent pour se protéger et prévenir la criminalité. Environ la moitié des enquêtes de l'inventaire de l'ONU/DC-CEE incluent ce sujet. Parmi les éléments caractéristiques couverts par les questions de cette section, mentionnons les dispositifs physiques de dissuasion tels les alarmes antivol, les clôtures, les verrous de sécurité, les grilles aux fenêtres, et s'ils sont utiles dans le contexte, les chiens de garde. Dans le cas de victimes de cambriolage qui déclarent posséder une alarme antivol, il peut être intéressant pour l'enquête de vérifier si l'alarme a été installée avant ou après le cambriolage. Des questions peuvent également porter sur la présence de mesures physiques pour dissuader les actes criminels à l'égard des véhicules, tels que des verrous spéciaux sur les voitures, les motocyclettes ou les bicyclettes.

351. Un autre ensemble de questions dans ce domaine est lié aux mesures communautaires de prévention de la criminalité, comme la participation à la surveillance de quartier ou les alertes communautaires ou demander aux voisins de manière informelle de surveiller la maison lorsqu'il n'y a personne. Un dernier groupe de questions peut viser n'importe quel type de mesures ou de comportements que les enquêtés ont adopté pour se protéger ou protéger leurs biens contre la criminalité. Parmi ces mesures, mentionnons diminuer la fréquence des sorties, plus particulièrement le soir, éviter certains lieux/quartiers, changer d'itinéraires/d'habitudes, s'inscrire à des cours d'autodéfense, transporter des objets pointus pour se protéger et ainsi de suite.

#### *Attitudes envers le système de justice pénale (tribunaux, services correctionnels)*

352. Les enquêtes auprès des victimes peuvent poser des questions sur les opinions des enquêtés concernant le fonctionnement de diverses parties du système de justice pénale. Ceci peut être particulière-

<sup>47</sup> BCS, A5.

<sup>48</sup> Canada, Enquête sociale générale - Victimization.

ment le cas en ce qui a trait aux tribunaux et aux services correctionnels, qui sont fréquemment mentionnés dans le débat général sur les problèmes de la criminalité.

### ENCADRÉ 25: ATTITUDES ENVERS LES TRIBUNAUX ET LES SERVICES CORRECTIONNELS, UN EXEMPLE PROVENANT DU CANADA

Au Canada, l'Enquête sociale générale - Victimisation porte sur les attitudes des enquêtés envers les tribunaux et les services correctionnels de la même manière qu'envers la police, en posant une série de questions sur divers aspects d'intérêt pour la population générale, de même qu'une question sur le contact avec les tribunaux<sup>49</sup> :

- J'aimerais maintenant vous poser une question semblable sur les tribunaux criminels au Canada. Selon vous, les tribunaux criminels au Canada font-ils du bon travail, un travail passable ou un mauvais travail quand il s'agit :
  - ... de rendre justice rapidement?
  - ... d'aider la victime?
  - ... de déterminer si l'accusé ou la personne inculpée est coupable ou non?
  - ... de faire en sorte que l'accusé ait un procès juste?
- En général, croyez-vous que les jugements prononcés par les tribunaux sont trop sévères, justes ou pas assez sévères?
- Avez-vous déjà eu affaire à un tribunal criminel au Canada? (INT : L'enquêté a pu avoir un contact avec un tribunal parce que des amis ou des membres de sa famille furent accusés d'un crime, furent témoins d'un crime ou en furent des victimes. L'enquêté a pu lui-même être accusé d'un crime. Il a pu aussi être membre d'un juré.)
- À votre avis, le système pénitentiaire est-il bon, passable ou mauvais quand il s'agit :
  - ... de surveiller et contrôler les prisonniers pendant qu'ils sont en prison?
  - ... d'aider les prisonniers à devenir des citoyens respectueux des lois?
- À votre avis, le régime de libération conditionnelle est-il bon, passable ou mauvais quand il s'agit (INT : Le régime de libération conditionnelle établit quels détenus peuvent purger une partie de leur peine au sein de la collectivité sous surveillance et s'assure que les conditions de la libération conditionnelle sont respectées. Les personnes qui ne respectent pas ces conditions peuvent être remises en prison.) :
  - ... de mettre en liberté des détenus qui ne sont pas susceptibles de commettre un autre crime?
  - ... de surveiller les personnes en libération conditionnelle?

353. Un aspect particulier qui peut être traité dans ce domaine consiste à évaluer l'opinion des enquêtés sur les peines. Ceci peut être fait, comme dans l'EIVC, en fournissant un exemple de situation dans laquelle un crime est commis et le contrevenant devrait être sanctionné par l'enquêté, qui peut choisir parmi une gamme de sanctions, allant d'une amende à une peine d'emprisonnement de plusieurs années. Les résultats peuvent offrir des indicateurs importants du degré de tolérance des citoyens à propos des problèmes de criminalité.

## H. Déterminer s'il est possible d'obtenir de l'information d'autres sources et de les lier aux données d'enquête

### *Module sur la victimisation dans une enquête sociale*

354. Il est possible d'inclure un module sur la victimisation dans une enquête-ménage déjà en cours portant sur des questions sociales. Cela peut être le cas des enquêtes portant sur des questions plus vastes en matière de sécurité ou de questions sociales et de santé générales. Treize enquêtes de ce dernier type qui avaient inclus des modules sur la victimisation à au moins une reprise figurent dans l'inventaire de l'ONU DC-CEE (voir le tableau 8).

**Tableau 8: Enquêtes-ménage qui incluaient des modules sur la victimisation dans l'inventaire de l'ONUDC-CEE**

Pays	Enquête	Institution
AUSTRALIE	General Social Survey	Australian Bureau of Statistics
AUSTRALIE	National Aboriginal and Torres Strait Islander Social Survey de 2002	Australian Bureau of Statistics
FRANCE	Enquête permanente sur les conditions de vie des ménages	INSEE
ISRAËL	Social survey 2003	Central Bureau of Statistics
ITALIE	Enquête multithématique — Aspects de la vie courante	ISTAT
NORVÈGE	Enquête sur la santé dans le Nord-Trondelag, Norvège	Centre norvégien d'études sur la violence et le stress traumatique
ROUMANIE	Enquête sur les conditions de vie	Institut national de la statistique
SUEDE	Enquête sur les conditions de vie (ULF)	Statistics Sweden
SUISSE	Enquête suisse sur la santé	Office fédéral de la statistique
SUISSE	Enquête sur les budgets des ménages	Office fédéral de la statistique
SUISSE	Panel suisse des ménages (PSM)	Office fédéral de la statistique
SUISSE	Revenus et conditions de vie en Suisse (SILC)	Office fédéral de la statistique
UKRAINE	Sécurité socio-économique du peuple ukrainien	Comité d'État de statistique (Ukraine)

355. Les modules sur la victimisation doivent tenir compte de la nécessité d'économiser du temps et éviter de stresser l'enquêté avec des questions trop délicates, prenant aussi en compte qu'il peut ne pas être possible de fournir des intervieweurs possédant une formation de même étendue et du même type comme dans le cas d'une enquête portant exclusivement sur la victimisation.

356. En règle générale, les modules sur la victimisation contiennent des questions sur la sécurité personnelle de même que sur les incidents d'actes criminels (vol, introduction par effraction et agression), mais ne contiennent habituellement pas de questions sur les infractions d'ordre sexuel.

## ENCADRÉ 26: ENQUÊTES INTERNATIONALES INCLUANT DES QUESTIONS SUR LA VICTIMISATION

### Enquêtes européennes sur les conditions de travail (EECT)

À tous les cinq ans, la Fondation mène une enquête pour étudier les conditions de travail en Europe. L'enquête a été réalisée à quatre reprises : en 1990-1991, en 1995-1996, en 2000 (prolongée pour inclure les dix nouveaux États Membres, la Bulgarie, la Roumanie et la Turquie en 2001-2002) et en 2005 (31 pays). Le travail sur le terrain de l'édition la plus récente de l'Enquête européenne sur les conditions de travail de la Fondation a été mené dans les 25 pays de l'UE (plus la Bulgarie, la Roumanie, la Turquie, la Croatie, la Norvège et la Suisse) au cours de l'automne de 2005. Un rapport descriptif complet de l'EECT est disponible.

Les enquêtes fournissent un aperçu de l'état des conditions de travail en Europe et indiquent l'ampleur et le type de changements touchant la main-d'œuvre et la qualité du travail. Le caractère récurrent de l'enquête offre un tableau des tendances en matière de conditions de travail en Europe.

Les enquêtes européennes sur les conditions de travail utilisent la méthode de marche aléatoire, une méthode de sélection d'un échantillon au hasard pour les enquêtes porte-à-porte. Les enquêtés (employés et travailleurs autonomes) ont été interrogés en personne dans leur résidence, à l'extérieur des heures de travail régulières.

La première édition du questionnaire de l'enquête qui contenait 20 questions a été élargie pour maintenant contenir près de 100 questions et sous-questions en 2005. Parmi les sujets couverts dans l'enquête, mentionnons la durée du travail, l'organisation du travail, le salaire, les risques pour la santé liés au travail et les résultats pour la santé, de même que l'accès à la formation.

La question 29 (voir ci-dessous) concerne la violence et le harcèlement au travail.

Q29 — Au cours des 12 derniers mois, avez-vous personnellement, au travail, fait l'objet ou pas ... ?

A — de menaces ou de violences physiques

B — de violences physiques provenant de personnes appartenant à votre lieu de travail

C — de violences physiques provenant de personnes n'appartenant pas à votre lieu de travail

D — de harcèlement moral

E — de discrimination sexuelle / de discrimination liée au genre

F — d'attentions sexuelles non désirées

G — de discriminations liées à votre âge

H — de discriminations liées à votre nationalité

I — de discriminations liées à des origines ethniques

J — de discriminations liées à votre religion

K — de discriminations liées à une incapacité / un handicap

L — de discriminations liées à votre orientation sexuelle

Source : <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/index.htm> [NdT - Une version française des résultats de l'enquête peut être consultée à <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/98/fr/1/ef0698fr.pdf>.

### Les enquêtes d'Eurostat sur les technologies de l'information et de la communication (TIC)

S'appuyant sur le Plan d'action eEurope 2005 de la Commission européenne, Eurostat a mis sur pied deux enquêtes auprès de la Communauté sur les statistiques de la société de l'information (une pour les entreprises et l'autre pour les ménages et les personnes). Le module TI (technologies de l'information) pour les ménages et les personnes a été lancé en 2005, contenant plusieurs questions concernant la sécurité informatique, la criminalité par Internet, l'utilisation abusive des cartes de crédit et les données personnelles. D'autres questions sur le piratage informatique et les attaques de virus ont été ajoutées en 2005 et 2007; des questions sur les fraudes par Internet ont été posées en 2006 et 2009. L'enquête est menée à chaque année.

Source : [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?\\_pageid=2973,64549069,2973\\_64553608&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?_pageid=2973,64549069,2973_64553608&_dad=portal&_schema=PORTAL).

## I. Comparabilité des enquêtes de victimisation

357. Les problèmes de comparabilité peuvent représenter un défi particulier pour les enquêtes de victimisation. La comparaison exacte des résultats tirés des enquêtes de victimisation avec d'autres données (provenant ou non d'enquêtes) est difficile et devrait toujours faire l'objet de prudence. Il est nécessaire d'être clair à propos de l'objet précis qui est comparé et de la raison pour laquelle la comparaison est effectuée. Dans un contexte donné, il peut être nécessaire d'établir plusieurs comparaisons différentes, dont voici des exemples :

1. des comparaisons entre différentes enquêtes menées dans le même pays :

- i au même moment,
  - ii à des moments différents;
2. des comparaisons avec des données (policières) administratives dans le même pays;
  3. des comparaisons entre différentes enquêtes menées dans différents pays.

### *Comparaisons entre différentes enquêtes menées dans le même pays*

358. Il se peut que des pays individuels effectuent différentes enquêtes au même moment, dont les objectifs sont différents, mais dont le contenu se chevauche en partie. À titre d'exemple, cela peut être le cas d'une enquête générale auprès des ménages qui contient un module sur la victimisation et d'une enquête distincte sur les victimes d'actes criminels effectuée en même temps. Chaque enquête peut obtenir des résultats différents pour toutes sortes de raisons. La conception du questionnaire d'enquête joue un rôle clé à cet égard et il est possible d'améliorer la comparabilité de différentes enquêtes menées dans le même pays en suivant un certain nombre de principes fondamentaux. Ces principes sont résumés dans l'encadré 27.

#### ENCADRÉ 27: AMÉLIORER LA COMPARABILITÉ DU CONTENU DE L'ENQUÊTE

- Inclure des modules couvrant des infractions clés.
- En ce qui a trait aux questions sur les incidents de victimisation, utiliser une langue courante contenant des éléments de base cohérents.
- Les périodes de rappel devraient être compatibles et inclure des questions filtres avant d'en arriver à la dernière année civile ou aux 12 mois précédant immédiatement la date de l'enquête à l'égard de tout acte criminel signalé au départ. Le degré de comparabilité peut être plus élevé pour la période suivant les questions filtres.
- Plus la formulation est détaillée et plus la description des incidents est exacte, plus grande est la probabilité d'obtenir des résultats comparables.
- Les détails que fournit l'intervieweur concernant des renseignements supplémentaires devraient être similaires afin de minimiser l'influence de l'interprétation individuelle de la signification de la question. Parallèlement, une légère variation des mots utilisés pour décrire des objets d'une manière qui est familière à l'enquêté dans différents contextes peut accroître la comparabilité.
- La séquence des questions, ou à tout le moins les sections du questionnaire, devrait être similaire. Plus particulièrement, il est recommandé que les questions concernant les infractions de nature délicate, telles que l'agression sexuelle, soient posées vers la fin du questionnaire pour donner à l'intervieweur du temps pour rétablir une relation avec les enquêtés.

### *Comparaisons avec les données (policières) administratives*

359. Au regard des comparaisons avec des données (policières) administratives, il est utile de prendre en compte que les enquêtes auprès des victimes sont différentes des statistiques policières officielles sous plusieurs aspects, notamment la source des données, leur couverture, la manière de définir les incidents criminels et les sources d'erreurs. Les enquêtes auprès des victimes éliminent l'effet d'une gamme de décisions de la police qui peuvent autrement influencer sur les données, se rapprocher plus du « chiffre noir » de la criminalité que les statistiques policières officielles et avoir l'avantage d'aller au-delà des différentes définitions juridiques nationales des actes criminels en sollicitant directement le point de vue des victimes. Le tableau 9 résume plusieurs problèmes que soulève la comparabilité.

#### ENCADRÉ 28: DONNÉES ADMINISTRATIVES

Les données administratives peuvent fournir de l'information sur les incidents criminels. La catégorie statistique des incidents criminels signalés à la police devrait être du même niveau que les incidents de victimisation signalés à la police. Il est cependant utile de souligner que les dossiers policiers incluent des actes criminels qui lui sont signalés, ou qu'elle découvre, et qui ont par la suite été jugés suffisamment graves pour être enregistrés dans les systèmes administratifs de la police. Il existe différentes méthodes pour enregistrer les crimes dans différents pays. La différence la plus importante est fonction du moment où le crime est enregistré, c'est-à-dire après un premier rapport (les statistiques d'entrée) ou à la suite d'une enquête initiale (les statistiques de sortie). Les catégories de crimes peuvent aussi être fonction des articles du code pénal ou des systèmes de classement de la police. En conséquence, l'information sur certains types précis de crimes devrait être vérifiée en fonction des définitions et des catégories globales (tels les crimes avec violence, les crimes contre les biens, les infractions liées à la drogue, etc.).<sup>49</sup>

<sup>49</sup> Voir le Manuel pour l'élaboration d'un système de statistiques de la justice pénale, Nations Unies, ST/ESA/STAT/SER.F/89, 2003.



**Tableau 9: Problèmes de comparabilité des statistiques policières administratives et des enquêtes auprès des victimes de la criminalité**

	Statistiques policières administratives	Enquêtes auprès des victimes de la criminalité
<b>Nature des données</b>	Dossiers existants.	L'information existe uniquement dans la mémoire des personnes.
	La décision quant à l'enregistrement de l'événement est déjà prise.	La décision concernant le rappel est prise durant le processus de cueillette des données de l'enquête.
	Le processus de cueillette des données vise à saisir l'information existante le plus exactement possible.	Le processus de cueillette des données vise à susciter le rappel et à enregistrer l'information d'une manière standardisée.
<b>Problèmes de comparabilité</b>	Définition et correction des différences existantes ayant une incidence sur les dossiers saisis.	Rappel uniforme des événements équivalents avec une exactitude équivalente.

### *Comparaison internationale des enquêtes de victimisation*

360. Parmi les raisons pour lesquelles il peut être souhaitable de comparer les résultats des enquêtes de victimisation entre les pays, mentionnons les suivantes :

- favoriser l'échange d'informations relativement à la criminalité et au fonctionnement des systèmes de justice pénale à l'échelle nationale et internationale;
- la transparence et la responsabilité en matière de prévention du crime et le fonctionnement des systèmes d'application des lois et de justice pénale;
- l'élaboration de repères et d'indicateurs communs pour évaluer la nature et l'ampleur de la criminalité, ainsi que la perception du public à son égard.

361. Lors de la comparaison internationale des résultats, il faut se souvenir que dans les enquêtes auprès des victimes d'actes criminels les enquêtés perçoivent (et se souviennent) qu'ils ont été la victime d'un acte criminel. L'interprétation de ce que constitue l'acte criminel peut varier d'un pays à un autre. À titre d'exemple, les enquêtés peuvent être plus ou moins habitués aux crimes avec violence, qui peuvent avoir lieu dans divers contextes. Les gangs de jeunes peuvent être plus ou moins actifs et l'accessibilité aux armes et leur utilisation peuvent être très différentes selon le pays. Le défi est de s'assurer que les événements que l'on demande aux personnes de se rappeler sont les meilleurs équivalents possibles entre les cultures et les pays, qu'ils sont rappelés avec une exactitude équivalente et que les personnes à qui les questions sont posées représentent de manière équivalente les cultures et les pays dont elles font partie.

362. Il en va de même des actes criminels contre les biens. Alors que le vol et le cambriolage peuvent toucher des citoyens dans des sociétés d'opulence, en les privant d'argent comptant, de bijoux, de matériel de haute technologie, d'œuvres d'art et de meubles, le même type de crime dans les pays en développement peut viser des articles ménagers de base comme la vaisselle, les ustensiles et le linge de maison. Même si la perte monétaire peut sembler faible, l'impact sur la victime est important.

363. Dans plusieurs pays en développement où les bovins constituent une ressource essentielle, les victimes perçoivent le vol de bétail comme l'un des incidents de victimisation les plus graves. Le même commentaire s'applique au vol de bicyclette lorsque celle-ci constitue le principal moyen de transport. Par exemple, les questions sur la subornation et la corruption sont susceptibles d'une interprétation différente de ce que constituent ces événements de la part de enquêtés de différents pays.

364. Dans une certaine mesure, la définition des différences inhérentes dans une population cible — comme l'acceptation de menus larcins par exemple et la sous-déclaration qui en découle dans une enquête sur les victimes d'actes criminels — est un résultat criminologique valide de l'enquête et n'empêche pas en soi la comparaison avec les enquêtes d'autres pays. Il faut néanmoins toujours garder à l'esprit ces différences et ces chiffres ne devraient jamais être comparés isolément de leur contexte qualitatif.

365. Si des comparaisons avec les résultats d'autres pays doivent être faites, le contexte dans lequel les enquêtes ont été menées doit être clair. Autrement, les résultats (tels que le niveau très faible de signal-

ement de menus larcins dans des pays précis) peuvent être particulièrement trompeurs. Le « classement » aveugle de résultats quantitatifs provenant de différents pays, avec peu ou pas d'explications quant au contexte ou aux facteurs qui peuvent influencer sur la comparabilité, n'est donc pas en règle générale approprié.

366. Dans l'ensemble, les études sur les victimes d'actes criminels peuvent être considérées très « comparables » lorsque la méthodologie utilisée dans chaque enquête vise à saisir de manière constante des renseignements concernant des événements criminels équivalents et que les perceptions de la population et les pratiques culturelles sont reconnues et décrites de façon claire.

367. La gamme des facteurs qui peuvent avoir une incidence sur la comparabilité internationale des résultats provenant des enquêtes de victimisation est vaste. De la méthode utilisée pour recueillir les données, qu'il s'agisse d'entrevues en personne ou d'entrevues téléphoniques, à la formulation des questions des enquêtes, en passant par la composition et la taille de l'échantillon et le contenu du questionnaire, il est loin d'être facile d'assurer que les différences internationales entre chacune sont les plus petites possibles

#### *Facteurs ayant une incidence sur la comparabilité*

368. Les problèmes de comparabilité viennent de deux sources principales :

- (i) les différences méthodologiques dans le déroulement de l'enquête elle-même, telles que la sélection de l'échantillon et la technique d'entrevue (celles-ci peuvent être contrôlées le plus possible);
- (ii) les différences inhérentes entre les populations cibles, y compris les différentes perceptions de la criminalité ou l'acceptation culturelle répandue des pratiques criminelles (difficiles à contrôler).

369. Il est possible de diviser en deux types les méthodes visant à améliorer la comparabilité internationale des enquêtes : « l'harmonisation par les produits » (output harmonisation) et « l'harmonisation par les procédures » (input harmonisation). L'harmonisation par les procédures comporte la prise de mesures pour améliorer la comparabilité en prenant en compte des aspects de la conception du questionnaire et du processus même de mise en œuvre de l'enquête. L'harmonisation par les produits signifie choisir des variables particulières à des fins de comparaison ou rajuster les estimations après la cueillette des données (comme la standardisation de l'âge et du genre ou utiliser des rajustements comme la parité du pouvoir d'achat). Choisir de comparer uniquement des résultats d'enquêtes provenant de pays qui partagent des caractéristiques communes, telles que la situation géographique, la structure sociale et la culture ou le niveau de développement humain, est une forme d'harmonisation par les produits.

370. L'harmonisation par les produits peut constituer une méthode précieuse pour accroître la comparabilité des enquêtes auprès des victimes. Cependant, son application est grandement fonction des variables individuelles et des caractéristiques de chaque enquête.

371. Dans les paragraphes qui suivent, seront analysés des problèmes précis qui influent sur la comparabilité. En raison de leur interrelation, les problèmes de conception méthodologiques et de différences en ce qui a trait à la population sont traités conjointement à l'égard de chaque sujet.

#### *(i) Méthodes de collecte des données*

372. Il existe de nombreuses raisons théoriques pour lesquelles différentes formes d'enquête peuvent avoir une incidence sur la comparabilité internationale. À titre d'exemple, la conversation et les suggestions pendant une entrevue personnelle peuvent mener à un meilleur rappel global des événements qu'à l'occasion d'une enquête autogérée. Les taux de non-réponse dans les enquêtes — et le biais en découlant que cela peut introduire — peuvent également varier entre les formes d'enquête. Il peut être plus difficile de prendre contact avec les personnes si l'entrevue en personne est le seul mode d'enquête que si l'entrevue par téléphone fixe ou mobile est également utilisée.

373. La recherche n'est pas très concluante quant à la signification de ces différences. Certaines études montrent que les réponses aux questions sur la victimisation à l'occasion d'entrevues téléphoniques sont les mêmes que celles obtenues lors d'entrevues directes.<sup>50</sup> Par ailleurs, des essais avec des échantillons fractionnés relativement à une enquête nationale sur les victimes d'actes criminels aux États-Unis ont indiqué des taux de victimisation plus élevés dans les ETAO que dans les entrevues en personne ou

<sup>50</sup> Van Dijk, Mayhew 1992; Lynch 2005; Catalano 2007.

téléphoniques.<sup>51</sup> En Allemagne, une étude a indiqué que les entrevues en personne enregistraient un moins grand nombre d'incidents de victimisation par opposition aux enquêtes (postales) par écrit.<sup>52</sup> Des rapports documentent aussi des effets plutôt imprévisibles. Lorsque les ETAO ont remplacé les entrevues directes dans l'enquête internationale sur les victimes d'actes criminels menée en Espagne et en Irlande du Nord en 2005, ces résultats ont affiché une diminution importante des taux de victimisation en Espagne et une augmentation tout aussi importante en Irlande du Nord. Il n'existe pas véritablement de moyens de savoir si le nouveau mode d'entrevue a eu une incidence sur ces changements ni dans quelle mesure.<sup>53</sup>

374. Cependant, selon ce qui est établi, les effets des modes d'enquête sont susceptibles d'être plus importants dans les domaines des actes criminels de nature délicate, tels que la violence conjugale et l'agression sexuelle. Pour le viol par exemple, des taux de victimisation plus élevés ont été signalés lorsque le mode d'enquête s'appuyait sur le remplissage d'un questionnaire par opposition à une entrevue en personne, en raison de la réticence à partager de l'information de nature personnelle avec l'intervieweur.<sup>54</sup> Il est important de savoir que le choix du mode d'enquête peut influencer sur la comparabilité avec d'autres enquêtes plus particulièrement à l'égard de telles questions.

375. Tel qu'il est discuté dans la partie IV.J, le choix du mode d'enquête et l'enregistrement de l'information concernant toute enquête particulière auprès des victimes sont fonction de plusieurs facteurs, notamment le coût, la disponibilité des sources, les objectifs de l'enquête et les sources possibles d'erreurs dans l'enquête. En vue de la comparabilité future de l'enquête avec d'autres enquêtes auprès des victimes d'actes criminels, le facteur le plus important est sans doute que la norme concernant le travail de cueillette des données soit la même, quelque soit le mode utilisé. Deux enquêtes utilisant des entrevues directes, l'une avec des intervieweurs avec peu ou pas d'expérience et l'autre avec des intervieweurs bien formés, seront vraisemblablement beaucoup moins comparables que deux enquêtes bien organisées, l'une utilisant les entrevues en personne et l'autre les entrevues téléphoniques.

## *(ii) Conception du questionnaire*

### *(a) Formulation*

376. Le principe de base qui sous-tend les enquêtes standardisées sur les victimes d'actes criminels est qu'elles posent des questions aux enquêtés sur des incidents qui, de façon générale, correspondent à la définition juridique des infractions communes, mais en utilisant un langage familier. Une formulation soignée et une définition étroite de l'événement à saisir peuvent être considérées comme l'assise de la comparabilité entre les enquêtes auprès des victimes d'actes criminels.

377. Pour la comparabilité, le point de départ devrait être une formulation identique des questions. Des différences mineures, par exemple dans le traitement des tentatives de cambriolage, ont démontré dans le passé la presque impossibilité de comparer les taux de cambriolage provenant d'enquêtes nationales sur les victimes d'actes criminels aux États-Unis et en Angleterre.<sup>55</sup> En vue de la comparabilité des résultats tirés d'enquêtes auprès des victimes d'actes criminels, il est essentiel que les questions sur les crimes communs contre les ménages comportent à tout le moins les éléments suivants :

1. utiliser la même période ou une période équivalente pour laquelle l'enquêté doit utiliser sa mémoire :
  - à titre d'exemple, la dernière année civile;
2. contenir les mêmes éléments de base pour les infractions décrites :
  - à titre d'exemple, pour les voies de fait : i) « attaqué ou menacé personnellement », ii) « d'une manière qui vous a vraiment effrayé », iii) « soit à la maison, soit ailleurs »;
3. gérer le dénombrement des incidents d'une manière cohérente :
  - à titre d'exemple, si un enquêté a été la victime d'un crime particulier à plus d'une reprise au cours de la période de rappel, la formulation de l'enquête devrait s'assurer que le nombre d'événements est enregistré avec exactitude, mais que les détails de l'acte criminel sont obtenus de manière cohérente relativement au dernier événement ou de l'événement le plus grave;

<sup>51</sup> Lynch 2006.

<sup>52</sup> Kury 1993.

<sup>53</sup> Van Dijk, Van Kesteren, Smit 2008.

<sup>54</sup> Johnson, Ollus, Nevala 2008.

<sup>55</sup> Van Dijk, Van Kesteren, Smit 2008.

4. gérer les tentatives de perpétration de l'infraction d'une manière cohérente :
- à titre d'exemple, plusieurs questionnaires d'enquête sur les victimes d'actes criminels comptent le cambriolage et la tentative de cambriolage comme des crimes distincts, mais considèrent que le vol qualifié et la tentative de vol qualifié constituent un seul crime.

378. Il se peut que dans différents pays les enquêtés aient un seuil culturel différent concernant la définition de certains comportements comme étant un crime. Cependant, le contrôle attentif des quatre éléments de formulation des questions ci-dessus devrait grandement accroître la comparabilité internationale en suggérant le rappel du même événement, défini étroitement, peu importe où il s'est produit.

379. Cependant, comme toujours, plusieurs exceptions peuvent avoir cours et la formulation des questions peut devoir être quelque peu adaptée pour répondre au contexte local. De telles adaptations sont vraisemblablement liées aux questions qui sollicitent des détails supplémentaires des crimes de base, plutôt que les questions filtres de base elles-mêmes. Les mots utilisés pour décrire l'auteur d'un acte criminel, tels que « conjoint/partenaire », « partenaire intime », « petit ami/petite amie », « parent », « membre de la famille », peuvent varier quelque peu selon la forme la plus communément acceptée dans un contexte culturel particulier. Les questions concernant la corruption peuvent également choisir des fonctionnaires précis, qu'il s'agisse d'agents des douanes, de policiers, de juges, d'inspecteurs des bâtiments, de fonctionnaires de la cour ou de magistrats, selon que l'enquête auprès des victimes souhaite obtenir des renseignements concernant des groupes de fonctionnaires particuliers.

380. Lorsque les questionnaires d'enquête doivent être traduits, ils doivent l'être avec le plus grand soin afin de préserver la signification des termes dans les langues locales. Il faut faire particulièrement attention lorsque des mots dans une même langue sont utilisés dans des contextes culturels différents. Comme l'indique la partie V.C du Manuel, des traducteurs professionnels compétents devraient être engagés pour s'assurer que les versions traduites sont les plus exactes possibles. Une rétrotraduction indépendante vers la langue originale est également jugée nécessaire pour vérifier que la signification des notions n'est pas ambiguë et que la signification des questions de l'enquête est rigoureusement préservée.

381. En résumé, la formulation des questionnaires d'enquêtes auprès des victimes d'actes criminels devrait adopter des définitions d'événements standards qui comportent des périodes de rappel et des éléments de base des infractions standardisés, de même qu'un dénombrement des incidents et un traitement des tentatives équivalents.

*(b) Séquence des questions et période de rappel*

382. Comme l'indique la partie III du Manuel, une importante source d'erreurs dans les enquêtes auprès des victimes d'actes criminels est le problème de l'absence de rappel et du télescopage — la tendance des enquêtés à situer un événement dans la période de rappel alors que dans les faits il s'est produit avant la période de rappel (le télescopage en aval) ou à situer mentalement un événement qui s'est produit au cours de la période de rappel à un moment antérieur (le télescopage en amont). Ces effets sont présentés dans le tableau 10.<sup>56</sup>

**Tableau 10: Les effets de la mémoire dans les enquêtes de victimisation**

		Classement véritable	
		Victime au cours de la période de rappel	Pas une victime au cours de la période de rappel
Estimation de l'enquête	Victime au cours de la période de rappel	Rappel exact	Télescopage en aval
			Exagération ou mensonge
	Pas une victime au cours de la période de rappel	Absence de rappel, mensonges, sous-estimation de la situation	Rappel exact
		Télescopage en amont	

<sup>56</sup> Tableau tiré de Schneider, A.L., « Methodological problems in victim surveys and their implications for research in victimology », *Journal of Criminal Law and Criminology*, vol. 72, no 2, 1981.

383. En vue de la comparaison internationale, il est souhaitable de s'attarder au taux de prévalence pour une année comme résultat principal des enquêtes auprès des victimes d'actes criminels. Cependant, ce faisant, il est important de s'assurer que l'ordre des questions filtres utilisées dans chacune des enquêtes faisant l'objet de la comparaison est équivalent. Par exemple, l'omission de la question filtre concernant la victimisation sur une « période de cinq ans » dans une enquête sur les victimes d'actes criminels menés au Japon en 1992 a donné lieu à des taux de victimisation pour une année trois fois plus élevés que ceux signalés dans la même enquête en 1989.<sup>57</sup> Ceci était vraisemblablement dû à l'effet de télescopage. L'adhésion à un ordre fixe de questions filtres est la clé pour minimiser l'erreur de rappel, plus particulièrement sous forme de télescopage en amont ou en aval et elle est une variable essentielle lors de la comparaison de résultats d'enquêtes internationales.

384. Il est également important de tout d'abord terminer toutes les questions filtres avant de passer aux questions détaillées, pour empêcher les enquêtés qui ont connu plusieurs incidents de victimisation d'éviter des réponses positives à une question initiale sur la victimisation en vue de prévenir des questions supplémentaires sur les détails. En effet, de manière plus générale, l'intervieweur doit établir une relation avec l'enquêté avant de lui poser des questions qui peuvent être plus particulièrement délicates ou personnelles. L'erreur la plus largement connue dans les enquêtes de victimisation est sans doute la relation entre l'incapacité de se rappeler des incidents de voies de fait et la relation de la victime avec le contrevenant. Bien qu'il soit établi qu'environ la moitié des voies de fait implique un contrevenant connu, les incidents de victimisation qui impliquaient des membres de la famille, des personnes qui se connaissaient ou des adolescents sont susceptibles d'être moins signalés que lorsque le contrevenant est un étranger.<sup>58</sup> La sensibilité à cet égard peut varier d'un pays à un autre. En conséquence, la comparaison internationale des crimes tels que les voies de fait commises par un conjoint/partenaire ou un membre de la famille est particulièrement difficile. Si l'on souhaite de tels résultats, il faut adhérer rigoureusement à une séquence de questions très détaillées et peut-être standardisées.

385. La séquence des questions est un autre facteur qui peut aussi influencer sur la comparabilité. Les enquêtes auprès des victimes d'actes criminels commencent presque toujours par les crimes les moins émotifs, tels que les vols de voitures et les crimes contre les biens des ménages avant de passer aux crimes contre la personne, tels que les voies de fait et l'agression sexuelle. Ceci donne à l'intervieweur le temps de gagner la confiance de l'enquêté, lui donnant le temps de s'habituer à parler d'incidents désagréables. On peut s'attendre à ce que les enquêtes qui posent des questions de nature délicate au début saisissent un moins grand nombre d'incidents que celles au cours desquelles l'intervieweur a le temps de gagner la confiance de l'enquêté.

### *(iii) Plan d'échantillonnage*

386. Le plan d'échantillonnage est composé de plusieurs éléments : la population utilisée pour représenter la population cible (la base de sondage), le nombre de enquêtés choisis et la méthode de sélection des enquêtés. Au regard de la comparabilité internationale, chacun de ces éléments joue un rôle important.

#### *(a) Base de sondage*

387. En règle générale, deux échantillons, chacun provenant de pays différents, peuvent être jugés « comparables » s'ils sont raisonnablement équivalents dans la mesure où ils représentent la population cible. Dans un tel cas, les différences dans les résultats entre les deux enquêtes peuvent être attribuées avec certitude aux différences « véritables » entre les populations cibles par opposition aux différences découlant de biais introduits dans l'un ou l'autre échantillon.

388. Une des principales difficultés des comparaisons internationales de données d'enquêtes auprès des victimes d'actes criminels réside dans le fait que les résultats sont fréquemment présentés simplement sous forme de données quantitatives, avec peu ou pas d'informations concernant la mesure dans laquelle la base de sondage utilisée est représentative de la population du pays dans son ensemble. En effet, la relation entre la base de sondage, la représentativité et la comparabilité des enquêtes n'est pas nécessairement évidente. Le tableau 11 présente plusieurs situations possibles.

<sup>57</sup> Oda 1993.

<sup>58</sup> Schneider 1981.

**Tableau 11: Plan d'échantillon et problèmes de comparabilité**

Caractéristiques du pays	Population cible	Comparabilité
Population importante de groupes difficiles à contacter (comme les personnes déplacées, les minorités ethniques)	Définie pour inclure les groupes difficiles à contacter	Comparabilité légitime vis-à-vis d'autres populations du pays, mais possibilités de problèmes de comparabilité en raison d'un plus grand nombre de non-réponses ou d'un échantillonnage non aléatoire
	Définie pour exclure les groupes difficiles à contacter	Comparabilité « méthodologique » <i>prima facie</i> avec les enquêtes dans lesquelles la base de sondage est définie de manière similaire, mais comparabilité faible vis-à-vis d'autres populations du pays
Population comparativement petite de groupes difficiles à contacter	Définie pour exclure les groupes difficiles à contacter	Comparabilité « méthodologique » <i>prima facie</i> et comparabilité raisonnable avec d'autres pays possédant des caractéristiques similaires

389. Dans la comparaison de résultats d'enquêtes entre différents pays, il importe d'établir si la base de sondage de chaque enquête est effectivement représentative de l'ensemble de la population du pays. Les bases de sondages faisant l'objet d'une comparaison doivent être précisées avec exactitude. Dans un pays en développement, le recours au fichier des adresses postales comme indicateur substitutif de la totalité de la population de ce pays par exemple, exclurait des populations déplacées et rurales importantes. L'enquête en découlant peut être comparable « du point de vue méthodologique » à une enquête identique menée dans un autre pays (dans la mesure où le deuxième pays exclut également ces groupes), mais il faut clairement mentionner les limites importantes quant à la comparaison des résultats au niveau du pays.

*(b) Méthode d'échantillonnage*

390. Outre les décisions concernant la base de sondage, il faut aussi garder à l'esprit le choix de la méthode d'échantillonnage en ce qui concerne la comparabilité internationale. Dans le cas des échantillons choisis au moyen de la composition aléatoire (CA) ou du choix aléatoire de numéros dans un annuaire téléphonique, le principal problème de comparabilité est lié à la pénétration du téléphone. Plus particulièrement, la tendance nouvelle au sein de groupes particuliers de population — notamment les jeunes gens — d'utiliser exclusivement les téléphones mobiles doit être prise en compte. Dans ces pays (dont la Finlande est un bon exemple<sup>59</sup>), l'utilisation des téléphones conventionnels (fixes) comme base de sondage suscite un grave problème de sous-couverture. Lorsque les jeunes gens sont sous-représentés dans un premier échantillon choisi selon les numéros de téléphones fixes, il peut être possible de choisir un échantillon supplémentaire de personnes qui possèdent uniquement un téléphone mobile. Les deux échantillons doivent alors être combinés et pondérés à nouveau pour l'âge, le genre, la région géographique et le ratio de téléphones mobiles uniquement, afin de rétablir la comparabilité avec, par exemple, un pays dans lequel les personnes qui possèdent uniquement un téléphone mobile ne posent pas un problème.

391. Il est important dans toute méthode basée sur l'inscription, les numéros de téléphone ou l'adresse de comprendre la couverture de la base de sondage relativement à la population cible. En principe, une base de sondage fondée sur les numéros de téléphone pourrait être comparable à une base de sondage fondée sur l'inscription si elles représentent toute deux une couverture équivalente de la population cible, c'est-à-dire si on peut s'attendre à ce que la population de personnes figurant dans le registre d'état civil soit largement équivalente à la population de personnes possédant un téléphone fixe — en ce qui concerne l'expérience de la criminalité et l'attitude à l'égard de celle-ci. En effet, tel qu'il a été discuté plutôt, les résultats d'une comparaison d'enquêtes menées par EDAO et ETAO indiquent que les échantillons choisis selon ces deux méthodes peuvent être comparés à l'échelle internationale avec un certain succès, du moins dans les pays développés. Dans la pratique, la technique d'entrevue, par exemple l'entrevue téléphonique ou en personne, peut également influencer sur la composition de l'échantillon. À titre d'exemple, les personnes moins instruites sont moins disponibles pour des entrevues téléphoniques que pour des entrevues en personne. Ceci peut entraîner un biais et produire des

<sup>59</sup> Selon le Statistical Yearbook de Finlande, en 2006 92 % des ménages finlandais comptaient au moins un téléphone mobile et 47 % des ménages avaient un téléphone conventionnel. Cela représente une augmentation de 10 % des téléphones mobiles et de 27 % des téléphones fixes depuis 2001.

échantillons qui ne sont plus comparables, même si les listes originales le sont. La pondération des données constitue une solution possible.

392. La comparaison d'échantillons provenant de pays en développement peut être plus problématique. Un plus grand nombre de personnes est plus susceptible de ne pas figurer dans les listes des registres de l'état civil. Les fichiers d'adresses postales sont aussi plus susceptibles d'être incomplets, plus particulièrement dans les régions rurales ou dans les banlieues non réglementées dotées de logements informels ou d'habitations construites par les personnes elles-mêmes. Pour que les enquêtes menées dans les pays en développement soient comparables à celles d'autres pays, il est probable qu'une méthode comme la procédure de la marche aléatoire commençant à un point défini doit être employée pour choisir les enquêtés des ménages. Cette méthode comporte une meilleure chance de produire un échantillon représentatif de la population cible plutôt que se fier sur des listes administratives existantes.

393. Les plans d'échantillonnage peuvent également recourir à l'utilisation de l'échantillonnage en grappes et à la stratification. L'échantillonnage en grappes vise habituellement à faciliter la collecte de données grâce à la sélection d'un plus petit nombre de points de cueillette de données (les « grappes ») où l'on s'attend à ce que la population soit relativement homogène. L'échantillonnage stratifié vise pour sa part à accroître la précision des estimations en divisant la base de sondage en catégories dans lesquelles on s'attend à une certaine similarité (urbaine/rurale, par exemple). Dans la mesure où l'échantillonnage stratifié vise à accroître la précision globale de l'échantillon, il n'aura habituellement pas d'effet en soi sur la comparabilité de l'enquête. À titre d'exemple, une enquête téléphonique aléatoire non stratifiée dans un pays pourrait être comparée à une enquête téléphonique aléatoire stratifiée dans un autre pays (avec le même degré de pénétration du téléphone dans chacun). Les limites de confiance liées aux résultats de chaque enquête peuvent varier. Cela ne joue cependant que sur la comparabilité des enquêtes dans la mesure où ces limites doivent être prises en compte lorsque les résultats sont examinés en parallèle.

#### *(c) Taille de l'échantillon*

394. Lors de la comparaison des résultats concernant des questions individuelles provenant d'enquêtes menées dans différents pays, il est important que les résultats de chaque question comparée et tirée de toutes les enquêtes soient réputés représentatifs de la population ou sous-population cible pertinente. Il est possible que deux enquêtes puissent être en mesure de produire des chiffres statistiquement pertinents pour la victimisation globale, mais les résultats concernant un acte criminel particulier dont la prévalence est faible peuvent ne pas avoir de signification statistique. Plus particulièrement, en ce qui a trait à des groupes précis de victimes — comme les femmes ou les minorités ethniques — il est possible que les deux plans d'échantillonnage ne possèdent pas d'efficacité statistique pour produire des résultats significatifs à l'égard de ces groupes. Dans un tel cas, la comparaison des résultats devient dénuée de sens.

395. Un autre point important est l'effet significatif que la taille de l'échantillon peut avoir sur les limites de confiance. En règle générale, plus l'échantillon est grand, plus grande est l'exactitude de l'estimation et plus faibles sont les limites de confiance. Les intervalles de confiance représentent un facteur important à prendre en compte dans l'interprétation des comparaisons. À titre d'exemple, des intervalles de confiance qui se chevauchent indiquent qu'une différence dans les estimations entre deux pays n'est pas statistiquement significative.

396. En résumé, la base de sondage est essentielle à la comparabilité internationale des enquêtes auprès des victimes d'actes criminels. De manière générale, deux échantillons peuvent être jugés « comparables » s'ils sont raisonnablement équivalents dans la mesure où ils représentent leur population cible. Lorsqu'un échantillon n'est pas représentatif de la totalité de la population d'un pays, cela doit être indiqué très clairement dans toute tentative de comparaisons internationales.

#### *(iv) Non-réponse*

397. Le problème de la non-réponse dans les enquêtes est étroitement lié à la question de la base de sondage. La non-réponse dans les enquêtes est un problème qui découle de la possibilité accrue des biais qu'elle introduit. Les taux de réponse faibles soulèvent la question concernant l'étendue de la différence entre les enquêtés interrogés avec succès et ceux qui refusent de collaborer ou qui ne peuvent être contactés.

398. La question n'est pas simple. Bien que la possibilité que les taux de réponse faibles introduisent

un biais dans le dénombrement des incidents de victimisation soit réelle, l'effet peut agir dans deux directions. Lorsque le taux de réponse faible est causé par des taux élevés de personnes non contactées, les personnes omises sont celles qui sont plus susceptibles de subir des incidents de victimisation parce qu'elles ont des adresses moins stables ou qu'elles sont tout simplement absentes de la maison plus souvent. Les victimes pourraient alors être sous-représentées dans l'échantillon, ce qui donne lieu à la sous-estimation des taux de victimisation dans les pays où l'absence de contact avec les enquêtés est élevée. L'absence de contact peut être un problème particulier dans les pays en développement où des groupes socialement marginalisés, surtout ceux qui résident dans des logements informels peuvent être plus difficiles à contacter pour des entrevues en personne. Ce facteur peut contribuer à la sous-estimation des taux de victimisation dans les pays en développement.<sup>60</sup>

399. Par ailleurs, on soulève souvent la préoccupation selon laquelle les refus de collaborer donnent lieu à la sélection de enquêtés qui ont « plus à dire », avec pour résultat que l'on dit que les taux de victimisation sont surestimés dans les pays où les taux de réponse sont faibles en raison de la non-collaboration. Au moins une étude a indiqué qu'il n'existe pas de relation statistique dans les pays développés entre le nombre de tentatives nécessaires pour contacter un enquêté et les taux globaux de victimisation.<sup>61</sup> Cela indique — du moins dans la mesure où le refus initial peut être considéré comme un substitut à un refus éventuel — que cet effet peut ne pas avoir une incidence importante sur la comparabilité internationale.

400. Cependant, la non-réponse demeure un problème épineux lors de la comparaison de résultats d'enquêtes auprès des victimes. Par définition, il n'existe presque aucun moyen de vérifier si les non-enquêtés ont une expérience de la criminalité et des attitudes à son égard différentes de celles des enquêtés, donnant lieu à la possibilité d'introduction d'un biais dans l'échantillon. Dans les cas où les échantillons dans des pays font l'objet d'une non-réponse importante (particulièrement l'absence de contact), la possibilité de biais est accrue. Par conséquent, la confiance avec laquelle les comparaisons internationales peuvent être faites s'en trouve grandement diminuée.

401. Lorsque l'on souhaite que les enquêtes soient comparables au niveau international, il est important, tout comme dans le cas du mode d'enquête, que la norme du travail de cueillette de données soit aussi similaire (et élevée) que possible. Cela inclut la prise de mesures pour réduire l'absence de contact. Il est possible d'améliorer les taux de réponse grâce à une préparation minutieuse, à la sélection soignée des intervieweurs et à l'utilisation cohérente de lettres de présentation et de visites de rappel.

#### (v) Dates de l'entrevue

402. Le moment de l'année au cours duquel les enquêtes auprès des victimes d'actes criminels sont entreprises peuvent avoir un effet sur la comparabilité en raison à la fois de son impact sur la disponibilité des enquêtés et la tendance au télescopage des événements au cours de leur rappel. Mener des entrevues au cours des mois d'été, par exemple, peut donner lieu à une non-réponse accrue parce que les personnes sont absentes de leur résidence, soit parce qu'elles sont en vacances, soit qu'elles voyagent ou résident chez des parents. Toute augmentation du taux de non-réponse aura des répercussions concernant la possibilité de biais dans les estimations d'enquête. Lors de la comparaison entre pays, les dates où les entrevues ont lieu devraient également être prises en compte. À titre d'exemple, deux enquêtes menées au même moment dans des hémisphères différents peuvent ne pas être comparables en raison de la saison différente au cours de laquelle elles ont été réalisées dans les deux pays.

403. En ce qui concerne le rappel et le télescopage, les entrevues menées dans la deuxième moitié de l'année peuvent entraîner une plus grande détérioration de la mémoire et un télescopage en aval accru, lorsqu'on demande aux enquêtés de se rappeler d'événements qui ont eu lieu au cours de l'année civile précédente. Dans les cas où des enquêtes menées à différents moments de l'année sont comparées, cela peut donner lieu à une diminution de la comparabilité des taux de victimisation pour un an, bien que les chercheurs indiquent, du moins dans le cas des pays développés, qu'il n'existe aucune preuve précise de distorsion importante causée par la détérioration de la mémoire et (ou) le télescopage en aval.<sup>62</sup> La comparabilité peut être plus élevée si les enquêtes posent des questions sur des incidents qui se sont produits au cours des 12 mois précédant l'enquête. Néanmoins, la possibilité de biais peut être minimisée en donnant à ces intervieweurs la directive d'aider les enquêtés à situer exactement les événe-

<sup>60</sup> Kury, Obergfell-Fuchs, Wurger, 2001.

<sup>61</sup> Gallup 2005.

<sup>62</sup> Van Dijk, Van Kesteren, Smit 2008.



ments dans le temps, tel qu'en mentionnant les moments importants de l'année, notamment les festivals, les congés ou les événements pertinents de la vie personnelle.

#### *(vi) Contenu*

404. Les incidents d'actes criminels inclus dans les enquêtes auprès des victimes sont en règle générale compris dans la plupart des cultures. La formulation des questions reflète la définition de comportements liés à des infractions communes, mais en utilisant un langage familier. La plupart des enquêtes contiennent un groupe d'infractions de base, d'ordinaire liées au vol et aux voies de fait. Diverses définitions peuvent s'appliquer. Il est aussi possible de définir des problèmes clés liés à un contenu ne concernant pas les actes criminels.

405. Si la comparabilité est souhaitable, la formulation utilisée devrait, sous réserve d'exceptions limitées nécessaires pour des raisons d'ordre culturel ou social, utiliser un langage très simple qui ne permet aucune ambiguïté dans les différents contextes et (ou) langues.

406. Cela ne signifie pas que tous les questionnaires d'enquêtes auprès des victimes d'actes criminels devraient être identiques. Il est possible d'envisager un « module » contenant les sujets à l'égard desquels la comparabilité est recherchée, alors que des questions supplémentaires peuvent être facilement ajoutées au moyen de modules supplémentaires, selon les besoins du pays.

407. Il peut être souhaitable qu'une enquête nationale auprès des victimes inclue tous les éléments clés de contenu afin d'en accroître la comparabilité internationale. L'essence de la comparabilité des enquêtes auprès des victimes est qu'il est possible de calculer et de présenter des indicateurs standards. Le contenu du questionnaire est essentiel pour assurer la collecte de données suffisantes pour ces indicateurs et tous les efforts devraient être faits pour que ces enquêtes auprès des victimes d'actes criminels contiennent ces éléments de question minimums standard.

#### *Résumé — Mesures visant à accroître la comparabilité*

408. Comme l'a démontré l'analyse qui précède, la réalisation d'une comparabilité internationale complète entre les enquêtes de victimes d'actes criminels n'est pas une tâche facile. Les enquêtes auprès des victimes d'actes criminels sont d'ordinaire élaborées dans un pays, en priorisant souvent les besoins nationaux (ce qui est quelque peu compréhensible) au détriment de la comparabilité internationale. En outre, avec le développement des connaissances et l'évolution des questions d'enquête, la norme que les enquêtes auprès des victimes d'actes criminels doivent atteindre pour une comparabilité les unes avec les autres peut parfois sembler être un but constamment en mouvement.

409. Les rajustements apportés à la conception d'un questionnaire pour des fins de comparabilité internationale ne devraient pas empêcher l'atteinte des buts nationaux d'une enquête auprès des victimes. Les éléments de comparabilité internationale devraient plutôt correspondre à l'efficacité d'une enquête nationale sur les victimes d'actes criminels et en effet l'accroître.

410. Il est possible de définir des domaines clés dans lesquels un investissement relativement peu important a le potentiel de produire des rendements significatifs, à la fois pour la comparabilité internationale et la norme technique même de l'enquête auprès des victimes.

411. Enfin, il est utile de noter qu'il est aussi possible de réaliser la comparabilité si la présentation des résultats fournit des renseignements satisfaisants sur le contexte dans lequel les données ont été recueillies, y compris tous les détails et toutes les métadonnées qui peuvent permettre au lecteur de mieux comprendre.

## **J. Collecte des données et activités de saisie**

412. Cette section examine les divers modes d'entrevue et les différentes méthodes pour saisir les renseignements d'enquêtes qui peuvent être utilisés dans les enquêtes de victimisation. Le choix du mode ou des modes d'entrevue et des méthodes de saisie de l'information pour une enquête sera fonction de plusieurs facteurs, notamment les caractéristiques sociétales, les fonds disponibles et le type de renseignements recueillis. Cette section contient un résumé des avantages et des inconvénients des différents modes d'enquête.

413. Avant l'introduction de la technique d'entrevue assistée par ordinateur, les trois modes d'entrevue,

les entrevues directes, téléphoniques et postales, étaient tous réalisés soit par un intervieweur, soit par un enquêté consignait les réponses aux questions sur un questionnaire papier. La technologie a amélioré le fonctionnement des enquêtes et élargi les moyens de les mener. Les enquêtes postales ne constituent plus l'unique moyen de réaliser une enquête à réponses personnelles, puisqu'il existe maintenant une gamme de méthodes pour permettre aux enquêtés de fournir de l'information sans qu'un intervieweur leur lise les questions.

414. Parmi les 58 enquêtes en cours incluses dans l'inventaire de 2005 des enquêtes de victimisation de l'ONU-DC-CEE, 38 (66 %) ont été réalisées entièrement ou en partie au moyen d'entrevues directes (voir le tableau 12). Certaines enquêtes ont utilisé plus d'un mode d'enquête. Les entrevues directes (ou « en personne ») demeurent le mode le plus répandu et parmi les 43 enquêtes ayant une couverture nationale dans l'inventaire de l'ONU-DC-CEE, 21 (49 %) ont été menées exclusivement au moyen d'entrevues directes à la résidence des enquêtés, soit en utilisant des questionnaires papier (15 enquêtes) et (ou) des questionnaires électroniques (12 enquêtes). De plus, dans huit des enquêtes restantes (19 %), des entrevues en personne ont été utilisées en combinaison avec d'autres modes.

415. Les entrevues téléphoniques constituent également un mode d'enquête populaire, utilisé dans 16 enquêtes (28 % du total) comme mode d'enquête exclusif et dans cinq enquêtes (9 %) en combinaison avec d'autres modes, principalement l'entrevue directe.

416. Quatre enquêtes ont utilisé l'auto-évaluation électronique, toujours combinée avec une certaine forme d'entrevue en personne. Les questionnaires postaux ont été utilisés dans trois enquêtes et « d'autres formes d'auto-évaluation » dans deux autres enquêtes (y compris par exemple, des enquêtes dans des écoles).

417. Au moment de la création de l'inventaire, aucun pays n'a signalé d'enquêtes de victimisation par Internet, mais il s'agit d'un mode dont certains pays font l'expérience et qui est susceptible de devenir plus répandu dans l'avenir. Bien qu'il s'agisse d'une méthode d'auto-évaluation, une enquête en ligne bien programmée peut offrir une partie de l'acheminement plus complexe et de l'exploration plus détaillée qui autrefois n'auraient été possibles qu'en utilisant l'entrevue directe.

**Tableau 12: Modes d'enquête des enquêtes de victimisation de l'inventaire de l'ONU-DC-CEE, 2005**

Mode d'enquête	Nbre d'enquêtes dans lesquelles le mode d'enquête a été utilisé...		Total	% du total du nbre d'enquêtes*
	comme mode d'enquête exclusif	avec d'autres modes		
Entrevues directes à la résidence de l'enquêté avec un questionnaire papier — EPC	15	7	22	38%
Entrevues directes à la résidence de l'enquêté avec un questionnaire électronique — EDAO	7	7	14	24%
Entrevues directes ailleurs (lieu de travail ou d'étude, etc.) — EPC	1	1	2	3%
Entrevues téléphoniques — ETAO	16	4	20	34%
Questionnaires à remplir soi-même -AEAO	0	5	5	9%
Questionnaires à remplir soi-même (questionnaire postal)	2	2	4	7%
Questionnaires à remplir soi-même (autre)	2	2	4	7%
Combinaisons de divers modes	8			
Nbre total d'enquêtes	58			

\* Le total des valeurs de cette colonne est plus élevé que 100 parce que 15 enquêtes ont utilisé plusieurs modes.

418. Les visites personnelles et les entrevues téléphoniques peuvent être menées en utilisant des questionnaires papier et crayon ou la technologie informatique, ce qui signifie entrer les réponses directement dans un ordinateur. Certaines formes d'enquêtes autogérées peuvent également faire appel à la technologie informatique. Alors que les entrevues directes assistées par ordinateur (EDAO) sont de plus

en plus utilisées dans les activités d'enquête, les instruments papier et crayon sont encore largement utilisés. Les enquêtes d'auto-évaluation, qui incluent les enquêtes envoi/retour par la poste et retournées par la poste, peuvent maintenant être menées avec papier et crayon ou en utilisant la technologie informatique ou téléphonique. En règle générale, les enquêtes d'auto-évaluation (par opposition aux enquêtes en personne avec un élément qui exige l'auto-évaluation) ne sont pas recommandées pour les enquêtes de victimisation. Cependant, la technologie Internet est maintenant en mesure de fournir des approches de rechange aux enquêtes d'auto-évaluation qui peuvent incorporer une part de la structure et des contrôles inhérents à la méthode des entrevues en personne et peut donc offrir des occasions plus nombreuses d'utiliser ce mode, bien qu'au moment de la création de l'inventaire aucun pays n'avait suivi cette voie.

419. Plusieurs facteurs influent sur le choix du mode d'entrevue pour toute enquête, notamment le coût, la disponibilité de la technologie et les conditions culturelles dans le pays ou la région. Chacun des divers modes et méthodes comportent des avantages et des désavantages, de même que des coûts différents. Une analyse coûts-avantages des différents modes tend à être le facteur déterminant dans le choix du mode, avec des compromis au regard de la qualité. Les concepteurs d'enquêtes doivent choisir le mode et la méthode de saisie des données qui sont appropriés aux objets qu'ils visent et doivent comprendre les différentes répercussions que les divers modes et diverses méthodes peuvent avoir sur les données qui en découlent et les coûts du dénombrement. En outre, les divers modes et méthodes influenceront sur les intervieweurs et les enquêtés et leur interaction en des manières qui peuvent avoir une incidence sur la qualité et l'exactitude des données obtenues. Les circonstances dans un pays ou une région peuvent imposer des contraintes sur le caractère convenable ou l'utilité des divers modes d'entrevue. Ces contraintes peuvent également changer au fil du temps, permettant d'examiner si un mode d'enquête particulier peut être utilisé avec succès.

420. Cette section examine brièvement chaque mode d'entrevue et méthode de saisie des données et analyse les avantages et les désavantages de chacun.

### *Modes d'enquête*

#### *Entrevues directes*

421. Les entrevues directes, aussi appelées entrevues « en personne », sont en règle générale menées dans les enquêtes qui utilisent un échantillon fondé sur les adresses. Dans les pays ou les régions dans lesquels la plupart des ménages ne possèdent pas le téléphone, il est probable que l'entrevue directe représentera le mode de choix pour communiquer avec les enquêtés. Dans plusieurs pays dans lesquels la couverture téléphonique est extrêmement élevée, les entrevues directes peuvent avoir été supplantées par les entrevues téléphoniques en raison des coûts élevés de déplacement pour réaliser les entrevues en personne. Toutefois, la couverture téléphonique peut aussi comporter ses propres problèmes (voir l'encadré suivant le paragraphe 431).

422. Les entrevues directes possèdent plusieurs avantages sur les autres modes. Il a été démontré que les entrevues en personne produisent des taux de réponse plus élevés que les autres modes d'entrevue. On croit que le contact personnel entre l'intervieweur et l'enquêté établit une relation et par conséquent augmente la probabilité que l'enquêté participera à l'enquête. Ceci constitue un avantage pour les enquêtes de victimisation qui nécessitent un grand nombre d'entrevues en raison de la relative rareté des événements mesurés. Ce contact personnel accroît également la probabilité selon laquelle les enquêtés répondent au questionnaire entier et n'abandonnent pas l'enquête à mi-chemin. De plus, l'intervieweur peut déterminer que la personne interrogée est réellement l'enquêté sélectionné.

423. Les entrevues par visite personnelle comportent d'autres avantages sur les enquêtes téléphoniques et postales. Les entrevues par visite personnelle permettent aux intervieweurs d'utiliser du matériel comme des cartes d'information et d'autre matériel d'entrevue pour aider les enquêtés à comprendre les notions et l'information qu'on leur demande de fournir. Par conséquent, les entrevues directes peuvent prendre plus de temps et être plus complexes que les entrevues téléphoniques. Les intervieweurs peuvent recueillir des renseignements sur le lieu d'habitation de l'enquêté et de son quartier sans être dans l'obligation de lui poser des questions à cette fin. Cela allège le fardeau de l'enquêté et accroît l'exactitude des renseignements en éliminant les préjugés que l'enquêté peut avoir à propos de ces caractéristiques. Ainsi, les entrevues en personne sont moins fatigantes tant pour l'enquêté que pour l'intervieweur. Enfin, dans le cas des entrevues en personne, les enquêtés peuvent se reporter plus facilement aux dossiers du ménage pour obtenir des renseignements que dans le cas des entrevues téléphoniques.

424. Les entrevues en personne peuvent permettre de mieux contrôler le contexte de l'entrevue que les entrevues téléphoniques. À titre d'exemple, l'intervieweur peut déterminer les autres personnes qui peuvent être présentes au cours de l'entrevue et demander à l'enquêté s'il souhaite aller dans un lieu différent ou mener l'entrevue à un autre moment pour s'assurer que l'entrevue se déroule en privé. Dans le cas des enquêtes téléphoniques, il peut être difficile ou impossible de déterminer les personnes qui sont présentes avec l'enquêté au cours de l'entrevue.

425. Les entrevues directes sont cependant coûteuses en raison du temps et des coûts associés aux déplacements de l'intervieweur à la résidence de l'enquêté ou à un autre lieu pour mener l'entrevue. En conséquence, certaines enquêtes qui utilisent les entrevues en personne mettent en grappes les adresses des échantillons pour réduire les coûts de déplacement. La répartition en grappes des enquêtés diminue le temps de déplacement entre les entrevues. Elle influe toutefois sur les variances associées aux estimations. Il est possible de prendre ces effets en compte dans le processus d'estimation. Il arrive souvent que cette mise en grappes soit une composante d'un processus d'échantillonnage stratifié multi-échelle.

426. Outre les frais plus élevés, les entrevues directes comportent d'autres désavantages comparativement aux entrevues téléphoniques. Les intervieweurs sont moins surveillés qu'ils ne le seraient s'ils menaient des entrevues téléphoniques d'une installation centrale. En règle générale, les intervieweurs qui mènent des entrevues par visite personnelle ne sont observés que pour une petite fraction des entrevues qu'ils réalisent. Bien que d'autres formes de contrôle de la qualité puissent être utilisées pour assurer l'exactitude des réponses, les manières et l'interaction de l'intervieweur avec les enquêtés ont un impact majeur sur les résultats d'enquêtes.

427. Les conditions culturelles et sociales peuvent également limiter l'utilisation des entrevues directes. À titre d'exemple, dans les petites collectivités, il se peut que les intervieweurs connaissent les enquêtés; une situation qui peut avoir une incidence sur la probabilité que les enquêtés participent ou fournissent de l'information concernant les incidents qu'ils ont vécus. Cela peut aussi être le cas si des intervieweurs issus d'une minorité sont recrutés pour interroger des enquêtés provenant de populations relativement petites de groupes minoritaires. De plus, les intervieweurs peuvent influencer les réponses des enquêtés aux questions de l'enquête par leurs gestes ou les attitudes qu'ils manifestent aux enquêtés pendant l'entrevue, introduisant ainsi un biais dans les résultats de l'enquête. Cette possibilité de biais peut également exister dans le cas des entrevues téléphoniques, même si le mode de communication différent diminuerait l'effet avec biais.

428. Il peut aussi être difficile de trouver des intervieweurs disposés à se déplacer vers certains lieux, plus particulièrement après la tombée du jour, en raison de préoccupations pour leur sécurité. Dans certains lieux, la sécurité exige que les intervieweurs se déplacent deux par deux, augmentant les coûts de dénombrement. Ceci peut constituer une préoccupation particulière pour les enquêtes sur la violence à l'égard des femmes qui nécessitent en règle générale des intervieweurs féminins. Lors d'entrevues avec des minorités, il est aussi possible que les intervieweurs doivent mener les entrevues dans des quartiers qu'ils estiment non sécuritaires et ils peuvent être réticents à transporter avec eux du matériel coûteux, comme des ordinateurs mobiles, par crainte d'être volés et agressés.

429. Certains enquêtés peuvent être plus réticents à fournir des renseignements sur des sujets de nature délicate dans une entrevue directe qu'ils ne le seraient avec un autre mode d'entrevue. En effet, les entrevues téléphoniques, par exemple, sont moins personnelles et accordent donc un degré d'anonymat plus élevé que les entrevues en personne.

430. Bien qu'historiquement les entrevues directes aient été associées à des taux de participation plus élevés, il est possible que les changements que subit la société rendent les gens plus réticents à accueillir un étranger dans leur résidence pour mener une entrevue, même si celui-ci a des papiers d'identité. Cela peut diminuer l'avantage que représente une visite personnelle. De même, dans certaines sociétés, le volume d'études de marché et autres communications téléphoniques peuvent amener les gens à être réticents à participer à des entrevues téléphoniques.

### *Entrevues téléphoniques*

431. Pour les pays et les régions dans lesquels la couverture téléphonique est étendue, les entrevues téléphoniques sont devenues un mode d'enquête populaire. Elles peuvent être réalisées depuis la résidence des intervieweurs où depuis des centres d'appels téléphoniques centralisés conçus à cette fin. Les entrevues téléphoniques peuvent parfois être considérées comme une solution de rechange aux entrevues directes en raison de leur coût moins élevé.

432. Les intervieweurs peuvent faire plusieurs tentatives pour communiquer avec des enquêtés difficiles à contacter sans engager les coûts de déplacement répétés liés aux déplacements répétés à la résidence de l'enquêté. Les entrevues téléphoniques peuvent offrir plus de souplesse pour fixer le moment des entrevues que les entrevues directes et permettre l'achèvement des questionnaires à l'occasion de plus d'une entrevue.

433. Les entrevues téléphoniques peuvent offrir à l'enquêté une plus grande mesure d'anonymat que les entrevues directes et peuvent, dans certaines circonstances, mieux convenir pour recueillir des renseignements de nature délicate. Les entrevues téléphoniques peuvent aussi accorder aux intervieweurs une plus grande sécurité puisqu'ils ne sont pas tenus de se déplacer dans des quartiers peut-être dangereux ou le soir pour mener des entrevues. Des entrevues téléphoniques peuvent aussi accorder plus de sécurité à certains enquêtés en leur permettant de participer à des entrevues lorsqu'ils savent qu'il n'y a aucune autre personne autour, bien que cela nécessite une gestion et un coût supplémentaires. Cela peut toutefois représenter une caractéristique utile pour les enquêtes portant sur des sujets tels que la violence à l'égard des femmes, la sécurité des enquêtées constituant une préoccupation particulière.

434. Si elles sont menées depuis un centre d'appels téléphoniques centralisé, les entrevues téléphoniques permettent une surveillance des intervieweurs et des entrevues plus étroites que ne le permettent les entrevues par visite personnelle. La surveillance peut être d'autant plus facilitée si les entrevues sont menées par entrevue téléphonique assistée par ordinateur (ETAO). La plupart des logiciels d'ETAO comportent des fonctions de surveillance qui permettent aux surveillants de surveiller en direct les personnes qui sont interrogées. Ainsi, les intervieweurs peuvent recevoir un retour immédiat pour corriger les erreurs ou les lacunes concernant leurs compétences d'intervieweur.

435. Une base de sondage téléphonique, telle que la composition aléatoire (CA), élimine la nécessité de la mise en grappes des enquêtés d'un échantillon afin de réduire les coûts, une procédure qui accroît les variances au regard des estimations d'enquête.

436. Les entrevues téléphoniques présentent des désavantages. Contrairement aux entrevues par visite personnelle, il est plus difficile pour un intervieweur de déterminer l'identité réelle de la personne à qui il parle. Les enquêtés qui ne veulent pas participer peuvent dire à l'intervieweur qu'ils ne sont pas à la maison ou qu'ils ne sont pas libres.

437. Les enquêtes menées par téléphone peuvent être effectuées en utilisant la composition aléatoire ou en utilisant des bases de sondage de listes de numéros téléphoniques. Dans les pays ou les régions dans lesquels une partie importante de la population n'a pas le téléphone, la base de sondage téléphonique ne sera pas représentative de la population. Dans un tel cas, l'échantillon qui en découlera aura un biais.

438. En règle générale, les enquêtes téléphoniques ne peuvent pas être aussi longues ou aussi complexes que les entrevues par visite personnelle parce que les intervieweurs et les enquêtés se fatiguent tous deux plus rapidement. L'ETAO a allégé dans une certaine mesure une partie de cette différence en ce qui a trait à la fatigue, mais il n'est pas possible dans les entrevues téléphoniques d'utiliser des documents visuels comme le permettent les entrevues en personne pour aider à expliquer des notions complexes ou à alléger le fardeau pour l'enquêté (voir le paragraphe 423).

439. L'utilisation accrue des téléphones mobiles commence à avoir une incidence sur les entrevues téléphoniques dans certains pays. Ces téléphones suscitent des problèmes tant pour élaborer une base de sondage téléphonique que pour mener les entrevues téléphoniques. Avec l'augmentation de leur nombre, les bases de sondage téléphoniques peuvent ne pas être en mesure de distinguer les fixes des mobiles. Une telle situation accroît le nombre d'appels nécessaires pour obtenir des entrevues et complique également les algorithmes de pondération utilisés pour que les données soient représentatives de la population. Certains pays interdisent les entrevues effectuées avec des téléphones mobiles parce que ceux-ci ne sont pas sûrs et parce que les enquêtés peuvent engager des coûts pour leur utilisation au cours de l'entrevue.

440. Au cours des dernières années, de nombreux pays ont connu une croissance dans l'utilisation de dispositifs et de services qui permettent aux personnes de limiter l'accès téléphonique à leur foyer. Il peut être difficile pour les intervieweurs de communiquer avec des enquêtés éventuels et obtenir des entrevues en raison de services tels que l'identification de l'appelant et le blocage d'appels, de même que les dispositifs de filtrage des appels. Cela est une préoccupation particulièrement pour les bases de sondage téléphoniques comme la composition aléatoire.

### ENCADRÉ 29: L'EXPÉRIENCE DE L'ENQUÊTE DE VICTIMISATION EN ÉCOSSE

Avant 2004, l'Enquête de victimisation en Écosse était menée à tous les trois ans au moyen d'entrevues directes auprès de 5 000 ménages. L'édition de 2004 de l'enquête visait à utiliser un échantillon téléphonique plus important afin de produire des estimations de victimisation plus solides et de mener l'enquête plus fréquemment sans en augmenter le budget de façon radicale. Afin d'évaluer la transition vers une enquête téléphonique, l'enquête de 2004 incluait un échantillon parallèle de 3 000 ménages provenant d'une base de sondage fondée sur des adresses et ces ménages ont été interrogés par visite personnelle. L'échantillon cible de l'échantillon téléphonique était de 27 000 ménages. Les taux de réponse de l'enquête téléphonique se sont révélés beaucoup plus faibles que ceux de l'enquête au moyen d'entrevues directes (49 % et 67 % respectivement). La principale raison du taux de réponse plus faible pour l'enquête téléphonique est un taux de refus plus élevé — 40 % des enquêtés admissibles ont refusé, donnant lieu à un taux de refus d'entrevues téléphoniques 140 % fois plus élevé que dans le cas de l'enquête avec entrevues directes. En raison des différences de réponse, et plus particulièrement du faible taux de réponse pour l'échantillon téléphonique, une analyse du biais de non-réponse a été effectuée. Selon cette analyse, l'enquête téléphonique semblait différer de toutes les sources de données de l'enquête exploitée dans une mesure qui ne pouvait être expliquée par une erreur d'échantillonnage. Selon les conclusions du rapport, l'enquête téléphonique paraissait comporter un biais systématique et ce biais semblait être contre les personnes qui n'avaient vécu aucune forme de victimisation. Il existe donc un risque de surdéclaration des estimations de la victimisation dans l'enquête téléphonique. Le rapport final a conclu qu'il n'y avait pas suffisamment d'éléments de preuve pour conclure que l'enquête téléphonique mesurait la victimisation avec exactitude. À la suite de cette analyse, l'Écosse n'a pas jugé être en mesure d'utiliser les résultats de l'enquête téléphonique parce qu'elle n'avait pas suffisamment confiance en la production d'estimations crédibles de la victimisation. La méthodologie téléphonique a plutôt été rejetée comme étant insuffisamment fiable et l'Écosse a réalisé de nouveau l'enquête auprès des victimes en utilisant une méthode directe similaire à celle utilisée auparavant dans l'enquête sur la criminalité en Écosse.

### ENCADRÉ 30: LES ENQUÊTES DE VICTIMISATION ETAO DE L'ISTAT

L'expérience de l'ISTAT avec les enquêtes sociales auprès des ménages a commencé en 1987 avec un premier cycle d'études multithématiques. Par la suite, en 1993, les chercheurs de l'Institut ont planifié un système d'enquêtes sociales : le système multithématique. Ce système incluait une enquête multithématique annuelle, qui visait à explorer plusieurs aspects de la vie sociale des ménages et des enquêtes thématiques périodiques de cinq ans alternant tous les ans pour étudier plus en profondeur des aspects précis : l'état de santé, le temps de loisirs et la culture, l'utilisation du temps, l'état des membres de la famille, etc. Toutes ces enquêtes ont été menées, et le sont toujours, au moyen de la technique d'entrevue directe. L'expérience des enquêtes EPC était bien établie à l'Institut jusqu'aux années 1990, lorsque la nécessité d'étudier la victimisation a exigé de repenser le mode d'entrevue, en raison de la présence de questions délicates, particulièrement celles concernant le harcèlement sexuel et le viol, les menaces et les voies de fait, mais également, par exemple, en raison des systèmes de sécurité mis en place par les ménages.

Compte tenu que les entrevues directes de l'ISTAT sont menées par un employé municipal et qu'en Italie plusieurs municipalités sont assez « petites » avec une forte probabilité que les gens se connaissent, les chercheurs ont décidé de recourir aux enquêtes téléphoniques. La principale raison était d'éviter le risque que la honte et les sentiments de gêne aient une incidence sur les entrevues directes, avec pour conséquence une divulgation moins grande et une sous-estimation des incidents. Le mode téléphonique est très utile pour mener une entrevue difficile parce qu'il permet à la victime d'interrompre l'appel et de fixer un rendez-vous à un autre moment, si la personne interrogée ne se sent pas en sécurité ou si elle est trop émotive. D'autres expériences insistent sur l'utilisation du mode téléphonique comme garantie de l'anonymat, comme celles des refuges et des lignes d'aide qui utilisent le mode téléphonique pour établir un premier contact avec la victime.

Ainsi, en 1996, l'ISTAT a fait sa première expérience d'entrevues téléphoniques avec l'enquête pilote sur la victimisation. Le mode ETAO était caractérisé par une approche de grande qualité en matière de données. En effet, l'ISTAT a mis au point et amélioré de nombreux outils pour surveiller la qualité à chaque phase de l'enquête et, en raison de la centralisation de la phase de collecte de données, une grande attention a été portée à la formation des intervieweurs et au processus de surveillance quotidienne. De plus, la comparaison des estimations de victimisation avec celles provenant d'autres modes d'entrevues (directes et questionnaire d'auto-évaluation) utilisés par l'ISTAT a indiqué que des différences importantes n'apparaissent pas.

Cette première expérience ETAO encourageante a donné lieu à l'enquête de victimisation finale qui a été menée pour la première fois en 1997-1998 et répétée par la suite avec succès dans les éditions de 2002 et de 2008.

*Entrevues autogérées*

441. Les questionnaires à remplir soi-même sont remplis par les enquêtés eux-mêmes plutôt que par un intervieweur. La forme la plus répandue de questionnaire à remplir soi-même est le questionnaire envoi/retour par la poste. De façon caractéristique, ces enquêtes coûtent moins cher que les entrevues directes et les entrevues téléphoniques, mais elles comportent d'importants inconvénients qui sont analysés ci-après. En règle générale, cette forme de méthode d'enquête n'est pas recommandée pour les enquêtes de victimisation.

442. Outre les questionnaires postaux, certaines autres formes d'enquêtes autogérées ont été mises au point au cours des dernières années pour tirer profit des progrès de la technologie informatique et téléphonique, sous la forme de plusieurs types d'auto-entrevue assistée par ordinateur (AEAO). Un autre type d'entrevue est l'auto-entrevue assistée par ordinateur avec interface audio (AEAO avec interface audio), dans laquelle un enquêté a l'occasion de remplir lui-même le questionnaire informatisé au cours d'une entrevue en personne. Un autre type est l'équivalent téléphonique de l'AEAO avec interface audio, à l'occasion de laquelle un enregistrement téléphonique automatisé invite les enquêtés à entrer leur réponse au moyen du clavier de l'appareil téléphonique ou en enquêté à haute voix. Les questionnaires sur Internet constituent une autre forme d'enquête d'auto-évaluation, et peuvent aller de la version Internet d'un simple questionnaire à renvoyer par la poste à une forme d'auto-évaluation extrêmement structurée et contrôlée, comme pourrait l'utiliser une enquête AEAO directe.

443. Les questionnaires que les enquêtés remplissent eux-mêmes ont l'avantage de leur permettre de les remplir en privé et de manière anonyme dans une mesure que ne permettent aucunement les entrevues directes ou téléphoniques. Les enquêtés ne sont pas tenus de transmettre des renseignements délicats à une autre personne, mais ils peuvent les consigner eux-mêmes dans le formulaire. Dans le cas des enquêtes de victimisation, ceci peut donc offrir un meilleur véhicule pour mesurer les actes criminels comme la violence conjugale ou les agressions sexuelles. La British Crime Survey contient une composante AEAO dans sa méthodologie d'entrevue directe afin de fournir des estimations sur la violence à l'égard des femmes. Selon l'expérience de la BCS, les estimations de violence conjugale provenant de la section du questionnaire à remplir soi-même ont été jusqu'à cinq fois plus élevées que les estimations de cette infraction lors de l'utilisation de l'EDAO.

444. Les questionnaires à remplir soi-même doivent être conçus pour que les enquêtés qui ne connaissent peut-être pas les notions avancées par l'enquête ou les structures de questionnaire puissent les comprendre facilement. Pour cette raison, ils ne peuvent pas être aussi complexes que les enquêtes qui ont recours à des intervieweurs formés. Dans le cas des enquêtes AEAO avec interface audio, l'intervieweur est présent pendant l'entrevue pour aider l'enquêté si nécessaire, mais dans le cas des enquêtes postales, les enquêtés n'ont aucune ressource pour les aider à remplir le questionnaire. En conséquence, les enquêtes postales ont en règle générale une non-réponse ponctuelle plus élevée et un plus grand nombre de réponses inappropriées que les enquêtes menées par un intervieweur.

445. Les questionnaires d'enquêtes postales ont aussi le désavantage d'offrir aux enquêtés une plus grande possibilité de ne pas participer. De façon caractéristique, les taux de réponses aux enquêtes postales sont extrêmement faibles et nécessitent par conséquent l'envoi d'un grand nombre de questionnaires afin d'obtenir suffisamment de réponses pour être en mesure de réaliser des analyses. Dans le cas des enquêtes de victimisation, qui tentent de mesurer des événements relativement rares, cela peut constituer un énorme problème. De plus, les faibles taux de réponse sont très susceptibles de créer des échantillons avec biais si certaines sous-populations répondent moins que d'autres.

446. Un autre désavantage des enquêtes postales peut être la durée qu'elles nécessitent. La plupart du temps, de multiples envois par la poste doivent être effectués à des enquêtés éventuels pour les persuader de participer, avec un intervalle de quelques semaines entre les envois par la poste. Cet aspect peut être allégé dans certaines circonstances en permettant aux enquêtés d'envoyer les questionnaires remplis par télécopieur plutôt que de les renvoyer par la poste. Selon une autre nouvelle approche, les destinataires des enquêtes postales ont le choix de la remplir en ligne (les enquêtés peuvent recevoir dans l'envoi un code d'accès individuel pour ouvrir une session dans l'enquête sur le Web) plutôt que de la renvoyer par la poste.

*Questionnaires sur Internet*

447. Avec la croissance du Web, certaines enquêtes (mais à l'heure actuelle aucune des enquêtes nationales de victimisation incluses dans l'inventaire de l'ONU-DC-CEE) sont menées au moyen de question-

naires auxquels les enquêtés peuvent avoir accès en se rendant sur un site Web. À l'heure actuelle, l'accès à Internet n'est pas suffisamment répandu dans les pays pour qu'Internet puisse être utilisé pour concevoir une base de sondage. En conséquence, les questionnaires sur Internet sont viables lorsqu'ils font partie d'une base en mode mixte, mais non comme le seul moyen de mener une enquête qui produira des estimations représentatives, exemptes de biais. Cela ne sera pas possible jusqu'à ce que la propriété d'un ordinateur personnel soit aussi étendue que celle des téléphones.

448. Il est utile de reconnaître que les questionnaires sur Internet peuvent être plus particulièrement utiles pour les enquêtes visant des groupes cibles précis, comme les entreprises (voir l'encadré 30).

### ENCADRÉ 31: L'ENQUÊTE DE VICTIMISATION DES ENTREPRISES EN ITALIE

La première enquête de victimisation des entreprises en Italie a été réalisée en 2008 avec un échantillon de 83 136 établissements commerciaux, au moyen d'un questionnaire sur Internet. Les aspects suivants précisent la raison pour laquelle cette méthode a été privilégiée et son utilité :

- elle a permis un échantillon plus large : l'utilisation du questionnaire sur Internet, principalement en raison des coûts réduits, a permis de planifier un échantillon plus large qui serait représentatif au niveau provincial pour les régions du sud de l'Italie et au niveau régional pour le reste du pays;

- elle a fourni une qualité élevée de réponses : puisque les participants des entreprises pouvaient répondre au questionnaire à n'importe quel moment, sur le lieu de travail, à la maison, même avec plusieurs interruptions, ils pouvaient également répondre aux questions plus précises (c'est-à-dire, les coûts d'assurance, les coûts de prévention de la criminalité, etc.) pour lesquelles des données détaillées étaient demandées;

- elle mettait l'accent sur le respect de la vie privée de l'enquêté : l'absence d'interaction directe entre l'intervieweur et la personne interrogée était particulièrement importante en ce qui a trait aux questions visant à recueillir des données sur les phénomènes liés à la criminalité organisée, tels que l'extorsion, le racket, l'usure, la corruption. En effet, les enquêtés peuvent se sentir plus libres de fournir des données de nature délicate, lorsqu'il n'y a aucune possibilité qu'un intervieweur les juge.

#### *Entrevues en mode mixte*

449. Certains pays ont commencé à combiner différents modes pour mener des enquêtes de victimisation afin de profiter des avantages qu'ils offrent, ainsi que pour réduire les inconvénients des modes conventionnels d'entrevue. Tel qu'il a été décrit ci-dessus, pour compenser la réticence des enquêtés à fournir des renseignements concernant les agressions sexuelles et la violence conjugale, la British Crime Survey combine l'entrevue EDAO directe couvrant un large éventail d'actes criminels (incluant la violence conjugale), suivie d'une section d'auto-évaluation (AEAO) qui couvre des sujets délicats dont la violence conjugale, les agressions sexuelles et la consommation de drogues illégales. À l'heure actuelle, la section d'auto-évaluation est réservée aux personnes âgées de 16 à 69 ans. Selon les résultats de la British Crime Survey, la section d'auto-évaluation affiche des niveaux de violence conjugale cinq fois plus élevés que la section d'entrevue directe.

450. Si l'adresse et le numéro de téléphone de la personne échantillonnée sont disponibles lors de la mise au point de la base de sondage, une enquête pourrait par exemple recourir aux entrevues téléphoniques pour les ménages avec téléphone et aux entrevues directes pour les ménages sans accès téléphonique. L'utilisation accrue d'Internet peut offrir des occasions d'élaborer une approche en mode de mixte, en utilisant une combinaison du mode en personne et du mode par Internet, à titre d'exemple.

451. L'utilisation de modes multiples peut donner lieu à une amélioration des taux de réponse. Les enquêtés qui ne peuvent être contactés selon une méthode peuvent peut-être l'être selon une autre, augmentant ainsi la probabilité de leur participation à l'enquête. Toutefois, comme dans le cas de l'enquête de victimisation en Écosse discutée dans l'encadré ci-dessus, le mode d'entrevue peut avoir une incidence sur les résultats.

#### *Résumé des avantages et des désavantages des modes d'enquête*

452. Entrevues directes

Avantages :

- Identification positive des enquêtés.
- Possibilité de taux de réponse plus élevés.
- Possibilité d'une meilleure relation entre l'intervieweur et l'enquêté.
- Elles permettent l'utilisation de matériel d'entrevue tel que les cartes d'information.



- L'intervieweur peut obtenir des renseignements sur l'unité de logement et le quartier par la voie de l'observation.
- Elles permettent l'utilisation de questionnaires plus longs et plus complexes.
- Ce mode peut accorder une meilleure protection de la vie privée que d'autres modes.

#### Désavantages

- Ce mode est plus dispendieux que les autres modes de collecte de données.
- Il peut accroître les variances concernant les estimations si l'échantillon est mis en grappes afin de réduire les coûts.
- Les tentatives répétées de contacter les enquêtés peuvent se révéler coûteuses.
- En vertu de ce mode, la surveillance des intervieweurs est moins grande que lors de l'entrevue téléphonique.
- L'existence de craintes pour la sécurité des intervieweurs dans des régions d'enquête potentiellement dangereuses.
- Les préoccupations en matière de protection de la vie privée peuvent donner lieu à des taux de réponse plus faibles dans certaines régions.

#### 453. Entrevues téléphoniques

##### Avantages :

- Ces entrevues sont moins coûteuses que les entrevues directes.
- Elles permettent des tentatives répétées de contacter les enquêtés à un coût moindre.
- Ce mode assure une plus grande sécurité pour les intervieweurs.
- Si les entrevues sont menées depuis des installations centralisées, il est possible de mieux surveiller les intervieweurs.
- Elles permettent un plus grand degré d'anonymat qui peut encourager les enquêtés à fournir des renseignements sur des sujets délicats.
- Elles éliminent la nécessité de la mise en grappes de l'échantillon afin de réduire les coûts de dénombrement.
- Ce mode peut accorder plus de souplesse pour fixer les moments où les entrevues ont lieu.

##### Désavantages :

- Il est plus difficile de déterminer l'identité de l'enquêté.
- Ce mode exige une couverture téléphonique élevée à l'échelle du pays ou dans la région pour éviter de créer une base de sondage avec un biais.
- Les entrevues ne peuvent être aussi longues ni aussi complexes que les entrevues directes.
- Il n'est pas possible d'utiliser du matériel visuel au cours de l'entrevue.
- L'utilisation accrue des téléphones mobiles peut causer des problèmes pour l'élaboration des bases de sondage et pour mener des entrevues.
- L'utilisation accrue de la technologie, telle que l'identification de l'appelant et le blocage d'appels, peut entraver la capacité de contacter les enquêtés.

#### 454. Enquêtes autogérées

##### Avantages :

- De façon générale, les enquêtes envoi/retour par la poste sont moins dispendieuses que les autres modes d'enquête.
- Elles accordent une plus grande protection de la vie privée et un plus grand anonymat que les autres modes.
- Il peut être plus facile de poser des questions plus délicates.

##### Désavantages :

- L'élaboration et le contenu doivent être plus simples.
- Les enquêtes envoi/retour par la poste ont en règle générale des taux de participation très faibles qui ont une incidence importante sur la représentativité de l'échantillon obtenu.
- Les enquêtes envoi/retour par la poste exigent une longue période de dénombrement.

#### 455. Questionnaires sur Internet

##### Avantages :

- Ils peuvent réduire les coûts de traitement des données.
- Ils accordent une plus grande protection de la vie privée et un plus grand anonymat.
- Il peut être plus facile de poser des questions plus délicates.
- Ils peuvent permettre de poser des questions plus détaillées que les enquêtes téléphoniques de plus courte durée

Désavantages :

- Ils exigent une couverture Internet élevée à l'échelle du pays ou dans la région afin d'éviter de créer une base de sondage avec un biais.
- Ils ne constituent pas encore une option viable à moins d'être incorporés dans une configuration en mode mixte.

#### 456. Entrevues en mode mixte

Avantages :

- Elles peuvent réduire les coûts d'entrevue.
- Il est possible d'utiliser des modes qui assurent la protection de la vie privée et l'anonymat pour faciliter les questions de nature délicate.
- Elles peuvent accroître les taux de réponse.

Désavantages :

- Leur utilisation peut être limitée par les ressources disponibles ou d'autres considérations.

### *Méthodes de saisie des données*

457. Il existe une variété d'options pour enregistrer les renseignements fournis par les enquêtés et les transférer du questionnaire à des fichiers informatiques. Les questionnaires papier et crayon et envoi/retour par la poste nécessitent une certaine procédure pour effectuer ce transfert. Dans le cas des entrevues assistées par ordinateur, ce transfert peut être effectué grâce à un logiciel incorporé dans la conception du questionnaire.

#### *Papier et crayon*

458. Les instruments papier et crayon sont les moyens traditionnels utilisés pour mener des enquêtes. Les intervieweurs (ou les enquêtés dans le cas des questionnaires à remplir soi-même) lisent les questions et entrent les réponses sur les formulaires imprimés. Les renseignements doivent alors être saisis au clavier ou autrement entrés dans les ordinateurs pour être analysés.

459. Les instruments papier et crayon, bien qu'ils soient encore largement utilisés, ont été remplacés par des instruments assistés par ordinateur dans plusieurs pays. La raison pour laquelle certains lieux continuent d'utiliser des questionnaires papier reposent sur les coûts liés au développement d'instruments informatisés et à la fourniture d'ordinateurs, habituellement des ordinateurs portables, peut-être à un grand nombre d'intervieweurs. Il peut être moins coûteux de créer un instrument papier et les protocoles connexes de saisie des données et de traitement informatique que d'obtenir et d'entretenir l'équipement et de mettre au point les questionnaires informatisés nécessaires pour les entrevues assistées par ordinateur. Parfois, l'utilisation de questionnaires papier et crayon peut être fondée sur des préoccupations en matière de sécurité dans le cas d'intervieweurs non disposés à transporter du matériel dispendieux dans des lieux où ils ne se sentent pas en sécurité.

460. Les questionnaires papier comportent peu d'avantages, s'il en est, sur les instruments informatiques si le coût de mise en œuvre des instruments informatiques ne constitue pas un problème. En effet, ils comportent plusieurs désavantages. Ils ne peuvent être aussi complexes que les instruments informatiques. Les instructions « passez à », qui guident l'intervieweur d'une question à la question pertinente suivante, doivent être suffisamment simples pour que les intervieweurs (ou les enquêtés dans le cas de questionnaires à remplir soi-même) puissent les suivre sans erreur. Ces erreurs donnent lieu à des questions inappropriées et souvent, à ne pas obtenir d'importants renseignements à propos des incidents de victimisation qui sont discutés.

461. Après l'entrevue, les questionnaires suivent en règle générale plusieurs processus, tels que les contrôles administratifs et informatisés pour éliminer les incohérences et les erreurs dans les questionnaires. Chaque étape peut aussi cependant introduire la possibilité d'erreurs et de perte de données. Les contrôleurs peuvent par erreur rendre incorrecte une réponse correcte. Les questionnaires papier peuvent être égarés ou perdus lors de leur transmission de l'intervieweur au centre de traitement des données. L'information provenant de l'instrument papier doit être saisie dans l'ordinateur d'une manière quelconque. Cela peut être réalisé de diverses façons, le plus communément en entrant les données au clavier, avec la possibilité de saisir les données incorrectement. Un autre moyen de transférer les données des formulaires papier au fichier informatisé consiste à balayer les données des questionnaires spécialement conçus à cette fin.

462. Le traitement des données provenant des questionnaires papier prend plus de temps et est plus coûteux que le traitement des données provenant des instruments informatisés en raison de toutes les étapes supplémentaires requises après l'entrevue.

#### *Entrevues assistées par ordinateur (IAO)*

463. Les entrevues sur place assistées par ordinateur (EDAO) ou les entrevues téléphoniques assistées par ordinateur (ETAO) sont en voie de rapidement remplacer les entrevues papier et crayon en raison de leurs nombreux avantages. Premièrement, elles éliminent la nécessité de transférer les données depuis les formulaires papier aux fichiers informatiques, une étape qui peut ajouter des erreurs aux données. De plus, les questionnaires gérés par ordinateur peuvent être conçus pour incorporer des séquences plus complexes de questions qu'il n'est possible de le faire dans des questionnaires papier et l'enquête peut mieux utiliser l'information obtenue au cours de l'entrevue pour guider les questions suivantes. Dans une enquête par panel, l'ordinateur peut être utilisé pour rappeler des renseignements fournis dans une entrevue antérieure.

464. Les enquêtes gérées par ordinateur peuvent également être conçues pour réduire l'erreur causée par l'intervieweur. Dans un questionnaire papier, les intervieweurs (ou les enquêtés en cas d'enquête autogérée) doivent suivre les instructions intégrées dans les formulaires et poser les questions appropriées en fonction des réponses fournies. Si l'intervieweur suit le mauvais cheminement, les questions qui devraient être posées peuvent être omises, alors que des questions inappropriées peuvent être posées. Les questionnaires gérés par ordinateur automatisent ce processus, forçant l'intervieweur à passer à la prochaine question appropriée.

465. L'utilisation des enquêtes autogérées assistées par ordinateur connaît aussi une croissance et offre des avantages similaires aux enquêtes EDAO et ETAO sur les enquêtes papier. La complexité de l'instrument est transparente pour l'enquêté et la prochaine question appropriée apparaît à l'écran en fonction de la réponse précédente.

#### *Sélection du mode approprié et de la méthode de saisie des données*

466. Afin de déterminer le choix approprié du mode d'enquête et de la saisie des données, le concepteur d'enquête doit évaluer plusieurs facteurs, tels que le coût, la disponibilité des ressources et les intervieweurs formés, les buts de l'enquête et les sources possibles d'erreur d'enquête. Il n'existe pas de mode d'enquête parfait, bien que certaines méthodes soient nettement préférables à d'autres dans certaines circonstances. En règle générale, les enquêtes envoi/retour par la poste ne conviennent pas pour mesurer la victimisation en raison des problèmes liés aux faibles taux de réponse et à la faible représentativité de l'échantillon obtenu.

467. Les enquêtes de victimisation possèdent des caractéristiques spéciales qui influent sur le processus de sélection du mode d'enquête et de la méthode de saisie des données. Plusieurs notions liées à la victimisation sont complexes et peuvent être difficiles à comprendre pour les enquêtés. Les intervieweurs formés pour expliquer les objets de l'enquête peuvent aider les enquêtés à mieux comprendre les notions et les protocoles de l'enquête. En règle générale, les enquêtes de victimisation mesurent des éléments qui se sont produits au cours d'une fenêtre temporelle précise. Les intervieweurs peuvent également aider à vérifier que les événements qui sont mesurés se sont réellement produits au cours de la période de référence de l'enquête. Par ailleurs, les intervieweurs peuvent avoir un effet négatif et filtrer des renseignements fournis par les enquêtés ou autrement dissuader les enquêtés de fournir des renseignements concernant des sujets délicats. De même, les questionnaires informatisés peuvent grandement simplifier et faciliter l'entrevue, mais ils peuvent dans certaines circonstances, limiter les réponses et réduire l'exactitude des données.

468. Des facteurs tels que la couverture téléphonique dans le pays ou la région où se déroule l'enquête, la disponibilité des intervieweurs formés et les ressources financières disponibles pour l'enquête joueront également un rôle important dans le processus de sélection. De plus, la portée de l'enquête et la taille prévue de l'échantillon seront également des facteurs dans le processus de sélection. Dans le cas d'une enquête mesurant un large éventail d'infractions, une entrevue téléphonique ou par visite personnelle (ou, si les fonds sont disponibles, une entrevue par visite personnelle assistée par ordinateur) pourrait être le mode de choix.

469. De même, dans le cas d'une enquête dont la taille d'échantillon est importante, les entrevues téléphoniques pourraient constituer l'option abordable. Dans le cas d'un échantillon de plus petite

taille, il pourrait être possible de mener des entrevues par visite personnelle. Enfin, les entrevues en mode mixte deviennent de plus en plus courantes et permettent aux concepteurs d'enquête de tirer avantage des points forts de plus d'un mode et de plus d'une méthode de cueillette de données.

## K. Période de référence

470. Toutes les enquêtes rétrospectives de victimisation doivent définir une période pour la déclaration des actes criminels vécus par la population observée. Cette période est appelée la « période de référence de la victimisation ». La période de référence de la victimisation peut varier des incidents vécus au cours d'une vie à ceux vécus au cours du dernier mois. Les notes méthodologiques de l'ENVC aux États-Unis indiquent ce qui suit :

En règle générale, les enquêtés sont en mesure de se rappeler avec plus d'exactitude d'un événement qui s'est produit dans les trois mois de l'entrevue que d'un événement qui s'est produit dans les six mois de celle-ci. Ils peuvent se souvenir avec plus d'exactitude des événements qui se sont produits au cours d'une période de six mois plutôt que d'une période de 12 mois. Toutefois, une période de référence plus courte nécessiterait un plus grand nombre d'entrevues sur le terrain à chaque année, augmentant significativement les coûts de collecte de données. L'augmentation de ces coûts devrait être compensée par des réductions de coûts ailleurs (la taille de l'échantillon est souvent envisagée). La réduction de la taille de l'échantillon réduit cependant la précision des estimations d'actes criminels relativement rares.<sup>63</sup>

471. À la lumière de ces compromis concernant le coût et la précision, l'ENVC aux États-Unis utilisent une période de référence de six mois. La British Crime Survey utilise une période de 12 mois et en Italie, la période de rappel est de trois ans et de 12 mois. La plupart des enquêtes utilisent une période de référence d'un an, bien qu'il existe différentes approches à cet égard.

472. Quoi qu'il en soit, avant de choisir la période de référence, il est nécessaire d'examiner l'utilisation prévue des données. Les incidents au cours d'une vie peuvent être importants pour certaines formes de victimisation (p. ex., les actes criminels rares mais graves, tels que l'abus sexuel) mais, en règle générale, une période plus récente plus courte sera plus utile pour fournir un tableau plus à jour de la criminalité et (lorsque l'enquête est répétée) pour indiquer la modification des niveaux de criminalité au fil du temps. Il peut être avantageux de définir des périodes de rappel différentes pour différents types d'actes criminels, bien qu'il faudra prendre en compte la confusion suscitée chez les enquêtés, et ce qui est considéré « rare » ou « grave » peut varier selon le pays, la culture ou l'époque.

473. Il est aussi possible d'utiliser des périodes multiples, qui peuvent aider à équilibrer le besoin de niveaux de prévalence exacts sur une longue période tout en fournissant plus de détails sur les événements récents, y compris les estimations du nombre d'incidents. Les périodes de référence multiples permettent aussi d'obtenir un tableau des incidents à plus long terme (p. ex., incidents vécus au cours d'une vie) comparativement au plus grand nombre de détails concernant les événements récents. Parmi les exemples de périodes de référence multiples, l'EIVC utilise des périodes de cinq ans et d'un an pour tous les types de crimes et la British Crime Survey utilise les incidents vécus au cours d'une vie (depuis l'âge de 16 ans) et les 12 derniers mois pour la violence conjugale et sexuelle. Au Canada, l'enquête de victimisation utilise également différentes périodes de référence — une période continue de 12 mois pour la plupart des actes criminels et les cinq dernières années pour certains modules plus délicats. L'ENVC aux États-Unis utilise une période de référence de six mois, mais interroge de nouveau les mêmes personnes jusqu'à sept fois et ainsi détermine la période de référence en ajoutant les entrevues les unes aux autres.

474. L'utilisation des incidents vécus au cours d'une vie ou « depuis l'âge de 16 ans » comporte certains avantages, mais peut également donner lieu à des problèmes lors de l'interprétation des résultats. Dans les enquêtes sur la violence à l'égard des femmes, par exemple, les incidents vécus au cours d'une vie peuvent être utiles comme variable explicative des niveaux de crainte ou de préoccupation à propos de la criminalité. Toutefois, les résultats sont aussi équivoques puisque parfois le taux de victimisation plus faible chez les victimes plus âgées pourrait être dû à un taux de violence plus faible dans le passé, à une réticence de communiquer les événements ou à se rappeler de problèmes en raison d'une période de temps écoulé plus longue.

<sup>63</sup> Voir National Archive of Criminal Justice Data, National Crime Victimization Survey Resource Guide à l'adresse <http://www.icpsr.umich.edu/NACJD/NCVS/>.

### *Définition de la période de référence*

475. Outre la longueur de la période de référence, sa définition doit aussi être examinée. Il s'agit d'un problème particulier pour une période de référence d'un an. Certaines enquêtes de victimisation utilisent la « dernière année civile », mais d'autres utilisent la période de 12 mois qui précède l'entrevue (« les 12 derniers mois »). L'avantage de l'année civile est qu'elle est clairement définie dans l'esprit de l'enquêté, mais cela peut avoir des répercussions pour le moment où les entrevues sont menées.

476. La période de référence devrait être aussi rapprochée que possible de la date de l'entrevue afin de réduire les erreurs de mémoire. Lorsque la période de référence est une année civile, les entrevues devraient alors avoir lieu au début de l'année suivante, idéalement en janvier. Mais comme cela n'est pas toujours possible, l'objectif devrait être d'achever les entrevues au plus tard en mars. Une période de référence qui couvre les 12 mois précédant immédiatement l'entrevue accorde une plus grande souplesse. Le travail de terrain peut avoir lieu à n'importe quel moment de l'année et peut être prolongé pendant n'importe quelle durée. Lorsque la période est prolongée de sorte que le travail sur le terrain a lieu au cours d'une année ou est continu, les 12 mois de la période de référence modifieraient alors la période d'entrevues. Cela cause certaines complications pour la présentation des données.

477. Lorsque la période de référence est la période de 12 mois qui précède l'entrevue, il y a lieu de la définir plus avant. La période commence-t-elle à courir à compter du jour qui précède l'entrevue ou s'agit-il des 12 mois civils qui précèdent (c'est-à-dire la période de référence d'une entrevue qui a lieu le 12 juin inclut-elle les incidents qui ont eu lieu en juin?). L'utilisation des 12 mois civils rend plus claire la définition du début de la période de référence (« depuis juin l'année dernière » plutôt que « depuis le 12 juin l'année dernière ») et peut aussi être utile pour l'analyse si une période de temps précise est nécessaire.

478. En 2001, des modifications ont été apportées à la conception de la British Crime Survey, y compris le remplacement de périodes de référence fixes basées sur l'année civile par du travail de terrain permanent avec une période de référence de 12 mois précédant l'entrevue. Dans le cadre de ces changements de conception, une « conception enchaînée » ou un « plan d'échantillon fractionné » a été réalisé au cours des six premiers mois de 2001 afin d'évaluer l'impact du changement à une période de référence différente sur les taux de victimisation.<sup>64</sup> Les essais sur les différences entre les deux périodes de référence ont indiqué peu de différences dans les estimations par suite de ce changement et lorsqu'il y avait des différences, celles-ci ont été qualifiées d'améliorations.

### *Techniques d'entrevue pour améliorer le rappel*

479. Parmi les considérations méthodologiques, mentionnons l'exactitude du rappel, le « télescopage » et les dates des entrevues. L'exactitude du rappel est fonction de l'importance d'un événement, de la fréquence et du temps qui s'est écoulé depuis que l'événement a eu lieu. Si l'acte criminel est un événement qui n'est pas fréquent, il est plus probable qu'une victime s'en souviendra, alors que les personnes qui sont fréquemment victimes d'actes criminels peuvent avoir plus de difficultés à se souvenir de chaque incident individuel (par exemple, cela peut être un problème particulier avec le signalement de la violence conjugale). En outre, les actes criminels mineurs peuvent être facilement oubliés, peu importe leur fréquence. De toute évidence, le temps qui s'est écoulé depuis le crime aura une incidence sur la probabilité que l'enquêté s'en souvienne. Ainsi, la longueur et la définition de la période de référence sont importantes, tout comme les dates de l'entrevue en relation avec la période de référence qui doit être couverte.

480. Il existe une variété de stratégies qui peuvent être utilisées pour surmonter le problème de situer les incidents de façon précise dans le temps. L'utilisation d'aide-mémoire peut aider à rafraîchir la mémoire des gens et à situer l'acte criminel dans la bonne période. À titre d'exemple, un calendrier d'événements dans lequel les anniversaires, autres fêtes et événements importants sont définis tout au long de la période de référence peut aider les gens à se souvenir et à ancrer les incidents de victimisation autour d'événements de la vie courante dont il est plus facile de se souvenir. Les calendriers d'événements peuvent aussi contribuer à réduire le problème du « télescopage » en vertu duquel les enquêtés se rappellent incorrectement que des crimes se sont produits au cours de la période de référence — en partie en raison d'un rappel défectueux et aussi parce qu'ils veulent « contribuer » à l'entrevue.

<sup>64</sup> Voir 2001 British Crime Survey (England and Wales) Technical Report, accessible à <http://www.data-archive.ac.uk/doc/4786/mrdoc/pdf/4786userguide.pdf>.

481. Une définition claire des dates de la période de référence peut contribuer à réduire le « télescopage » (l'inclusion d'événements à l'extérieur de la période de référence). Il est également utile de répéter les dates de la période de référence à intervalles réguliers au cours des questions sur la victimisation (p. ex., « au cours de 2007 »). Lorsque la période de référence est la période de 12 mois précédant l'entrevue, la date de début doit être mentionnée dans la première question (au cours des 12 derniers mois, c'est-à-dire depuis le ...) et elle doit être répétée à nouveau à intervalles réguliers. Les dates peuvent également être utilisées plus en détail. À titre d'exemple, des travaux réalisés en Italie indiquent que la définition claire des dates d'incidents d'actes criminels individuels réduisait l'effet de télescopage.

482. Une autre technique pour réduire les effets du télescopage consiste à utiliser le bornage du temps. Selon cette technique, certains renseignements recueillis sont utilisés pour s'assurer que les incidents de victimisation ne sont pas comptés en double. Un exemple de bornage comporte l'utilisation de deux périodes de référence. Dans les deux périodes de référence, l'intervieweur peut demander si un type d'incident de victimisation s'est « déjà » produit, suivi de questions concernant « les 12 derniers mois ». Selon cette stratégie, les personnes sont moins susceptibles d'inclure dans la période de référence principale des incidents qui se sont produits avant les 12 derniers mois. L'Italie a introduit une période de trois ans suivie par les 12 derniers mois et des résultats expérimentaux indiquent que cela réduisait la prévalence du taux de criminalité. En outre, il est possible de commencer en posant des questions sur la survenance la plus récente d'actes criminels, en plus des actes criminels à l'intérieur d'une période de référence précise, afin que les enquêtés n'aient pas l'impression qu'ils ne peuvent pas « signaler » les crimes qu'ils peuvent encore avoir l'esprit. À titre d'exemple, lorsque l'année civile est utilisée, les incidents qui ont eu lieu en janvier de l'année suivante peuvent être mentionnés par les enquêtés interrogés en février (mais doivent alors être éliminés de l'analyse).

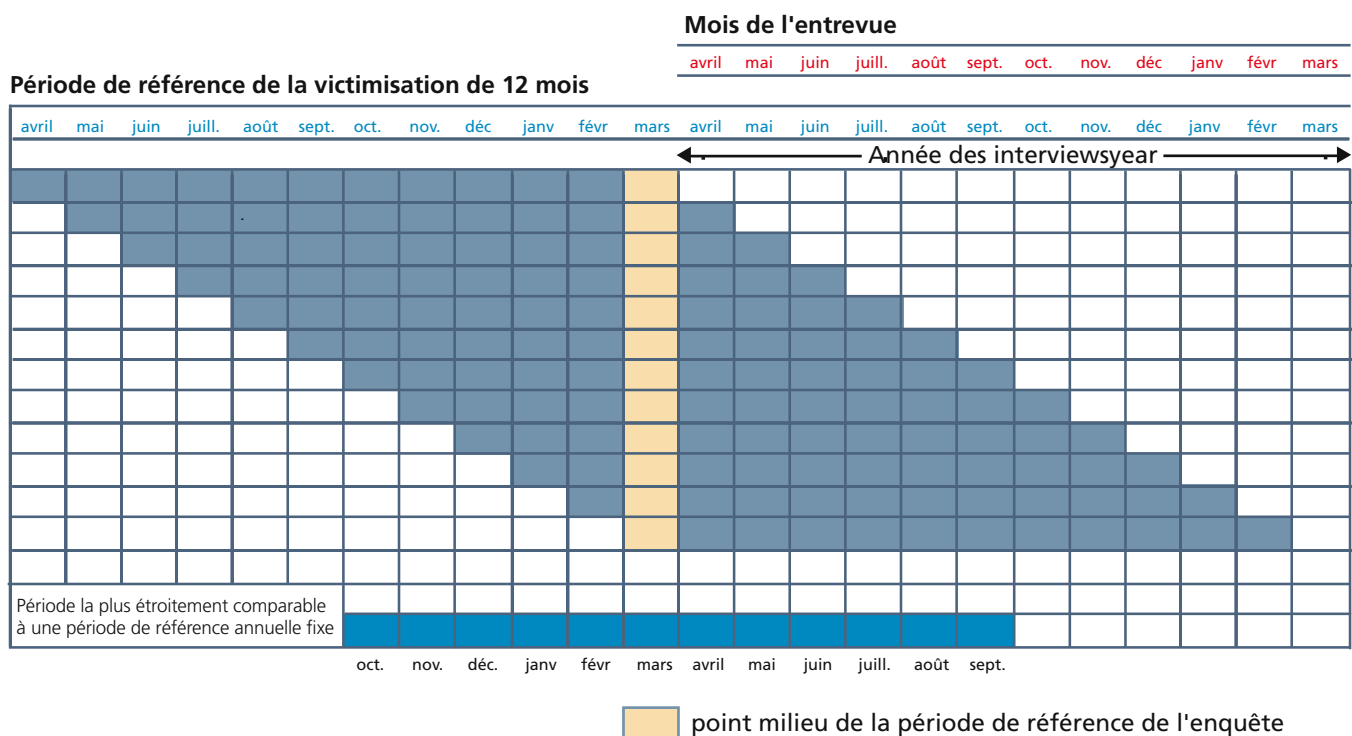
483. Il est possible d'étendre cette technique par exemple dans une situation d'enquête par panel où la totalité de la première entrevue pourrait être utilisée en tant qu'entrevue de bornage et les résultats exclus des analyses. Jusqu'à tout récemment, l'ENVC aux États-Unis a utilisé cette technique, mais elle augmente évidemment de façon importante le coût de l'enquête.

### *Périodes de référence mobiles*

484. Il est important de souligner que la présentation des résultats est plus compliquée avec une période de référence mobile qu'avec une période de référence fixe. À titre d'exemple, une enquête de victimisation assortie d'une période de référence fixe présente des résultats sur des actes criminels pour cette période. Une enquête dont la période de référence est mobile (au cours des 12 mois qui précèdent l'entrevue) présente des résultats sur des actes criminels donc ont été victimes des enquêtés au cours de la période écoulée commençant 12 mois avant le début de la période de travail sur le terrain et se terminant 12 mois avant la fin de la période des entrevues. Dans le cas d'une année de travail sur le terrain, cela signifie que la période de déclaration des actes criminels s'étale sur deux ans (voir la figure 6).

485. Cela a des répercussions sur la manière dont les données peuvent être utilisées. Par exemple, il est difficile d'établir l'effet d'une nouvelle politique, et le délai entre la survenance des actes criminels et la disponibilité des résultats est plus long. Il y a d'autres répercussions en ce qui a trait par exemple à la manière de présenter la période couverte par l'enquête. Il peut être difficile de décrire les résultats tirés d'une période de référence mobile et les résultats sont souvent présentés en fonction de la période des entrevues plutôt qu'en tentant d'estimer avec précision les actes criminels qui ont été commis au cours d'une année donnée. Il est important que ceux qui ont demandé la tenue de l'enquête prennent cet élément de conception en compte et ses répercussions en ce qui a trait à la présentation des résultats.

**Figure 6: Répartition des périodes de référence des entrevues de la British Crime Survey au cours d'un exercice (avril à mars)**



### ENCADRÉ 32: RÉSUMÉ — PÉRIODES DE RÉFÉRENCE

Le choix de la période de référence sera grandement fonction de la fréquence et des dates de l'enquête. Dans tous les cas, la période de référence devrait se rapprocher le plus possible de la date de l'entrevue. Des périodes de référence plus courtes ont tendance à produire des estimations plus exactes, mais peuvent augmenter le coût de l'enquête puisque la taille des échantillons doit être plus grande afin de fournir des estimations utiles des actes criminels. Des périodes de référence plus longues peuvent être utiles pour estimer la prévalence au cours d'une vie ou celle de crimes particulièrement rares, bien que les résultats puissent parfois être plus compliqués à expliquer.

Il est possible d'utiliser plusieurs périodes de référence dans le cadre d'une seule enquête. À titre d'exemple, une série de questions peut être posée sur les incidents de victimisation qui se sont produits au cours des six derniers mois. Dans une autre section de l'enquête, des questions peuvent être posées concernant des incidents de victimisation qui ont eu lieu au cours de la vie de l'enquêté.

Une autre question à examiner lors de la détermination des périodes de référence est celle de savoir s'il y a lieu d'utiliser une période de référence fixe (p. ex., l'année civile). Le choix entre une période de référence fixe et une période de référence mobile (p. ex., au cours des 12 derniers mois) peut être fonction de problèmes d'ordre pratique

## L. Références bibliographiques

Aromaa K. and Heiskanen, M. (eds. 2008), *Victimization Surveys in Comparative Perspective*, Papers from the Stockholm Criminology Symposium 2007, HEUNI Publication No. 56, Helsinki. <http://www.heuni.fi/uploads/ojyw1estdwh5b.pdf> (12/9/08).

Biderman, A. and Lynch, J. (1991) *Understanding Crime Incidence Statistics: Why the UCR Diverges from the NCS*. Springer.

Brunt, P., Mawby, R. and Hambly, Z. (2000) Tourist victimization and the fear of crime on holiday, *Tourism Management*, Volume 21, Issue 4, August, Pages 417-424. [http://www.sciencedirect.com/science?\\_ob=ArticleURL&\\_udi=B6V9R-401RX8S-9&\\_user=5235131&\\_rdoc=1&\\_fmt=&\\_orig=search&\\_sort=d&view=c&\\_version=1&\\_urlVersion=0&\\_userid=5235131&cmd5=af3c5b2df7e206b3ecbf98f9685b4ef2](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6V9R-401RX8S-9&_user=5235131&_rdoc=1&_fmt=&_orig=search&_sort=d&view=c&_version=1&_urlVersion=0&_userid=5235131&cmd5=af3c5b2df7e206b3ecbf98f9685b4ef2) (12/9/08).

Catalano, S.M., (2007). Methodological change in the NCVS and the effect on convergence, In J. Lynch and L. Addington (Eds), *Understanding crime statistics*, Cambridge: Cambridge University Press 2007.

- Commission européenne. Eurobaromètre Spécial 245 / Vague 64.3 (nov.-déc. 2005), *Opinions sur la criminalité organisée et transfrontalière et la corruption*, 2006. [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/ebs/ebs\\_245\\_sum\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_245_sum_fr.pdf) (2010-01-22).
- Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail. *European Working Conditions Surveys (EWCS)*. <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/index.htm> (2010-01-22). La version française des résultats de la *Quatrième enquête européenne sur les conditions de travail* de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail peut être consultée à <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/98/fr/1/ef0698fr.pdf> (2010-01-22)
- Farrell, G. and K. Pease. (2007). 'The sting in the British Crime Survey tail: Multiple victimizations' in M. Maxfield and M. Hough (Eds). *Surveying Crime in the Twenty First Century*. Volume 22 of Crime Prevention Studies. Willan: Cullompton. (ISBN-13 (paper): 978-1-881798-75-0.).
- Gallup Europe, (2005). *Do lower response rates create response (estimation) bias? Effect of repeated recalls on crime experience estimations*. présentation Powerpoint à l'atelier sur l'Enquête européenne sur la criminalité et la sécurité en novembre 2005, au siège social de Gallup Europe.
- Goodey, J. and Aromaa, K. (eds. 2008), *Hate Crime*, HEUNI Publication No. 57, Helsinki.
- Hope, S. (2005, November) *Scottish Crime and Victimization Survey. Calibration exercise: a comparison of survey methodologies. Research report for The Scottish Executive*. Novembre 2005, consulté le 10 février 2008.
- Johnson, H., Ollus, N. and Nevala, S., (2008). *Violence against Women: An International Perspective*. Springer: New York.
- Kury, H. (1993). *The influence of the type of data collection method on the results of victim surveys: A German research project*. Dans *Understanding Crime: Experiences of crime and crime control*, edited by A. Alvazzi del Frate, U. Zvekic, et J.J.M. Van Dijk éd., Rome: UNICRI.
- Kury, H., Oberfell-Fuchs, J. and Würger, M., (2001). *Methodological problems in victim surveys: The example of the ICVS*. *International Journal of Comparative Criminology* 2(1): 38-56.
- Lee, M., Lewis, D., Crowley, M., Hock, E., Laskey, C.J., Loftin, C., Logan, W. and Addington, L. (1999) 'Developing Hate Crime Questions for the National Crime Victimization Survey', document présenté en 1999 à la 54e conférence annuelle de l'American Association for Public Opinion Research. Il peut être consulté au site Web de l'American Statistical Association à l'adresse suivante : <https://www.amstat.org/sections/srms/Proceedings/> (2010-01-22).
- Lynch, J. (2005) 'Exploring the Effects of Changes in Design on the Analytical uses of the NCVS Data.' (with David Cantor) *Journal of Quantitative Criminology*. Vol.30, No.23.
- Lynch, J. (2006) 'Problems and Promise of Victimization Surveys for Cross-national Research.' In *Crime and Justice: An Annual Review*. Edited by Michael Tonry and David Farringtonéd, vol. 34, 2006.
- Mugellini, G. and Lamon, P. (2006) 'Analysis of the 'Core Questionnaire' in the UNODC-UNECE inventory of the questionnaire. The core questionnaire issue', UNODC, non publié.
- Nassar-McMillan, S. C., and Borders, L. D. (2002). Use of focus groups in survey item development. *The Qualitative Report*, 7(1), mars 2002, obtenu le 24/11/08, à l'adresse <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR7-1/nassar.html>.
- Oda, K., (1993). 'Japan' In *Understanding Crime: Experiences of crime and crime control*, edited by A. Alvazzi del Frate, U. Zvekic, and J.J.M. Van Dijk, éd., Rome: UNICRI.
- Pfeiffer, C., Windzio, M. and Kleimann, M. (2005). Media Use and its Impacts on Crime Perception, Sentencing Attitudes and Crime Policy. *European Journal of Criminology*. 2005; 2: 259-285.
- Schneider, A.L., (1981). 'Methodological problems in victim surveys and their implications for research in victimology'. *Journal of Criminal Law and Criminology*, vol 72, no. 2, 1981.
- Stangeland, P. (1995): *The Crime Puzzle. Crime Patterns and Crime Displacement in Southern Spain*. Malaga: Miguel Gómez Ediciones.
- Van Dijk, J.J.M. and Mayhew, P., (1992) *Criminal victimization in the industrialised world. Key findings of the 1989 and 1992 International Crime Surveys*. La Haye, Ministère de la Justice, Pays-Bas, 1981.
- Van Dijk, J.J.M., Van Kesteren, J. and Smit, P.; (2008). *Criminal Victimization in International Perspective. Key findings from the 2004-2005 ICVS and EU ICS*. WODC: Netherlands.
- Wolfgang, M. (1958). *Patterns in Criminal Homicide*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.



## CHAPITRE V. CONCEPTION DU QUESTIONNAIRE

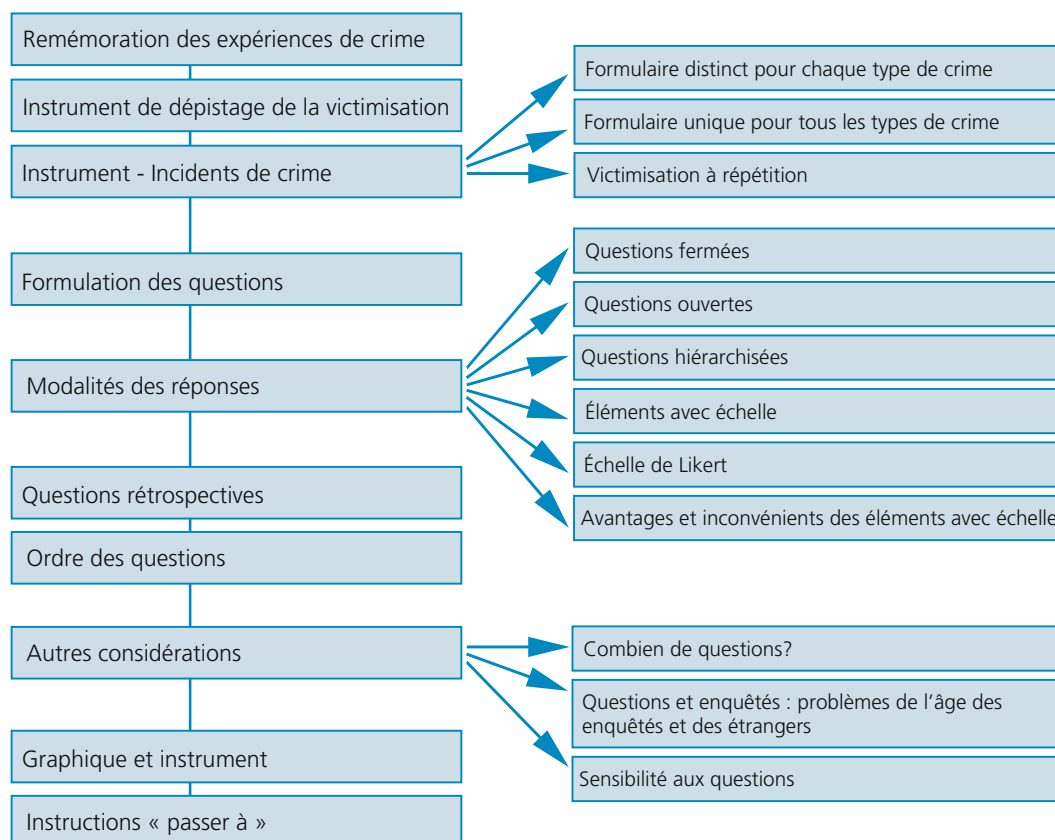
486. Le chapitre V expose les modalités types des questions qui peuvent normalement être posées dans les enquêtes sur la victimisation. Il traite de l'utilisation des questions filtres, des questions incidentes, des modalités des réponses et des modalités des réponses. Il traite également des pré-tests des questionnaires d'enquête et de la conduite d'enquêtes pilotes.

487. Les enquêtes sur la victimisation réunissent un large éventail d'information sur des éléments divers, dont les suivants : crainte du crime chez les enquêtés, leur perception de la sécurité, la situation qui règne dans les quartiers, les mesures de prévention du crime, les expériences de la criminalité et les caractéristiques personnelles. Il n'est pas facile d'intégrer ces sujets (et d'autres) à un questionnaire : optimiser l'information recueillie, leur volume et la façon d'aborder les divers aspects et l'ordre dans lequel il faut les aborder est une activité complexe, d'autant plus que le sujet comprend tant de facettes et est si délicat. Il faut tenir compte de nombreux éléments, car il existe des difficultés générales qui sont communes à toute enquête, sans compter des aspects précis qui se rapportent de façon particulière à la victimisation.

488. Ce qui est au centre des préoccupations, c'est la façon de concevoir un questionnaire acceptable pour rappeler les expériences de criminalité, aborder des sujets délicats, des perceptions et des opinions, en évitant le risque de sous-estimation, de désirabilité sociale et d'autres types de préjugés. Dans la première partie du chapitre, les sujets portent sur les stratégies de remémoration des expériences et la façon de poser les questions (filtres, formulation acceptable, effets de l'approche progressive des sujets difficiles et problème des questions rétrospectives, rapport sur le nombre d'incidents, ordre des questions...), et la deuxième partie traite des modalités de réponse et de la possibilité d'utiliser des échelles et des éléments hiérarchiques, l'échelle de Likert ou les questions ouvertes. Enfin, d'autres problèmes sont abordés, par exemple les questions de sensibilité et la durée du questionnaire, sujets qui concernent à la fois, à divers égards, la sensibilité des enquêtés et le fardeau ressenti. En fin de chapitre, il est question de la présentation graphique du questionnaire et des instructions « passer à », qui aident les enquêtés et les intervieweurs à avancer dans l'enquête.

489. La figure 7 illustre l'élaboration du chapitre, les différentes étapes et les choix possibles à envisager dans la préparation du questionnaire.

**Figure 7: Ordinogramme de la conception du questionnaire**



## A. Conception

490. La conception du questionnaire est une étape critique dans un projet de recherche. La cohérence du questionnaire a une incidence sur la qualité et le volume de l'information recueillie et l'interprétation des résultats. Au stade de la conception, il importe de prévoir non seulement la structure générale de l'instrument, mais aussi le nombre, l'ordre et la séquence des questions. L'instrument doit également être adapté à la technique d'entrevue choisie, de façon à assurer une communication optimale entre le chercheur et les enquêtés.

### *Nombre de questions*

491. Le choix du nombre de questions à retenir dans un questionnaire est un élément important. À l'évidence, il importe que la version finale du questionnaire couvre tous les sujets pertinents qui sont nécessaires à une enquête acceptable sur le thème visé, y compris un nombre suffisant de facteurs de base concernant les enquêtés pour qu'on puisse étudier les résultats en fonction de sous-groupes. Par ailleurs, le questionnaire ne doit pas porter sur des renseignements non pertinents ou qui font double emploi. Le nombre de questions dépend également de la technique d'entrevue utilisée. Dans une entrevue directe, il est possible de poser plus de questions que lorsqu'il s'agit d'une enquête avec questionnaire à remplir soi-même. Et les questionnaires à remplir soi-même contiennent généralement un plus grand nombre de questions qu'il n'y en a dans une entrevue téléphonique.

492. Il faut évaluer avec soin les coûts et les avantages sous différents angles : longueur du questionnaire, durée de l'entrevue, charge de travail pour les enquêtés et ressources financières disponibles. De plus, la possibilité réelle d'utiliser et d'analyser les données recueillies devrait influencer les décisions sur le nombre de questions. Avant de concevoir le questionnaire, il peut être utile d'avoir une idée des titres des tableaux à publier, de façon à mobiliser l'attention autour de ces sujets.

493. Parfois, un questionnaire plus long peut guider les enquêtés avec une série de filtres et de questions qui visent à éliminer les malentendus, ce qui permet d'obtenir des réponses plus « propres » que celles qu'on aurait au moyen d'une question directe. Dans ce cas, même si le questionnaire est plus long, le nombre de personnes qui seront invitées à répondre à toutes les questions de suivi sera relativement faible. Autre solution : il est possible de réduire le nombre de questions en prévoyant des catégories de réponses qui visent à capter des aspects multiples des réponses des enquêtés. Cela peut nécessiter une formation soignée des intervieweurs, qui recevraient instruction de guider les enquêtés comme il convient et de cocher les cases voulues.

494. Comme il est expliqué plus haut, une possibilité consiste à concevoir l'enquête de façon à poser moins de questions à tous ceux qui font partie de l'échantillon, tout en posant des questions plus précises seulement à une catégorie particulière d'enquêtés. Par exemple, dans certaines enquêtes sur la victimisation, seules les victimes de certains crimes se font poser des questions détaillées sur la victimisation, ou seuls les adultes se font poser des questions sur des sujets qui concernent le ménage, comme l'assurance et le nombre des enfants.

495. En général, il n'est pas facile de définir le nombre optimal de questions à retenir dans un questionnaire. Il faut souligner que la durée de l'entrevue est liée non seulement au nombre de questions, mais aussi au degré de difficulté des questions, au nombre de questions ouvertes, à l'engagement de l'enquêté à l'égard du sujet et, par-dessus tout, à la fluidité du questionnaire. Il faut en outre signaler que la victimisation peut être un fait rare, d'où la possibilité que l'obtention d'estimations fiables pour les questions adressées aux victimes seulement dépende de la taille de l'échantillon.

### *Questions et enquêtés : les problèmes liés à l'âge des enquêtés et au fait qu'ils sont étrangers*

496. Certaines questions ne conviennent pas à tous. Par exemple, des questions sur des sujets délicats comme les habitudes sexuelles, la foi et la religion, les préférences politiques, la santé ou les origines raciales peuvent être déplacées aux yeux de certaines personnes de l'échantillon. En outre, il faut s'abstenir de poser à des mineurs des questions qui ne leur conviennent pas, par exemple celles qui portent sur l'assurance et le revenu. Pour éviter de poser des questions à des personnes à qui elles ne doivent pas être adressées, il faut regrouper ces questions sous des thèmes précis du questionnaire, de façon à ne les poser qu'à une partie de la population cible.

497. Si certains groupes ethniques minoritaires importants font partie de la population de référence ou de la population cible ou si le pays a plus d'une langue officielle, le chercheur doit fournir la traduction

### ENCADRÉ 33: EXEMPLES DE QUESTIONS SUR LES BLESSURES SUBIES APRÈS L'AGRESSION OU LA MENACE

Les deux exemples suivants, tirés de l'Enquête australienne sur la criminalité et la sécurité et de l'Enquête britannique sur la criminalité, illustrent deux façons d'aborder le sujet des blessures subies après l'agression ou la menace au moyen d'une ou de plusieurs questions.

Australie : Enquêtes sur la criminalité et la sécurité (2005) — Une question :

Avez-vous subi des blessures physiques lors de l'incident le plus récent?

- 1- Oui, j'ai été admis(e) à l'hôpital.
- 2- Oui, j'ai été vu(e) (traité(e)) par un médecin ou un praticien.
- 3- Oui, j'ai subi des blessures, mais je n'ai vu aucun médecin ni autre praticien.
- 4- Non, je n'ai subi aucune blessure.

Royaume-Uni : Enquête britannique sur la criminalité — plusieurs questions (choisies)

[Vous avez dit plus tôt qu'il y avait eu recours à la force ou violence.] Avez-VOUS eu des ecchymoses, des éraflures, des coupures ou d'autres blessures?

1. Oui.
2. Non.

Que vous est-il arrivé?

1. Ecchymoses superficielles ou œil au beurre noir

2. Ecchymoses graves
3. Éraflures
4. Coupures
5. Os fracturés
6. Nez fracturé
7. Dents cassées ou perdues
8. Dents ébréchées
9. Commotion ou évanouissement
10. Autre

Puis-je savoir si, à cause de ce qui s'est passé, VOUS avez reçu des soins médicaux de l'une ou l'autre des personnes énumérées sur la fiche?

1. Secouriste compétent/de l'Ambulance Saint-Jean
2. Ambulancier paramédical
3. Infirmière ou infirmier
4. Médecin
5. Aucun soin médical

À cause de ce qui s'est passé, êtes-VOUS allé(e) dans un service d'urgence dans les 24 heures suivant l'incident?

1. Oui
2. Non

Avez-vous dû passer une ou plusieurs nuits à l'hôpital?

1. Oui
2. Non

### ENCADRÉ 34: DURÉE MOYENNE DE L'ENTREVUE : ANALYSE DU RÉPERTOIRE DES ENQUÊTES SUR LA CRIMINALITÉ DE L'ONU DC-CEE-ONU

La durée des entrevues menées avec l'aide d'un questionnaire sur la victimisation est très variable. Une entrevue peut durer aussi bien une minute que 60. La durée dépend de nombreux facteurs comme le nombre de personnes interrogées dans un ménage et le nombre de questions posées aux enquêtés. Outre ces facteurs, d'autres caractéristiques comme le nombre d'incidents de victimisation subis dictent la durée de l'enquête.

Durée moyenne de l'entrevue	Nombre d'enquêtes	%
Moins de 15 minutes	14	29
De 15 à 30 minutes	14	29
De 30 à 45 minutes	11	22
Plus de 45 minutes	10	20
Total	49	100

Les résultats indiqués dans le tableau révèlent que la plupart des entrevues ont duré moins de 15 minutes ou entre 15 et 30 minutes. Un pourcentage un peu moins élevé des entrevues ont pris entre 30 et 45 minutes (11 enquêtes), et, dans 10 enquêtes, le questionnaire a exigé plus de 45 minutes.

Un autre élément important dont dépend la durée des entrevues est la technique utilisée pour recueillir les données. Certaines entrevues demandent plus de temps à cause des méthodes appliquées. Ainsi, les entrevues directes et les questionnaires à remplir soi-même prennent plus de temps qu'une entrevue téléphonique. Par leur nature même, les entrevues téléphoniques ont tendance à être brèves, car il faut éviter l'influence négative que peuvent avoir sur la qualité des données la fatigue, l'ennui ou la charge de travail pour l'enquêté. Enfin, la conjugaison de stratégies différentes peut allonger les entrevues, à l'exception de l'entrevue téléphonique assistée par ordinateur (ETAO). Les enquêtes menées auprès de groupes spéciaux comme les minorités peuvent prendre plus de temps que les enquêtes comparables menées auprès de l'ensemble de la population à cause de problèmes d'ordre linguistique, par exemple.

du questionnaire en prenant un soin particulier pour éviter d'introduire, avec le changement de langue, une distorsion de sens dans la formulation de la question. Du point de vue de la méthodologie, il faut s'assurer avec grand soin que le message pour le groupe minoritaire d'enquêtés soit le même que pour la majorité, de façon à garantir la fiabilité de l'outil qu'est le questionnaire. Il est donc recommandé

d'offrir une formation précise et ciblée aux intervieweurs en langues étrangères et de leur demander de comprendre à fond les objectifs fondamentaux du questionnaire. La grande diversité des dialectes à l'intérieur d'un pays est une autre raison d'encourager le chercheur à peser avec soin le sens des mots employés dans les phrases et les questions.

498. Les cartes peuvent être un outil utile, notamment dans les entrevues personnelles, lorsque le groupe cible est une minorité ethnique et sociale, par exemple des migrants ou des personnes handicapées. Cet outil est également très utile pour les personnes atteintes de troubles de déficit de la concentration ou de l'attention ainsi que pour les personnes qui ont des problèmes de compréhension du langage naturel, car ces enquêtés peuvent alors lire calmement et attentivement et choisir leur réponse parmi un certain nombre de catégories déjà définies.

499. Dans certains contextes, toutefois, les cartes, loin d'être utiles, sont contreproductives, car elles sont une cause de distraction et d'incompréhension. Il faut évaluer leur utilisation en prêtant attention aux caractéristiques sociales et démographiques de la population cible.

### *Caractère délicat des questions*

500. Dans la conception d'un questionnaire, il faut apporter un soin particulier aux questions qui portent sur des sujets délicats, par exemple la victimisation avec violence. Il est recommandé de structurer le questionnaire de façon à amener peu à peu le thème qui risque d'être dérangeant, en disant quelques mots d'introduction disant que des expériences troublantes peuvent arriver à n'importe qui n'importe quand. Ce genre d'introduction aide l'enquêté à se sentir plus libre de répondre à la question. Cette façon de faire peut non seulement accroître la probabilité que l'interlocuteur réponde et communique de l'information, mais aussi atténuer le préjudice psychologique possible ou la gêne pour l'enquêté invité à parler d'une expérience traumatisante.

501. Voici des exemples de sujets délicats : consommation de drogues (sujet abordé dans l'Enquête britannique sur la criminalité); violence subie; origine ethnique, race et religion; groupes minoritaires; orientation sexuelle; certaines questions de santé; convictions politiques, etc.

502. La question de la susceptibilité de chacun dépend de la culture et des habitudes de chaque pays. Ce qui est délicat dans un contexte culturel ne l'est pas forcément dans un autre. Cela veut dire aussi que les moyens d'aborder les questions de cet ordre n'ont pas à être génériques; ils doivent plutôt être adaptés aux différents contextes.

### *Graphisme et questionnaire*

503. Le graphisme est utile dans les questionnaires. En général, l'utilisation d'éléments graphiques comme les symboles ou la couleur et les caractères gras dans le texte permet d'atteindre trois objectifs fondamentaux. D'abord, ces moyens graphiques améliorent la fluidité du questionnaire. Deuxièmement, ils aident à consigner les réponses avec exactitude, que cette tâche soit celle de l'intervieweur ou celle de l'enquêté. Enfin, dans le cas des enquêtes gérées par des moyens électroniques, le graphisme permet la consignation automatique des données, ce qui est moins susceptible d'occasionner des erreurs et coûte moins cher.

504. Il y a plusieurs recommandations à suivre pour utiliser des moyens graphiques dans un questionnaire. Une recommandation importante veut que la présentation du questionnaire soit uniforme. Une façon courante de rendre un questionnaire uniforme est d'adopter un style pour les questions et un autre pour la présentation des réponses. Ainsi, les questions devraient être placées à gauche et les réponses à droite.

505. Une autre recommandation importante veut que chaque question et toutes les réponses qui s'y rapportent soient placées sur la même page. À défaut, les enquêtés risquent de ne pas voir les possibilités de réponse qui se trouvent sur la deuxième page et de s'en tenir aux catégories de réponse qui figurent sur la première. Il est clair que cela risque d'occasionner des inexactitudes et à des erreurs systématiques dans les données.

506. Troisièmement, si une question se prête à un grand nombre de possibilités de réponse, il y a un risque que l'intervieweur ou l'enquêté se concentrent seulement sur les quelques premières possibilités. Une solution graphique à ce qui peut être un problème consiste à grouper les éléments à l'intérieur de sous-ensembles par des moyens graphiques comme les caractères gras. L'exemple de l'encadré 34 présente une illustration.

**ENCADRÉ 35: EXEMPLE 1 D'UTILISATION DU GRAPHISME****REP\_NP29** Y a-t-il autre chose que la police aurait dû faire pour vous aider?

&lt;&lt;CHOISIR TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT&gt;&gt;

**Informez la femme**

- 1 L'informer de ce qui se passait
- 2 Lui donner de l'information sur les procédures ou services juridiques

**Répondre plus rapidement**

- 3 Réagir plus rapidement

**Prendre des mesures contre le délinquant**

- 4 L'inculper ou l'arrêter
- 5 Lui donner un avertissement
- 6 L'emmener, le faire sortir de la maison ou lui imposer une ordonnance de non-communication

**Procurez à la femme une aide immédiate**

- 7 Prendre la plainte plus au sérieux, écouter, reconforter davantage ou aider davantage
- 8 Fournir une certaine protection ou aider la femme à quitter la maison
- 9 L'amener à l'hôpital ou dans un service médical
- 10 L'aiguiller vers un service ou un refuge
- 11 Autre (préciser)

12 Non, rien

98 Ne sait pas/ne peut pas se souvenir

99 Refus de répondre/absence de réponse

507. Une façon spécialement utile d'utiliser le graphisme dans les questionnaires est de faire appel aux « indicateurs » ou symboles. Par exemple, les questions filtres devraient être marquées d'un symbole particulièrement clair et facile à voir et à suivre, comme une flèche. Les questions reliées par des indicateurs ou des symboles devraient figurer sur la même page, de façon à éviter les difficultés qu'on peut avoir à suivre le cheminement.

508. Une recommandation importante sur la présentation veut qu'on évite de trop rapprocher les questions les unes des autres. Lorsqu'on essaie d'avoir le questionnaire le plus court possible, il peut être tentant d'entasser les questions, mais ce n'est pas une bonne stratégie : lorsque les questions sont trop entassées, il est facile d'en omettre certaines, et elles sont difficiles à lire. Lorsqu'on procède de cette manière, il y a plus d'erreurs de codage et de données manquantes. Il est important d'entourer chaque question d'un espace suffisant.

509. Si le questionnaire se subdivise en sections, il est recommandé d'employer une seule police de caractères. Parmi les polices faciles à lire, notons le Times New Roman et le Courier. Dans le même ordre d'idées, il est judicieux de donner un aspect précis et distinct aux questions, aux phrases et à la marche à suivre, par exemple au moyen des majuscules et de minuscules, des italiques ou de la couleur. Cette présentation doit être cohérente dans tout le document.

510. Dans l'instrument, chaque question doit être numérotée clairement, et les numéros doivent correspondre aux documents connexes, s'il y en a. La numérotation des questions est aussi importante pour les intervieweurs que pour les enquêtés. Une numérotation claire aide l'intervieweur à comprendre de quelle partie du questionnaire il s'agit. Dans la numérotation, on n'a pas à s'en tenir à des chiffres. Dans l'Enquête sur la sécurité des femmes italiennes, par exemple, une section portant sur la violence de personnes autres que le partenaire a été affectée du préfixe REP\_NP, devant la numérotation séquentielle des questions. De la même façon, la section qui concernait la violence du partenaire était caractérisée par le préfixe REP\_PR. Quant aux sections qui avaient fonction de filtre, elles étaient caractérisées par SCR\_NP pour les personnes autres que les partenaires et par SCR\_PR pour les partenaires.

511. Il est recommandé d'employer des couleurs différentes comme arrière-plan pour les questions, notamment lorsque des groupes de questions doivent être posées à des sous-échantillons différents de la population. Évidemment, il ne faudrait pas utiliser la même couleur pour des fonctions différentes. C'est plus particulièrement vrai pour les questionnaires sur papier, alors que, pour les questionnaires électroniques, il est plus facile d'employer des couleurs différentes pour distinguer des phrases qui ont des fonctions différentes. Ainsi, le vert peut indiquer « aide en ligne » et le bleu « veuillez lire tous les éléments ».

512. Les images sont particulièrement utiles pour les questionnaires à remplir soi-même. En pareils cas, une image peut être préférable à tout texte d'explication, notamment si l'explication emploie une terminologie très technique et difficile à comprendre. Lorsqu'il n'est pas possible d'employer des images, le soulignement de certains mots dans les phrases très longues peut aider l'intervieweur à lire le texte en employant le bon ton et à en souligner l'élément le plus important. C'est plus particulièrement le cas pour les entrevues personnelles, comme l'illustre le deuxième exemple d'utilisation du graphisme (encadré 35).

### ENCADRÉ 36: EXEMPLE 2 D'UTILISATION DU GRAPHISME

Le soulignement de certains mots dans les phrases très longues peut aider l'intervieweur à lire le texte en employant le bon ton.

Votre partenaire vous a-t-il jamais **FORCÉE À AVOIR DES RELATIONS SEXUELLES en vous menaçant, en vous retenant ou en vous faisant du mal de quelque manière?**

<<Si oui :>>

« Veuillez exclure ici les cas où il a TENTÉ de vous contraindre. »

513. Une dernière recommandation porte expressément sur les enquêtes assistées par ordinateur. Dans ces genres d'enquête, il faut réduire au minimum l'effet de segmentation. Il faut que le déroulement à l'écran d'ordinateur soit fluide et agréable, et il faut également réduire au minimum le temps d'attente des messages et notifications à l'écran. Autrement, le déroulement de l'entrevue sera perturbé par des interruptions constantes, ce qui accroît le risque que l'entrevue se termine prématurément.

514. L'aspect graphique est très important pour le succès de l'entrevue. Le recours au graphisme dans les questionnaires est un moyen facile d'accroître les chances de réussite de l'entrevue. Les moyens graphiques sont particulièrement utiles lorsqu'on utilise un filtre ou des modalités de la fonction « passer à ». L'utilisation de caractères différents et de couleurs variables, ainsi que les recommandations sur la présentation, permettent de créer un questionnaire dans lequel il est plus facile de naviguer et qui a de meilleures chances qu'on y réponde jusqu'au bout.

#### *Instructions « passer à »*

515. Dans les enquêtes sur la victimisation, toutes les questions des questionnaires ne sont pas adressées à tous. Ainsi, selon les réponses données à certaines questions, d'autres questions sont laissées de côté ou au contraire d'autres questions pertinentes sont posées. Des modalités de cet ordre permettent à la fois un déroulement fluide des entrevues et la collecte de toute l'information voulue.

516. Que l'enquête se fasse avec papier et crayon ou un ordinateur, il est impérieux que la séquence entre les questions qui s'enchaînent soit le bon. En ne le vérifiant pas, on risque de perdre des données très précieuses, car des questions qui auraient dû être posées sont sautées. Ou un enchaînement mal conçu risque de faire en sorte qu'on pose des questions qui ne devraient pas l'être, ce qui risque d'irriter ou d'ennuyer l'enquêté et d'entraîner une interruption de l'entrevue. Les problèmes d'enchaînement peuvent être décelés au moyen d'essais pilotes et de l'analyse de leurs résultats.

#### *Ordre séquentiel des questions*

517. Outre la formulation soignée des questions, des énoncés et des catégories de réponse, il faut également accorder de l'attention à l'ordre des questions. La première partie de l'entrevue doit comprendre une introduction convenable qui présente les objectifs de l'enquête. Cette étape établit la communication entre intervieweur et enquêté et amène ce dernier à participer avec plus d'empressement à l'ensemble de l'entrevue.

518. Après l'introduction, les questions doivent être groupées autour de thèmes. Dans un effort pour éviter de semer la confusion chez l'enquêté, il faut ordonner les questions de façon à éviter les changements brusques dans les thèmes. Et lorsque les thèmes changent, il est à conseiller d'en prévenir l'enquêté en quelques phrases; ce sont les énoncés de transition. Cela permet à l'enquêté de se préparer au nouveau sujet et d'y réfléchir.

519. Quant aux questions précises de chacun des thèmes, il est conseillé d'adopter une entrée en matière progressive en passant peu à peu de questions générales à des questions plus précises. Autrement dit, il faut aborder chaque section en posant d'abord des questions générales pour ensuite passer à des questions de plus en plus détaillées et délicates et en venir enfin à des questions simples ou banales.

Cette façon de faire tient compte du niveau d'intérêt et d'attention des enquêtés. Les recherches donnent à penser que l'attention et l'intérêt de l'enquêté sont intenses au début et le deviennent davantage jusqu'à atteindre un certain maximum, où ils se maintiennent un certain temps avant de diminuer rapidement à cause de la fatigue (Pitronne, 1986). Il faut donc placer les questions les plus faciles au début de l'entrevue, les plus difficiles et délicates au milieu et laisser pour la fin les questions sur les caractéristiques démographiques et sociales de l'enquêté (sexe, âge, emploi, etc.).

### ENCADRÉ 37: EXEMPLES D'INSTRUCTIONS « PASSER À » EXTRAITS DE L'ENQUÊTE NATIONALE SUR LES VICTIMES DE LA CRIMINALITÉ AUX ÉTATS-UNIS (ENVC)

Le premier exemple, extrait du Rapport sur les actes criminels de l'ENVC aux États-Unis, amorce une série de questions visant à obtenir de l'information sur la nature de l'agression physique ou de la menace contre la victime. Les enquêtés qui disent « oui » à l'une ou l'autre de ces questions sont aiguillés vers une question sur la nature de l'agression ou de la tentative d'agression ou de la menace, selon le cas. Les enquêtés qui disent « non » aux trois questions sont aiguillés vers des questions qui portent sur aspects différents de la victimisation, dont les vols qui ont pu être commis.

#### EXEMPLE 1

##### 24. Le délinquant vous a-t-il frappé, renversé ou agressé de quelque façon?

- 1 Oui — *PASSEZ à la question 29, page 5*
- 2 Non — *Posez la question 25*

##### 25. Le délinquant a-t-il ESSAYÉ de vous attaquer?

- 1 Oui — *PASSEZ à la question 28a*
- 2 Non — *Posez la question 26*

##### 26. Le délinquant vous a-t-il MENACÉ de vous faire du mal de quelque manière?

- 1 Oui — *PASSEZ à la question 28b*
- 2 Non — *Posez la question 27*

Le deuxième exemple, également extrait du Rapport sur les actes criminels de l'ENVC aux États-Unis, illustre l'enchaînement entre la question et la série de questions qui conviennent au sujet des caractéristiques du ou des délinquants dans l'incident criminel en cause. Les questions posées sont différentes s'il y a eu un délinquant ou plusieurs. Si l'enquêté dit ignorer le nombre de délinquants, la question suivante est celle-ci : « **Connaissez-vous quoi que ce soit au sujet de l'un des délinquants?** »

#### EXEMPLE 2

##### DEMANDER OU VÉRIFIER –

##### 60. Le crime a-t-il été commis par seulement un délinquant ou par plusieurs?

- 1 Seulement un — *PASSEZ à la question 62*
- 2 Plusieurs — *PASSEZ à la question 73*
- 3 Ne sait pas — *Posez la question 61*

520. La place d'une question dans le questionnaire peut influencer la réponse, surtout s'il s'agit de questions qui concernent l'opinion de l'enquêté sur des éléments subjectifs comme la perception (p. ex., la peur du crime et l'insécurité) et la satisfaction. L'expérience donne des enseignements précieux à ce sujet. Dans l'Enquête sur la sécurité des femmes italienne, la complexité de la structure du questionnaire a nécessité des essais; il s'agissait d'évaluer la meilleure place pour les sections filtres et les sections détaillées sur la victimisation concernant la violence d'un partenaire ou d'une autre personne. D'après les résultats obtenus dans un pré-test avec environ 200 intervieweurs, ce qui fonctionnait le mieux, c'était de placer les questions portant sur toute violence d'une personne autre que le partenaire devant celles qui concernaient la violence du partenaire du moment ou d'un ancien partenaire. Il semblait que, en posant aux femmes des questions sur la violence subie aux mains du partenaire dès le début du questionnaire, on les troublait et bloquait la communication au point que, parfois, l'entrevue était interrompue. Par contre, en posant d'abord les questions sur la violence infligée par une personne autre qu'un partenaire intime et en passant ensuite à la violence du partenaire, on a obtenu de meilleures communications et mieux réussi à mener les entrevues jusqu'au bout. La façon de placer les questions varie d'un pays à l'autre. Il importe donc de faire des essais complets avant de prendre une décision, car la disposition des questions peut influencer les réponses.

521. En outre, les sections sont disposées de façon que les groupes de la population pour qui certaines questions ne sont pas pertinentes puissent parcourir le questionnaire rapidement et interrompre l'entrevue dès qu'ils ont répondu à toutes les questions qui les concernent. C'est particulièrement vrai pour les entrevues papier et crayon (EPC).

## B. Sujets propres aux enquêtes sur la victimisation

### *Remémoration des expériences de criminalité*

522. Les questions sur le crime incitent l'enquêté à se rappeler les incidents criminels. Les questions filtres peuvent être très brèves ou au contraire très détaillées. Elles peuvent prendre la forme d'une liste qui décrit différentes situations ou des exemples d'incidents de victimisation. En général, on préfère les questions qui décrivent une situation. Exemple : utiliser une question filtre précise concernant la violence d'un partenaire intime ou la violence au foyer. L'expérience montre que ce genre de question fait beaucoup mieux surgir les incidents qu'une question plus générale, car bien des victimes ne considèrent pas que la violence d'un partenaire intime ou la violence au foyer font partie de la victimisation en général.

523. Il faut être prudent lorsque les sondages sont menés dans des régions où il existe d'importantes différences sur les plans linguistique et ethnique. Dans ces circonstances, certaines formulations peuvent bloquer le souvenir chez certains et l'exacerber chez d'autres.

### ENCADRÉ 38: EXEMPLE DE QUESTIONS RAPPELANT L'EXPÉRIENCE DU CRIME

La première partie de l'encadré donne des exemples de questions concernant la section filtre, ce qui est utile pour étudier la similitude et les différences dans la formulation des questions sur différents crimes. La deuxième partie est un exemple extrait de l'Enquête nationale sur les victimes de la criminalité aux États-Unis (ENVC aux États-Unis) qui illustre une conception différente du filtrage. En fait, l'ENVC aux États-Unis utilise une technique de filtrage; au lieu de la description d'un crime pour chaque question, un ensemble complexe de questions sur des crimes contre la personne et les ménages ainsi que des crimes de violence et les crimes contre les biens, essayant de décrire l'expérience de victimisation, où chaque crime remémoré est reconstitué après coup.

#### VOL DE BIENS PERSONNELS

Enquête sur la sécurité des citoyens en Italie (ISTAT)

Ces trois dernières années, quelqu'un a-t-il volé ou tenté de voler de l'argent ou des articles que vous ne portiez pas sur vous, par exemple de l'argent ou des bijoux qui se trouvaient dans un casier de vestiaire, un sac ou un compartiment à bord d'un train, des livres à l'école ou au travail, de l'argent, une carte bancaire ou un chéquier au travail (ne tenez pas compte des effets volés dans votre voiture, votre maison ou à l'extérieur de la maison)?

Enquête sociale générale du Canada (ESG)

(En dehors des incidents déjà signalés), au cours des 12 derniers mois, vous êtes-vous fait voler quelque chose au travail, à l'école ou dans un lieu public, par exemple dans un restaurant?

Enquête britannique sur la criminalité

Et [mis à part tout autre incident déjà signalé], pendant cette période, vous a-t-on volé quelque chose d'autre dans un vestiaire, un bureau, une voiture ou à un autre lieu?

Enquête internationale sur les victimes de la criminalité (EIVC)

Mis à part le vol avec usage de la force, il y a bien d'autres types de vol de biens personnels, comme le vol à la tire ou le vol de sacs à main, de porte-monnaie, de vêtements, de bijoux, de matériel de sport. Cela peut se produire au travail, à l'école, dans un pub, dans les transports publics, à la plage ou dans la rue. Au cours des cinq dernières années, avez-vous été victime de l'un de ces vols?

#### DOMMAGES

Enquête sur la sécurité des citoyens en Italie

Au cours des trois dernières années, votre maison ou des parties de votre maison ont-elles été abîmées ou détruites délibérément (salissures, bris de fenêtres, portes égratignées)?

Au cours des trois dernières années, des effets personnels ou des effets de votre famille ont-ils été abîmés ou détruits délibérément?

Enquête sociale générale du Canada (ESG)

Au cours des 12 derniers mois, quelqu'un a-t-il volontairement endommagé ou détruit quelque chose qui vous appartenait ou qui appartenait à une personne de votre ménage, par exemple une fenêtre ou une clôture?

Enquête britannique sur la criminalité

Et encore [mis à part tout autre incident déjà signalé], pendant cette période, quelqu'un a-t-il délibérément dégradé ou endommagé votre maison ou votre appartement ou des biens situés à l'extérieur appartenant à un membre de votre famille?

#### CAMBRIOLAGE OU VOL À LA MAISON

Enquête sur la sécurité des citoyens en Italie



Au cours des trois dernières années, votre maison ou des parties de votre maison ont-elles été abîmées ou détruites délibérément (salissures, bris de fenêtres, portes égratignées)?

Au cours des trois dernières années, des effets personnels ou des effets de votre famille ont-ils été abîmés ou détruits délibérément?

Enquête sociale générale du Canada (ESG)

Au cours des 12 derniers mois, quelqu'un a-t-il volontairement endommagé ou détruit quelque chose qui vous appartenait ou qui appartenait à une personne de votre ménage, par exemple une fenêtre ou une clôture?

Enquête britannique sur la criminalité

Et encore [mis à part tout autre incident déjà signalé], pendant cette période, quelqu'un a-t-il délibérément dégradé ou endommagé votre maison ou votre appartement ou des biens situés à l'extérieur appartenant à un membre de votre famille?

CAMBRIOLAGE OU VOL À LA MAISON

Enquête sur la sécurité des citoyens en Italie

Au cours des trois dernières années, quelqu'un a-t-il volé ou tenté de voler quelque chose dans une maison où vous habitez ou une maison mise à votre disposition ou dont vous vous serviez, par exemple pendant vos vacances? Ne tenez pas compte du vol d'articles laissés à l'extérieur de la maison, comme le tapis, le tuyau d'arrosage ou des articles sur le palier de l'appartement.

Enquête sociale générale du Canada (ESG)

Au cours des 12 derniers mois, vous êtes-vous fait voler quelque chose parmi les articles que vous laissez habituellement à l'extérieur de votre maison, par exemple des meubles de jardin?

Enquête britannique sur la criminalité

Quelqu'un est-il entré dans cette maison ou cet appartement sans permission et a-t-il volé ou essayé de voler quelque chose?

Enquête internationale sur les victimes de la criminalité (EIVC)

Au cours des cinq dernières années, quelqu'un est-il entré chez vous sans permission et a-t-il volé ou essayé de voler quelque chose? Cela ne comprend pas les articles volés dans les garages, remises ou lieux fermés.

VOL

Enquête nationale sur les victimes de la criminalité aux États-Unis (ENVC)

Je vais énumérer des exemples qui vous donneront une idée du type de crime visé par l'étude.

Au cours de l'énumération, dites-moi si l'un ou l'autre de ces incidents vous est arrivé au cours des six derniers mois, c'est-à-dire depuis le \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_.

Des objets qui vous appartenaient ont-ils été volés, par exemple :

- a) des objets portables, comme une valise, un porte-monnaie, un sac à main, une serviette, un livre;
- b) des vêtements, des bijoux ou un téléphone mobile;
- c) un vélo ou du matériel de sport;
- d) des articles qui se trouvaient chez vous, comme un téléviseur, un appareil stéréo ou des outils;
- e) des articles qui se trouvaient à l'extérieur de chez vous, comme un tuyau d'arrosage ou des meubles de jardin;
- f) des articles appartenant aux enfants du ménage;
- g) des objets se trouvant à l'intérieur d'un véhicule, comme un paquet, des articles d'épicerie, un appareil photo ou des CD;
- h) quelqu'un a-t-il tenté de voler quelque chose qui vous appartenait?

37a) (En dehors des incidents déjà signalés,) quelqu'un

- a) est-il entré ou a-t-il tenté d'entrer par effraction dans votre maison en forçant une porte ou une fenêtre, en profitant du passage de quelqu'un d'autre, en trafiquant une serrure, en coupant une moustiquaire ou en entrant par une porte ou une fenêtre ouvertes?
- b) est-il entré ou a-t-il tenté d'entrer illégalement dans un garage, une remise ou un lieu d'entreposage?
- c) est-il entré ou a-t-il tenté d'entrer illégalement dans une chambre d'hôtel ou de motel ou une maison de vacances pendant que vous y séjourniez?

### *Instrument de filtrage de la victimisation*

524. L'objectif principal de la plupart des enquêtes sur la victimisation est de présenter une estimation précise de la victimisation. À cette fin, il faut recourir à une technique de filtrage qui comprend une série de questions visant à déterminer si l'enquêté a été victime d'un ou de plusieurs crimes. Ces questions visent simplement à déterminer si, pendant la période de référence, l'enquêté a été victime d'un acte criminel, et combien de fois.

525. Les questions filtres servent également à inciter l'enquêté à se remémorer ces actes criminels. Elles peuvent prendre la forme d'une liste qui décrit des situations différentes ou donne des exemples de

récits de victimisation. En général, on préfère les questions qui décrivent une situation. Exemple : une question filtre précise portant sur la violence d'un partenaire intime ou sur la violence au foyer. L'expérience montre que pareille question rappelle les incidents bien mieux qu'une question plus générale, étant donné que bien des victimes de violence de la part d'un partenaire ou de violence au foyer ne rattachent pas cette violence à la victimisation en général.

526. Il faut être prudent lorsque les sondages sont menés dans des régions où il existe d'importantes différences sur les plans linguistique et ethnique. Dans ces circonstances, certaines formulations peuvent bloquer le souvenir chez certains et l'exacerber chez d'autres.

527. Parfois, on amène les enquêtés à se remémorer les crimes en se servant d'une seule question de filtrage, alors que, d'autres fois, on a recours à des questions multiples en fonction du type de crime. Ainsi, l'ENVC aux États-Unis utilise des questions filtres multiples. En général chaque question est conçue pour rappeler la victimisation dans le cas d'un certain type de crime. Certaines portent sur les crimes contre la personne (p. ex., vol de sac à main), d'autres sur les crimes de violence (p. ex., le vol, les voies de fait graves), et d'autres encore sur les crimes contre le ménage (p. ex., vol de véhicule ou cambriolage).

528. Les questions filtres peuvent aussi viser à repérer les actes sans violence physique. Par exemple, il est possible de repérer la violence psychologique à laquelle se livre un compagnon de vie au moyen d'une série de questions filtres.

### ENCADRÉ 39: EXEMPLE DE QUESTIONS FILTRES PORTANT SUR LA VIOLENCE PSYCHOLOGIQUE DE LA PART D'UN PARTENAIRE INTIME

Votre mari/conjoint/fiancé :

- se met-il en colère si vous parlez avec un autre homme?
- vous rabaisse-t-il ou vous insulte-t-il devant d'autres personnes, par exemple, en vous maltraitant, en ridiculisant vos idées, en révélant des détails de votre intimité?
- critique-t-il votre apparence, vos vêtements ou votre coiffure, par exemple en vous disant que vous êtes moins charmante ou que vous n'êtes pas à la hauteur?
- critique-t-il votre gestion du foyer, votre cuisine, la façon dont vous éduquez les enfants, p. ex., en vous disant que vous êtes un incapable ou que vous n'êtes bonne à rien?
- vous néglige-t-il en évitant de vous parler ou de vous écouter, par exemple en ne tenant pas compte de ce que vous dites ou en ne enquêtant pas à vos questions?
- vous insulte-t-il ou tient-il des propos méprisants à votre endroit?

529. Une approche utile, dans diverses enquêtes, consiste à faire le filtrage en fonction de la relation entre victime et délinquant. Sans ce filtrage, il existe une possibilité réelle de sous-estimation de la violence commise par les partenaires. Il s'agit d'une question filtre qu'il est utile de retenir, car certains enquêtés ne considèrent pas la violence d'un intime ou d'un membre de la famille comme un incident de victimisation personnelle ou violente. Dans ce cas, une série de questions est utilisée pour définir une notion unique. La sensibilité à l'égard de ce qu'il est acceptable de demander dans une entrevue peut différer d'une culture à l'autre, et il faut en tenir compte lorsqu'on se demande s'il y a lieu de retenir telle question dans un pays donné sans la modifier ou si au contraire il faut la reformuler.

#### *Questionnaires sur les incidents criminels*

530. Lorsque les questions filtres révèlent que l'enquêté a été victime d'un acte criminel, il faut poser d'autres questions pour connaître les détails de la victimisation. Ces questions sur les incidents se trouvent généralement dans un deuxième instrument portant expressément sur les caractéristiques des incidents. Il faut concevoir avec soin cette partie du questionnaire en fonction de l'objet de l'enquête, de la taille de l'échantillon et des modalités d'entrevue. Normalement, les questions de suivi portent sur le contexte ou le lieu de l'incident (moment et lieu), l'identité du ou des délinquants, l'utilisation d'armes, les blessures infligées à la victime, le signalement de l'incident à la police et l'aide que la victime a pu recevoir après l'incident.

531. Les questions de suivi adressées aux victimes doivent être adaptées au type de crime (voir la partie IV.F). Par exemple, l'encadré 40 présente des questions posées aux victimes d'agression ou de menaces dans l'EIVC. Pour obtenir de l'information détaillée sur tous les aspects visés par l'enquête concernant le contexte de la victimisation, le questionnaire doit contenir une marche à suivre exacte indiquant aux intervieweurs la question qui doit suivre.

### ENCADRÉ 40: QUESTIONS FILTRES DANS LES ENQUÊTES SUR LA VIOLENCE CONTRE LA FEMME EXERCÉE PAR LE PARTENAIRE OU LE CONJOINT

Les questions qui suivent sont des exemples de questions dont on se sert dans les enquêtes qui sont conçues pour mesurer la violence contre les femmes ou la violence conjugale. Il est proposé de faire précéder les questions d'un paragraphe semblable à ce qui suit :

Il est important de recueillir le point de vue des personnes en cause si nous voulons comprendre le grave problème qu'est la violence au foyer. Je vais vous poser des questions, et je voudrais que vous me disiez si votre conjoint ou partenaire a eu l'un des gestes suivants à votre égard. Vos réponses sont importantes, que vous ayez vécu ou non ces expériences. N'oubliez pas que toute l'information fournie est strictement confidentielle.

#### VIOLENCE PHYSIQUE ET SEXUELLE

- Votre partenaire vous a-t-il jamais **MENACÉE** de vous faire du mal physiquement au point que vous soyez effrayée? N'oubliez pas que nous nous intéressons ici seulement aux menaces.
- Votre partenaire vous a-t-il jamais **JETÉ UN OBJET OU FRAPPÉE** avec un objet, ce qui vous a fait du mal ou vous a effrayée?
- Votre partenaire vous a-t-il jamais **POUSSÉE OU AGRIPPÉE, TORDU UN BRAS OU TIRÉ LES CHEVEUX** au point de vous faire mal ou de vous effrayer?
- Votre partenaire vous a-t-il jamais **GIFLÉE, DONNÉ UN COUP DE PIED, MORDU OU FRAPPÉE DU POING**?
- Votre partenaire a-t-il jamais essayé de vous **ÉTRANGLER OU SUFFOQUER, DE VOUS BRÛLER OU DE VOUS ÉBOUILLANTER** exprès?
- Votre partenaire a-t-il jamais utilisé ou menacé d'utiliser un **COUTEAU OU UNE ARME À FEU** contre vous?
- Votre partenaire vous a-t-il jamais forcée à une **ACTIVITÉ SEXUELLE CONTRE VOTRE GRÉ** en vous menaçant, en vous retenant ou en vous faisant du mal d'une façon ou d'une autre?
- Votre partenaire a-t-il jamais été violent envers vous d'une manière que je n'ai pas déjà décrite?

532. Si, à l'étape du filtrage, l'enquêté indique plus d'un crime dont il a été victime, on peut opter pour l'une des stratégies suivantes : utiliser un formulaire distinct pour recueillir l'information détaillée sur les différents types de crime ou utiliser un seul formulaire, mais suffisamment souple pour s'adapter à tous les types de crime.

#### *Formulaire distinct pour chaque type de crime*

533. Le questionnaire sur l'incident peut comprendre autant de sections détaillées sur l'incident que le nombre de crimes révélés à l'étape du filtrage. Par ailleurs, il peut suffire de se concentrer seulement sur un certain nombre de crimes. Dans chaque section, il faudrait poser les mêmes questions sur les circonstances du crime : de quoi s'agissait-il, à quel moment l'incident s'est-il produit et comment? Toutefois, si on utilise cette méthode, il devrait y avoir des questions qui portent sur les éléments particuliers de chaque type de victimisation. Par exemple :

#### **S'il s'agit de vol à la tire, qu'est-ce qui a été volé? ?**

Argent de poche_____	1
Pièces d'identité_____	2
Argent_____	3
Cartes de crédit, carte bancaire, chéquier_____	4
Montre, bijoux_____	5
Clés_____	6
Autres articles personnels, téléphone mobile_____	7
Divers (p. ex., documents divers)_____	8

#### **S'il s'agit du vol d'articles personnels, de quoi s'agit-il?**

Argent de poche_____	1
Cartes de crédit, carte bancaire, chéquier_____	2
Argent_____	3
Documents_____	4
Sacs, valises_____	5
Montre, bijoux_____	6
Appareil photo, caméra_____	7
Téléphone mobile_____	8
Ordinateur_____	9
Walkman, radio, lecteur de cassettes_____	10
Clés_____	11
Livres et fournitures (stylo, etc.)_____	12
Vêtements personnels_____	13
Outils, vêtements de travail, vêtements de sport_____	14
Articles personnels (maquillage, lunettes, parapluie, etc.)_____	15
Divers (précisez)_____	16

### ENCADRÉ 41: EXEMPLE DE QUESTIONS POSÉES AUX VICTIMES D'AGRESSION ET DE MENACES — ENQUÊTE INTERNATIONALE SUR LES VICTIMES DE LA CRIMINALITÉ (EIVC)

Q250. L'agression ou la menace dont vous avez parlé, quand s'est-elle produite?

- 1) Cette année, c'est-à-dire depuis [période de référence]?
- 2) L'année dernière [année civile]?
- 3) Auparavant?
- 9) « Je ne sais pas ou ne me souviens pas? »

Si la réponse donne le code 2, passer à la question 251.

Autrement, passer à la question 252.

Q251. Combien de fois cela s'est-il passé en [année]?

- 1) Une fois;
- 2) Deux fois;
- 3) Trois fois;
- 4) Quatre fois;
- 5) Cinq fois ou plus;
- 9) Ne sait pas.

Passer à la question 252.

Q252. (La dernière fois) cet incident s'est-il passé chez vous, ailleurs dans votre ville ou votre localité, au travail, ailleurs au (en) [PAYS], ou à l'étranger?

<< INT. : SI L'INCIDENT EST ARRIVÉ PLUS D'UNE FOIS AU COURS DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES, LUI POSER LES QUESTIONS SUR LA DERNIÈRE FOIS OÙ L'INCIDENT S'EST PRODUIT. >>

- 1) Chez vous;
- 2) Près de chez vous;
- 3) Ailleurs dans la ville ou la localité;
- 4) Au travail;
- 5) Ailleurs au (en) [PAYS];
- 6) À l'étranger;
- 9) Ne sait pas.

Passer à la question 253

Q253. Combien de personnes ont participé à la perpétration de l'infraction?

- 1) Une;
- 2) Deux;
- 3) Trois ou plus;
- 9) Ne sait pas.

Passer à la question 254.

Q254. (Au sujet du dernier incident), connaissiez-vous le délinquant par son nom ou de vue au moment de l'infraction?

<<INT. S'IL Y AVAIT PLUS D'UN DÉLINQUANT, CONSIDÉRER LE DÉLINQUANT COMME CONNU SI LA VICTIME EN CONNAISSAIT AU MOINS UN >>

<<SI LE DÉLINQUANT ÉTAIT CONNU DE VUE ET PAR SON NOM, CONSIDÉRER LE DÉLINQUANT COMME CONNU PAR SON NOM>>

- 1) Ne connaissait pas le délinquant;
- 2) Le connaissait (ou au moins l'un d'eux) de vue;
- 3) Le connaissait (ou au moins l'un d'eux) par son nom;
- 4) N'a pas vu le délinquant.

Si la réponse a donné un code 3, passer à la question 255

Autrement, passer à la question 256

Q255. L'un des délinquants était-il votre conjoint, un ex-conjoint, un partenaire, un ancien partenaire, un ami, un ancien ami, un parent, un proche, un compagnon de travail?

<< INT. RELATION AU MOMENT DES FAITS>>

<< SI LA SITUATION N'EST PAS CLAIRE, ESSAYER DE VOIR S'IL S'AGISSAIT DE L'EX-CONJOINT, DE L'EX-PARTENAIRE OU DE L'EX-AMI AU MOMENT DES FAITS >>

<< INT. RÉPONSES MULTIPLES ACCEPTÉES >>

- 1) Conjoint, partenaire (au moment des faits);
- 2) Ex-conjoint, ex-partenaire (au moment des faits);
- 3) Ami (au moment des faits);
- 4) Ancien ami (au moment des faits);
- 5) Parent;

- 6) Ami proche;
- 7) Un compagnon ou une compagne de travail;
- 8) Aucun de ceux qui précèdent;
- 9) Refuse de le dire.

Passer à la question 256

Q256. Pouvez-vous me dire ce qui s'est passé, s'il y a eu seulement des menaces ou s'il y a eu usage de la force?

- 1) Seulement des menaces;
- 2) Usage de la force;
- 9) Ne sait pas.

Si la réponse donne un code 1 ou 2, passer à la question 257

Sinon, passer à la question 262

Q257. Le délinquant (ou l'un des délinquants) avait-il un couteau, une arme à feu, une autre arme ou un objet utilisé comme une arme?

- 1) Oui;
- 2) Non;
- 9) Ne sait pas.

Si la réponse donne un code 1, passer à la question 258

Sinon, passer à la question 260

Q258. De quoi s'agissait-il?

- 1) Couteau;
- 2) Arme à feu;
- 3) Autre arme ou bâton;
- 4) Objet utilisé comme arme;
- 9) Ne sait pas.

Passer à la question 259

Q259. L'arme a-t-elle été utilisée?

<< INT. CONSIDÉRER QUE L'ARME A ÉTÉ UTILISÉE :

- COUTEAU, AUTRE ARME OU BÂTON : MENACES AU MOYEN DE L'OBJET OU VICTIME EN CONTACT PHYSIQUE AVEC L'OBJET.
- ARME À FEU : MENACES AU MOYEN DE L'ARME OU TIR >>

- 1) Oui;
- 2) Non.

Passer à la question 260

Q260. Avez-vous subi des blessures à cause de l'incident?

- 1) Oui;
- 2) Non.

Si la réponse est égale au code 2, passer à la question 262

Autrement, passer à la question 261

Q261. Avez-vous consulté un médecin ou une autre personne des services médicaux à cause de l'incident?

- 1) Oui;
- 2) Non.

Passer à la question 262

Q262. Avez-vous déclaré l'incident à la police? Quelqu'un d'autre l'a-t-il fait?

- 1) Oui;
- 2) Non;
- 9) Ne sait pas.

Si la réponse donne un code 1, passer à la question 264

Autrement, passer à la question 268

Q264. Dans l'ensemble, la réaction de la police a-t-elle été satisfaisante?

- 1) Oui (satisfaction);
- 2) Non (mécontentement);
- 9) Ne sait pas.

Si la réponse donne un code 1 ou 9, passer à la question 268.

Si la réponse donne un code 2, passer à la question 265

Q265. Quels sont les motifs de mécontentement? Vous pouvez donner plus d'une réponse.

<< INT. RÉPONSES MULTIPLES ACCEPTÉES >>

- 1) La police n'en a pas fait assez;
- 2) La police ne s'est pas intéressée à l'incident;
- 3) La police n'a pas retrouvé ni appréhendé le délinquant;
- 4) La police n'a pas récupéré mes biens;
- 5) La police ne m'a pas informé(e) correctement;
- 6) La police ne m'a pas traité(e) correctement ou a été impolie;
- 7) La police a mis du temps à arriver;
- 8) Autres motifs;
- 9) Ne sait pas;

Passer à la question 268

Q268. Compte tenu de tout, quelle a été la gravité de l'incident pour vous? A-t-il été très grave, assez grave ou pas très grave?

- 1) Très grave;
- 2) Assez grave;
- 3) Pas très grave.

Passer à la question 269

Q269. Considérez-vous l'incident comme un crime?

- 1) Oui;
- 2) Non;
- 9) Ne sait pas.

Si la réponse donne un code 1 à la question 262, passer à la question 270.

Sinon, passer à la question 280

Q270. Dans certains pays, des organismes ont été mis sur pied pour aider les victimes de crime en leur donnant de l'information ou un soutien pratique et psychologique. Avez-vous communiqué avec un organisme spécialisé de cette nature après cet incident? Quelqu'un de votre ménage l'a-t-il fait?

- 1) Oui;
- 2) Non.

Si la réponse donne un code 2, passer à la question 271

Sinon, passer à la question 280

Q271. Estimez-vous que les services d'un organisme SPÉCIALISÉ vous auraient été utiles après cet incident?

- 1) Non, pas utile;
- 2) Oui, utile;
- 9) Ne sait pas.

Passer à la question 280

*Formulaire unique pour tous les types de crime.*

534. La structure laisse supposer qu'il devrait y avoir autant de sections détaillées sur les incidents qu'il y a de cas de victimisation faisant objet d'enquête. En outre, selon cette approche, la liste des questions devrait normalement être la même pour tous les types de crime examinés. Si on utilise cette formule, l'enquête doit proposer une liste exhaustive de réponses pour chaque type de crime examiné. Par exemple :

**S'il s'agit de vol à la tire ou de vol d'articles personnels, qu'est-ce qui a été volé?**

Argent de poche	1
Documents d'identité	2
Argent	3
Cartes de crédit, carte bancaire, chéquier	4
Montre, bijoux	5
Clés	6
Autres articles personnels, téléphone mobile	7
Sacs, valises	8
Appareil photo, caméra	9
Téléphone mobile	10

Ordinateur_____	11
Walkman, radio, lecteur de cassettes_____	12
Livres et fournitures (stylos, etc.)_____	13
Vêtements personnels_____	14
Outils, vêtements de travail, vêtements de sport_____	15
Articles personnels (maquillage, lunettes, parapluie, etc.)_____	16
Divers (p. ex., documents divers)_____	17

535. Dans certains cas, la même personne peut être plusieurs fois victime d'un même type d'incident. Lorsque c'est le cas, les chercheurs doivent décider s'il faut recueillir l'information sur l'incident pour un seul cas ou pour la totalité des cas semblables. Cette décision influencera beaucoup la conception de l'instrument :

- Recueillir les détails sur le cas de victimisation que la victime considère comme la plus grave;
- Recueillir les détails sur l'incident le plus récent uniquement;
- Recueillir les renseignements détaillés sur tous les cas de victimisation;
- Recueillir les renseignements détaillés sur un sous-ensemble d'incidents de victimisation (p. ex., les trois derniers).

536. Chacun de ces choix a une incidence sur la qualité des données, leur coût et la longueur du questionnaire. Par exemple, si on préfère recueillir les données sur le crime le plus grave, on obtiendra des résultats faussés en faveur des crimes les plus graves, au risque de ne pas donner une image représentative de la victimisation. Si on retient l'information sur l'acte de victimisation le plus récent (ou les trois plus récents), les aspects qualitatifs de la victimisation seront décrits avec plus de précision, mais il ne sera rendu compte que d'une partie des actes de victimisation. Un inconvénient évident de la collecte des données sur les seuls cas de victimisation les plus récents est qu'on risque de ne pas représenter avec exactitude les autres incidents de victimisation subis. Par exemple, dans certains cas de violence du partenaire intime, le degré de violence augmente avec le temps. Un moyen de contourner le problème est de recueillir l'information sur une série plus longue d'incidents (les trois derniers). On réunit ainsi de l'information sur le préjudice, les conséquences à long terme, les coûts, la présence d'enfants, le moment où les actes de violence ont été commis, etc., ce qui représente mieux la série d'actes de violence.

### *Victimisation à répétition*

537. Il y a des cas de victimisation qui, par leur nature, s'étalent dans le temps et sont difficiles à percevoir comme un incident unique. Dans ces cas, on parle de victimisation à répétition. Ce sont par exemple, l'intimidation, le harcèlement, le harcèlement par un groupe ou le harcèlement en milieu de travail et la violence perpétrée par le partenaire intime. Ce genre de victimisation dure dans le temps et les actes sont de caractère similaire. De plus, ces cas de victimisation se caractérisent par l'incapacité de l'enquêté de donner des renseignements détaillés sur chacun des incidents ou le nombre exact d'incidents.

538. Dans la conception des enquêtes, il faut tenir compte de la victimisation à répétition. Il y a plusieurs décisions à prendre, et elles ont toutes une influence sur la conception de l'enquête. D'abord, celui qui conçoit l'enquête doit définir clairement ce qui constitue une victimisation à répétition. Ainsi, quel doit être le nombre minimum d'incidents pour qu'on dise qu'il y a victimisation à répétition et qu'on la traite différemment des autres incidents dans l'enquête? Doit-il y avoir trois incidents de nature semblable pour lesquels la victime ne peut donner d'information détaillée? Doit-il y avoir six incidents ou davantage avant qu'on n'estime qu'il y a victimisation à répétition?

539. Deuxième décision : comment traiter ces incidents multiples? Il ne faut pas oublier que, pour compter les actes de victimisation, il faut connaître les détails de chaque incident pour s'assurer que le crime se rattache au champ de l'enquête et, dans l'affirmative, voir de quel type de crime il s'agit. Un moyen courant de s'y retrouver est de signaler le nombre de fois où l'enquêté estime avoir été victime et de prendre note des caractéristiques de l'incident de victimisation le plus récent.

540. La troisième grande décision à prendre porte sur la façon de compter les incidents de victimisation à répétition. Une façon de faire consiste à exclure des estimations tous les cas de victimisation à répétition, ce qui se traduirait évidemment par une sous-estimation de la victimisation. Une deuxième méthode consiste à retenir les détails de l'incident le plus récent et à reprendre le même incident autant

de fois que l'enquêté dit avoir été victime. Autrement dit, si quelqu'un affirme avoir été victime dix fois pendant la période de référence et dit que le dernier incident a été un vol, il sera tenu compte de dix vols dans les estimations. Ainsi, la précision est supérieure dans l'évaluation quantitative de la violence, mais la précision est moindre pour ce qui est des effets qualitatifs de la violence, si les incidents n'étaient pas très semblables ou ont changé de nature avec le temps. Une troisième formule est appliquée. Il s'agit de ne compter dans les estimations qu'un seul incident pour les cas de victimisation à répétition. Bien entendu, on sous-estime alors la portée réelle de la victimisation, mais on n'ajoute pas d'erreur additionnelle dans l'aspect qualitatif de la victimisation en présumant que tous les actes de la série ont été de nature identique.

### *Formulation des questions*

541. Dans la rédaction des questions des enquêtes, il faut tenir compte de deux éléments fondamentaux, dont le premier est la population cible. Lorsqu'on interroge des représentants de la population générale, le niveau d'instruction, l'âge et l'expérience culturelle peuvent varier. Deuxièmement, il faut prendre en considération le sujet de la question. Chacune doit être claire pour le lecteur, et pour garantir cette clarté, il faut tenir compte de la population cible. L'objectif est de formuler des questions claires au point qu'aucun enquêté ne soit contraint d'en interpréter l'une ou l'autre. S'il y a interprétation par les enquêtés, cela veut dire qu'ils appliquent leur propre schème de référence personnel, ce qui risque de compromettre les données recueillies. En outre, dans les enquêtes de portée nationale, il peut être nécessaire d'employer des langues différentes (là où il y a plus d'une langue nationale ou lorsqu'on s'efforce de faire participer les minorités linguistiques). Après la traduction initiale, il peut y avoir lieu de revoir le libellé des questions, y compris dans la langue de départ, afin de trouver des formulations qui auront le même sens dans différentes langues.

542. Plusieurs approches sont recommandées pour éviter les écueils courants :

- Utiliser des termes simples;
- Éviter les termes techniques;
- Utiliser des termes précis, en évitant des mots ambigus ou polysémiques;
- Éviter les termes dévalorisants;
- Éviter les expressions familières;
- Éviter les longues questions qui risquent de semer la confusion chez le lecteur;
- Éviter les questions doubles (p. ex. : craignez-vous d'être victime d'un acte criminel et de faire face à des forces policières peu réceptives?);
- Éviter de formuler des questions qui contiennent trop de précisions, étant donné que la question risque de sembler plutôt lourde et difficile à comprendre;
- Éviter l'emploi du négatif (p. ex. : n'êtes-vous pas en désaccord...);
- Employer des exemples pour préciser la bonne interprétation des questions complexes.

543. Dans les enquêtes auprès des victimes, il vaut mieux éviter les termes juridiques, car la plupart des gens n'en connaissent pas le sens précis. De plus, il arrive souvent que les enquêtés ne s'y retrouvent pas très bien dans les termes courants liés au crime et à la victimisation. Par exemple, beaucoup d'enquêtés diront que leur maison a été volée, alors que le vol est un terme qui s'applique généralement aux personnes. Ainsi donc, même des termes courants comme cambriolage et vol sont fréquemment confondus dans le grand public. De plus, dans les enquêtes sur la violence contre les femmes, par exemple, des enquêtées peuvent ne pas avoir l'impression que l'acte dont elles ont été victimes est un crime et s'abstenir de le signaler si l'accent est mis sur les infractions à la loi. Au lieu d'employer ces termes, il est préférable de décrire l'incident en parlant de ses éléments : usage de la force, menace, présence d'armes, contact physique, blessure, perte de biens, etc. L'encadré 42 présente un exemple de question mal formulée, suivie d'une formulation qui lui est préférable.

544. Les questions des enquêtes sur la victimisation sont souvent très semblables. Souvent, seulement de petites parties (p. ex., sur la période de référence) changent d'une question à l'autre. C'est pourquoi les enquêtes sur la victimisation sont parfois quelque peu répétitives. Et même si, en théorie, il faut éviter les longues phrases, il arrive souvent que, pour être précises, les questions des enquêtes sur la victimisation doivent être longues. Cela tient en partie à l'utilisation d'exemples qui aident l'enquêté à se remémorer les faits. Pour atténuer ces difficultés importantes, on peut se servir de moyens graphiques (caractères gras et polices de couleur...) pour aider les intervieweurs à insister sur certains éléments pour garder l'intérêt de la personne interviewée.



## ENCADRÉ 42: FORMULATION CLAIRE : EXEMPLE

**Question mal formulée :**

Au cours des dernières... années, quelqu'un vous a-t-il arraché votre sac à main ou quelqu'un a-t-il tenté de le faire?

**Formulation préférable :**

Au cours des dernières... années, quelqu'un vous a-t-il pris ou a-t-il tenté de vous prendre votre sac à main, votre bourse ou un objet de valeur (par exemple, une montre, un bracelet, un collier, une fourrure...) en faisant usage de la force, mais sans vous menacer verbalement ni utiliser d'arme?

545. La formulation d'une question donnée dépend aussi en partie de là où elle se situe dans la liste. Par exemple, si les questions sur la violence contre les femmes se trouvent ensemble, il peut être nécessaire de donner des exemples pour distinguer deux questions. Si une question sur la violence sexuelle précède une question qui concerne le harcèlement sexuel, il peut être bon d'ajouter des exemples à la deuxième question pour faire ressortir les différences entre les deux incidents sur lesquels porte la question. Dans l'encadré 43, un exemple tiré de l'expérience italienne illustre le problème.

## ENCADRÉ 43: ENQUÊTE SUR LA VIOLENCE CONTRE LES FEMMES ITALIENNES

Au cours d'une étude pilote sur la violence au foyer, on a constaté que, si on plaçait une question sur le viol par un homme autre que le partenaire devant une question sur le harcèlement sexuel sans utiliser d'exemples, on risquait de semer la confusion chez les enquêtées. De façon erronée, elles avaient l'impression que les questions sur le viol et le harcèlement se rapportaient à des crimes d'une égale gravité.

Par conséquent, on a eu recours à une autre formulation dans le questionnaire, en soulignant les aspects propres à chaque crime et en donnant des exemples concrets pour aider les enquêtées.

Lorsqu'on a comparé les deux approches, les résultats ont montré que le fait de ne pas utiliser d'exemples de la victimisation entraînait une sous-estimation d'environ six points de pourcentage.

Voici les questions qui ont été utilisées :

(En dehors de tout ce que vous avez déjà mentionné,) (depuis l'âge de 16 ans,) un homme vous a-t-il jamais TOUCHÉE SEXUELLEMENT alors que vous ne le vouliez pas, d'une façon qui a été PÉNIBLE pour vous?

(En dehors des incidents dont nous avons déjà parlé,) depuis l'âge de 16 ans jusqu'à aujourd'hui, avez-vous jamais été touchée par un homme SEXUELLEMENT ET CONTRE VOTRE VOLONTÉ d'une façon que vous n'avez pas aimée?

Veillez tenir compte du fait que nous faisons également allusion à des incidents moins graves qui peuvent arriver à une femme, par exemple à l'école, dans une discothèque, au travail, à la maison, au cinéma ou à bord d'un autobus.

Vous pouvez prendre tout le temps nécessaire pour y réfléchir.

## ENCADRÉ 44: ENQUÊTES SUR LA VIOLENCE : NE PAS PARLER DIRECTEMENT DE LA VIOLENCE

Les recherches permettent de croire que, en posant des questions sur des situations, on obtient une meilleure divulgation des incidents de victimisation que lorsqu'on emploie des termes comme « violence », « viol » ou « agression ». En d'autres termes, les questions ne doivent pas porter directement sur la violence physique ou sexuelle. Elles doivent plutôt décrire des situations, des exemples ou des incidents que l'enquêté peut reconnaître comme réels dans sa propre vie. Les détails utilisés dans ces scénarios ou questions incitatives doivent s'étendre à diverses situations et à divers lieux et types de relations. Cette variété aide les victimes à se remémorer les faits et à atténuer la possible sous-estimation du phénomène visé par l'enquête.

**Modalités de réponse**

546. Lorsqu'on prépare un questionnaire, il est important de définir le type de question qui y figurera. Il peut s'agir de questions ouvertes ou fermées. Ce qui suit est un exposé assez détaillé sur ces modalités.

*Questions fermées*

547. Une question fermée est une question à laquelle il faut répondre en choisissant dans un ensemble défini de réponses. Les questions fermées sont utiles lorsqu'il est possible de définir au préalable une liste exhaustive de catégories de réponses qui s'excluent mutuellement. Par « exclusion mutuelle », on entend qu'il n'y a aucun chevauchement de sens entre les catégories de réponses et par « liste exhaustive » que toutes les possibilités de réponse sont proposées. S'il y a quelque doute au sujet de l'exhaustivité,

il est recommandé d'ajouter la mention : « Divers, prière de préciser. » L'ajout de cette mention permet d'éviter deux problèmes :

- Le choix d'une catégorie erronée (l'enquêté qui ne trouve pas la bonne réponse pourrait décider d'en choisir une parmi celles qui sont proposées).
- L'augmentation du nombre de refus de répondre (les enquêtés peuvent s'exaspérer s'ils ne peuvent pas répondre à la question ou si les choix ne tiennent pas compte de l'expérience qu'ils ont vécue).

548. Bien entendu, l'ajout de la mention « Divers, prière de préciser » parmi les réponses possibles oblige le chercheur à faire un travail plus important à l'étape de la saisie des données et de la correction. Il doit alors lire attentivement les réponses et, au besoin, les faire correspondre aux réponses préexistantes. La réponse « Divers, prière de préciser » permet également au chercheur d'élargir les modalités de réponse préalablement définies pour y ajouter des réponses données dans cette catégorie. Il peut créer à partir de là de nouvelles catégories si un nombre appréciable de réponses qui y sont données en révèle la nécessité. Ces réponses permettent aussi au chercheur de voir si l'enquêté a mal compris le sens de la question.

#### ENCADRÉ 45: A NEW RESPONSE CATEGORY IN THE ITALIAN VICTIMIZATION SURVEY

Dans l'enquête de 2002 sur la sécurité des citoyens, l'analyse des réponses données à la mention « « Divers, prière de préciser », au sujet du type des objets volés a mené à l'ajout d'une réponse qui n'était pas proposée jusque-là : le téléphone mobile. Entre 2002 et 1997, année de la première enquête, les vols de téléphone mobile avaient augmenté suffisamment pour justifier l'ajout de cette catégorie de réponse.

549. Les questions fermées présentent de grands avantages. Elles assurent l'uniformité des réponses et permettent d'économiser du temps et de l'énergie intellectuelle, tant pour l'enquêté que pour l'intervieweur. Comme elles sont conçues pour aider les enquêtés à se concentrer sur les aspects importants pour le chercheur, l'effort cognitif à faire pour fournir une réponse est minime. Il suffit de choisir une catégorie parmi celles qui sont proposées. En outre, la facilité du codage, surtout dans le cas des questionnaires structurés autocompilateurs, aide beaucoup à réduire le nombre d'erreurs de transcription et à économiser du temps. Les modalités les plus fréquemment utilisées pour les réponses codées sont la présence ou l'absence d'un fait, généralement codées par « Oui », « Non », « Ne sait pas » et « Ne répond pas ». Habituellement, les deux dernières possibilités ne sont pas beaucoup utilisées, mais elles peuvent être considérées comme des réponses de repli. Dans d'autres cas, on peut préférer une structure de réponse plus complexe, par exemple la gradation des réponses ou la proposition de choix multiples.

550. Par contre, les questions fermées présentent des inconvénients. Leur imperfection principale est la détermination rigide du schème de références (Morton-William et Sykes, 1984). L'enquêté ne peut choisir qu'une catégorie parmi celles qui sont proposées, et il ne peut ni apporter des précisions ni expliquer un peu mieux sa position. Ces questions favorisent donc la passivité chez les enquêtés, leur donnant un moyen de dissimuler leur ignorance ou leur manque d'intérêt. Par conséquent, les sujets qui répondent à une question fermée ont toujours l'air d'être plus informés que la moyenne, à la différence des sujets qui répondent à une question ouverte qui porte sur le même thème.

551. Un autre inconvénient des questions fermées est que, parfois, elles donnent des choix trop nombreux, notamment dans les enquêtes où la liste des choix est lue à l'enquêté. Des recherches permettent de croire que la personne moyenne peut évaluer un maximum de sept choix simultanément. C'est donc dire que, lorsqu'une longue liste de choix est proposée, l'ordre dans lequel ils sont présentés peut influencer les réponses et risque de fausser les fréquences. Une solution consiste à structurer la question comme une question ouverte. L'intervieweur peut alors cocher la catégorie voulue de la question fermée. Il est clair que cette technique impose une lourde charge à l'intervieweur, qui doit décider de la façon de noter les réponses. Il est clair que cette méthode oblige à faire appel à des intervieweurs qui ont une formation très poussée. Dans les entrevues personnelles, on utilise parfois des cartes pour présenter les diverses possibilités aux enquêtés, ce qui facilite l'évaluation des options.

### ENCADRÉ 46: UTILISATION DE L'INFORMATION RECUEILLIE AU MOYEN DE LA MENTION « DIVERS, PRIÈRE DE PRÉCISER » DANS LA CLASSIFICATION DES ACTES CRIMINELS

Dans la section du vol à la tire de l'enquête, les enquêtés ont parfois répondu à la question : « Comment le crime s'est-il déroulé? » par : « Je l'ai laissé (l'objet) sur la table. » Comme le vol à la tire consiste à dérober quelque chose que la personne porte sur elle, ces réponses montrent clairement que l'enquêté a mal compris le type de crime qui intéressait les chercheurs. Dans ces cas, l'intervieweur devait faire une recherche sur l'incompréhension de l'enquêté, cochant la réponse en indiquant le code de ce type d'erreur (exemple 1).

#### EXEMPLE 1:

Comment le crime s'est-il produit? (vol à la tire)

Vous avez été abordé sous un prétexte quelconque pendant vous vous promeniez_____	1
Quelqu'un vous a abordé de façon sournoise, par exemple, vous avez été mêlé à une bousculade ou quelqu'un vous a enserré_____	2
Vous avez été renversé ou poussé là où il y avait foule_____	3
Votre attention a été attirée par un bruit ou un mouvement qui visait à vous distraire_____	4
Vous ne savez pas, vous n'avez rien remarqué sur le moment_____	5
On a profité du fait que vous étiez distrait_____	6
Divers (prière de préciser)_____	7
OBJET LAISSÉ SANS SURVEILLANCE_____	96
L'OBJET SE TROUVAIT DANS LA VOITURE_____	97
L'OBJET A ÉTÉ DÉROBÉ PAR LA FORCE_____	98
L'OBJET A ÉTÉ PERDU_____	99

Les questions sur l'objet volé aident également à comprendre s'il y a eu malentendu sur la classification du crime. Par exemple, il est arrivé que certains répondent à la question sur les vols d'objets personnels qu'on leur avait volé des pièces de voiture. Or, la question de filtrage était la suivante : « *Au cours des trois dernières années vous a-t-on volé ou a-t-on tenté de vous voler de l'argent ou des objets que vous ne portiez pas directement sur vous, comme de l'argent ou des bijoux dans un vestiaire, un sac à main ou une valise à bord d'un train, des livres à l'école ou au travail... (ne tenez pas compte des objets volés dans votre voiture, votre maison ou à l'extérieur de votre maison)?* » Il est donc clair que l'enquêté a mal compris la question qui lui était posée.

Ici encore, l'intervieweur avait la possibilité de redresser l'erreur en se servant du code 99, proposé dans les diverses réponses possibles (exemple 2), ce qui allège le travail du chercheur à l'étape de la correction des données.

#### EXEMPLE 2

Qu'est-ce qui a été volé?

(Poser de nouveau la question. Les réponses peuvent être multiples.)

Porte-monnaie, sac à main_____	1
Cartes de crédit, chéquier, bons de déjeuner_____	2
Argent_____	3
Documents_____	4
Sac à main, valise_____	5
Bijoux, montres_____	6
Appareil photo, caméra vidéo_____	7
Téléphone mobile_____	8
Ordinateur_____	9
Walkman, radio, lecteur de cassette_____	10
Clés_____	11
Livres et matériel d'écriture (calculatrice, stylo, etc.)_____	12
Vêtements_____	13
Matériel et équipement de travail et de sport_____	14
Articles personnels (maquillage, lunettes, parapluie, etc.)_____	15
Divers (veuillez préciser)_____	16
ÉLÉMENTS ET PIÈCES DE VOITURE_____	99

### ENCADRÉ 47: FAÇON DIFFÉRENTE DE PRÉPARER LES MODALITÉS DE RÉPONSE : EXEMPLE EXTRAIT DE L'ENQUÊTE SUR LA SÉCURITÉ DES CITOYENS ITALIENS

4.1 Au cours des trois dernières années, quelqu'un vous a-t-il arraché ou tenté de vous arracher par la force votre sac ou des objets précieux (par exemple, une montre, un bracelet, un collier, une fourrure...) sans vous menacer verbalement ni avec une arme?

Non \_\_\_\_\_ 1  
Oui \_\_\_\_\_ 2

→ Passer à la question 4.4.

3.1 Vous sentez-vous en sécurité lorsque vous vous promenez dans la rue seul(e) dans votre quartier et qu'il fait nuit? (Lire les réponses.)

Très en sécurité \_\_\_\_\_ 1  
Assez en sécurité \_\_\_\_\_ 2  
Pas très en sécurité \_\_\_\_\_ 3  
Pas en sécurité du tout \_\_\_\_\_ 4  
Je ne sors jamais \_\_\_\_\_ 5

3.2 Essayez de vous rappeler la dernière fois que vous êtes sorti(e) dans votre quartier pour une raison ou l'autre et où il faisait déjà nuit. Avez-vous essayé d'éviter certaines rues ou certains lieux ou avez-vous essayé d'éviter certaines personnes pour des raisons de sécurité?

Non \_\_\_\_\_ 1  
Oui \_\_\_\_\_ 2  
Je ne sais pas, je ne me souviens pas \_\_\_\_\_ 3  
Je ne sors jamais \_\_\_\_\_ 4

3.13 Il y a plusieurs opinions sur la peine à infliger au délinquant. Image d'un jeune homme de 21 ans, reconnu coupable pour la deuxième fois d'avoir cambriolé une maison. La dernière fois, il a volé un téléviseur. Laquelle des peines suivantes vous semble juste dans cette affaire ?

Amende \_\_\_\_\_ 1  
Prison \_\_\_\_\_ 2  
Services communautaires, assignation à domicile \_\_\_\_\_ 3  
Probation \_\_\_\_\_ 4  
Autre peine \_\_\_\_\_ 5

### ENCADRÉ 48: GESTION D'UNE LONGUE LISTE DE CATÉGORIES DE RÉPONSES

Des pré-tests de l'Enquête sur la violence contre les femmes italiennes (enquête de 2006 sur la sécurité des femmes) ont mis en lumière certaines des difficultés que présente une longue liste de catégories de réponse. Dans cette enquête, ce sont les représentants sur le terrain qui codent les réponses. Lorsqu'il y avait plus de sept catégories, les intervieweurs avaient du mal à faire le travail avec précision.

C'était plus particulièrement le cas lorsque les questions appelaient des réponses multiples, lorsqu'il était possible de donner plus d'une réponse. Il a semblé que les intervieweurs avaient pu modifier involontairement ce que l'enquêté avait dit. L'analyse des pré-tests a révélé une concentration des fréquences sur certaines réponses ainsi qu'une utilisation excessive de la mention « Divers, prière de préciser. »

Pour résoudre ce problème, il a été décidé de corriger la forme et le fond de certaines de ces questions. En d'autres termes, il a été décidé de modifier le texte de ces questions et, après lecture des réponses données à la mention « Divers, prière de préciser », de proposer de nouvelles catégories de réponse. Plus spécialement, les chercheurs ont apporté plusieurs modifications importantes :

- Grouper en une seule catégorie des catégories de réponses jusque-là séparées. Cette modification a permis aux intervieweurs d'indiquer plus facilement la bonne catégorie de réponses.
- Donner plus d'extension à certaines catégories de réponse en s'inspirant des réponses transcrites sous « Divers, prière de préciser », ce qui a permis d'atténuer l'utilisation excessive de cette dernière mention.

552. De toute évidence, il est très important d'examiner de près la situation pour savoir quand et comment adapter les questions semi-fermées ou fermées.

#### *Questions ouvertes*

553. L'autre choix, en dehors des questions fermées, ce sont les questions ouvertes. Elles permettent aux enquêtés de formuler leurs réponses dans leurs propres termes. Bien que les questions ouvertes soient plus fréquentes dans les petites enquêtes, elles sont également utilisées dans les enquêtes de grande envergure. Ainsi, des questions ouvertes ont été utilisées dans l'enquête de victimisation en Italie, dans la section « Mauvais traitements et violence » portant sur le chantage sexuel dont les femmes sont victimes en milieu de travail. Au lieu de proposer une liste de professions dans laquelle les enquêtées

choisiraient, celles-ci pouvaient dire quelle était leur profession au moment où le chantage a eu lieu. Le principal motif de l'utilisation des questions ouvertes dans ce cas-ci était d'éviter des erreurs dans la classification des emplois dans une liste préétablie de professions. De toute évidence, cette approche exigeait un travail supplémentaire à l'étape du nettoyage des données et du codage. Chaque réponse devait être structurée, et il fallait classer les réponses dans des catégories qui se trouvent dans les sondages sur la « population active » et l'« activité économique » (classification NACE).

554. Les principaux inconvénients des questions ouvertes sont l'effort cognitif exigé de l'enquêté et le risque plus grand de distorsion lorsque l'intervieweur consigne la réponse. De plus, les réponses ouvertes demandent beaucoup de temps à l'étape du codage, entraînent des coûts plus élevés et demandent plus de temps à chacune des étapes qui suivent les entrevues. Ce fait a été vérifié dans plusieurs expériences internationales d'enquête, qui ont montré que, parfois, les questions ouvertes, même si elles sont utiles pour obtenir une certaine qualité, n'aident pas la recherche du point de vue de l'« économie ». Les efforts à déployer au cours des étapes ultérieures que sont l'analyse et le nettoyage des données exigent beaucoup de temps et occasionnent des coûts plus élevés. Enfin, les questions ouvertes sont peut-être plus difficiles pour les personnes qui n'ont pas l'habitude d'expliquer en détail leurs opinions, leur attitude et leur comportement.

555. À l'inverse, leur principal avantage est qu'elles garantissent la spontanéité des réponses. Aucun risque d'orientation de la réponse ni de « sous-détermination du stimulus ». Et, à la lumière de la réponse, l'intervieweur est plus en mesure de voir si l'enquêté a vraiment compris la question. Les questions ouvertes sont à conseiller lorsque des questions fermées nécessiteraient un trop grand nombre de choix, que les réponses risquent fort d'être complexes ou que les catégories de réponse ne sont pas complètement connues. Par conséquent, les questions qui appellent une réponse non structurée sont souvent utilisées au cours des étapes préalables pour mieux s'assurer des catégories de réponse à prévoir dans les questions fermées qui se retrouveront ensuite dans le questionnaire d'enquête final.

#### *Questions avec classement hiérarchique*

556. Les questions avec classement hiérarchique sont celles qui invitent l'enquêté à classer par ordre d'importance un certain nombre de réponses relatives à un fait donné. Dans ce cas, le chercheur connaît et propose les choix possibles. Les enquêtés doivent classer les éléments de la liste qui leur est présentée par ordre d'importance. Comme dans toutes les questions, il est important que l'enquêté comprenne clairement tous les éléments qui lui sont présentés. Étant donné que ces questions exigent un effort considérable, le nombre d'éléments à classer ne doit pas être trop élevé, à moins que ce ne soit absolument nécessaire.

#### **ENCADRÉ 49: EXEMPLE HYPOTHÉTIQUE DE QUESTION AVEC CLASSEMENT HIÉRARCHIQUE**

Je voudrais connaître VOTRE opinion sur la gravité de certains crimes. Veuillez classer les situations suivantes par ordre de gravité en commençant par la moins grave et en terminant par celle qui vous paraît la plus grave.

1. Une personne commet un vol. La victime du vol est blessée, mais non hospitalisée.
2. Un employé détourne des fonds de 1 000 \$ chez son employeur.
3. Une personne vend de l'héroïne pour revente.
4. Un homme viole une femme en usant de la force. Il n'y a aucun autre préjudice physique.
5. Une personne inflige intentionnellement des blessures à une victime. Celle-ci est traitée par un médecin et hospitalisée.

557. Pour faciliter les enquêtes avec entrevue directe, on peut se servir d'une série de cartons, dont chacun porte une catégorie de réponse. L'enquêté peut se servir des cartons pour faire son classement. Une autre possibilité consiste à demander à l'enquêté de placer un sous-ensemble de catégories par ordre d'importance. On parle alors de question à classement hiérarchique partiellement mesurée. Cette façon de faire est particulièrement utile pendant les entrevues téléphoniques.

558. Comme les questions à classement hiérarchique permettent de structurer les préférences de l'enquêté, l'information recueillie est meilleure que celle qui est obtenue au moyen de questions à réponses multiples sans classement hiérarchique. Néanmoins, il faut les utiliser avec prudence à cause du surcroît de travail imposé à l'intervieweur et à l'enquêté.

#### *Questions rétrospectives*

559. Dans les enquêtes sur la victimisation, on demande généralement à l'enquêté de revenir sur des faits passés. D'où l'emploi de l'expression « questions rétrospectives ». La difficulté propre aux enquêtes

rétrospectives, c'est de veiller à ce que l'enquêté se rappelle distinctement que des faits sont survenus et qu'il se rappelle le moment où ils sont survenus. Les erreurs de remémoration augmentent avec la durée de la période de référence.

560. Un moyen possible de réduire au minimum les erreurs associées aux questions rétrospectives consiste à reprendre l'enquête après une période plus brève (par exemple, après six mois au lieu d'un an). Si des contraintes budgétaires ou autres empêchent de le faire, le recours à une formulation particulière peut aider l'enquêté à se souvenir des faits. Il est notamment possible de rétrécir progressivement la période considérée : on pose d'abord à l'enquêté une question au sujet de n'importe quel fait (p. ex., la victimisation) au cours de toute sa vie. Puis, si des faits sont ainsi révélés, l'intervieweur peut poser une question sur une période plus brève (p. ex., les trois dernières années). Et si les faits se sont produits pendant cette période plus brève, on peut poser la question à l'enquêté en se concentrant sur une période encore plus courte, comme les 12 derniers mois ou la dernière année civile.

561. Parfois, l'enquêté peut se souvenir des faits, mais sans savoir au juste quand ils se sont produits. Une approche utile, dans cette situation, consiste à évoquer des faits concrets. L'intervieweur demande à l'enquêté comment il était habillé au moment des faits. Cela peut l'aider à se souvenir de la saison ou d'une célébration (fête nationale, Noël, Pâques, vacances, anniversaire d'un membre de la famille ou d'un ami).

### ENCADRÉ 50: PÉRIODE DE RÉFÉRENCE DES ENQUÊTES SUR LA VICTIMISATION ET LA VIOLENCE : ANALYSE RÉALISÉE À PARTIR DU RÉPERTOIRE DES ENQUÊTES SUR LA CRIMINALITÉ DE L'ONU-CEE-ONU

La période la plus fréquemment visée pour la déclaration de crimes est d'un an ou de 12 mois avant l'entrevue. Suivent les périodes suivantes, par ordre de fréquence : cinq ans, toute la vie, les six derniers mois et les trois ans précédant l'entrevue. Dans bien des cas, on tient compte à la fois des périodes de cinq ans et d'un an avant l'entrevue, comme on le soulignera au moment d'aborder les moyens d'atténuer l'effet de télescopage (dans 14 des 19 enquêtes portant sur une période de cinq ans, on a également posé des questions sur les faits survenus au cours de l'année précédant l'entrevue). Dans ces cas, des estimations sur la période de 12 mois sont publiées. En Italie, on a préféré une période de trois ans plutôt que de cinq, mais, à ce stade-ci, cette enquête a été amalgamée, par souci de brièveté, aux enquêtes portant sur une période de cinq ans.

Il importe de signaler que, lorsque la période de référence est d'un an, un grand nombre d'enquêtes indiquent l'année civile comme période de référence fixe alors que, dans d'autres, qui utilisent une période mobile, on considère le premier mois de la période des 12 derniers mois comme point de repère pour consigner les données sur les faits. Ce premier mois devient un point d'ancrage pour délimiter la période de référence, qui variera selon la durée de l'enquête.

D'autres enquêtes, et plus expressément les enquêtes par panel, lient la période de référence à l'entrevue précédente, les entrevues ayant lieu tous les neuf à 15 mois, avec un période mobile d'environ 11 mois en moyenne (Suisse) ou de six mois pour l'ENVC aux États-Unis.

Lorsque l'enquête porte sur toute la vie de l'enquêté, on considère également des périodes définies à partir de l'âge de 16 ou de 18 ans, ce qu'on utilise clairement pour recueillir des données sur les faits de violence physique ou sexuelle.

#### Types de périodes visées.

Période de référence	N	%
Six mois	6	8
Un an/12 mois	46	58
Trois ans	1	1
Cinq ans	18	23
Toute la vie(ou > 16/18 ans)	7	9
Divers	2	3

Les enquêtes qui visent à recueillir des données sur la victimisation peuvent être des enquêtes portant exclusivement sur la victimisation ou des enquêtes polyvalentes comprenant un module relatif à la victimisation ou à la criminalité. Dans le répertoire de CEE-ONU, 55 % sont des enquêtes sur la victimisation, 41 % des enquêtes polyvalentes avec module sur la victimisation et 3 % des enquêtes d'un autre type. Les enquêtes sur la victimisation portent le plus fréquemment sur des périodes de cinq ans, de six mois ou d'un an. Les enquêtes polyvalentes visent le plus fréquemment des périodes de référence d'un an et de six mois pour recueillir les données sur les faits de criminalité.

Les autres enquêtes portent habituellement sur toute la durée de la vie ou une longue période qui débute lorsque l'enquêté avait 16 ou 18 ans.

Les enquêtes sur la victimisation ne portent sur toute la vie que lorsqu'il s'agit de réunir des données sur les faits de violence sexuelle, l'unique exception étant l'Enquête internationale sur la criminalité dans les affaires — Lituanie.

*Questions avec échelle*

562. Les questions avec échelle proposent des catégories de réponse comprenant une échelle verbale ou numérique. On recourt aux échelles surtout pour mesurer des attitudes, des opinions, des motivations, des jugements et des valeurs. L'entrevue directe menée au moyen de questions avec échelle est la façon la plus facile et la plus sûre d'obtenir une information de cette nature.

563. Les questions avec échelle peuvent être posées de plusieurs façons. La première consiste à proposer des réponses indépendantes sur le plan sémantique, c'est-à-dire que leur sens intrinsèque n'a pas à avoir, pour être comprise, de lien avec les autres choix offerts (échelle nominale). La deuxième méthode consiste à fournir des catégories de réponse qui sont partiellement indépendantes. Il peut s'agir par exemple de : « beaucoup », « assez », « peu » et « pas du tout » (échelle ordinale). Troisièmement, on peut proposer des catégories à auto-ancrage : l'enquêté peut être invité à exprimer son opinion sur une loi donnée de lutte contre la criminalité selon une échelle qui va de « 1 » (le moins en faveur) à « 10 » (le plus en faveur). Autrement dit, seuls les deux extrêmes ont un sens, alors que, entre les deux, se situe un espace continu dans lequel l'enquêté se situe.

564. Lorsqu'on utilise des questions à échelle, on peut prévoir une réponse neutre et impartiale comme « Je ne sais pas » ou « Aucune opinion ». L'inconvénient que cela présente, c'est que l'enquêté peut choisir cette réponse parce qu'elle ne demande aucun effort sur le plan cognitif. Selon certaines recherches, il est préférable d'éviter ces réponses neutres, contraignant ainsi les enquêtés à adopter une position.

565. Un autre type de réponse parfois proposé dans les questions à échelle est une option centrale ou neutre. L'échelle numérique allant de 1 (le plus souhaitable) à 5 (le moins souhaitable, le degré central, 3, correspondant à « aucune préférence ». Les spécialistes des sondages ont des opinions contradictoires sur l'utilisation de ce choix central ou neutre. Certains soutiennent que l'enquêté sera porté à choisir sans discernement cette valeur centrale, si bien que l'élimination de cette possibilité permettra d'établir une distinction plus claire entre des opinions différentes. C'est peut-être plus particulièrement le cas dans les questionnaires à remplir soi-même. D'autres estiment par contre qu'une réponse neutre qui ne révèle aucune opinion particulière est une réponse valable à certaines questions et qu'il est inacceptable de forcer les enquêtés à prendre une position ou une autre. De plus, on utilise dans beaucoup d'enquêtes une échelle qui va de 1 à 4, ou de 1 à 5, si on permet une réponse neutre. Toutefois, dans l'analyse et la présentation des résultats, il est normal de regrouper les réponses 1 et 2 et les réponses 3 et 4 parce que les différences dans les réponses traduisent surtout les caractéristiques des enquêtés (p. ex., ils sont normalement portés à répondre passionnément ou indifféremment à certaines questions) plutôt que des différences authentiques dans l'intensité de l'opinion.

566. Le nombre de degrés dans l'échelle dépend du type d'entrevue. Dans les entrevues téléphoniques, il est recommandé de proposer aux enquêtés un choix moins large, par exemple : « souvent », « parfois », « à l'occasion », « jamais ». Il vaut mieux laisser à l'intervieweur le choix de consigner ou non les réponses « je ne sais pas » ou « je refuse de répondre ».

*Échelle de Likert*

567. L'échelle de Likert est une technique dans laquelle on présente aux enquêtés une liste de réponses qui expriment des attitudes positives ou négatives à l'égard d'un sujet précis. Il y a chaque fois cinq réponses différentes possibles : « tout à fait d'accord », « d'accord », « indifférent », « pas d'accord », « pas du tout d'accord ». Si on ajoute les réponses exprimées, il est possible de circonscrire d'une façon raisonnablement précise l'opinion du sujet sur le problème ou sur l'objet de l'enquête.

568. On peut résumer de la façon suivante les qualités propres à cette échelle de mesure :

- a) Chaque question se présente comme un énoncé, et les enquêtés sont invités à l'évaluer selon une certaine échelle. L'échelle des réponses a une autonomie sémantique partielle, c'est-à-dire que le sens de chaque catégorie n'est que partiellement autonome;
- b) Comme chaque question doit représenter un indicateur du concept théorique qu'il s'agit d'étudier et de mesurer, ce concept théorique est considéré comme la variable latente : latente parce que non directement observable et variable parce que certaines des propriétés, comme la force et l'ampleur, peuvent varier selon les personnes ou les situations;
- c) Les scores de chaque question sont additionnés;
- d) Le fait qu'il n'existe pas de réponse « correcte » distingue cette technique des questionnaires à réponses multiples, et il est impossible d'utiliser ces échelles d'évaluation comme moyen de vérifier les connaissances ou les compétences.

569. L'une des principales qualités de cette échelle est qu'elle permet une graduation du comportement et des opinions de l'enquêté au sujet d'un sujet d'enquête précis et de révéler ses convictions qui se rapprochent le plus de ses expériences.

570. Un autre des avantages principaux est que l'administration est facile auprès des enquêtés. Il est très simple de consigner les réponses : les catégories sont claires et obéissent à un schéma préétabli. Pour exprimer leur point de vue, les enquêtés peuvent choisir entre plusieurs réponses possibles, à la différence des échelles qui ne permettent d'exprimer qu'un choix dichotomique (oui ou non; d'accord, pas d'accord). De plus, il est facile d'ordonner les réponses sur un axe continu.

571. Comme la structure en batterie typique oblige les enquêtés à lire les questions avec soin et à y réfléchir, les questionnaires avec échelle de Likert sur le comportement peuvent être utilisés légitimement dans des entrevues autogérées au cours desquelles les enquêtés peuvent réfléchir calmement et évaluer la réponse qui correspond le plus fidèlement à leur opinion.

572. Les analyses multidimensionnelles des réponses obtenues au moyen de questions à échelle de Likert peuvent aider à cerner et à comprendre les relations et la nature des relations qui peuvent exister entre les aspects structurels et les traits sociopsychologiques des enquêtés. Le tableau qui émerge est certainement complet et exhaustif grâce au fait que des données objectives sont mises en rapport avec des éléments subjectifs. Dans une enquête de victimisation, par exemple, des questions à échelle de Likert pourraient figurer dans la section qui porte sur la crainte du crime et l'impression de dégradation du cadre socio-environnemental (exemple 1). À l'étape du traitement des données, on pourrait alors faire des analyses multidimensionnelles qui établissent des rapports entre le profil personnel de l'enquêté, défini à partir de ses opinions exprimées dans les réponses aux questions à échelle, et les résultats découlant des sections portant sur les crimes subis et donc, des expériences objectives de victimisation.

#### EXEMPLE 1

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non sur les énoncés suivants?	Tout à fait d'accord	D'accord	Indifférent	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
(une réponse par rangée)					
Les quartiers où vivent des immigrants sont plus dégradés que les autres	1	2	3	4	5
Un bon éclairage et des rues plus propres donnent une meilleure qualité de vie	1	2	3	4	5
Ceux qui font du vandalisme contre des biens publics doivent avoir comme peine des services communautaires	1	2	3	4	5
La « qualité de vie » est quelque chose qui touche seulement les citoyens	1	2	3	4	5
Si les patrouilles policières étaient plus fréquentes, il y aurait moins de vandalisme	1	2	3	4	5
Il devrait être interdit aux sans-abri et aux gitans de mendier dans les rues.	1	2	3	4	5

573. Néanmoins, les questions à échelle de Likert présentent des inconvénients, dont certains sont liés à leur structure avec réponses fermées. Comme les enquêtés doivent choisir entre seulement quelques réponses possibles, ils ne sont pas incités à réfléchir. De plus, s'ils n'ont rien à dire sur l'énoncé, ils risquent d'être amenés à donner une réponse non raisonnée ou même désinvolte, peut-être pour cacher leur propre ignorance ou leur désinformation sur un sujet donné. Par ailleurs, les personnes particulièrement informées et intéressées peuvent être empêchées « d'apporter une contribution originale à la recherche, ce qui suscite parfois frustration et irritation chez ceux qui ont une opinion qui ne peut être traduite par aucune des catégories préétablies » (Pitronne 1984, p. 62). Dans ce cas, tel enquêté pourrait décider de ne pas répondre pour éviter que son opinion ne soit faussée par les réponses rares et fermées prévues dans le questionnaire.

574. Bien entendu, quelle que soit la façon dont les questions à échelle de Likert sur le comportement sont utilisées, il est important de se conformer à des règles générales. Il faut notamment accorder une grande attention à la formulation des questions. Les termes employés doivent être conformes à l'usage linguistique courant, éviter toute ambiguïté, etc. Les énoncés retenus doivent être simples sur le plan



sémantique et il faut plus particulièrement éviter les questions doubles, c'est-à-dire des énoncés qui portent sur deux situations différentes pour le même objet. De plus, « il est possible que la plupart des gens n'aient qu'une connaissance approximative de tout ce qui est loin de leur propre monde vital, mais fassent des distinctions fines en tout ce qui concerne le travail et les activités de loisirs. D'où l'importance que les enquêtés comprennent le texte des énoncés si on veut qu'ils expriment leur opinion à leur sujet et que les énoncés qui leur sont présentés soient élaborés à partir d'une grande connaissance de la question afin de ne pas sembler vagues ou inexacts. Les énoncés doivent être simples sur le plan de la structure et ne comprendre qu'une affirmation visant un objet unique. » (Marradi — Gasperoni, 2002) Ces recommandations font ressortir une fois de plus le double aspect de cette technique : simplicité de structure et de compréhension, complexité de la préparation et de la conceptualisation.

#### *Avantages et inconvénients des questions à échelle*

575. Les questions à échelle présentent de nombreux avantages, dont le principal est la simplicité. Elles sont faciles à administrer aux enquêtés, ceux-ci les comprennent et il est facile de les consigner et de les coder. Les enquêtés peuvent exprimer leurs points de vue parmi plusieurs choix, ce qui contraste avec les réponses dichotomiques (oui et non, d'accord et pas d'accord). Et les questions à échelle permettent de classer facilement les réponses sur un axe continu significatif.

576. Par contre, les questions à échelle présentent certains inconvénients. D'abord, étant donné que les enquêtés doivent faire un choix parmi des possibilités relativement peu nombreuses, ils ne sont pas invités à réfléchir sérieusement au sujet abordé. De plus, s'ils n'ont rien à dire sur l'énoncé, ils risquent d'être amenés à donner une réponse non raisonnée ou même désinvolte. Par ailleurs, les personnes particulièrement informées et intéressées pourraient décider de ne pas répondre pour éviter que leur opinion ne soit faussée par les réponses rares et fermées prévues dans le questionnaire.

577. Un problème à éviter dans les questions à échelle est celui du biais dans les réponses. Le problème surgit lorsque le questionnaire propose une série de questions dans lesquelles les catégories de réponse sont les mêmes. Par exemple, on peut répondre à une série de questions en cochant « oui » ou « non ». Cela peut présenter une difficulté dans les questions à échelle de Likert si « les questions sont présentées aux enquêtés non séparément, [...] mais toujours selon une batterie séquentielle, utilisant le même schéma de réponse » (Cacciola — Marradi 1988, p. 69). En conséquence, les enquêtés peuvent être portés à donner toujours la même réponse, peu importe la question. Lorsque l'enquêté perçoit un certain modèle dans les catégories de réponse, il risque d'arrêter de lire les questions et de cocher simplement toute la colonne des réponses de la même façon : « oui » ou « non », « d'accord » ou « pas d'accord ». De toute évidence, cette réaction compromet la valeur des données recueillies et il faut l'éviter. Une solution consiste à scinder les blocs de questions en sous-éléments plus petits et à inverser les sens (« oui » ou « non ») des questions posées.

578. Enfin, les questions à échelle peuvent inciter l'enquêté à donner des réponses complaisantes. Il s'agit de la tendance qu'on peut avoir à être agréable. Ainsi, des personnes appelées à participer à une enquête peuvent être plus portées à donner leur accord à un énoncé plutôt qu'à exprimer leur désaccord. Il est évident que cette tendance à consentir faussera les données. Par conséquent, il y a parfois lieu d'inverser la polarité des questions pour rendre décelable la présence de ce biais.

### ENCADRÉ 51: INDICATIONS À L'INTENTION DE L'ENQUÊTÉ

Après avoir choisi le type de question à poser (p. ex., questions à réponse unique ou à réponses multiples, questions à échelle ou à échelle hiérarchique, etc.), il faut donner des indications claires à l'enquêté sur la façon de répondre aux questions. Elles devraient lui dire avec exactitude ce qui est attendu de lui. Selon le type de question, cette partie des indications peut comprendre les éléments suivants :

- choisir seulement une réponse;
- donner un maximum de trois réponses;
- cocher toutes les réponses qui s'appliquent;
- ordonner les éléments qui suivent par ordre décroissant de préférence;
- prière de choisir les trois possibilités préférées et de les ranger par ordre décroissant de préférence.

Outre les indications particulières, il est important de donner aussi à l'enquêté des indications d'ordre plus général, par exemple :

- lire avec soin tous les énoncés;
- prière de prendre tout le temps voulu pour réfléchir à la meilleure réponse.

## C. Facteurs linguistiques et culturels

### *Langue : le questionnaire sera-t-il mené dans plus d'une langue?*

579. Les frontières s'ouvrent de plus en plus, et la diversité à l'intérieur de chacun des pays est de plus en plus poussée. Lorsqu'il s'agit de concevoir un questionnaire d'enquête sur les victimes, il faut donc tenir compte de la diversité de la population si on veut que les résultats soient à son image. Un facteur important est le profil linguistique de ceux qui feront partie de l'échantillon. Lorsqu'on essaie de garantir que les questions seront pertinentes, claires et faciles à comprendre pour tous, il y a un certain nombre de défis à relever à l'étape de la traduction, car toutes les langues n'ont pas tous les mots voulus pour rendre les mêmes notions.

580. La première difficulté est de décider dans quelles langues l'entrevue aura lieu, de façon à garantir la représentativité par rapport à population. Une solution est de consulter les recensements ou encore les résultats d'autres recherches qui montrent en détail quelles sont les langues le plus souvent parlées au foyer par la population considérée. Il faut s'efforcer de tenir compte des langues le plus souvent employées à la maison. Il peut également y avoir des exigences législatives à respecter, par exemple dans les pays où il y a plus d'une langue officielle ou ceux où il y a des minorités nationales reconnues par la loi.

581. La deuxième difficulté est de traduire l'entrevue de façon à conserver la même signification et de s'assurer que tous les enquêtés de l'échantillon se font poser les mêmes questions. Le degré de difficulté dépend de la langue en cause. Certaines langues n'ont pas les mots ou les expressions qui équivalent à ceux d'autres langues. La cohérence dans le libellé des questions est essentielle si on veut qu'il soit possible de faire des comparaisons entre les populations. Pour faciliter la tâche, il faudrait constituer des groupes de spécialistes pour coopérer à la formulation des questions et cerner les autres problèmes qui peuvent surgir, étant donné la diversité ethnique de la population. La traduction du questionnaire ne devrait pas être perçue comme un processus à sens unique; elle peut aussi entraîner des rajustements dans la version originale de façon qu'on puisse trouver les meilleurs équivalents dans les différentes langues.

582. Une fois le contenu élaboré, il faudrait faire des études qualitatives avec des groupes de consultation et des entrevues directes avec réactions. Si c'est possible, il faudrait faire ces études plusieurs fois dans les diverses langues. Chaque série d'études aidera à mieux comprendre la façon dont les gens répondent aux questions, à déceler des problèmes et à améliorer le questionnaire. Au cours d'un essai pilote important, d'autres problèmes qui n'ont pas été préalablement remarqués peuvent être cernés. Cet essai permettra également de confirmer si le problème du taux d'absence de réponse attribuable aux barrières linguistiques a été réglé.

583. Autre défi à relever : non seulement le questionnaire doit-il être traduit correctement, mais il faut aussi trouver des personnes qui parlent les diverses langues utilisées afin de mener l'enquête. Cela peut présenter des problèmes, car il est possible que les intervieweurs ne puissent utiliser l'autre langue efficacement pour communiquer les concepts. Une dernière difficulté est de trouver les ressources pour faire traduire les réponses dans la langue officielle du pays lorsque des réponses ouvertes sont permises, de façon que ces résultats puissent être analysés et pris en considération dans l'étude.

### *Problèmes et différences d'ordre culturel*

584. Outre les problèmes que les différences de langue peuvent occasionner, il y a toute une gamme d'autres éléments de nature culturelle qui peuvent avoir un impact sur la réussite de l'enquête et la qualité des données recueillies. Diverses considérations culturelles peuvent jouer, selon l'objet de l'enquête, les populations étudiées et le milieu dans lequel le dispositif d'enquête est utilisé. Ces questions risquent le plus de se présenter lorsque la population de la région visée par l'enquête (ville, État, région, canton, province ou pays) se compose de personnes d'origines ethniques ou culturelles diverses. Un objectif de l'enquête peut être plus expressément de comprendre la victimisation dans un groupe culturel ou ethnique particulier. Ou il peut s'agir de créer un échantillon représentatif d'une région, et la difficulté peut être d'obtenir l'appui d'un groupe culturel minoritaire pour atteindre ces objectifs. Comme on l'a déjà dit, les difficultés peuvent être exacerbées par les différences linguistiques. En général, l'organisme de statistique, en pareil cas, représentera un groupe culturel dominant et il faudra prendre en considération les exigences, mœurs et attitudes d'autres groupes ethniques et culturels. Pour atteindre les objectifs de l'enquête, il peut être essentiel de comprendre et de définir les groupes culturels pertinents et, au besoin, d'identifier des personnes qui appartiennent à ces groupes.

585. Il est essentiel que tout enquêté comprenne l'importance des données qu'il fournit et l'utilisation qui en sera faite. Si un groupe culturel particulier doit être visé par l'enquête, il importe de déterminer comment il pourrait faire une utilisation spécifique de l'information recueillie ou y accéder. Cet élément est important tout au long du processus d'enquête, depuis la définition des besoins en information et l'identification de ceux qui, dans les collectivités, peuvent utiliser les données produites jusqu'aux dispositions à prendre pour qu'on puisse accéder aux résultats et les comprendre. Selon la situation, il peut s'agir simplement de la promotion ou de la traduction, mais il peut aussi y avoir une présentation personnalisée des résultats et de l'information. Cette présentation personnalisée peut s'avérer nécessaire lorsqu'on a des entrevues avec des personnes qui habitent dans des localités éloignées où on ne possède pas la technologie nécessaire pour consulter les résultats diffusés par voie électronique ou lorsque le niveau de culture informatique risque de limiter l'utilisation de résultats statistiques plus avancés. Il faut que les données publiées à partir de l'enquête soient significatives et visibles pour les groupes qui ont contribué à la collecte des données. Faire connaître les objets de l'enquête peut faciliter une enquête en préparation et être un investissement judicieux pour les organismes qui cherchent à gagner la confiance et la coopération de collectivités et de groupes culturels pour des enquêtes ultérieures.

586. La consultation des collectivités visées par l'enquête est essentielle si on veut qu'elles appuient l'entreprise – surtout s'il est possible d'obtenir le soutien de personnalités en vue dans la collectivité. Des personnes qui comprennent à fond le groupe culturel visé peuvent agir comme experts pour le contenu de l'enquête. Dans certaines cultures, il peut arriver qu'il ne soit pas permis d'aborder intégralement certains sujets (notamment des sujets délicats comme la violence au foyer ou les crimes de nature sexuelle), ou encore il peut y avoir des restrictions quant aux personnes qui peuvent répondre à certaines questions. Dans certains cas, par exemple, le chef du ménage peut vouloir représenter les opinions de l'ensemble du ménage ou il peut répugner à laisser des membres de la famille s'exprimer de façon indépendante. Il peut donc être nécessaire de tenir compte de certains de ces facteurs dans le questionnaire et les indications données aux intervieweurs, ou encore de chercher d'autres moyens de mettre les enquêtés suffisamment à l'aise pour qu'ils participent à l'enquête.

587. Il peut aussi y avoir moyen de prévenir d'autres problèmes d'ordre méthodologique par la consultation de la collectivité et des communications avec elle. L'accès à des collectivités ou groupes culturels qui vivent selon des modalités ou dans des milieux qui ne sont pas ceux de la société majoritaire peut constituer une difficulté pour les organismes de statistique qui recueillent les données. La mise en place de points de contact pour assurer la liaison peut fournir une information précieuse sur les meilleurs moyens d'aborder les membres de différents groupes culturels et de faciliter l'accès. Il peut s'agir d'une difficulté particulière lorsqu'il s'agit de mener les entrevues ou de faire remplir les questionnaires par des enquêtés qui se trouvent dans des localités éloignées ou dont le niveau de connaissance de la langue et l'alphabétisation peuvent varier. Le recours à des personnes de différents groupes culturels comme personnel d'enquête peut être un moyen d'obtenir l'appui et la confiance de différentes collectivités – notamment si les méthodes d'enquête prévoient des entrevues directes. Cela peut toutefois présenter des inconvénients si l'enquêté et l'intervieweur appartiennent au même groupe, relativement petit, car l'enquêté peut craindre de perdre son anonymat ou sentir une pression pour donner les réponses (p. ex., au sujet de leurs activités) qui sont socialement les plus souhaitables dans sa culture. Différentes cultures peuvent avoir des règles différentes sur la façon de s'asseoir, l'étiquette, le contact physique et visuel et la communication entre hommes et femmes. Des animateurs ou des personnes du contexte culturel visé peuvent aider les représentants de l'organisme de statistique à surmonter ces obstacles culturels qui peuvent surgir.

588. Il peut exister de la méfiance entre différents groupes culturels, et les personnes de certaines origines ethniques peuvent avoir une méfiance innée à l'égard des gouvernements ou des bureaucraties à cause d'expériences personnelles ou historiques. Selon les groupes en cause, il peut s'agir d'histoires de guerre, de dépossession, d'enfants volés, de harcèlement policier, d'incarcération, etc. Cette méfiance peut également se retrouver dans des pays où ces antécédents n'ont pas eu lieu, mais les attitudes des enquêtés à l'égard des représentants officiels peuvent reposer sur des expériences passées vécues dans d'autres pays. Il est essentiel que l'organisme qui risque d'être ainsi identifié à des activités passées de cette nature ou considéré comme faisant partie du « gouvernement » au sens large soit conscient de ces possibilités et cherche à gagner la confiance des groupes en cause. Tout comme dans le cas des programmes évoqués plus haut, la meilleure solution est discuter avec des dirigeants de la collectivité et d'adopter une approche prudente et pleine de considération pour communiquer et se faire connaître.

589. Le problème de la charge du fournisseur peut surgir lorsqu'un organisme de statistique fait des enquêtes qui ciblent de façon particulière un petit groupe culturel ou ethnique (plus spécialement un programme qui va au-delà des enquêtes sur la victimisation). Le problème de la charge du fournisseur comprend deux éléments principaux : une petite population est échantillonnée à répétition pour des fins diverses et la participation à une enquête demande beaucoup de temps à l'enquêté.

590. Pour obtenir des estimations statistiques fiables à des niveaux peu élevés du point de vue de la désagrégation et de la géographie, il peut être nécessaire de prélever comme échantillon une forte proportion d'un sous-groupe de la population. En pareil cas, il faut prendre en considération l'équilibre à ménager entre le besoin et les avantages de l'information et la charge excessive imposée aux enquêtés. Cette charge peut être une cause de l'effritement de la coopération entre l'organisme de statistique et un groupe donné, surtout s'il y a de nombreuses différences d'ordre culturel et si l'organisme est en train de bâtir la confiance et un réseau solide de liaison.

591. Normalement, lorsque l'entrevue se prolonge, les enquêtés se fatiguent et, dans certains cas, ils peuvent commencer à donner des réponses qui sont moins exactes, ou des réponses qui leur semblent susceptibles de hâter la fin de l'entrevue. Si les données sont consignées par les intervieweurs, les longues entrevues peuvent aussi donner lieu à des « raccourcis », surtout si les intervieweurs remarquent de la fatigue chez l'enquêté. De plus, on peut être tenté de mener des longues enquêtes auprès des représentants de groupes difficiles à échantillonner ou à joindre, mais cela risque de faire perdre une certaine coopération ou d'avoir des personnes qui répondent d'une certaine manière pour hâter la fin de l'entrevue.

592. Des groupes culturels disparates peuvent réagir différemment à des méthodes contrastées, et il faudra faire des recherches pour déterminer si cela présente un problème ou non dans une situation d'enquête donnée. Par exemple, une entrevue pré-établie risque de ne pas être très efficace auprès de tous les groupes culturels; parfois, d'autres techniques peuvent convenir mieux pour faire livrer les données. Dans des zones culturelles un peu plus éloignées ou traditionnelles, les questionnaires écrits peuvent ne pas être aussi fructueux, et il peut y avoir des niveaux différents de soutien pour les entrevues au téléphone ou directes.

593. Dans les cas où il existe de profondes différences entre les groupes culturels visés par l'enquête, il peut aussi y avoir lieu d'adapter le contenu et les questionnaires pour tenir compte de compréhensions différentes des notions ou de conceptions différentes du monde. Par exemple, il peut y avoir des conceptions différentes du temps, si bien que poser des questions sur des faits survenus au cours des six derniers mois risque de n'avoir aucune pertinence. Toutefois, s'il y a un jour marquant dans une collectivité donnée qui correspond aux environs de la période visée, il peut s'agir d'une donnée de remplacement plus efficace. Par exemple : « Depuis Pâques, tel fait s'est-il produit? »

**Tableau 13: Difficultés et approches possibles**

Difficultés qui peuvent surgir	Approches possibles
barrières à la communication	sensibilisation aux cultures
sensibilités culturelles	consultation des collectivités ou organisations pertinentes
méfiance à l'égard des organismes gouvernementaux	participation de représentants du ou des groupes culturels visés
répugnance des enquêtés à participer	modification des questions de l'enquête
difficultés conceptuelles	gestion de la charge de l'enquêté
coûts élevés	essais importants et perfectionnement des stratégies d'enquête

#### D. Pré-test et enquête pilote

594. La présente section porte sur les méthodologies qualitatives employées dans l'analyse de la faisabilité de l'enquête et les pré-tests. Le questionnaire est à la fois un instrument de mesure et un moyen de communication. Voilà pourquoi il doit faire l'objet de pré-tests. Il faut l'évaluer pour savoir jusqu'à quel point il convient, en s'intéressant aussi bien à la facilité de compréhension du questionnaire pour les enquêtés qu'à sa gestion par les intervieweurs.

595. Pour évaluer un questionnaire, on peut se servir de plusieurs outils méthodologiques qualitatifs, dont des groupes de consultation, des rencontres avec des témoins privilégiés, des pré-tests du question-

naire, des observations sans participation, des enquêtes pilotes. Les résultats de ces méthodes servent à élaborer et à perfectionner l'instrument jusqu'à l'obtention du questionnaire final.

### *Groupes de consultation*

596. Les méthodes qualitatives comme les groupes de consultation peuvent s'employer pour les analyses exploratoires, afin de préciser les objectifs de l'étude, de préciser le thème principal et d'acquérir de plus amples connaissances sur le sujet d'intérêt. Des méthodes comme les groupes de consultation sont également utiles lorsqu'un questionnaire préliminaire est disponible et qu'on veut en faire un pré-test.

597. De façon générale, les groupes de consultation sont homogènes. Par exemple, si on étudie la question de la violence contre les femmes, les participantes du groupe pourraient être des dirigeantes de refuge et des victimes. En pareilles situations, le chercheur peut mettre l'accent sur un élément particulier du sujet de recherche. On peut par exemple obtenir alors des aperçus sur les aspects psychologiques de la victimisation. Dans le cas d'enquêtes auprès de la population en général, des groupes de consultation composés d'enquêtés jeunes ou âgés ou encore des enquêtés appartenant à des groupes minoritaires peuvent aider à établir s'il y a des différences dans la façon dont les groupes d'enquêtés abordent le sujet de l'enquête.

598. À partir des réactions recueillies pendant les discussions du groupe de consultation, il est possible de perfectionner les instruments et les questions afin de mieux recueillir l'information souhaitée et de dissiper la confusion chez les enquêtés.

### *Révision par des spécialistes*

599. La révision par des experts est un outil très important pour la conception de toutes les enquêtes. Comme les mots l'indiquent, le projet de questionnaire est remis à des spécialistes sur le terrain pour qu'ils l'étudient et le commentent. On devrait communiquer aux spécialistes non seulement le questionnaire, mais aussi le document qui définit les buts de l'étude, les ressources disponibles et la technique d'entrevue à employer. Le document devrait également indiquer toute partie du questionnaire qui a présenté des difficultés particulières. Chaque spécialiste est également invité à rédiger un compte rendu de toutes ses propositions et critiques. À partir de ces réactions, on devrait modifier le questionnaire. Il s'agit d'un moyen peu coûteux d'améliorer n'importe quel questionnaire. On peut également recourir à cette méthode plusieurs fois au stade de la conception afin d'obtenir le meilleur questionnaire possible.

### *Essai avec deux versions*

600. Il s'agit de vérifier deux versions du questionnaire sur deux échantillons équilibrés. Les deux versions se distinguent sur un point, comme la formulation d'une question, la technique d'entrevue, l'ordre des questions ou la période de référence. Si cet essai est bien réalisé, il est possible d'en analyser les résultats pour aider les chercheurs à choisir la meilleure approche de l'élément en cause (p. ex., formulation de question, période de référence).

### *Tests cognitifs*

601. Les tests cognitifs sont essentiels dans l'élaboration des questionnaires. Ils visent plusieurs objectifs. D'abord, ils permettent de vérifier si les enquêtés comprennent la question de la façon souhaitée par les concepteurs. Deuxièmement, ils permettent de vérifier si certaines questions sont trop difficiles ou si elles sont claires pour les enquêtés. Troisièmement, ils aident à révéler si certains sujets sont trop délicats ou suscitent un malaise, ce qui risque d'entraîner des refus de répondre. Enfin, ils peuvent montrer dans quelle mesure les enquêtés s'intéressent au sujet et de voir si le questionnaire est trop long.

602. Il y a plusieurs façons de réaliser les essais cognitifs. D'abord, on peut se contenter d'observer les enquêtés tandis qu'ils remplissent le questionnaire. Deuxièmement, l'intervieweur invite les enquêtés à « réfléchir à haute voix » pendant qu'ils répondent aux questions. Les enquêtés sont incités à commenter chaque question et à expliquer comment ils ont choisi leur réponse finale. Troisièmement, l'intervieweur peut interroger verbalement les enquêtés. Cette intervention a lieu après que les enquêtés ont répondu aux questions : l'intervieweur peut demander un renseignement précis au sujet de la question ou de la réponse. Enfin, les essais cognitifs peuvent se faire avec la participation de groupes de consultation. Il s'agit d'une discussion libre sur un sujet choisi, et les participants sont choisis dans la population visée par l'enquête.

603. Normalement, les entrevues des essais cognitifs sont menées par des intervieweurs qui ont reçu une formation spéciale et auprès d'un faible échantillon de sujets volontaires. Les modalités « génériques » de l'entrevue d'essai cognitif sont celles d'une entrevue directe, dans un laboratoire d'essais cognitifs. Les entrevues directes sont préférables parce qu'elles permettent d'observer les indices non verbaux et offrent un cadre plus naturel que la conversation téléphonique pour les échanges entre le sujet et l'intervieweur.

604. Il est également possible de faire les entrevues au téléphone. Ces modalités peuvent être utiles à plusieurs fins précises. Par exemple, si les enquêtés sont des personnes âgées ou handicapées et sont incapables de se déplacer pour se rendre à une entrevue, les échanges téléphoniques conviennent. L'essai cognitif au téléphone convient également lorsque le questionnaire doit être mené ultérieurement par téléphone.

605. Les essais cognitifs peuvent être utiles à la vérification d'éléments précis du questionnaire ou même de la méthodologie d'enquête. Par exemple, on peut avoir besoin de vérifier s'il y a lieu de permettre les entrevues par personne interposée. Ou bien on peut vouloir vérifier la valeur des questions filtres ou de la période de référence.

### *Pré-tests*

606. Il est fondamental que les questionnaires fassent l'objet de pré-tests, qui permettent de vérifier la valeur de la formulation, le contexte des questions, la clarté des indications et la facilité d'administration du questionnaire. À cette étape, le but n'est pas de prélever un échantillon représentatif de la population cible, mais de veiller à ce que le questionnaire soit soumis à diverses conditions difficiles pour en mettre la solidité à l'épreuve.

607. Dans les pays caractérisés par de fortes différences d'ordre géographique, social et culturel, il faut prélever l'échantillon dans toutes les régions et groupes sociaux et culturels. Les intervieweurs des pré-tests devraient être particulièrement compétents pour déceler les éléments du questionnaire ou de l'entrevue qui font problème. Parmi les questions sur lesquelles les intervieweurs devraient mettre l'accent, notons les suivantes :

- L'exhaustivité du questionnaire en ce qui concerne l'information à recueillir;
- Facilité d'administration du questionnaire (sur papier ou électronique) pour l'intervieweur (durée, instructions, modalités et filtres, ordre séquentiel);
- Perception du questionnaire par les enquêtés (ennui ou fatigue, surtout si cela se manifeste à l'occasion d'une partie particulière du questionnaire);
- Contexte et effet (les réponses des enquêtés sont-elles influencées par quelque chose? Sont-ils plus portés à se dire d'accord plutôt qu'en désaccord?);
- Attention particulière à porter aux questions délicates;
- Difficultés de remémoration et télescopage;
- Clarté du questionnaire;
- Pertinence, exactitude et exhaustivité des questions;
- Exactitude du codage des réponses;
- Fonctionnement des questions filtres et de la fonction « passer à ».
- Efficacité de l'utilisation du graphisme dans le questionnaire;
- Adaptation de la technique d'entrevue au sujet en cause.

608. Il est recommandé de remettre aux intervieweurs une liste détaillée des éléments du questionnaire à vérifier et de consigner leurs réactions (p. ex., en utilisant un questionnaire distinct que les intervieweurs remplissent après l'entrevue). Il s'agit d'un excellent moyen de vérifier la fiabilité du questionnaire.

609. En s'appuyant sur les résultats des pré-tests, le gestionnaire de l'enquête peut apporter les modifications voulues au questionnaire ou à la méthodologie. Si des modifications nombreuses s'imposent, il peut y avoir lieu de faire de nouveaux pré-tests jusqu'à parvenir à la version finale du questionnaire.

*Enquête pilote*

610. L'enquête pilote est un moyen utile à la préparation et à la vérification de la méthode d'enquête choisie. Il s'agit d'une enquête qui reproduit toutes les étapes de l'enquête, mais auprès d'un petit nombre d'enquêtés. Il n'est pas important que les enquêtés soient représentatifs de toute la population visée. Ce qui importe, c'est qu'ils représentent les différentes manières dont les enquêtés seront contactés, afin qu'on puisse déceler les difficultés qui risquent de surgir pendant l'enquête même. Par exemple, l'étude pilote devrait s'adresser à des segments de la population dont on prévoit qu'ils présenteront des problèmes sur les plans de la communication ou des entrevues (comme des groupes minoritaires).

611. Une enquête pilote est beaucoup plus complexe qu'un pré-test. Le pré-test est davantage axé sur le seul questionnaire. Par contre, l'étude pilote porte sur la totalité de l'étude, du début à la fin. Les enquêtés sont choisis et les entrevues sont faites. À partir de là, certains aspects de l'étude sont vérifiés, notamment les suivants :

- Quels sont les taux de réponse?
- Le taux de non-réponse à une question a-t-il été élevé?
- L'entrevue a-t-elle demandé plus de temps que prévu?
- La fonction « passer à » a-t-elle marché comme elle devait le faire?
- La structure du questionnaire est-elle celle qui convient?
- Combien de fois a-t-il fallu contacter l'enquêté pour mener l'entrevue à bien?

612. Les aspects qui concernent les intervieweurs sont également vérifiés à la faveur de l'étude pilote. Les éléments à vérifier à cet égard sont les suivants :

- Les intervieweurs et les enquêtés ont-ils établi la relation nécessaire?
- Combien de jours a-t-il fallu consacrer à la formation théorique et pratique des intervieweurs?
- Que comprenait cette formation?
- De quels documents a-t-on eu besoin pour former les intervieweurs?
- Qu'est-ce que l'évaluation de la formation a révélé?

613. L'étude pilote porte aussi sur l'acheminement de l'information.

- Comment a-t-on choisi les adresses?
- Que comportait le remplacement d'adresse?
- Comment les ménages ont-ils réagi aux lettres de présentation et contacts téléphoniques?

614. Enfin, l'étude pilote porte sur les données proprement dites :

- Quels problèmes a-t-on éprouvés dans la consignation des données?
- Y a-t-il eu des problèmes de production et de lecture des fichiers de données?
- Les intervieweurs ont-ils pu télécharger les données par voie électronique?

615. Pour s'attaquer à ces problèmes importants et à d'autres qui ressortent de l'étude pilote, il importe de tenir compte des opinions de tous les membres de l'équipe chargée de l'enquête. Ainsi, ceux qui mènent les entrevues ont de meilleurs aperçus du fonctionnement du questionnaire et des opinions que les enquêtés peuvent avoir de l'enquête. De toute évidence, il est essentiel de maintenir de bonnes relations et des communications ouvertes avec les intervieweurs. Une bonne façon de recueillir l'information auprès de ceux-ci est de tenir une réunion. Ces réunions en direct sont utiles pour brasser des idées et faire des bilans. Au cours de ces réunions, on peut discuter par exemple des éléments qui suivent :

- Les enquêtés ont-ils eu du mal à comprendre certaines questions? Ont-ils demandé des précisions?
- Les enquêtés ont-ils eu des réticences à répondre à certaines questions? Pourquoi? Que leur avez-vous dit pour les encourager à répondre? Quels ont été les résultats de ces incitations?
- Avez-vous remarqué des questions redondantes qui semblaient inutiles ou sans pertinence?

616. Lorsque les intervieweurs sont disséminés dans diverses régions ou lorsqu'il est impossible de tenir une réunion qui les rassemblerait tous, il est recommandé d'adopter un autre moyen afin de communiquer le plus rapidement et le plus efficacement possible (courrier, chat/forum, téléphone). Une autre possibilité consiste à choisir certains intervieweurs comme participants d'un groupe de consultation pour étudier des questions particulières.

617. Les surveillants ont également un rôle important à jouer. Ils ont une perspective plus large sur ce qui se passe pendant l'administration du questionnaire et les entrevues. Lorsqu'il s'agit d'enquêtes téléphoniques, où les intervieweurs sont réunis dans des locaux centralisés, les surveillants peuvent écouter les intervieweurs pendant les entrevues (conformément aux lois qui définissent les caractéristiques de l'emploi) pour se faire une meilleure idée de ce qui se passe pendant l'entrevue.

618. Toutes les réflexions et observations sur l'étude, quelle qu'en soit la source, doivent être communiquées au gestionnaire de l'étude pour examen. Une évaluation de ces observations déterminera si de nouvelles modifications, portant sur des points particuliers de l'enquête, se justifient. Toutefois, s'il s'agit de modifications importantes, il est recommandé de faire une deuxième étude pilote. Toutes les corrections apportées à l'étape de l'étude pilote permettent de diminuer le nombre de problèmes qui risquent de se produire pendant l'enquête proprement dite.

## E. Résumé

619. Le chapitre qui s'achève a mis en lumière les choix à faire à l'étape de la conception d'un questionnaire d'enquête de victimisation. Parfois, ils sont clairs et évidents. Et parfois, des choix multiples sont possibles, chacun d'eux présentant des avantages et des inconvénients.

620. Les choix dépendent des objectifs principaux de l'enquête. Cela veut dire par exemple qu'il est très important de décider dès le départ quelles données le chercheur veut diffuser. Si les données principales portent seulement sur la criminalité ou seulement sur la peur, la priorité sera accordée à l'un de ces aspects. S'il veut étudier les deux éléments, il faut se prononcer sur l'équilibre à respecter (importance de l'information, séquence...).

621. Les choix dépendent également des types d'indicateurs à fournir et de leur structuration. Il faut tenir compte de ces éléments importants lorsqu'on prépare un questionnaire : quels sont les facteurs variables dont on a besoin et quelle est la bonne manière de recueillir les données pour parvenir à des indicateurs significatifs? Ainsi, le taux d'incidence de la criminalité peut se calculer facilement à partir du nombre d'incidents survenus pendant la période de référence, mais il ne s'agit pas là de la valeur qui convient le mieux pour tous les crimes. En fait, pour les crimes de violence comme les agressions ou la violence conjugale à répétition, des auteurs (Rand et Renison, 2005) ont montré que le nombre de cas dépend de la capacité de remémoration de la victime. Il s'agit donc d'une estimation plutôt que d'un nombre précis.

622. Les considérations ci-dessus ne sont que des exemples qui illustrent la complexité de la conception d'un questionnaire. Tout choix a un effet différent sur les résultats, et seule une évaluation approfondie à chaque étape peut garantir la qualité de l'enquête.

## F. Références bibliographiques

- Bizier, V., J. Kaddatz et D. Laroche. « Les défis méthodologiques d'une enquête portant sur la diversité ethnique et culturelle de la population canadienne », *Symposium 2004 : méthodes innovatrices pour enquêter auprès des populations difficiles à joindre*, no 1 522 XIF au catalogue, Ottawa, Statistique Canada.
- Cacciola, S. et Marradi, A. (1988). 'Contributo al dibattito sulle scale Likert basate sull'analisi di interviste registrate', in Marradi A. (a cura di), *Costruire il dato*, Franco Angeli, Milan, 1988, pp. 63-102.
- Galtung, J. (1967). *Theory and Methods of Social Research*, Allen & Unwin, London.
- Guidicini, P. (1995). *Questionari Interviste Storie di vita. Come costruire gli strumenti, raccogliere le informazioni ed elaborare i dati*, Franco Angeli, Milan.
- Hope, S. (2005). *Scottish Crime and Victimization Survey – Calibration exercise: a comparison of survey methodologies*, Research report for The Scottish Executive, MORI Scotland. <http://www.scotland.gov.uk/Resource/Doc/47121/0020932.pdf>.
- Johnson, H., Ollus, N. et Nevala, S. (2007). *Violence Against Women*, Springer-Verlag New York Inc.
- Likert, R. (1932). 'A Technique for the Measurement of Attitudes', *Archives of Psychology*, Vol. 22, n°140.
- Marradi, A., et Gasperoni, G. (2002). *Costruire il Dato 3: Le scale Likert*, Franco Angeli, Milan.



Morton-Williams, J. and W. Sykes (1984). 'The Use of Interaction Coding and Follow-up Interviews to Investigate Comprehension of Survey Questions', *Journal of Market Research Society*, 26, 109-127.

Muratore, M.G., Tagliacozzo, G., and Federici, A. (eds.) (2004), *La sicurezza dei cittadini. Reati, vittime, percezione della sicurezza e sistemi di protezione*, Istat, Informazioni n. 26, Roma.

Pitrone, M.C. (1986). *Il Sondaggio*, Franco Angeli, Milano.

Rand, M. R. and Rennison, C. M.. (2005). 'Bigger is not necessarily better: an Analysis of Violence Against Women Estimates from the National Crime Victimization Survey and the National Violence Against Women Survey', *Journal of Quantitative Criminology*, Vol.21, n° 3, septembre.

Tjaden, P. and Thoennes, N. (2000). *Extent, Nature, and Consequences of Intimate Partner Violence*, National Institute of Justice and the Centers for Disease Control and Prevention, juillet.

Ministère de la Justice des États-Unis. *Redesign of the National Crime Survey*, NCJ-111457, février 1989.

Ministère de la Justice des États-Unis. (2005), *Trend in property crime victimizations, 1973 – 2001*, Bureau of Justice Statistics Bureau of Justice Statistics, [www.ojp.usdoj.gov/bjs/](http://www.ojp.usdoj.gov/bjs/).

Ministère de la Justice des États-Unis. (2005), *Trend in violent victimizations, 1973 – 2001*, Bureau of Justice Statistics, [www.ojp.usdoj.gov/bjs/](http://www.ojp.usdoj.gov/bjs/).

## CHAPITRE VI. ENTREVUES

623. Le chapitre VI traite des questions associées à la conduite des entrevues, notamment la non-réponse, le recours à des enquêtés-substituts, la formation des intervieweurs et le contrôle de la qualité durant le processus des entrevues.

### A. Non-réponses et erreurs d'enquête associées aux enquêtés

#### *Non-réponse*

624. Minimiser la non-réponse, un type d'erreur discrétionnaire, est un objectif important pour toute enquête. En minimisant la non-réponse, la qualité des données est maximisée. Il est impératif que l'échantillon d'interviewés soit aussi près que possible de l'échantillon théorique, afin qu'il soit le plus représentatif de l'ensemble de la population. Heureusement, il existe des stratégies spécifiques qui s'appliquent à minimiser la non-réponse.

625. Il y a deux formes principales de non-réponse : la totale et la partielle. La non-réponse totale survient lorsque l'entrevue de l'unité échantillonnée (une personne ou un ménage) n'est pas menée, pour diverses raisons : l'unité échantillonnée ne peut pas participer, elle refuse de participer ou on ne peut la joindre.

626. La non-réponse partielle se produit lorsque l'instrument ou le questionnaire de l'enquête n'est rempli qu'en partie, c'est-à-dire que des questions ou même des sections en entier sont omises ou ignorées. En général, la non-réponse partielle survient davantage dans les enquêtes face à face. Dans les enquêtes d'entrevues assistées par ordinateur, les non-réponses à des items sont moins fréquentes car le système permet à l'enquêté de continuer seulement jusqu'à ce que le champ soit rempli, et dans les cas où il faut passer à un autre item, l'enquêté ne peut aller à la question suivante parce que le système est programmé pour le faire automatiquement. Les raisons des non-réponses aux items varient; elles peuvent être attribuables au fait que l'enquêté juge les items personnels ou trop délicats (p. ex., le revenu), qu'il soit fatigué parce que le questionnaire est trop long, que le modèle des questions passées prête à confusion ou qu'il y ait un simple manque d'attention de la part de l'intervieweur ou de l'enquêté.

#### ENCADRÉ 52: RAISONS DE REFUSER

La principale forme de non-réponse dans les recherches par sondage résulte de refus et de l'absence de contact. Le refus peut être attribué à un manque d'intérêt pour le sujet de l'enquête, au manque de temps, à la méfiance quant au but de l'enquête, à des doutes sur l'anonymat et la confidentialité, à des raisons familiales et aux barrières linguistiques. Outre le refus des enquêtés, les raisons d'une non-réponse (ou absence de contact) totale sont une maison vide, des enquêtés jamais rejoints, et/ou l'unité échantillonnée n'est pas admissible.

627. Plusieurs stratégies sont recommandées pour minimiser la non-réponse totale ou partielle. Ce sont principalement l'utilisation de lettres de présentation, le choix du moment du premier contact et l'offre d'un numéro de téléphone gratuit. Ces sujets sont développés ci-dessous.

#### *Minimiser la non-réponse*

##### *L'utilisation de lettres de présentation*

628. Une lettre de présentation à la personne ou au ménage échantillonné est un moyen efficace de réduire la non-réponse. Dans le cas d'une enquête téléphonique (l'Enquête italienne sur la sécurité des citoyens de 1997-1998 et de 2002), où les enquêtés n'ont pas reçu de lettres de présentation, les refus variaient de 30 % à 35 %. Par contre, quand une lettre de présentation était reçue, les refus diminuaient de 5 % à 10 %.

629. Une lettre de présentation doit contenir plusieurs éléments. Premièrement, elle doit être d'aspect professionnel, afficher le logo de la firme d'enquête et porter la signature du président, directeur ou autre dirigeant. Dans certaines sociétés, il peut y avoir des avantages à envoyer la lettre de la part du directeur ou de l'organisme statistique national, plutôt que d'un politicien ou d'un fonctionnaire, afin d'insister sur l'indépendance de l'enquête. Lorsque l'enquête est dirigée ou menée par de multiples organismes (p. ex., l'institut statistique national et d'autres bureaux administratifs publics territoriaux), la lettre de présentation est signée par un dirigeant de chaque organisme, si possible. En outre, faire participer les organismes locaux tend à susciter une plus grande coopération des enquêtés.

630. La lettre de présentation doit aussi comporter une description du but général de l'enquête ainsi que de l'organisme qui la mène ou de celui qui institue la recherche. La lettre doit informer les enquêtés des motivations et des visées du projet, fournir une explication du mode de sélection des enquêtés, et les raisons pour lesquelles la coopération des enquêtés est d'une importance critique. Quant au contenu de l'entrevue, il est préférable d'éviter les sujets délicats ou ceux qui peuvent provoquer l'anxiété ou l'inquiétude chez les personnes du ménage, par exemple, les questions sur l'agression et la violence sexuelle. Cette approche est essentielle dans les enquêtes sur la violence envers les femmes, afin de ne pas alerter un auteur possible de violence conjugale et de ne pas effrayer une victime de violence. Il est conseillé de mentionner en gros que le sujet de l'enquête est, par exemple, la sûreté et la sécurité des citoyens et de donner des exemples de questions sur les crimes moins sensibles, comme le vol à la tire ou d'automobile.

631. La lettre doit aussi rassurer les enquêtés sur le sérieux du projet, la confidentialité de leurs réponses et la façon dont leurs données et l'information seront traitées, notamment qui traitera leurs données, la possibilité d'accéder à leurs propres données personnelles et de les modifier, et une garantie de la sécurité utilisée pour protéger leurs données. La lettre doit aussi indiquer comment l'enquêté est censé participer. Peu importe le mode, l'enquêté doit apprendre dans la lettre le jour et l'heure où l'entrevue peut être menée, et sa durée prévue.

### ENCADRÉ 53: CONTENT OF INTRODUCTORY LETTER

Bien qu'une lettre de présentation ne doive pas dépasser une page, elle doit contenir toute l'information essentielle. Voici un résumé de son contenu :

- Logo de l'organisme ou de l'institut responsable
- Identification de l'organisme qui mène l'enquête
- Principaux buts de l'enquête
- Mode d'entrevue et jour et heure de celle-ci
- Information sur les obligations de répondre et la protection des données confidentielles et personnelles
- Un numéro gratuit avec les heures où l'enquêté peut l'utiliser pour obtenir plus de renseignements
- Le numéro de téléphone d'organismes et institutions participant à l'enquête
- Un remerciement de leur participation
- Signature du président de l'institut

632. Il est important que les enquêtés sélectionnés lisent et mémorisent la lettre de présentation; il faut donc prendre soin d'en faciliter la lecture et la mémorisation. À cette fin, on peut rendre la lettre intéressante par des graphiques, en soulignant les points importants (p. ex., par différentes polices) et en utilisant un logo en couleurs.

633. Dans certains cas, la lettre de présentation est adressée au ménage en général, mais il est important que chaque personne du ménage la lise. Il est donc recommandé d'insister sur la directive de placer la lettre dans un endroit de la maison où tous peuvent facilement la voir. En général, toutefois, les lettres adressées à une personne en particulier sont plus susceptibles d'être lues que celles qui sont envoyées à une adresse sans destinataire spécifique (p. ex., « À qui de droit »).

634. Il se peut parfois qu'on ne soit pas certain de la langue parlée dans le ménage. Le cas échéant, envoyez plusieurs lettres (une dans chaque langue) au ménage, ce qui fera en sorte que la lettre sera comprise et que la probabilité que les enquêtés participent à l'enquête sera accrue.

#### *(i) Envois par la poste*

635. Une fois la lettre de présentation écrite, il faut la poster au ménage sélectionné. À cette étape, il importe de s'assurer que le délai entre la réception de la lettre de présentation et le contact initial avec l'intervieweur ne soit pas trop long. Plus le temps passe, plus il est probable que l'enquêté oublie le contenu de la lettre. Il est suggéré que le contact avec l'intervieweur ait lieu entre sept à dix jours après réception de la lettre, pas plus, ce qui peut être facilité par l'envoi échelonné des lettres de présentation. Le nombre de lettres expédiées dans chaque lot d'envois par la poste repose sur plusieurs considérations, désignées « temps de travail » des ménages :

- Durée de l'entrevue;
- Nombre d'intervieweurs disponibles;
- Jours et heures où sont menées les entrevues.

636. Une estimation initiale du nombre d'adresses qui sont « conclues » chaque jour (c.-à-d. les entrevues terminées) est essentielle au choix du moment de l'envoi postal des lettres de présentation. Pour vérifier le temps nécessaire entre l'envoi de la lettre et la réception de celle-ci par les enquêtés, les tests d'envois par la poste sont recommandés. On envoie des lettres à un employé de l'enquête ou à d'autres non-membres de l'échantillon pour estimer le temps que prend la lettre pour se rendre. Grâce à ce simple test, on peut vérifier le délai entre les envois par la poste, la réception des lettres et le contact pour l'entrevue.

637. Pour encourager l'enquêté encore plus à participer au processus de l'entrevue, on peut envoyer deux fois la lettre de présentation : la première environ dix jours avant l'entrevue et la deuxième, quelques jours avant. Cependant, la recherche ne démontre pas clairement que les taux de réponse s'accroissent avec le double envoi d'une lettre de présentation. Il ne vaut donc pas la peine de le faire, vu le coût additionnel. Dans certaines enquêtes, on téléphone aux familles à l'avance pour leur rappeler l'entrevue à venir, mais cette tactique a été associée à des taux de refus plus élevés.

### *(ii) Numéro de téléphone gratuit*

638. La stratégie combinée d'une lettre de présentation et d'un numéro de téléphone gratuit entraîne une augmentation substantielle du taux de réponse. L'offre d'un numéro gratuit permet aux personnes de communiquer — avant, pendant ou après l'entrevue — avec l'institution qui mène l'enquête si elles ont besoin de plus d'information et/ou d'être rassurées quant à leur participation. Le numéro gratuit devrait être en fonction lorsque les lettres de présentation sont postées. Il est fondamental que les préposés aux appels du numéro gratuit soient très compétents et formés au sujet des buts, du contenu et de la motivation de l'enquête. En outre, les préposés doivent posséder des aptitudes efficaces à la communication et à l'écoute. Comme il a été mentionné au sujet du contenu de la lettre de présentation, la même règle s'applique au numéro de téléphone gratuit : il est important, lorsqu'on s'entretient avec les interlocuteurs, de ne pas parler explicitement des questions délicates, à moins que l'appel ne les concerne spécifiquement, au cas où une personne téléphone après avoir été interrogée ou que l'entrevue a été temporairement interrompue.

639. Les préposés aux appels du numéro gratuit doivent enregistrer la quantité et la qualité des appels. À combien d'appels répond-on? Quelles sont les questions posées par les enquêtés? Quels sont les doutes, les préoccupations ou les plaintes exprimés par les appelants? L'information recueillie au numéro gratuit est essentielle et peut être enregistrée dans un format structuré ou sur une feuille de papier. Sur cette feuille, les préposés consignent les motivations de l'appelant, le profil de l'appelant (p. ex., le sexe, l'âge, le niveau d'instruction, la région) ainsi que leur opinion sur la façon dont l'appel s'est terminé et sur la disposition de l'appelant à être interrogé.

640. Les enquêtés potentiels téléphonent au numéro gratuit pour diverses raisons, notamment :

- Déterminer le sérieux de l'enquête;
- Obtenir des renseignements généraux sur le but de l'enquête;
- Évaluer leur obligation de participer;
- Déterminer les conséquences du refus de participer;
- Communiquer un changement d'adresse ou une période d'absence;
- Donner les heures où l'enquêté est disponible;
- Fournir une mise à jour du numéro de téléphone;
- Demander une date d'enquête;
- Signaler le décès de la personne à qui la lettre de présentation est adressée.

641. La surveillance quotidienne de l'information recueillie au numéro gratuit permet de repérer tôt des situations qui pourraient menacer plus tard la qualité de l'enquête. Par exemple, un événement actuel lié à la criminalité rapporté dans les médias peut influencer l'opinion publique et modifier le désir des enquêtés de participer à l'enquête. Ces cas peuvent être signalés par les appels des citoyens au numéro gratuit.

642. Outre le numéro gratuit, il est recommandé d'inclure un deuxième numéro de téléphone (payant) dans la lettre de présentation. Parfois, les enquêtés soupçonneux croient que le numéro gratuit puisse être un outil masquant un organisme frauduleux qui tente d'obtenir des données personnelles. Un deuxième numéro facilement relié à l'organisme ou à l'institution qui mène l'enquête rassurera ces personnes que l'enquête est légitime et importante.

*Contact avec l'unité statistique*

643. Les lettres de présentation et la mise en service d'un numéro de téléphone gratuit sont des mesures visant à minimiser la non-réponse qui, espérons-le, permettront de terminer avec succès l'entrevue lorsque le premier contact personnel avec l'enquêté sera fait.

644. L'expérience sur le terrain indique qu'une large proportion d'entrevues s'obtiennent et se terminent au premier contact. En outre, un pourcentage élevé d'entrevues sont conclues après le deuxième contact, ce qui est largement attribué aux différences de techniques d'enquête. Par exemple, dans une entrevue face à face, le ménage peut d'abord être contacté par téléphone pour prendre rendez-vous. C'est alors durant le deuxième contact que l'enquête est réalisée. Après deux contacts, le pourcentage d'entrevues terminées diminue fortement. Après un nombre spécifique de contacts, il est plus efficace pour l'économie globale de l'enquête d'abandonner ce ménage.

645. Afin d'évaluer le nombre maximum de contacts pour chaque enquêté, il est bon de faire une étude coûts-avantages. D'une part, il faut tenir compte du maintien de l'échantillon tel que sélectionné. Mais d'autre part, le coût et le temps perdus par des contacts répétés à une unité qui ne répond pas doivent être pris en compte. Pour établir des règles efficaces et utiles concernant l'abandon d'une unité échantillonnée, il importe d'analyser les raisons pour lesquelles l'entrevue ne s'est pas effectuée en un seul contact.

646. Le plan d'échantillonnage peut expliquer le besoin de contacts multiples. L'intervieweur peut-il interroger une personne quelconque au ménage échantillonné (ou au téléphone)? Ou doit-il identifier et trouver une personne en particulier? La capacité d'interroger une personne quelconque de l'unité échantillonnée biaiserait l'échantillon puisque ceux qu'on trouve le plus facilement à la maison ne sont pas représentatifs de la population en général. Cependant, cette stratégie se traduit par des entrevues terminées plus faciles à obtenir. Lorsque l'enquête est menée par téléphone, l'appareil sonne-t-il mais personne ne répond? Ou l'intervieweur établit-il un contact, mais pas avec l'enquêté désiré? Il est évident que comprendre les raisons de l'échec à terminer une entrevue éclairera les règles établies pour l'abandon d'une unité en particulier.

647. Habituellement, les règles sont articulées sur le type de non-contact. Par exemple, comment procéder si personne ne répond au téléphone? Si l'appel est sans réponse, on suppose qu'il n'y a personne à la maison, alors il est recommandé de faire un autre appel à un autre moment. Si la ligne est occupée, on suppose que la personne est au téléphone, alors il est recommandé de rappeler cinq ou dix minutes plus tard. Naturellement, il est impossible de définir a priori un nombre fixe d'appels puisque tout dépend du type de non-contact.

648. Si le contact est établi avec quelqu'un, l'approche peut changer. La personne contactée peut affirmer ne pas connaître la famille, ou que le membre de la famille recherché est gravement malade ou décédé. Ou encore la personne contactée peut être la cible désirée, et pourtant, elle refuse, ou commence l'entrevue pour l'interrompre après quelques minutes. Elle peut demander un rendez-vous. De nouveau, il est difficile de définir a priori un nombre fixe de contacts puisque les raisons de l'échec à mener l'entrevue varient.

649. Aussi difficiles que soient les règles a priori à établir, généralement, sept à dix appels consécutifs en deux à trois jours à un enquêté sont considérés suffisants pour abandonner l'enquêté. Lorsqu'il n'y a pas de réponse à l'appel ou que c'est un répondeur ou un télécopieur qui prend l'appel, il faut rappeler le numéro à un certain intervalle. Dans l'enquête italienne de victimisation, deux plages de temps ont été établies pour rappeler, de 18 h30 à 20 h et de 21h 01 à 21 h 30. En cas de signal occupé, le numéro doit être recomposé à toutes les cinq ou dix minutes, sept fois consécutives. Après une série de sept signaux occupés, il faut rappeler le numéro le lendemain, à la même heure où on a obtenu le signal occupé.

*Gestion des refus*

650. Selon l'échantillon, on peut prévoir divers types de refus. Dans le cas d'un plan d'échantillonnage à un degré, le refus ne peut venir que de la personne qui répond au téléphone, qui refuse et empêche le ménage d'être interrogé. Dans le cas d'un plan d'échantillonnage à deux degrés, il est plutôt nécessaire d'identifier et de contacter un enquêté après avoir extrait et contacté le ménage. Le refus au premier degré entraînera l'exclusion de tout le ménage, le refus au deuxième degré ne concerne que l'enquêté sélectionné. Dans les entrevues téléphoniques à deux degrés antérieures, on a observé un effet beaucoup plus marqué au premier degré qu'au second, ce qui signifie que lorsque la disponibilité de

l'enquêté qui répond au téléphone a été obtenue, la probabilité d'un refus de l'enquêté sélectionné diminue significativement.

651. Les stratégies de gestion des refus reposent sur la compréhension des raisons de ces refus. Les intervieweurs doivent être formés, avant le travail sur le terrain, en matière d'approches de traitement des divers arguments, notamment les questions particulières à une enquête de victimisation (p. ex., l'enquêté qui dit « je n'ai été victime de rien, demandez à quelqu'un d'autre »).

652. Il n'y a pas d'approche unique pour composer avec tous les refus, puisque chaque situation est différente. Toutefois, on peut établir des lignes directrices pour contribuer à limiter le taux de refus. Certains refus découlent des circonstances et non de l'enquêté individuel. Dans ces cas, il est nécessaire de prendre rendez-vous pour contacter la personne à un moment plus approprié. Les refus attribuables à un manque de confiance, à l'hostilité ou à la crainte quant à l'utilisation de l'information fournie exigent une stratégie différente. Dans ces cas, il faut rassurer l'enquêté sur la sécurité de ses données et lui donner (encore) le numéro de téléphone gratuit. Les refus fondés sur la notion qu'a l'enquêté que l'entrevue est une perte de temps ou inutile doivent être traités différemment. La valeur de l'enquête doit alors être soulignée, et il faut rassurer l'enquêté sur l'importance de sa participation à une enquête qui a du poids sur le plan social.

653. Dans les entrevues de minorités, les enquêtés peuvent choisir de refuser parce qu'ils croient que leurs aptitudes langagières ne sont pas adéquates. Il faut alors prendre des dispositions pour mener des entrevues dans d'autres langues (p. ex., un rendez-vous avec un autre intervieweur). Il peut aussi y avoir des raisons culturelles de ne pas laisser les intervieweurs entrer et mener les entrevues dans la maison (p. ex., des intervieweurs masculins entrant dans des ménages où seules des femmes sont présentes). Les personnes qui ont eu de mauvaises expériences avec les autorités (au pays ou à l'étranger) peuvent aussi craindre de s'entretenir avec des gens qu'elles associent aux autorités. Les fêtes religieuses de certains groupes minoritaires peuvent entraver la conduite d'entrevues ces jours-là.

654. Les entrevues menées par téléphone comportent d'autres considérations puisque le premier contact est critique pour établir un rapport fructueux avec l'enquêté. La présentation initiale lue par l'intervieweur doit être soigneusement rédigée. L'usage correct de la langue dans le questionnaire et le processus d'entrevue est essentiel pour minimiser la non-réponse et gérer les refus. Les dispositions prises pour un intervieweur de même sexe peuvent atténuer certaines de ces questions. Le langage doit être personnalisé pour un pays ou une culture en particulier, ce qui devrait être mis à l'essai avant de mener l'enquête. L'expérience démontre l'importance de bien présenter l'institut de recherche et de mettre en valeur les nouvelles de la collecte de données en cours. Il est essentiel de mentionner immédiatement la lettre de présentation et d'informer les enquêtés du numéro de téléphone gratuit.

655. Pour choisir le meilleur moment de la journée pour un appel, on doit consulter les taux de refus et de non-réponse par heure d'appel des enquêtes précédentes. Il faut aussi porter attention à la période de l'année. En outre, il est recommandé de prendre en considération le segment de la population à interviewer. Les jeunes et les personnes âgées se trouvent à la maison à des heures différentes. Habituellement, les entrevues menées du lundi au vendredi, dans la soirée (de 18 h 30 à 21 h 30) et le samedi (de 15 h à 19 h) sont les plus productives.

656. Nombre des activités de prévention de la non-réponse sont concentrées dans la phase du travail sur le terrain. Le but en est de contrôler les activités chaque jour par un ensemble d'indicateurs pré-établis qui permettent de vérifier l'observance des choix méthodologiques et de mettre en lumière le début de toute anomalie. Dans les entrevues par téléphone, la construction d'un système précis d'indicateurs revêt une importance primordiale. Ce système tient à jour les refus d'une unité d'échantillonnage durant la phase de collecte de données. En particulier, les raisons qui ont causé la non-réponse (non-disponibilité, refus, interruption, etc.), le type de population visée (hommes, femmes, personnes âgées ou jeunes, ménages de personnes seules ou multiples) et les effets des mécanismes d'enquête utilisés (rendez-vous, règles des appels, moments de la collecte de données, etc.) doivent être analysés.

#### *Recontacter les enquêtés*

657. D'autres stratégies peuvent aussi servir à diminuer les refus. Dans certains pays, on rappelle les ménages même s'il y a eu refus lors du premier essai, afin de tenter la chance une deuxième fois. Cette stratégie se nomme « recyclage des refus »; elle peut se révéler utile, mais il faut l'utiliser prudemment.

658. Il est relativement plus facile de gérer les refus des entrevues téléphoniques. En effet, téléphoner à de nouveau à un autre moment ou contacter une autre personne du ménage peut changer favorablement le résultat final. Néanmoins, il n'est pas conseillé d'imposer une trop lourde charge au ménage et il importe de définir une limite finale à ne pas dépasser, même si l'enquête est obligatoire. Dans les enquêtes face à face, les spécialistes et intervieweurs spécialement formés font parfois une deuxième visite.

#### *Utilisation d'incitatifs*

659. L'utilisation d'incitatifs, bien que controversée, peut être un autre moyen de réduire la non-réponse. Cette stratégie est parfois utile pour inciter les ménages à répondre à l'enquête. Les effets positifs des incitatifs, sous forme d'argent ou de cadeaux, s'observent dans les enquêtes postales ainsi qu'au téléphone, face à face, et surtout, dans les enquêtes par panel.

660. La documentation indique une bonne relation entre les incitatifs et la qualité des données. Les incitatifs semblent avoir un effet positif sur la qualité des données en réduisant la non-réponse, en suscitant plus d'intérêt pour le sujet et donc, en obtenant plus de concentration sur les réponses et une disponibilité accrue pour participer aux futures enquêtes.

661. Si un incitatif monétaire est utilisé, le montant en fait l'objet d'un débat, qu'il soit symbolique ou réel. Certains prétendent qu'il vaut mieux offrir un cadeau aux enquêtés, par exemple, une plume, un livre, un produit de beauté ou autre, alors que d'autres soutiennent que livrer les résultats de l'enquête aux interviewés devrait suffire à les remercier de leur collaboration.

662. Une autre question touche les circonstances dans lesquelles les incitatifs seront livrés. En fait, certains sont promis avant l'entrevue comme telle, et livrés ou utilisables seulement lorsque l'entrevue est terminée. Par exemple, un bon-cadeau (qu'on peut utiliser dans plusieurs magasins) est promis dans la lettre de présentation ou par l'intervieweur, et remis à la conclusion de l'entrevue. Ou une carte téléphonique prépayée est donnée à l'enquêtée et activée seulement au terme de l'entrevue.

663. Plusieurs expériences d'utilisation de différents types de récompenses démontrent que ce type d'incitatif a un effet positif significatif sur les taux de réponse, même si une récompense en argent sans conditions puisse plaire davantage aux enquêtés.

664. Des études ont porté sur les interactions entre le type d'incitatif et le sexe et l'ethnicité de l'enquêté. Ces interactions indiquent que différentes sous-populations réagissent différemment à l'incitatif promis : différents types d'incitatifs peuvent affecter différemment le groupe d'interviewés, créant un biais dans la qualité des réponses et la disposition des enquêtés à prendre part à l'enquête.

665. Bien qu'un certain nombre de chercheurs aient constaté que l'offre d'un incitatif puisse réduire les coûts totaux de l'enquête ainsi que les efforts des intervieweurs, d'autres dénoncent les effets négatifs sur des considérations autres que financières. Ces études révèlent que les gens peuvent être plus participatifs s'ils se sentent investis d'un sentiment de devoir civique envers l'enquête. Pour cette raison, les enquêtés qui se sentent motivés sans incitatifs procureraient une meilleure qualité.

#### *Traiter les erreurs d'enquête associées aux enquêtés*

666. L'approche d'enquêtés individuels, et le comportement qui en résulte, ont le potentiel d'introduire une erreur dans les enquêtes de victimisation, particulièrement quand les caractéristiques des enquêtés varient significativement. Dans de telles situations, l'erreur d'enquête peut provenir de la non-réponse à l'enquête (qui elle-même, comme on le voit ci-dessus, peut être attribuée à une série de facteurs différents), de l'introduction d'un biais possible par la structure et le contenu d'un questionnaire en particulier, ou de méthodes inadéquates d'administration de l'enquête.

667. En ce qui concerne le contenu de l'enquête, comme il a été mentionné plus tôt, les questions doivent être formulées de manière à produire le même stimulus dans l'ensemble des enquêtés. Les questionnaires formulés de façon ambiguë ou trop technique sont susceptibles de provoquer chez les enquêtés leur propre interprétation du sens des questions. Quand les caractéristiques des enquêtés varient, le risque de biais causé par l'interprétation (fautive) peut devenir significatif. Par exemple, il faut prendre en compte la capacité des personnes âgées ou de faible niveau d'instruction de comprendre le langage et la formulation des questions de l'enquête. De même, lorsqu'on choisit le mode de l'enquête, la capacité des enquêtés à suivre, par exemple, les items et/ou le modèle requis par un questionnaire à remplir soi-même doit être prise en considération. Faire en sorte que ces choix soient appropriés aux caractéristiques des enquêtés est une mesure importante pour réduire l'erreur associée à la réponse.

668. Outre le mode d'enquête et la formulation des questions, la recherche indique que la longueur du questionnaire a un effet significatif sur les réponses données par les enquêtés. Comme nous l'avons mentionné, un questionnaire qui est trop long peut entraîner des entrevues expéditives ou susciter éventuellement de la résistance chez l'enquêté.

669. Ces erreurs discrétionnaires peuvent aussi être exacerbées par les caractéristiques particulières des enquêtés. Quand ceux-ci possèdent différents niveaux d'instruction, différents niveaux d'intérêt pour le sujet (un faible niveau d'intérêt pouvant mener à la non-réponse ou au refus) ou différents niveaux de confiance dans le gouvernement ou d'autres institutions menant l'enquête, le potentiel d'erreur d'enquête est accru par un biais de non-réponse et les variations de la compréhension des questions de l'enquête. Il faut une formation rigoureuse des intervieweurs afin de perfectionner les aptitudes sociales, de présenter une image positive pleine d'assurance, et de maintenir une communication efficace durant l'entrevue avec tous les groupes d'enquêtés également.

670. La confiance dans l'institution gouvernementale ou l'institut public chargé de mener l'enquête peut dépendre du climat politique ainsi que des circonstances de l'enquêté individuel. Il faut assurer aux enquêtés que la participation à l'enquête ne représente aucune forme de menace et que l'information fournie demeurera confidentielle et ne servira qu'à des fins statistiques. La valeur de l'enquête doit être communiquée efficacement aux enquêtés, notamment par une description de l'utilisation de l'information recueillie.

671. Il faut être particulièrement attentif à réduire les erreurs quand le questionnaire de l'enquête comprend des questions sur des sujets délicats. Dans les enquêtes sur la violence envers les femmes, par exemple, les questions qui évoquent des sentiments intimes intenses peuvent accroître la non-réponse partielle à l'enquête. Dans les enquêtes de victimisation générale, les questions sur les mesures de sûreté et de sécurité adoptées par le ménage concernant la consommation d'alcool et de drogues peuvent facilement provoquer des réponses défensives, des refus ou même de fausses réponses. Les méthodologies comme l'auto-entrevue assistée par ordinateur (AEAO) sont utiles dans les entrevues face à face car elles procurent un degré de confidentialité plus élevé que les mesures normales d'entrevue directe assistée par ordinateur (EDAO).

672. Définir un niveau « acceptable » de non-réponse est extrêmement difficile. La non-réponse en soi est un terme large qui comprend le non-contact (à cause par exemple d'empêchements à entrer dans l'immeuble ou de l'incapacité de contacter la personne du ménage en particulier admissible à participer à l'enquête), les refus complets (en personne avant l'entrevue ou par un rendez-vous manqué), les refus partiels (refus de répondre à des questions en particulier) et d'autres types de non-réponse (parfois désignés de « pas capable ») comme une maladie, un handicap mental ou physique, ou même le décès de l'enquêté.

673. Il faut noter que les taux de réponse en eux-mêmes sont moins importants que de faire en sorte que le biais de non-réponse soit minimal. Bien qu'un échantillon final plus petit puisse diminuer la précision en raison d'intervalles de confiance plus grands, un certain niveau de non-réponse ne se traduit pas automatiquement par des résultats inexacts. Quand la raison de la non-réponse n'est pas liée au résultat de l'enquête [« manquant complètement au hasard » (MCAR)], un non-enquêté ne devrait pas introduire d'erreur dans l'enquête. Les hommes, par exemple, sont moins susceptibles d'accepter de participer aux enquêtes, mais cela ne devrait pas introduire d'erreur dans une simple enquête sur, par exemple, la couleur des yeux.

674. La situation est plus complexe quand les enquêtés sont essentiellement manquants au hasard mais qu'il y a néanmoins une certaine corrélation entre le comportement de réponse à l'enquête et les résultats de l'enquête (par exemple, un plus grand nombre de jeunes que de personnes âgées sont interrogés). Cela peut être corrigé, dans certains cas, quand on connaît l'information sur la caractéristique sous-jacente. Les choses se compliquent quand une caractéristique mal connue est derrière le comportement de réponse et les résultats de l'enquête, voire les détermine. De tels enquêtés sont « ne manquant pas au hasard » (NMAR) et introduiront certainement un degré de biais de non-réponse. Les personnes qui ont été récemment victimes de cambriolage, par exemple, peuvent être moins disposées à ouvrir la porte à un inconnu, ce qui entraîne une non-réponse accrue de ces personnes et une sous-estimation des taux de prévalence des cambriolages de l'année précédente.

675. L'étape la plus importante de l'analyse et du traitement du biais de non-réponse est de faire en sorte que le plan d'enquête enregistre la non-réponse, ainsi que le résultat exact des tentatives de contacter les participants admissibles, aussi précisément qu'il enregistre la réponse complète. Dans bien des



cas, la non-réponse peut simplement être ignorée, encore moins calculée, analysée et rendue publique. C'est seulement quand la non-réponse est minutieusement enregistrée que l'on peut tenter de traiter un biais possible de non-réponse.

676. Le repérage d'un biais éventuel introduit par la non-réponse peut souvent se faire à l'aide de « variables auxiliaires », qui sont définies comme étant des variables mesurées par l'enquête mais dont la distribution dans la population est connue. Si la distribution de ces variables dans l'échantillon final diffère significativement de la distribution dans la population, cela peut indiquer que des groupes particuliers sont surreprésentés ou sous-représentés. Lorsque les caractéristiques associées au groupe particulier surreprésenté ou sous-représenté sont soupçonnées d'être sous-jacentes aux résultats du sondage, ou même d'en être déterminantes, le risque d'un biais d'enquête — et donc d'une erreur — est élevé.

677. Bien que par définition les non-enquêtés aient échoué à fournir de l'information à l'enquête, il importe qu'autant d'information que possible soit néanmoins recueillie de la part ou au sujet de la cohorte de non-enquêtés. Des non-enquêtés sélectionnés peuvent, par exemple, faire l'objet d'une deuxième visite des intervieweurs dans le but de les persuader de coopérer à l'enquête. Cette approche a le désavantage de coûter temps et argent. Une approche de rechange non coûteuse (Kersten et Bethlehem, 1984) consiste à revoir les non-enquêtés avec un petit nombre de questions tirées de l'enquête originale. Les réponses obtenues de l'enquête abrégée peuvent ensuite servir à mettre en lumière le biais éventuel introduit par le niveau global de non-réponse (F. Cobben et B. Schouten, 2007). En particulier, quand les enquêtes utilisent un plan de type mixte, on peut approcher les non-enquêtés dans un mode autre que celui utilisé par l'enquête originale. Par exemple, si l'ETAO est utilisée dans l'enquête principale, on peut approcher ultérieurement les non-enquêtés par une combinaison de questionnaires à remplir soi-même imprimés et en ligne.

678. Si certaines sections du questionnaire présentent des niveaux plus élevés de non-réponse que d'autres, il faut entreprendre une analyse détaillée des raisons de ce comportement. Par exemple, dans l'Enquête italienne sur la sécurité des citoyens de 1997, un niveau plus élevé de non-réponse à des questions spécifiques des sections sur la violence envers les femmes (1,6 %) et le harcèlement (0,5 %) a requis une analyse détaillée des raisons de ce comportement. Un modèle multi-niveau a servi à analyser quelles caractéristiques des enquêtés (dont le niveau d'instruction, le revenu, la situation de famille, la municipalité de résidence) influent le plus sur le risque de refus. Les résultats ont révélé que les femmes célibataires et les femmes ayant des revenus familiaux et des niveaux d'instruction plus élevés étaient plus susceptibles de donner une réponse aux questions. En outre, la non-réponse partielle à l'enquête corrélait avec les difficultés générales d'administration de l'entrevue déclarées par les intervieweurs, indiquant la nécessité d'une formation rigoureuse des intervieweurs et de l'administration en délicatesse de ces questions.

679. Quand des erreurs sont suspectées en raison de la déclaration erronée des circonstances entourant les actes criminels, une enquête de nouvelle entrevue dans un sous-échantillon des ménages initialement enquêtés peut servir de guide à l'exactitude originale des déclarations (Dorcas Graham, 1977). Les résultats des deux entrevues sont comparés et les mesures de l'erreur de réponse sont calculées. Une recherche semblable menée après l'enquête originale, à la fois sur la non-réponse partielle et des sections entières du questionnaire, permet l'évaluation et la mesure de la qualité des données de l'enquête finale. Dans certaines circonstances, cette information peut aussi servir à élaborer une pondération pour la correction des estimations de population ou pour l'imputation des données manquantes.

### *Utilisation d'enquêtés-substituts*

680. Lorsqu'un enquêté est incapable de fournir l'information demandée, un enquêté-substitut peut alors être utilisé. En raison des considérations d'exactitude et de confidentialité, on estime généralement que les enquêtés-substituts sont un dernier recours pour obtenir de l'information sur l'enquêté désigné.

681. Généralement, les enquêtes permettent le recours aux enquêtés-substituts pour réduire les coûts d'obtention d'entrevues ou pour éviter une non-entrevue quand la personne désignée l'enquêté de l'échantillon ne peut pas participer. Les concepteurs de l'enquête doivent déterminer si et quand un enquêté-substitut peut être utilisé dans une enquête. Certains décident de ne pas utiliser du tout d'enquêtés-substituts, d'autres spécifient qu'ils ne seront permis que dans certaines conditions, comme lorsque l'enquêté désigné est physiquement incapable de participer et qu'une personne du ménage est

disposé à le faire et est suffisamment renseigné pour fournir l'information à la place de l'enquêté désigné. L'inventaire de 2005 des enquêtes de victimisation menées par l'ONU DC-CEE a révélé que 31 % des 58 enquêtes de victimisation permettaient le recours à des enquêtés-substituts.

#### *Avantages de l'utilisation d'enquêtés-substituts*

682. Il y a deux raisons pour lesquelles les enquêtes permettent l'utilisation de substituts, quand la personne désignée pour l'entrevue n'est pas disponible : réduire les coûts et réduire la non-réponse. Permettre à une autre personne disponible de fournir l'information pour l'enquête peut réduire le coût d'obtention de l'entrevue en éliminant le besoin d'un suivi et d'autres tentatives pour obtenir l'entrevue. De plus, permettre l'entrevue d'un enquêté-substitut peut également éviter une situation de non-entrevue, si la personne désignée n'est pas disponible durant la période de dénombrement ou si elle est incapable de répondre par elle-même.

#### *Désavantages de l'utilisation d'enquêtés-substituts*

683. On demande aux enquêtés-substituts de fournir de l'information sur les expériences d'une autre personne. Par conséquent, leurs réponses ne sont peut-être pas aussi exactes que celles de la personne réellement désignée comme enquêtée. Surtout dans une enquête de victimisation, un enquêté-substitut peut ne pas être au courant des crimes que l'enquêté de l'échantillon a connus, ou ne pas connaître les détails de ces victimisations ou leur effet sur la victime. Les enquêtés-substituts peuvent aussi oublier les événements qui se sont produits pour l'enquêté désigné. En outre, dans une enquête de victimisation, un enquêté-substitut peut omettre l'information sur les incidents criminels qu'a connus l'enquêté de l'échantillon pour diverses raisons, notamment l'embarras, un désir de protéger l'enquêté de l'échantillon ou encore, l'enquêté-substitut était l'auteur des crimes commis envers l'enquêté de l'échantillon.

684. L'utilisation d'enquêtés-substituts soulève aussi des questions de confidentialité. Généralement, les réponses aux enquêtes ne sont connues que de l'enquêté et de l'intervieweur. L'utilisation d'un enquêté-substitut peut enfreindre le droit de l'enquêté de l'échantillon à la confidentialité ainsi que son droit de choisir de participer à l'enquête.

#### *Établir des règles pour les enquêtés-substituts*

685. Le concepteur de l'enquête doit déterminer s'il doit permettre d'utiliser ou non des enquêtés-substituts, et le cas échéant, dans quelles circonstances. Il doit aussi créer des critères pour identifier les enquêtés-substituts admissibles. Pour déterminer s'il doit ou non permettre l'utilisation des enquêtés-substituts, le concepteur de l'enquête doit déterminer si les avantages l'emportent sur les désavantages éventuels. L'utilisation d'enquêtés-substituts réduira-t-elle suffisamment les coûts de l'enquête? L'information obtenue reflètera-t-elle celle que l'enquêté désigné aurait fournie? Les droits à la protection de la vie privée et à la confidentialité de l'enquêté désigné seront-ils suffisamment protégés?

686. Les circonstances où un enquêté-substitut peut être admissible sont notamment :

- L'enquêté est trop jeune pour répondre par lui-même;
- L'enquêté est physiquement incapable ou trop malade pour participer;
- L'enquêté souffre d'une maladie mentale ou d'un trouble émotionnel qui l'empêche de participer;
- L'enquêté sera absent durant toute la période de dénombrement de l'enquête

687. Dans l'inventaire de 2005 des enquêtes de victimisation menées par l'ONU DC-CEE, les raisons les plus fréquentes données pour l'utilisation d'enquêtés-substituts concernaient les personnes incapables de répondre par elles-mêmes en raison de maladie ou de handicap, ou les jeunes enfants.

#### *Établir des critères pour identifier les enquêtés-substituts admissibles*

688. Si l'on permet les enquêtés-substituts, le concepteur de l'enquête doit établir des règles pour choisir des enquêtés-substituts admissibles. Pour une enquête de victimisation, l'enquêté-substitut doit être une personne en relation étroite avec l'enquêté désigné, sauf dans le cas d'enquêtes qui traitent spécifiquement de violence familiale et conjugale. Cette personne est plus susceptible de savoir si l'enquêté de l'échantillon a été victime d'un crime mesuré et de détenir suffisamment de renseignements sur ces infractions pour fournir l'information que recueille l'enquête. Généralement, ce sera un parent ou une personne du ménage de l'enquêté désigné. Les enfants ou les personnes en deçà d'un âge spécifié sont vraisemblablement de mauvais candidats. Ils peuvent être incapables de comprendre les instructions et

concepts de l'enquête et ne connaissent peut-être pas les renseignements nécessaires sur l'enquêté. En outre, des normes ou règles culturelles peuvent interdire d'utiliser des enfants comme enquêtés-substituts.

#### *Conduite d'entrevues avec des enquêtés-substituts*

689. Pour mener une entrevue avec un enquêté-substitut, il peut être nécessaire de reformuler les questions pour faire en sorte que l'information recueillie soit celle de l'enquêté désigné et non du substitut. Par exemple, une question comme « Vous a-t-on volé quelque chose? » devrait devenir « A-t-on volé quelque chose à monsieur ou madame X? »

690. Certaines questions, comme celles qui portent sur les opinions ou les attitudes, ne doivent pas être posées aux enquêtés-substituts parce qu'elles ne reflètent pas celles de l'enquêté désigné.

#### *Identifier les enquêtés-substituts dans les données de l'enquête*

691. Pour établir les questions de l'entrevue menée avec un enquêté-substitut, le questionnaire doit comporter un élément qui identifie à quel moment un enquêté-substitut a été utilisé ainsi que le nom et la relation de celui-ci avec l'enquêté désigné. Cette information est importante pour évaluer la qualité des données et pour exclure de l'analyse les items inappropriés. Les protocoles pour les enquêtés-substituts doivent être inclus dans les sections sur la méthodologie de tout rapport d'enquête.

#### *Résumé*

692. Dans des circonstances idéales, les enquêtes n'auraient jamais besoin d'enquêtés-substituts, mais comme ces circonstances ne se produisent jamais, le recours à des enquêtés-substituts devient donc un enjeu. Ce qui suit résume l'utilisation des enquêtés-substituts dans les enquêtes de victimisation :

- Les enquêtés-substituts ne sont pas aptes à répondre aux questions portant sur les attitudes ou à donner l'information que seul l'enquêté désigné pourrait connaître, comme la raison pour laquelle un crime n'a pas été signalé à la police ou la satisfaction quant à la réaction des autorités à la situation de l'enquêté;
- L'utilisation d'enquêtés-substituts est aussi déconseillée pour les enquêtes sur la violence d'un partenaire intime ou la violence faite par des soignants, parce qu'il est possible que l'enquêté-substitut soit en fait le contrevenant de l'enquêté. Dans ce cas, l'utilisation d'un enquêté-substitut peut entraîner une sous-estimation de la victimisation;
- Dans les enquêtes où le plan d'échantillonnage désigne de remplacer les non-enquêtés, il n'est pas question d'enquêtés-substituts; les personnes incapables de répondre par elles-mêmes sont remplacées par d'autres enquêtés;
- Si l'on permet les enquêtés-substituts, il faut s'assurer que le substitut connaît les expériences de l'enquêté;
- Repérez l'utilisation d'enquêtés-substituts dans les données de l'enquête, ainsi que la raison d'avoir mené une entrevue avec le substitut.

## **B. Sélection et formation des intervieweurs**

693. Les intervieweurs constituent un aspect essentiel de la collecte de données. Ils peuvent améliorer la qualité et/ou introduire un biais dans les données. Selon leur comportement et leur niveau de professionnalisme, ils peuvent empêcher les enquêtés de fournir une information erronée. Pour ces raisons et d'autres encore, il est très important de discerner les meilleures aptitudes et la meilleure formation des intervieweurs.

### *Sélection des intervieweurs et définition des aptitudes ou attributs requis*

694. Les traits essentiels requis pour une enquête réussie sont des intervieweurs compétents, aptes et motivés. Que ce soit l'institut chargé de l'enquête ou une firme extérieure qui sélectionne les intervieweurs, l'institut responsable peut définir les exigences de base des intervieweurs.

695. La première caractéristique à envisager est le sexe. Les enquêtes de victimisation recueillent d'habitude de l'information délicate sur la violence sexuelle et généralement, les intervieweuses améliorent la divulgation de ces incidents, peu importe le sexe de l'enquêté. Par ailleurs, dans les pays où la discrimination sexuelle est dominante, une intervieweuse peut éprouver plus de difficultés à obtenir

une entrevue. Dans ces cas-là, il est sage d'offrir un intervieweur et une intervieweuse agissant en tandem, ce qui peut améliorer les contacts avec les ménages et diminuer le nombre de refus.

696. Bien qu'une limite d'âge spécifique ne soit pas conseillée, les enquêtes téléphoniques ont permis de vérifier que le ton de voix, la chaleur et la rassurance émanant d'intervieweuses adultes en général sont mieux reçus par les enquêtés que ceux d'intervieweurs plus jeunes. Les intervieweurs trop jeunes peuvent inspirer plus de méfiance, causant ainsi plus de réticence à répondre aux questions chez les enquêtés. Il y a aussi un avantage à utiliser des intervieweurs multilingues pour les enquêtés qui ont des difficultés langagières.

697. En raison de la nature complexe de la plupart des questionnaires de victimisation, il est recommandé que les intervieweurs aient plus qu'un niveau d'instruction primaire [comme le suggère l'Organisation mondiale de la santé (OMS)]. De plus, il est préférable que l'intervieweur connaisse les ordinateurs personnels et qu'il possède les compétences techniques nécessaires pour les enquêtes directes ou téléphoniques assistées par ordinateur.

698. Les activités et l'expérience de l'intervieweur éventuel sont également importantes. Les personnes ayant de fortes capacités et aptitudes relationnelles, utiles, communicatives et expressives sont recommandées comme intervieweurs. Cela comprend, sans s'y limiter, les enseignants, organisateurs, préposés à un centre d'assistance, employés de marketing, acteurs/actrices de théâtre et personnes qui aident les enfants, les personnes âgées ou handicapées.

699. Les candidats intervieweurs doivent avoir une certaine connaissance de base de la technique d'entrevue à utiliser. Ils doivent avoir démontré de l'habileté à obtenir des entrevues, à établir un rapport efficace avec les enquêtés et, dans le cas des enquêtes de violence envers les femmes, à bien fonctionner avec les femmes qui ont subi de la violence sexuelle.

700. Un résumé possible des éléments à évaluer chez les intervieweurs éventuels est :

- la motivation personnelle de choisir le travail d'intervieweur;
- l'inflexion, le ton et la cadence de la voix du candidat intervieweur;
- la capacité de comprendre le thème de l'enquête;
- la conscience de ses propres émotions liées à des situations problématiques et à des difficultés qui peuvent survenir dans les entrevues sur la violence, et les stratégies qu'utilise le candidat intervieweur pour maîtriser ces émotions;
- la disponibilité de suivre une formation active et d'y participer, notamment le jeu de rôles, les simulations, les discussions et la coopération en groupe;
- la présence de tout stéréotype ou préjugé lié aux victimes.

### *Formation initiale*

#### *Buts et planification*

701. Les intervieweurs jouent un rôle important dans la réussite de l'entreprise d'une enquête non autodéclarée. Ils représentent le lien entre l'institut menant l'enquête et les enquêtés. Ce n'est que par les intervieweurs que les institutions peuvent évaluer les expériences, opinions, et/ou attitudes des enquêtés. Il est donc impératif qu'à l'aide d'une formation bien planifiée, l'intervieweur perfectionne les attributs et compétences qui l'ont distingué comme intervieweur à la sélection. La formation fait en sorte que les intervieweurs soient compétents, qu'ils se concentrent sur l'enquêté, qu'ils conviennent à l'enquête, et soient versés dans leur technique d'entrevue. En outre, une bonne formation produit des intervieweurs habiles et motivés, ce qui maximise la probabilité d'une collecte de données fiables.

702. La planification de la formation devrait comporter diverses phases, comme :

- Connaissances théoriques préalables : réunir des références sur le sujet — publications nationales et internationales, particulièrement des articles de revues scientifiques, des livres, des rapports d'enquêtes sur le même thème réalisées par les instituts de recherche ou le ministère de la Justice;
- Planification : objet et cible de la formation, calendrier et phases de la formation;
- Planification des jours de formation : modules d'enseignement et leurs cibles;
- Préparation du matériel : guide de questionnaire, manuel de l'intervieweur, conception des jeux de rôles, documents à distribuer et illustrer durant les jours de formation, amasser des journaux, livres et films s'ils doivent être utilisés en partie durant la formation;

- Élaboration d'instruments pour vérifier l'apprentissage (questionnaires, tests) à la fin de la formation.

703. Après la formation, les intervieweurs devraient :

- Comprendre l'enquête;
- Comprendre comment bien mener l'entrevue;
- Être capable de gérer la relation avec l'enquêté;
- Être motivé et comprendre l'importance de son rôle d'intervieweur.

#### *Comprendre l'enquête et bien mener l'entrevue*

704. La qualité de l'entrevue repose en partie sur le degré de préparation de l'intervieweur, dont la compréhension du but ou des fins globales de l'enquête, et la compréhension des concepts investigués et de leur importance. Fort de ces connaissances, l'intervieweur peut fournir à l'enquêté une information valable et motiver davantage sa participation au processus de l'enquête.

705. L'intervieweur doit avoir une connaissance approfondie des fins globales de l'enquête pour mener une entrevue avec succès. En outre, il doit comprendre les données particulières liées au questionnaire et maîtriser la technique d'enquête à utiliser.

706. Comprendre les données particulières de l'enquête implique de bien connaître le questionnaire, tant sa structure générale que ses parties spécifiques (c.-à-d., sections de sélection et sections de caractéristiques détaillées, questions filtres, etc.). L'intervieweur doit également comprendre comment « naviguer » adéquatement dans le questionnaire, pour passer sans heurt d'une section à l'autre, ce qui est spécialement important lorsqu'on utilise des fonctions « passez à ». Par exemple, les intervieweurs doivent comprendre ce qu'est le télescopage et comment il influe sur les résultats de l'enquête. Dans certains cas, l'intervieweur classifie le crime et doit donc avoir une connaissance approfondie des définitions du droit pénal. Durant la formation, il faut aborder les aspects plus complexes de la collecte de données qui mettent en péril la qualité des données.

707. L'intervieweur doit aussi connaître entièrement les règles méthodologiques utilisées pour l'enquête. Par exemple, les intervieweurs doivent comprendre pourquoi telle personne devrait être interviewée plutôt qu'une autre, et comment convaincre adéquatement et efficacement un enquêté de participer à l'enquête. Ils doivent aussi savoir comment bien lire les questions du sondage et comment enregistrer adéquatement les réponses des enquêtés.

#### *Gestion de la relation avec l'enquêté et motivation de l'intervieweur*

708. Gérer la relation avec un enquêté est un aspect essentiel de l'entrevue et peut s'accomplir en adoptant le langage de l'enquêté, en écoutant ses besoins, en enquêté à ses doutes et en calmant ses craintes. L'intervieweur doit considérer que l'entrevue est une conversation naturelle visant à atteindre un objectif spécifique — la réalisation réussie de l'entrevue. Il doit être conscient que les émotions sont toujours présentes et reconnaître que même si on ne peut les négliger, elles doivent être maîtrisées. Il est impératif que l'intervieweur demeure professionnel en ayant du respect pour l'enquêté, sans trop verser dans les débordements d'émotions.

709. Les limites du rôle de l'intervieweur doivent être définies durant la formation. L'intervieweur doit être accueillant, rassurant, sensible, ouvert, patient et tolérant. Cependant, il ne doit pas jouer le rôle d'un psychologue ou d'un travailleur social en offrant de régler les problèmes de l'enquêté.

710. L'intervieweur doit être un sujet actif de l'enquête, et non simplement un lecteur de questions et un enregistreur de réponses. Par conséquent, l'intervieweur doit paraître assertif, empathique et intéressé. Les intervieweurs doivent aussi être capables de décoder les signaux non verbaux de l'enquêté, ce qui comporte des pauses, des silences, des changements de ton, etc. Par une analyse attentive des signaux non verbaux, les intervieweurs peuvent évaluer si l'interviewé est fatigué, ennuyé, incapable de parler pour le moment ou s'il ne répond pas aux questions dans leur ensemble.

711. La motivation est d'une importance fondamentale pour tout le processus de la recherche. Elle est particulièrement importante durant les phases de saisie des données, puisqu'elle accroît les chances de détecter et de régler les problèmes. Pour obtenir les intervieweurs les plus compétents, la formation doit être permanente et menée durant toute la période où l'enquête se déroule, et pas seulement la formation initiale, mais aussi les réunions de compte rendu, les discussions en groupe et l'aide de la salle pour les intervieweurs.

712. Les réunions de compte rendu permettent d'obtenir l'impression générale de l'intervieweur sur le

processus de l'enquête, notamment le contenu global de l'enquête, ainsi que les aspects techniques et méthodologiques de l'enquête. Cela stimule l'efficacité de l'enquête et l'information obtenue peut servir à améliorer la formation de tous les intervieweurs. Les réunions de compte rendu sont spécialement importantes durant les premières phases de la collecte de données et peuvent diminuer de fréquence (p. ex., une fois par mois) plus l'enquête se prolonge sur le terrain. Durant les réunions de compte rendu, les chercheurs sollicitent les opinions des intervieweurs sur les problèmes et difficultés éprouvés durant les entrevues, notamment les difficultés liées aux aspects techniques, au contenu de l'enquête et à leurs rapports avec les enquêtés. Grâce à la compréhension de ces questions, les chercheurs sont plus en mesure d'offrir des interventions correctives pour régler ces problèmes.

713. Les discussions en groupe des intervieweurs peuvent être menées librement en cours d'enquête, à raison d'environ une par semaine. Ces discussions servent de soutien psychologique et au contenu. Il est suggéré de former un groupe où tous les intervieweurs échangent leurs idées, stratégies ou opinions.

714. L'aide de la salle s'applique aux enquêtes qui sont menées dans un lieu centralisé. Ces situations permettent aux chercheurs, aux instructeurs de formation et à d'autres employés de l'institut de recherche d'être présents durant la collecte de données. La présence de personnel autre que celui des entrevues démontre l'importance de la collecte de données, et leur présence offre un soutien aux intervieweurs qui font leur travail. Les membres de l'équipe de l'enquête sont capables d'observer et de recueillir les impressions, idées, critiques et impressions des intervieweurs et des interviewés, et peuvent collaborer avec les intervieweurs pour corriger les erreurs méthodologiques.

715. Les surveillants doivent être sensibilisés et formés à jouer un rôle de soutien pour les intervieweurs afin que leur présence ne soit pas vue comme étant uniquement de contrôle. Ils doivent plutôt être vus comme des membres intéressés et bienveillants de l'équipe de recherche, ce qui fait que les intervieweurs sont plus portés à poser des questions ou à se dévouer sans craindre des réprimandes.

#### *Structure et contenu de la formation*

716. Selon les considérations mentionnées ci-dessus, les principaux buts de la formation doivent être de rendre les intervieweurs :

- conscients de l'importance et de la nature délicate de l'enquête;
- conscients du contenu de l'enquête de victimisation et de la mise en œuvre du questionnaire;
- capables de se conformer à la méthodologie d'entrevue adéquate;
- capables de créer un climat propice à la divulgation de l'enquêté;
- capables de gérer les situations potentiellement difficiles.

## ENCADRÉ 54: EXEMPLE DE MODULES DE FORMATION

*Module 1 — Introduction, présentation de l'enquête et de l'institut responsable*

- Présentation et rôle de l'institut responsable
- Présentation de l'équipe et du groupe des intervieweurs et redéfinition des buts de la formation
- Le rôle de l'intervieweur et son importance
- Importance de la qualité
- La signification des enquêtes par sondage, le respect des règles d'échantillonnage, les principales raisons des refus et les caractéristiques des non-enquêtés.
- Techniques d'administration du questionnaire, notamment le langage du questionnaire, l'importance de lire la question au complet, l'aide à l'enquêté dans ses réponses sans les influencer, le codage des réponses et l'interprétation des silences.
- Exercices pour aborder les émotions durant l'entrevue.

*Module 2 — Organisation et méthodologie de l'enquête*

- Organisation : les entrevues à mener, le calendrier, l'horaire de l'enquête et des entrevues.
- Méthodologie : la structure de l'échantillon, la notion de ménage, la technique de sélection des personnes à interviewer au sein du ménage, la technique de substitution de la personne sélectionnée (le cas échéant), l'importance de respecter les règles et de minimiser les refus des ménages et/ou des personnes sélectionnées.

*Module 3 — Contenu de l'enquête : crimes à l'intérieur du champ*

- Classification légale des crimes d'intérêt
- Formulation des questions sur les crimes
- Exercices sur la typologie des crimes
- Techniques utilisées pour recueillir des données sur les crimes, notamment les problèmes et stratégies, les techniques de détection, les problèmes de langue, les problèmes de mémoire, le télescopage et la prévention des erreurs de classification des crimes.
- Analyse des items du questionnaire.

*Module 4 — L'écoute et la communication efficace*

- La communication efficace à titre d'attribut essentiel d'entrevues réussies, notamment l'importance de l'assurance et de l'écoute active.
- Maîtriser les émotions dans les situations difficiles des entrevues, traiter avec les refus et les entrevues sur la violence sexuelle et le harcèlement.

*Module 5 — Formation technique pour les entrevues assistées par ordinateur*

- Exercices directement au terminal d'ordinateur
- Simulation de plusieurs modèles possibles durant le déroulement du questionnaire
- Exemples de filtrage
- Révision de l'explication des questions pour les enquêtés, des demandes de répétition et du codage des réponses.

**Formation des intervieweurs pour les enquêtes sur la violence envers les femmes**

Enquêter sur la violence envers les femmes présente des difficultés additionnelles. Dans ces situations, l'OMS suggère d'ajouter des objectifs à la formation des intervieweurs, notamment :

- Accroître la sensibilité des participants aux questions liées à la problématique homme-femme, au niveau personnel et communautaire;
- Acquérir une compréhension de base de la violence fondée sur le sexe, de ses caractéristiques, causes et effets sur les femmes et les enfants;
- Apprendre des techniques d'entrevue qui tiennent compte de la sécurité des femmes et des principes de l'éthique.

Selon le texte sur la méthode de l'Enquête internationale sur la violence à l'égard des femmes (EIVEF), durant la formation, les intervieweurs devraient acquérir une compréhension nette de :

- la définition de la violence envers les femmes;
- les effets de la violence sur les victimes féminines;
- les mythes sociétaux concernant la violence et les victimes;
- l'importance de ces mythes sur les enquêtés et sur eux-mêmes;
- la façon d'assurer la sécurité des enquêtés et la leur;
- la manière de réagir au trauma émotionnel qui peut être soulevé par le fait de répondre à l'enquête, tant pour les enquêtés que les intervieweurs;
- la façon de maximiser une divulgation honnête de la violence.

Le thème de la violence envers les femmes doit être présenté par des définitions, des théories, des données statistiques et des références juridiques. Il faut porter une attention particulière à la *spirale de la violence* et à ses phases caractéristiques. Il peut être utile de présenter différentes typologies de la violence, fournies et sollicitées par les propres exemples personnels de l'intervieweur.

Présenter des biographies, des articles de journaux, des entrevues ou des films portant sur des cas de violence est un moyen utile d'introduire le thème de la violence. L'utilisation d'outils visuels comme des *diapositives* et des enregistrements vidéo est également recommandée pour illustrer le choc émotionnel de la violence. Les discussions en groupe et les séances de *remue-méninges* favorisent l'échange d'idées, de stéréotypes et de préjugés sur la violence envers les femmes, ce qu'il importe spécialement d'examiner, puisque les stéréotypes et les préjugés à l'égard de la violence envers les femmes sont particulièrement dominants dans certains pays et cultures. Il faut empêcher ces préjugés et idées de faire partie des entrevues.

L'utilisation du jeu de rôles et d'entrevues simulées est très importante, car les intervieweurs ont ainsi l'occasion d'analyser leurs propres réactions devant divers scénarios possibles. Ces techniques permettent aux intervieweurs d'observer et d'analyser les rôles joués. L'utilisation de *scénarios* dans les simulations et le *jeu de rôles*, autres que des histoires de violence, peut procurer des exemples de modèles d'entrevues qui sont « bonnes » et « mauvaises ».

717. Le lieu de la formation doit être accueillant, confortable et fonctionnel. Chaque groupe de formation doit comprendre entre 10 et 15 intervieweurs; mais on peut accueillir des groupes de 20 personnes. Les séances de formation doivent durer de cinq à six heures, ce qui permet de couvrir la matière et de laisser aux participants le temps de réfléchir à ce qu'ils ont appris durant la formation et de l'élaborer. Les niveaux d'attention baissent après un certain nombre d'heures, alors tenter de faire durer les séances toute la journée n'est pas une stratégie rentable.

718. Les salles de formation théorique doivent être dotées de tableaux et de rétroprojecteurs pour afficher les documents présentés. Les documents doivent être offerts sur papier et projetés. Dans le cas d'une formation pour l'ETAO, chaque participant devrait avoir un terminal d'ordinateur lié à un serveur. Et chaque participant doit disposer d'une chaise et d'un bureau pour prendre des notes.

### ENCADRÉ 55: ENTREVUES DE GROUPES MINORITAIRES

Le recours à des « intervieweurs compatibles » : Dans le cas d'enquêtes sur des immigrants ou des minorités ethniques, les opinions sont partagées à savoir si des intervieweurs issus des groupes enquêtés devraient être utilisés, et quels en sont les effets. Par exemple, les interviewés musulmans peuvent être réticents à révéler les cas de victimisation qu'ils croient avoir « jeté la honte » sur eux ou leur famille (au sens de « izzat »). Toutefois, ils peuvent être plus enclins à révéler cette information à un intervieweur non musulman. Quand des intervieweurs minoritaires sont identifiés à l'intérieur d'une communauté, la possibilité qu'ils connaissent un interviewé pose problème, ce qui a des conséquences sur l'anonymat. Par ailleurs, les intervieweurs minoritaires ont l'avantage de peut-être parler la langue de l'enquêté minoritaire. Selon les groupes de la population qui sont ciblés, le calendrier doit tenir compte des fêtes religieuses et autres qui peuvent être spécifiques à un certain groupe de la population.

#### *Formation continue*

719. La formation continue des intervieweurs est importante pour maintenir leur motivation et assurer des niveaux constants de la qualité des données durant la phase de saisie des données. La formation continue est également propice à une réflexion sur les leçons tirées des entrevues ainsi que sur le contenu et la méthodologie de l'enquête.

720. La formation continue peut aussi faire usage d'un éventail de techniques et de méthodes afin d'alterner entre la théorie et la pratique. En particulier, quand les intervieweurs se sont familiarisés avec l'enquête et sa méthodologie, les exercices pratiques peuvent utiliser des films et/ou des extraits de film, des discussions de groupe ou le jeu de rôles.

### ENCADRÉ 56: LA TECHNIQUE DU JEU DE RÔLES DANS LA FORMATION

Le but du jeu de rôles pour les intervieweurs est de leur procurer des exemples de situations qu'ils rencontreront probablement sur le terrain. Il leur permet de mettre à l'essai les aptitudes suivantes :

- assumer le rôle de l'intervieweur;
- avoir des interactions avec divers enquêtés (p. ex., crainitifs, volubiles, dépendants, timides, victimes, etc.);
- perception efficace de la communication non verbale d'un enquêté;
- diriger l'entrevue de façon assurée mais non menaçante;
- être efficace sans être stressé;
- reconnaître les situations menaçantes et s'en dégager.

De nombreuses directives peuvent servir à la préparation du jeu de rôles. Premièrement, l'instructeur en charge du jeu prépare la scène de l'entrevue fictive, choisit le sujet de l'entrevue et les participants. Un « acteur » (un intervieweur stagiaire) est informé de la manière dont il jouera le rôle du co-instructeur. Un autre acteur est choisi comme intervieweur. Cette personne ne doit pas connaître les détails de la scène ou de la personne qu'elle va interviewer.

Le scénario du jeu de rôles doit durer environ cinq minutes,

après quoi l'instructeur doit l'interrompre et demander aux participants leurs idées, opinions et commentaires sur le comportement de l'intervieweur. Après cette discussion, l'instructeur doit expliquer ce qu'il y avait d'adéquat dans le comportement de l'intervieweur et ce qui peut être amélioré et comment. Voici des exemples de scènes de jeu de rôles :

- un mari menaçant;
- une enquêtée intimidée;
- un viol non divulgué (enquêtée émotionnelle).

Le jeu de rôles et les simulations peuvent être enregistrés sur vidéo et examinés ultérieurement. Les commentaires et suggestions d'amélioration peuvent alors être discutés en groupe. Cet exercice est un outil pédagogique utile.

Les techniques dramatiques présentées qui portent sur les aspects communicatifs, expressifs et émotionnels qu'utilisent les acteurs peuvent améliorer l'aptitude de l'intervieweur à transmettre le contenu de l'enquête. Le recours à des techniques dramatiques est une méthode qui développe les aptitudes nécessaires pour transmettre le contenu du questionnaire de l'enquête de manière naturelle, authentique et expressive.



### *Documents de l'intervieweur*

721. La formation est assistée par des documents spécifiques que les intervieweurs utiliseront durant la formation, quand ils étudient les matières en question, et durant la phase de collecte des données pour aider à leur travail.

#### *Guide du questionnaire*

722. Le guide du questionnaire est l'outil principal qui aide les intervieweurs à se familiariser avec le contenu et les aspects procéduraux du questionnaire. Il doit comprendre une description simple, complète et fonctionnelle de l'instrument de collecte de données. En ce qui a trait au contenu de l'enquête, le guide du questionnaire doit y consacrer une section ou plus.

- a) La première section majeure à couvrir est celle qui décrit les buts et objectifs de l'enquête. Bien comprendre les buts de l'enquête et être en mesure de les transmettre est un aspect important des connaissances de l'intervieweur.
- b) Le guide doit aussi inclure les définitions des types de crime, ainsi que la terminologie servant à définir les crimes spécifiques. Il importe de décrire précisément chaque crime pour assurer l'exactitude et la fiabilité de l'information recueillie. En outre, certains crimes doivent être clairement définis et compris d'une façon qui n'inclut pas le nom spécifique du crime.
- c) Une troisième section du guide du questionnaire doit présenter une description de la méthodologie utilisée pour recueillir les données. Elle doit couvrir la technique de filtrage utilisée pour recueillir correctement les victimisations subies durant la période de référence. En outre, cette section doit enseigner aux intervieweurs des moyens de prévenir le télescope. Les intervieweurs doivent être bien formés pour aider les enquêtés à définir la période où le crime a eu lieu. Parmi les méthodes utilisées, l'une consiste à proposer aux enquêtés une variété de périodes. Par exemple, l'intervieweur peut d'abord demander si un incident s'est produit dans leur vie, puis au cours des trois dernières années, puis durant les douze derniers mois, etc. Cette stratégie aide les enquêtés à mieux se souvenir du moment où la victimisation s'est produite.
- d) Une quatrième section doit couvrir la structure du questionnaire par section et les principales questions connexes.

723. En ce qui concerne les aspects procéduraux de l'enquête, le guide de formation doit présenter de l'information sur plusieurs aspects, dont :

- La période et l'horaire des entrevues;
- La technique d'enquête (EPC, ETAO ou EDAO);
- L'échantillon de référence;
- Les unités d'enquête (individuelles, ménages ou les deux);
- La procédure pour identifier la personne de référence, le cas échéant;
- La méthode d'administration du questionnaire.

#### *Manuel de l'intervieweur*

724. Ce manuel est destiné à assister la formation, surtout en ce qui a trait aux aspects relationnels de la communication entre l'intervieweur et l'enquêté. Il doit offrir des suggestions pour régler les situations problématiques qui peuvent survenir à toute phase de l'entrevue. Il doit offrir une définition claire du rôle et de la spécificité de la tâche de l'intervieweur à l'aide d'exemples. Parallèlement, il doit offrir des outils et des stratégies utiles à différentes situations et aux difficultés éventuelles qui peuvent surgir à toute phase de l'entrevue. Par exemple, le manuel doit expliquer comment présenter efficacement l'intervieweur, l'enquête et l'institut chargé de la mener. Il doit montrer comment encourager l'enquêté à participer, notamment par des méthodes de persuasion d'un enquêté hésitant. Le manuel de formation doit comprendre une liste des questions fréquemment posées, ce qui prépare l'intervieweur à ce qu'un enquêté pourrait demander. Enfin, il doit mentionner la façon dont l'intervieweur doit réagir dans les situations difficiles.

725. Si l'enquête porte sur la violence sexuelle, il est recommandé d'y consacrer une section spécifique (voir l'annexe C).

## C. Qualité de l'entrevue

### *Influence des intervieweurs sur la qualité des données*

726. Les intervieweurs jouent un rôle important dans toutes les méthodes de collecte de données et peuvent en influencer directement la validité, la fiabilité et la qualité globale. L'influence des intervieweurs est mieux contrôlée par certaines méthodes de collecte de données. Par exemple, une caractéristique de l'ETAO est la capacité d'exercer certains contrôles de la qualité des données durant la collecte de données. Grâce à ces contrôles, l'intervieweur peut instantanément vérifier l'information recueillie pendant qu'il est encore au téléphone avec l'enquêté, ce qui présente de nets avantages ainsi que des dangers latents. Lorsque la phase de correction des données s'effectue en plusieurs étapes, cela peut poser des problèmes de non-homogénéité des critères de correction et entraîner un niveau de responsabilités plus élevé des intervieweurs que dans d'autres techniques d'enquête.

727. Lorsque l'enquête utilise des intervieweurs d'EDAO, des corrections immédiates sont encore possibles à l'aide d'un observateur. Cependant, définir et enregistrer les erreurs de l'intervieweur est difficile, et les corrections faites par un observateur entraînent des coûts accrus. En outre, il n'est pas facile de contrôler des valeurs modifiées à l'entrée et après la correction. Cette technique est utilisée habituellement seulement dans les enquêtes pilotes ou lors de l'essai de la procédure.

728. La surveillance continue (par l'analyse) des intervieweurs est nécessaire, parce que durant les enquêtes téléphoniques, la façon dont les questions sont lues, le ton de la voix, la vitesse à laquelle l'entrevue est menée peuvent tous influencer sur la qualité des entrevues. De même, durant les entrevues face à face, la façon dont l'intervieweur approche l'enquêté et s'adresse à lui, la façon dont les réponses sont enregistrées, codées et modifiées, la façon dont les filtres sont gérés dans un questionnaire papier peuvent toutes affecter les résultats de l'enquête.

729. L'intervieweur doit connaître le contenu et les buts de l'enquête à laquelle il participe activement, ce qui l'empêchera de modifier le sens des questions et de causer des malentendus éventuels à l'enquêté. Un exemple de cette situation se trouve dans l'Enquête italienne sur la sécurité des citoyens (2002). Après que la phase de la collecte a été entamée, une tendance anormale a été détectée dans les résultats de l'enquête de 1997-1998, en ce qui concerne la fréquence des ménages voulant changer de résidence à cause de leur expérience de victimisation. Une analyse approfondie, dont des réunions de compte rendu avec les intervieweurs, a indiqué que l'anomalie était attribuable à une interprétation incorrecte du sens de la question par les intervieweurs. Certains intervieweurs comptaient à la fois les ménages qui avaient déménagé à cause d'un crime soutenu ou d'un risque de victimisation et les ménages qui auraient aimé déménager mais ne l'avaient pas fait (voir l'encadré 56 : exemple). Cette erreur a été détectée chez quelques intervieweurs qui ne comprenaient pas l'objectif de recherche de la question, ce qui souligne l'importance d'une formation rigoureuse et de la nécessité d'améliorer la formulation d'une question pour qu'elle soit facilement comprise par l'intervieweur et l'enquêté.

730. Le rôle de l'intervieweur est fondamental à toutes les phases du processus d'enquête : au début, lorsqu'il contacte le ménage pour la première fois, et au cours de toute l'enquête, à l'égard du contenu et du traitement des questions délicates.

731. Le premier contact est important pour gagner la coopération de la famille, discerner le membre de la famille à interviewer, et suivre les fonctions « passez à » du questionnaire. Par exemple, dans les enquêtes sur la violence envers les femmes, l'information très importante recueillie au début de l'enquête détermine les questions qui seront posées à l'enquêté. Cela comprend les relations actuelles ou passées de l'enquêtée (si elle a un partenaire ou des ex-partenaires, comme des maris ou des fiancés ou des colocataires).

732. Lorsque les questions relèvent des attitudes personnelles, des comportements ou des valeurs, les gens peuvent réagir en dressant un mur entre eux et l'intervieweur. En fait, « l'effet de l'intervieweur » peut influencer la possibilité d'obtenir des réponses exactes. Par conséquent, il est très important que l'intervieweur établisse une relation de collaboration avec l'enquêté. La nature délicate des thèmes à discuter peut provoquer une résistance chez l'enquêté, alors l'intervieweur doit adopter une attitude calme et équilibrée. Si son ton est trop familier ou trop confidentiel, il y a un risque que l'enquêté réduise ses confidences parce qu'il croit qu'on empiète sur ses limites et que son anonymat n'est pas chose sûre. Au contraire, si le style est trop officiel, cela peut entraîner qu'un enquêté timoré se referme encore plus.

### ENCADRÉ 57: EXEMPLE DE QUESTION MAL INTERPRÉTÉE PAR DES INTERVIEWEURS

1. AVEZ-VOUS DÉJÀ DÉMÉNAGÉ DE DOMICILE À CAUSE D'UN CRIME OU PARCE QUE VOUS VOUS SENTIEZ DANS UNE SITUATION RISQUÉE?

Non ..... 1  
Oui ..... 2

Ancienne formulation de la question  
(Si NON)

1. *BIS* AVEZ-VOUS L'INTENTION DE LE FAIRE POUR CETTE RAISON?

Non ..... 1  
Oui ..... 2

Nouvelle formulation de la question  
(Si NON)

1. *NOUVEAU*. *BIS* AVEZ-VOUS L'INTENTION DE DÉMÉNAGER POUR CETTE RAISON, C'EST-À-DIRE PARCE QUE VOUS CROYEZ ÊTRE DANS UNE SITUATION NON SÉCURITAIRE?

Non ..... 1  
Oui ..... 2

733. D'autres facteurs liés au comportement de l'intervieweur peuvent influencer négativement le modèle des réponses de l'enquêté. Par exemple, les questions sur la violence physique ou sexuelle subie par les femmes peut produire crainte et anxiété chez l'enquêtée, ce qui la rend moins susceptible de répondre à d'autres questions. La même conséquence se produit si l'intervieweur révèle des stéréotypes personnels.

734. Un autre aspect important est le temps. L'intervieweur doit lire les questions sans se presser, alors qu'il aide encore l'enquêté à comprendre les divers concepts de crimes. Il doit laisser à l'enquêté le temps utile pour répondre à la question. Grâce aux délais appropriés, les erreurs de malentendus ou les problèmes de divulgation peuvent diminuer.

735. Un autre problème éventuel est l'influence des « attentes sociales » perçues par l'intervieweur à l'égard des réponses d'un enquêté. L'intervieweur doit s'assurer de ne pas créer une situation où l'enquêté croit qu'il y a une « bonne » ou une « mauvaise » réponse. Par exemple, cela peut se produire quand un intervieweur demande à l'enquêté si une victimisation a été déclarée à la police. Il est impératif que l'enquêté ne réponde pas d'une façon qu'il perçoit plaire à l'intervieweur.

#### *Contrôle de la qualité dans la phase de traitement*

736. Pendant que se déroule la phase de la collecte, les chercheurs doivent surveiller les données recueillies en portant une attention particulière à la qualité des données et à la présence de non-réponse totale ou partielle.

737. Les contrôles de la qualité s'effectuent en surveillant plusieurs aspects durant les entrevues, notamment les caractéristiques de l'enquêté et de l'intervieweur, comment ces derniers se sentent l'un par rapport à l'autre, et ce qui se passe durant l'entrevue. Les paragraphes suivants portent sur les intervieweurs et la façon dont ils surveillent leur travail.

738. Le rôle important de l'intervieweur dans la réussite d'une entrevue est un constat de la recherche largement reconnu, particulièrement dans le cas des entrevues téléphoniques, puisque la communication non verbale et partiellement préverbale (c.-à-d., le ton et le timbre de la voix, l'accent, l'intonation, les exclamations, les interjections, la vocalisation neutre, le son...) est absente. Une façon possible d'étudier l'effet de l'intervieweur est d'utiliser un modèle statistique multiniveau recoupé sur les données enregistrées dans les cycles précédents de l'enquête ou d'enquêtes dont la méthodologie et le contenu sont semblables. Le but est de séparer l'effet de l'intervieweur des autres variables lorsqu'on analyse le taux de non-réponse partielle dans des sections en particulier. Les résultats de l'application de ces modèles montrent que le travail préliminaire des intervieweurs pour créer la relation avec les interviewés est la clé de la prédiction des réponses aux questions délicates.

739. Pour mieux définir ce travail, il est bon de diviser l'entrevue en deux segments. Le premier est le contact initial où l'intervieweur tente de convaincre l'enquêté de participer. Et le deuxième segment est l'entrevue même. La recherche suggère qu'il est plus facile de prédire le succès durant le premier segment — le contact initial — que durant l'entrevue. Dans la dernière partie, un contrôle qualitatif peut servir à enregistrer les entrevues puis à en écouter un échantillon. Ou l'on peut recontacter un sous-échantillon des ménages de l'échantillon et leur demander leur opinion sur l'entrevue. Pour des raisons

de protection de la vie privée, il n'est généralement pas permis d'enregistrer les appels téléphoniques. Cependant, il est possible de prévoir un plan de contact quotidien nouveau afin de poser seulement quelques questions aux ménages interviewés. Un autre contrôle qualitatif est l'évaluation du comportement de l'intervieweur durant l'entrevue, ce qui peut se faire en surveillant le centre d'appels et au moyen du numéro gratuit.

740. Les données de contrôle de la qualité doivent être recueillies chaque jour puisque l'enquête progresse rapidement. En outre, les données obtenues dans les premiers jours de l'enquête (les réponses au questionnaire) doivent être analysées et comparées avec des sources externes ou des éditions précédentes de l'enquête, de sorte que toute distorsion dans les fréquences observées puisse être immédiatement repérée. Un système IAO de collecte des données facilite énormément ce travail.

741. Pour toute la période de collecte des données, l'activité des intervieweurs doit être constamment contrôlée en analysant les rapports quotidiens avec les indicateurs calculés pour chaque intervieweur individuellement. Ces contrôles serrés permettent de surveiller le rendement des intervieweurs, mais aussi, ils leur offrent un soutien s'ils font face à des situations particulièrement complexes ou difficiles.

742. Il est important de recueillir des renseignements sur les refus. Un module spécifique sur les refus/interruptions doit être inclus afin d'obtenir l'information sur la raison du refus, l'âge et le sexe de la personne qui a refusé, le nombre et la provenance des éléments du ménage— si possible.

743. Les outils qui peuvent servir à surveiller la qualité de l'enquête durant la collecte de données sont notamment :

- Les indicateurs qui peuvent être automatisés, mis à jour quotidiennement et affichés en ligne (si des systèmes assistés par ordinateur sont utilisés);
- Des cartes de contrôle qui sont élaborées chaque jour;
- Une assistance quotidienne au centre d'appels, dont le but est de surveiller et d'enregistrer les points forts et faibles, ainsi que d'autres observations sur les intervieweurs, sur une feuille de contrôle appropriée;
- Des rappels à un échantillon d'interviewés choisis au hasard pour vérifier certaines des données recueillies et obtenir des commentaires sur l'intervieweur qui a mené l'entrevue;
- Le numéro de téléphone gratuit comme garantie de l'enquête pour les citoyens, mais aussi comme instrument pour recueillir leurs observations et commentaires, leurs doutes et leurs plaintes.

### *Indicateurs quantitatifs des niveaux de qualité*

744. Le système de surveillance est plus facile pour les enquêtes téléphoniques en raison de la centralisation de la phase de collecte. En général, les enquêtes IAO sont plus faciles, et les enquêtes EPC ou en mode postal sont plus complexes. Les indicateurs qui peuvent être traités sont liés à chaque phase de l'entrevue<sup>66</sup> : le contact avec la famille, la sélection de la personne à interviewer et l'entrevue en soi. Ces indicateurs sont utiles à la phase de surveillance, mais aussi pour évaluer la qualité globale de l'enquête et permettre la comparaison des résultats avec d'autres sources de données. C'est pourquoi il importe de les normaliser. Ces indicateurs sont expressément élaborés pour évaluer si la méthodologie adoptée convient et pour découvrir les situations problématiques qu'il faut aborder rapidement durant la phase de traitement. L'analyse quotidienne des indicateurs quantitatifs permet la surveillance continue afin d'assurer le respect des normes qualitatives fixées et l'évaluation du rendement des intervieweurs, ainsi que de la rétroaction des personnes de différentes zones géographiques, qui vise à contrôler les spécificités sociales et culturelles du pays.

745. Les taux assurent une analyse approfondie de toutes les phases de l'entrevue, des indicateurs au sujet de l'envoi postal des lettres de présentation, de l'efficacité des plans de contact avec la famille et du résultat qui s'y rapporte (entrevue complète, interruption, rendez-vous, pas de réponse, refus, non admissible...). Parmi ces indicateurs, les plus importants pour surveiller le travail des intervieweurs sont les taux de refus et d'interruption, ainsi que la gestion des rendez-vous avec les ménages et les personnes. On peut créer de nombreux indicateurs pour chaque sujet; pour les refus, le plus pratique et le plus utilisé est le taux créé comme ratio entre les refus et le nombre total des entrevues terminées, des entrevues interrompues et des entrevues refusées comme dénominateur. En ce qui concerne les prob-

<sup>66</sup> L'AAPOR — American Association for Public Opinion Research — suggère un système normalisé d'indicateurs pour la surveillance des enquêtes ETAO qui est imposant et intéressant.

lèmes de couverture de la population et de l'exactitude des listes de population, ainsi que l'efficacité des procédures établies pour joindre les ménages, d'autres indicateurs peuvent être produits pour étudier ces aspects, par exemple, les taux de hors-cible et de non-contact.

746. Un autre aspect de la qualité est la longueur des entrevues terminées. Savoir quelle doit être la durée d'une entrevue terminée en général permet de définir les problèmes lorsqu'une entrevue est trop longue ou qu'elle est conclue précipitamment, ce qui indique des situations qui peuvent menacer la qualité des données.

747. Les enquêtes EPC, EDAO, AEAO et postales sont caractérisées par une organisation plus complexe parce que la collecte de données est dispersée dans plusieurs zones géographiques, dans lesquelles les nombreux intervieweurs sont subdivisés en groupes coordonnés par des bureaux intermédiaires. Ces bureaux locaux sont liés au central, parfois par des réseaux informatiques. Les contrôles peuvent s'effectuer durant et après la phase de collecte des données. La surveillance des entrevues en cours se fait par l'observation des méthodes, des procédures et des délais. L'instrument utilisé pour le contrôle des intervieweurs et du terrain peut être une feuille de contrôle aménagée pour recueillir des données sur les résultats des ménages, comme le refus, l'interruption, l'inadmissibilité et les non-rejoints que les intervieweurs envoient aux bureaux locaux.

748. Récemment, des innovations ont amélioré la phase de surveillance des enquêtes EPC et EDAO, et ont permis de recueillir des données exactes, en temps réel sur le processus. Il s'agit de la Réponse vocale interactive qui exige de l'intervieweur, pour chaque contact avec un ménage, de transcrire sur une feuille de surveillance les codes du résultat du contact (contact établi par téléphone et en personne) qui est transmise à un numéro gratuit central et stockée dans un site extranet sécurisé, conçu à cette fin, pour faciliter le contrôle de la qualité des données.

### *Cartes de contrôle*

749. L'utilisation de cartes de contrôle pour surveiller le processus global de l'enquête est désormais un outil bien établi et une pratique recommandée pour les enquêtes menées à l'aide des techniques ETAO ou EDAO. Ces cartes, largement en usage dans l'industrie pour le contrôle de la qualité statistique des processus de production, permettent de vérifier la stabilité du processus sur le terrain et l'observance des normes de qualité désirées. Elles servent aussi à évaluer le résultat des mesures correctives éventuellement appliquées pour maîtriser le processus, p. ex., la correction directe d'un intervieweur, une réunion de compte rendu, de nouvelles séances de formation.

750. Les cartes de contrôle sont fondées sur les mesures quotidiennes des principaux indicateurs de la qualité élaborés (taux de refus, taux d'interruption, taux de non-contact, durée moyenne...) d'après diverses variables de temps : pour chaque jour de collecte de données, une semaine, deux semaines, un mois, etc. Par conséquent, les tendances de la qualité des données de l'enquête peuvent être analysées par zone géographique et par intervieweur individuel.

751. Lorsqu'on analyse les tendances, il importe d'évaluer le rendement des opérateurs ETAO, non seulement pour leur habileté à conquérir un ménage, mais aussi à bien mener l'entrevue et son contenu. Par exemple, un autre indicateur à vérifier est la capacité des intervieweurs d'encourager la divulgation des interviewés.

### *Assistance quotidienne et feuille de contrôle du centre d'appels*

752. Une feuille de contrôle bien structurée peut servir à analyser l'entrevue et le comportement de l'intervieweur. Cette feuille sert aussi à plusieurs fins. Premièrement, elle doit enregistrer les situations significatives qui se sont produites durant les entrevues et qui peuvent influencer la qualité des données. En d'autres mots, la feuille de la qualité des données doit être structurée de manière à saisir tout problème de l'entrevue en soi. Deuxièmement, elle doit évaluer le niveau de professionnalisme et les capacités globales de l'intervieweur durant une entrevue. Analyser les capacités de l'intervieweur est important car on peut savoir immédiatement s'il a mené le questionnaire au complet, constater la relation établie avec l'enquêté, voir si l'intervieweur s'est trop investi émotionnellement dans l'entrevue, et s'il a traité le rejet ou d'autres situations difficiles professionnellement.

753. Bien comprendre la relation entre l'intervieweur et l'enquêté est indispensable puisque l'analyse d'un modèle statistique multiniveau montre une dépendance significative entre la non-réponse partielle et le comportement de l'intervieweur, particulièrement lorsque des questions délicates sont en cause. Un dernier but de cette feuille de contrôle est de documenter les erreurs systématiques et/ou aléatoires

qui peuvent survenir durant l'entrevue. Cela comprend de consigner l'atmosphère régnant au centre d'où les entrevues sont menées.

754. Il est recommandé que l'évaluation de l'entrevue s'effectue en trois phases : la portion du début, le développement et la conclusion de l'entrevue. Pour chaque phase de l'entrevue, le surveillant de la salle doit évaluer et enregistrer les réponses aux questions fermées et ouvertes en exprimant ses doutes, pensées ou autres commentaires. Il est recommandé que la feuille de la qualité des données soit remplie chaque jour par les employés chargés de la surveillance là où sont recueillies les données. Les problèmes peuvent être rapidement repérés et corrigés grâce à ces recommandations.

### ENCADRÉ 58: FEUILLE DE SURVEILLANCE DES INTERVIEWÉS ET DES INTERVIEWEURS

Voici un extrait de la feuille de surveillance de l'Enquête italienne sur la sécurité des citoyens (2008). La feuille est divisée en différentes parties et est remplie par le personnel d'Istat durant le travail de surveillance. Chaque feuille présente des observations sur un intervieweur seulement.

#### 1. Contenu

L'intervieweur :	Oui	Non	Pas pertinent
1. Décrit le rôle institutionnel de l'ISTAT, ses fonctions et activités	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Informe l'interviewé des lois sur la confidentialité statistique et le respect de la vie privée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Est capable de motiver correctement devant des possibilités de refus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Connaît le contenu de l'enquête et peut répondre aux questions de l'enquêté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Utilise la stratégie des rendez-vous pour éviter de perdre contact en cas de problèmes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Conclut l'appel téléphonique professionnellement et courtoisement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 2. Relation

L'intervieweur :	Oui	Non	Pas pertinent
1. Est capable de conserver l'intérêt de l'enquêté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Interagit positivement avec l'enquêté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Maîtrise ses propres sentiments et émotions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Est capable d'écouter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 3. Administrer le questionnaire

L'intervieweur (donnez une note de 1 à 10):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1. Répète les questions en entier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. N'a aucune difficulté à coder les réponses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Apporte discrètement son aide en cas de difficultés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Maintient un bon équilibre entre participation et neutralité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 4. Modes de communication

L'intervieweur :	Beaucoup	Assez	Peu	Pas du tout
1. Possède la langue italienne	1	2	3	4
2. Utilise des interjections ou des exclamations	1	2	3	4
3. Change de ton selon la situation	1	2	3	4

#### 5. Le style de conduite de l'entrevue et de l'intervieweur :

(une réponse par rangée)

Calme	1	2	3	4	5	Agressif
Assuré	1	2	3	4	5	Agité
Chaleureux/confidentiel	1	2	3	4	5	Froid

(Si l'appel téléphonique s'est mal terminé) l'intervieweur est :

Fâché	<input type="checkbox"/>
Anxieux	<input type="checkbox"/>
Inquiète à ce sujet, mais elle poursuit son travail correctement	<input type="checkbox"/>

### *Feuille des rappels de ménages et de nouveau contact*

755. Une deuxième approche qualitative du contrôle de la qualité des données est le nouveau contact d'un ménage qu'on enregistre sur la feuille appropriée. Les ménages sont choisis au hasard chaque jour pour être recontactés et il est souhaitable de rapporter l'information obtenue sur une feuille de nouveau contact. Cette feuille reçoit d'abord les commentaires de l'enquêté sur l'enquête et l'entrevue. Deuxièmement, elle recueille les opinions de l'enquêté sur le professionnalisme de l'intervieweur. Troisièmement, la feuille de recontact recueille le jugement de l'enquêté au sujet des modalités spécifiques des questions et réponses. Quatrièmement, elle recueille de l'enquêté des renseignements généraux sur le ménage. Et enfin, l'enquêté révèle si l'entrevue a été menée avec efficacité, complètement et convenablement. S'il y a des problèmes pendant le contact avec les ménages, les intervieweurs responsables seront intensivement surveillés.

### *Feuille du numéro de téléphone gratuit*

756. Comme il en a été question au chapitre VI.A. (Minimiser la non-réponse), le numéro de téléphone gratuit est un outil utile de la recherche par sondage. Le numéro représente une occasion valable d'obtenir des renseignements additionnels sur la qualité du processus de l'entrevue. Il est recommandé qu'une feuille soit remplie par les téléphonistes du numéro gratuit afin de surveiller et d'enregistrer l'information importante qui peut servir au contrôle de la qualité. La feuille doit comporter des questions et réponses réciproques entre l'enquêté et le téléphoniste. En outre, le formulaire doit recueillir l'information à plusieurs phases du processus d'entrevue, notamment les données territoriales, l'adresse et le numéro de téléphone de la ligne terrestre, les caractéristiques de l'enquêté, l'heure et la raison de l'appel.

## D. Références bibliographiques

Bethlehem, J. et Schouten, B. (mars 2004). *Non-response Analysis of the Integrated Survey on Living Conditions (POLS)*.

Bethlehem, J. et Schouten, N. (mai 2004). *Non-response adjustment in Households Survey*, Statistic Netherlands, Voorburg/Heerlen.

Cobben, F. et Schouten, B. (2007). *A follow-up with basic questions of non-respondents to the Dutch Labour Force Survey*, Statistics Netherlands.

Graham, D. (1977). *Response errors in the National Crime Survey: July 1974-June 1976*, U.S. Bureau of the Census.

Iannucci, L., L. Quattrociochi et S. Vitaletti, « A quality control approach to CATI operations in Safety of Citizens' Survey: the non-response and substitutions rates monitoring », dans NTTS '98 *International Seminar on New Techniques & Technologies for Statistics*, p. 247-252, Sorrento, 4-6 novembre 1998.

ISTAT, (2005). *Il monitoraggio del processo e la stima dell'errore nelle indagini telefoniche* (Surveillance du processus et estimation des erreurs dans les enquêtes téléphoniques), Metodi e Norme No. 25.

Muratore M. G., Grassia M. G., Martini A. et Piergentili P. (2002) « Final definitions of Case Codes and Outcome Rates for ISTAT CATI Surveys », article présenté à l'International Conference on Improving Surveys (ICIS), Copenhague, août.

Muratore M. G., M. Signore, G. Tagliacozzo et L. Bocci. « The interviewer effect on the data collection of sensitive questions », actes de la Riunione Scientifica della SIS, Université de Milan — Bicocca, 5 -7 juin 2002.

Muratore, M. G., Quattrociochi, L. (1999) « A new quality approach for telephone survey: from interviewers training to daily monitoring system to prevent and to measure non-response » article présenté au Joint Program in Survey Methodology, 1999, obtenu à l'adresse ([www.jpsm.umd.edu](http://www.jpsm.umd.edu)).

Quattrociochi L. et S. Vitaletti (1998), 'Instruments for awakening interest and for reducing non-responses by sample households in the telephone surveys on Citizens' Safety', dans NTTS '98 *International Seminar on New Techniques & Technologies for Statistics*, Sorrento, novembre 4/6, pp. 441-446.

Quattrociocchi, L., et L. L. Sabbadini, (1989). « Telephone surveys, new problems and new solutions in monitoring data quality: the Italian experience », dans *NTTS '98 International Seminar on New Techniques & Technologies for Statistics*, p. 101- 108, Sorrento, 4-6 novembre.

The American Association for Public Opinion Research, (2000). *Standard Definitions: Final Dispositions of Case Codes and Outcome Rates for Surveys*, Ann Arbor (Michigan), AAPOR.

U.S. Bureau of the Census, (1989). *Results of the non sampling error measurement survey of field interviewers*.



## CHAPITRE VII. TRAITEMENT DES DONNÉES, ESTIMATION ET ANALYSE

757. Le chapitre VII porte sur le traitement des données, y compris le transfert des données à partir du questionnaire, le codage, la vérification et la correction. Il y est également question de la façon dont on peut analyser et présenter les données des enquêtes sur la victimisation, notamment de l'interprétation de ces données afin d'en faire connaître les conclusions et les résultats principaux

### A. Traitement des données et estimation

758. Le traitement des données comprend le transfert des données contenues dans le questionnaire dans des fichiers qui sont prêts pour l'analyse, le codage, la vérification et la correction des données. La nature du traitement des données dépend de la façon dont elles ont été recueillies. Les questionnaires sur papier exigent un travail de traitement des données beaucoup plus considérable après l'entrevue, alors que, dans les entrevues assistées par ordinateur, une grande partie du processus de vérification se déroule pendant l'entrevue. Le présent chapitre passe en revue certains des éléments clés du traitement des données, dont le transfert des données vers des fichiers, les préoccupations en matière de sécurité et la vérification et la correction des données.

#### *Transfert vers des fichiers de données et questions de sécurité*

759. Une fois qu'une entrevue est terminée, il faut prendre des dispositions sûres pour acheminer les données recueillies vers le bureau central. Les noms et adresses des enquêtés doivent être acheminés séparément de façon à préserver le caractère confidentiel des données. Il faut également un système complet de contrôle pour veiller à ce qu'il soit rendu compte de tous les éléments de l'échantillon.

760. Après les entrevues avec questionnaires sur papier, il faut saisir les données ou les numériser au moyen d'un programme adapté de saisie des données ou encore les fournir directement à l'un des principaux programmes d'analyse des données d'enquête. Les programmes d'analyse utilisés couramment à cette fin comprennent SPSS, STATA et SAS (il y a également des gratuits comme EpiData). Il faut vérifier la saisie des données soit au moyen d'un processus de double saisie, soit au moyen de fonctions prévues dans les programmes. Il faut prendre des dispositions à l'égard des cas échantillonnés pour lesquels il n'y a pas eu d'entrevue, de façon qu'on puisse calculer le taux de réponse.

761. Les processus initiaux diffèrent pour les EDAO et les ETAO (entrevues téléphoniques assistées par ordinateur). Les données recueillies par téléphone seront déjà centralisées (bien qu'un transfert interne vers un fichier de données principal puisse s'imposer). À l'inverse, les données provenant des entrevues assistées par ordinateur doivent être transférées depuis le mobile de l'intervieweur vers un fichier de données centralisé. Les entrevues faites au moyen de l'EDAO peuvent être acheminées électroniquement par modem directement au bureau central au moyen de l'Intranet ou par quelque autre moyen, comme un disque d'ordinateur. Des mesures de sécurité sont essentielles pour tout type de transfert électronique. L'accès non autorisé aux données personnelles est bloqué au moyen d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe. En outre, tous les ordinateurs portables et ordinateurs centraux doivent être dotés de logiciels antivirus.

762. Tous les renseignements détaillés sur la personne de l'enquêté (p. ex., nom, adresse, numéro de téléphone) doivent être réunis et conservés dans des fichiers cryptés et transmis séparément, et non avec les données principales, pour assurer une meilleure sécurité.

763. Aussi bien pour les entrevues avec questionnaire sur papier que pour celles qui sont assistées par ordinateur, il faut créer une copie de sauvegarde à chaque étape du processus et la conserver, mais non avec le fichier de données principal. Cela vaut également pour les dossiers qui se trouvent sur les ordinateurs portables des intervieweurs. Des fichiers de données archivées devraient être créés et conservés ailleurs que sur les serveurs principaux des EDAO ou dans un lieu différent des questionnaires sur papier.

764. Tout le personnel du bureau qui s'occupe de l'enquête doit être tenu de respecter les politiques et normes de sécurité en matière d'information. En outre, il devrait y avoir des plans d'urgence en prévision de catastrophes majeures.

#### *Vérification des données*

765. Une fois les données reçues, la grande étape suivante est celle de la vérification des données, qui concerne la portée, la logique et la cohérence. Dans le cas des entrevues avec questionnaire sur papier,

cette vérification peut se faire manuellement ou bien elle peut se faire une fois que les données ont été saisies dans un logiciel qui convient. Le recours aux entrevues assistées par ordinateur (IAO) fait disparaître une grande partie de cette tâche de vérification après l'étape du travail sur le terrain. Dans la mesure du possible, on intègre cette vérification au programme d'IAO. Sur le plan des méthodes, cette approche est préférable à la correction après le travail sur le terrain, car l'intervieweur peut dissiper toutes les incohérences au cours de l'entrevue. Néanmoins, étant donné que certaines vérifications exigent la consultation de sources de données extérieures, qu'il y a des problèmes de temps et qu'il ne faut pas entraver le déroulement des entrevues, il y a une limite au nombre de vérifications possibles à l'intérieur du programme, et il est souhaitable que certaines vérifications se fassent au bureau central.

### ENCADRÉ 59: EXEMPLES DE VÉRIFICATIONS QUI PEUVENT SE FAIRE À DIFFÉRENTES ÉTAPES DU PROCESSUS

- Vérifier toutes les questions du dossier des données d'analyse par rapport aux fréquences établies directement à partir du programme d'IAO ou de la base initiale de saisie des données. Il s'agit de s'assurer que les chiffres du fichier d'analyse correspondent à ceux de la base de données réelles et qu'il n'y a eu ni corruption ni erreur pendant la création du fichier d'analyse.
- Vérifier toutes les questions du fichier des données d'analyse pour s'assurer que le nombre de base concorde avec ce qu'on attend pour cette question en fonction du filtrage. Il faut aussi vérifier les questions pour s'assurer que les codes « ne sait pas » et « refus de répondre » sont exacts et que l'étiquetage l'est également.
- Lorsqu'il y a plus d'un fichier par cas (par exemple, lorsqu'il existe des fichiers distincts pour chaque incident de victimisation subi par l'enquêté), vérifier la cohérence des fichiers pour s'assurer qu'ils contiennent les données des mêmes cas.
- Si l'enquête est reprise, il y a lieu de comparer les distributions de variables clés à celles des itérations précédentes. Si des modifications importantes dans les distributions sont remarquées, il faut faire une vérification plus poussée afin de trouver la cause de ces différences.
- Outre les vérifications normales de la cohérence, il est recommandé de faire des vérifications supplémentaires du codage des infractions. Si, par exemple, les données révèlent que, pendant l'incident de victimisation, il y a eu incendie criminel, mais qu'aucun incendie n'a été signalé, il est conseillé de pousser la vérification plus loin. De la même façon, si, pendant un incident unique, les données révèlent qu'il y a eu vol de voiture, mais que les données montrent également que rien n'a été volé, il faut faire de nouvelles vérifications. Ou encore, s'il est signalé que, pendant un incident unique de victimisation, que le crime a été commis en milieu de travail et si l'enquêté a déclaré ne pas travailler, il faut accorder un surcroît d'attention au problème. Il est évident que ce genre de vérification de la cohérence n'est possible que dans la mesure où les ressources le permettent. Et même s'il y a des vérifications considérables et une abondance de ressources, il est probable qu'on ne pourra jamais parvenir à une cohérence parfaite de tout l'ensemble des données.
- Si les données ont été pondérées, il faut s'assurer que les pondérations ont été correctement calculées.

766. Les vérifications dont il vient d'être question sont également un élément essentiel lorsqu'il s'agit de s'assurer qu'on n'a perdu aucune des données recueillies à l'entrevue.

767. À chaque étape de la vérification, il est possible de corriger les données pour garantir la cohérence, mais ces corrections sont limitées en fonction du niveau des ressources disponibles. Le travail de correction des données consiste à repérer et, si possible, à rectifier les données erronées de l'enquête ou celles qui sont très suspectes.

768. L'application efficace et judicieuse des procédures de correction vise à réduire au minimum les erreurs et, de la sorte, à améliorer la qualité et l'exactitude des données de l'enquête. En outre, il est alors possible de repérer des erreurs qui reviennent régulièrement dans les données, ce qui peut laisser entrevoir des problèmes dans la conception du questionnaire ou la technique de l'intervieweur, par exemple. Si on cerne les causes des erreurs, il sera possible d'améliorer les reprises ultérieures de l'enquête.

769. Le travail de correction se fait pendant et après la collecte des données, mais normalement avant toute imputation ou analyse. Les activités liées à ce travail comprennent ce qui suit :

- Microcorrections de la validité et de la cohérence de champs particuliers de données, de champs à l'intérieur d'un dossier et des relations entre des dossiers individuels (p. ex., données se situant dans des limites acceptables, vérification de rapport, comparaison aux données de versions antérieures de l'enquête).
- Les macrocorrections portent sur les données cumulatives (soit l'ensemble de l'enquête, soit un sous-ensemble d'enquêtés) et permettent d'évaluer l'importance de l'erreur dont on soupçonne l'existence.

### ENCADRÉ 60: EXEMPLES D'ERREURS QUI PEUVENT SE PRÉSENTER DANS LES DONNÉES

Erreurs de couverture (à cause de l'omission de réponses et de doublons)

- dossiers en double;
- perte de dossiers;
- sollicitation incomplète.

Erreurs de contenu (à cause d'inexactitudes dans la déclaration ou la consignation)

- erreurs dans la conception du questionnaire, comme des questions mal formulées;
- erreurs de compréhension des questions de la part des enquêtés;
- fautes de frappe à la saisie des données;
- réponses hors limites ou non valables (p. ex., âge de 130 ans);
- erreurs d'unité (p. ex., réponse donnée en jours plutôt qu'en semaines);
- erreurs d'échelle (éléments numériques exprimés en milliers plutôt qu'en millions);
- données non cohérentes (p. ex., indication de l'âge d'un enfant alors que le nombre déclaré d'enfants est de zéro);
- utilisation incorrecte de la fonction « passer à »;
- chiffres inconciliables (p. ex., la somme des parties d'un élément numérique n'est pas égale au total).

770. Les procédures de correction des données vont du plus simple, comme la vérification visant à déceler les données hors limite, au plus complexe, comme la recherche d'incohérences dans les réponses de groupes particuliers d'enquêtés. Bien qu'il y ait de nombreux éléments génériques qu'on peut appliquer dans les procédures de correction des données, mais il y a également des règles particulières à élaborer et à appliquer qui concernent expressément les enquêtes sur la victimisation.

#### *Imputation*

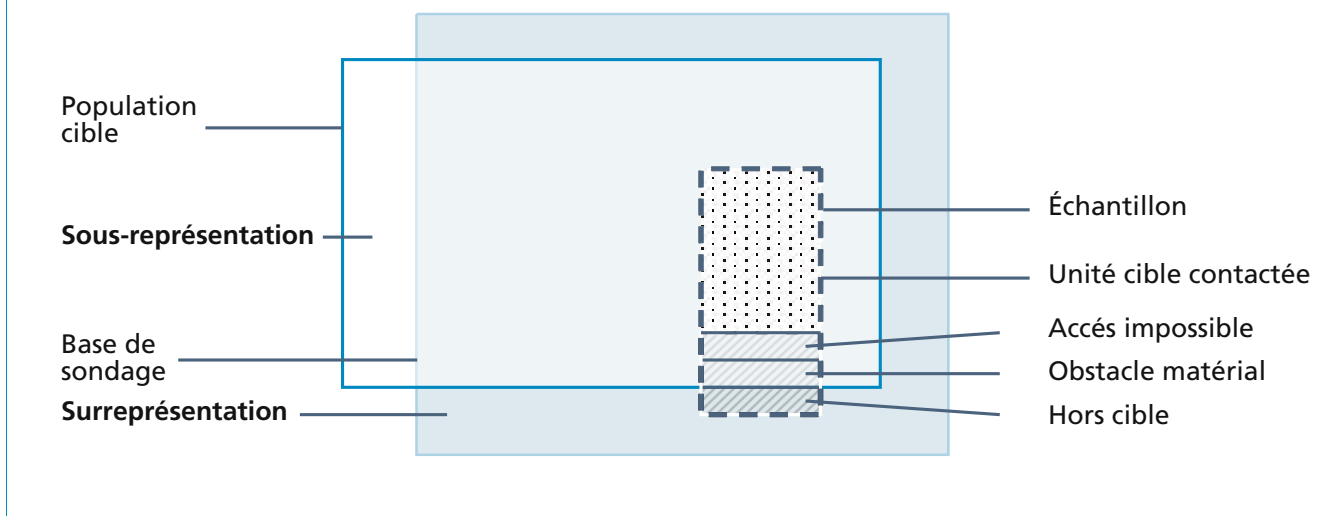
771. L'imputation est une technique de correction utilisée pour certains types de non-réponse à une question. Il s'agit de substituer des données valables à d'autres qui ne le sont pas ou qui manquent pour des facteurs variables particuliers de l'enquête. On y a généralement recours dans les enquêtes pour s'assurer que les données de facteurs clés sont valables, comme l'âge, le sexe ou la race. En effet, ces facteurs servent souvent à la pondération ou à des analyses qui exigent des données valables pour tous les cas de l'échantillon. L'imputation se fait généralement de façon systématique. Dans l'imputation « hot deck », technique couramment utilisée, il s'agit d'inscrire à la place de la donnée une valeur identique à celle d'un cas antérieur valide. Cette technique est employée parce qu'elle préserve la distribution générale des cas valides dans l'ensemble de données. Par exemple, si le sexe de l'enquêté n'est pas indiqué dans le formulaire d'enquête dans un cas, on peut donner au programme informatique l'instruction de se reporter au cas antérieur qui a été traité. Si le sexe de l'enquêté précédent était masculin, le programme indique la même chose dans le cas où cette donnée manque.

772. On peut utiliser d'autres techniques pour imputer des valeurs manquantes dans les enquêtes. L'imputation par régression et l'imputation multiple en sont deux exemples. Dans le premier cas, on se sert des données non manquantes pour prédire les valeurs des données manquantes. Dans le deuxième, on génère un certain nombre de valeurs plausibles pour chaque élément manquant de la série de données et on analyse ensuite la série de valeurs imputées au moyen de techniques d'analyse normales.

#### *Estimation et pondération des données*

773. La Figure 8 montre que les estimations fondées sur des unités d'échantillon ciblées s'appliquent à la population échantillonnée sans autre forme d'hypothèse, mais elles peuvent s'appliquer à la partie de la population cible à l'intérieur de la base d'échantillonnage seulement s'il est possible de présumer que les cas de refus d'accès, de cible non échantillonnée, etc. sont aléatoires et indépendants des caractéristiques des unités, surtout celles auxquelles l'enquête s'intéresse. De plus, en dehors de ces hypothèses, les estimations de la population cible exigent également que les éléments de la population cible qui ne sont pas compris dans la base d'échantillonnage ont des caractéristiques identiques à celles de la population échantillonnée.

774. Les estimations qui découlent des enquêtes sur la victimisation sont à la fois des totaux (nombre de victimes), des taux et des proportions et une énumération de faits (nombre de crimes subis). Étant donné la complexité du plan d'échantillonnage, complexité courante dans les enquêtes sur la victimi-

**Figure 8: Population cible — Base — Échantillon — Estimations**


sation (échantillons stratifiés, par exemple), les estimations reposent sur des estimateurs par calage, qui tiennent compte du poids relatif de chaque unité, avec prise en compte de la stratification, afin de reproduire un total significatif pour l'ensemble de la population cible.

775. Les données-échantillon ont le désavantage de différents types de biais. Pour corriger ces biais, on a recours à la pondération, dont l'objectif est de produire des estimations qui correspondent le plus possible aux paramètres réels de la population cible. Les pondérations sont calculées de façon à corriger le biais d'échantillonnage, étant donné que les échantillons ne sont pas pleinement représentatifs de la population cible, et le problème de la non-réponse.

776. Les pondérations sont initialement définies comme l'inverse de la probabilité d'inclusion. Elles sont ensuite corrigées au moyen d'un facteur calculé après coup pour tenir compte des problèmes de non-réponse et de liste, et des principales caractéristiques démographiques et sociales de la population cible comme l'âge et le sexe, le niveau des études, l'état civil, le type et la taille des ménages, conformément aux taux du dernier recensement actualisés à partir des statistiques de l'état civil ou d'autres données sûres d'enquête sur la population. La pondération peut souvent être un travail très compliqué, selon la complexité de la base d'échantillonnage. Toutefois, elle ne peut pas corriger une erreur systématique comme celle de la non-réponse lorsqu'elle est liée au risque de victimisation et à d'autres caractéristiques pertinentes de la population cible.

777. Le facteur de correction à multiplier par la pondération initiale est obtenu par la résolution du problème du minimum sous contrainte. La fonction à minimiser est la distance entre les poids initial et final. Les contraintes sont définies par égalisation des totaux des caractéristiques ci-dessus de la population, comme la distribution selon l'âge, le sexe, le niveau des études et l'état civil, et des totaux estimés qui correspondent, en pondérant les données de l'échantillon selon les poids initiaux (les poids initiaux sont, pour chaque unité, l'inverse de la probabilité d'inclusion).

778. Les biais des échantillons téléphoniques attribuables au sous-dénombrement ou au sur-dénombrement des listes sont alors partiellement corrigés par la pondération indiquée. En fait, si, par exemple, les non-réponses entraînent la perte d'entrevues avec les femmes, les poids après stratification font augmenter les poids initiaux afin de tenir compte de semblable sous-dénombrement, l'hypothèse étant que les femmes dont on n'a pas les données se comportent plus ou moins comme celles qui ont été observées.

779. Considérant un total  $dY$  se rapportant au territoire  $d$ , l'estimation finale sera :

$${}_d\hat{Y} = \sum_{h=1}^{H_d} \hat{Y}_h = \sum_{h=1}^{H_d} \sum_{j=1}^{m_h} Y_{hj} \cdot W_{hj} \quad \text{where } Y_{hj} \text{ and } W_{hj} \text{ are respectively the value of } Y \text{ and the weight for the individual sampled in household } j \text{ of stratum } h.$$

780. The better option would be to rely on census data to correct weights, considering the corresponding totals to make constraints for the final weights. However, reliable estimates from other sample surveys, such as other face to face surveys, can be useful.

### ENCADRÉ 61: PROCÉDURE D'ESTIMATION DE L'ENVC AUX ÉTATS-UNIS

Les estimations annuelles des niveaux et des taux de victimisation sont établies à partir de quatre séries d'estimations trimestrielles. Les pondérations de tous les crimes signalés pendant les entrevues dans l'année visée sont additionnées, peu importe quand le crime a été commis. La base, pour établir le taux annuel des crimes contre la personne est la somme de toutes les pondérations pour les personnes. De la même façon, la base, dans le cas du taux des crimes contre les biens est la somme de toutes les pondérations pour les ménages.

La procédure d'estimation commence par l'application d'une pondération de base aux données de chaque enquête, pondération qui est la réciproque de la probabilité que chaque unité soit retenue dans l'échantillon. Elle fournit une mesure approximative de la population représentée par chaque personne de l'échantillon. On applique ensuite un rajustement pour tenir compte des ménages et des personnes qui ont été choisis pour l'enquête, mais qui n'étaient pas disponibles pour l'entrevue.

La pondération finale apporte un rajustement pour tenir compte de probabilités inégales dans la sélection et l'observation, mais elle comprend également un rajustement de ratio en fonction de totaux connus de la population, à partir des comptes rajustés du recensement de 1990. Plus précisément, le poids final de la personne est le produit des valeurs des six poids de composante suivants; le poids final du ménage est le produit de toutes les composantes sauf la composante de rajustement pour les cas appartenant à un ménage et sans entrevue, qui est expliquée en détail plus loin :

#### *Probabilités de sélection*

- Pondération de base : inverse de la probabilité de sélection de l'unité d'échantillon;
- Facteur de contrôle de pondération : rajustement pour tenir compte de tout sous-échantillonnage attribuable à des faits imprévus sur le terrain, comme une croissance anormalement élevée de la construction, des segments sectoriels plus importants que prévu et d'autres écarts par rapport au taux global d'échantillonnage de la strate.

#### *Probabilités d'observation (non-réponse)*

- Rajustement pour absence d'entrevue au niveau des ménages : rajustement pour tenir compte de la non-réponse au niveau du ménage en augmentant le poids attribué aux ménages interrogés pour qu'ils se représentent eux-mêmes, ainsi que les ménages non interrogés.
- Rajustement pour absence d'entrevue à l'intérieur des ménages : rajustement pour tenir compte de la non-réponse au niveau de la personne en augmentant le poids attribué aux personnes interrogées pour qu'elles se représentent elles-mêmes, ainsi que celles qui n'ont pas participé aux entrevues.

#### *Rajustement de ratio après stratification en fonction des totaux connus de la population*

La distribution de la population de l'échantillon peut différer quelque peu de celle de la population dans son ensemble du point de vue de l'âge, de la race, du sexe, de la résidence et d'autres caractéristiques. Voilà pourquoi on recourt à deux étapes d'estimation du ratio pour mieux faire correspondre les deux distributions, ce qui réduit la variabilité de l'estimation d'échantillon.

- Facteur de première étape : l'estimation de ratio à la première étape s'applique seulement aux UPE qui se représentent elles-mêmes. Son but est de réduire l'erreur d'échantillonnage causée par le choix d'une UPE pour représenter toute une strate. Il s'agit d'apporter un rajustement pour tenir compte des différences de race et de zone de résidence entre les UPE non autoreprésentatives de l'échantillon et les UPE non autoreprésentatives de la population (pour les UPE autoreprésentatives, ce facteur est établi à 1).
- Facteur de deuxième étape : l'estimation de ratio à la deuxième étape est appliquée au niveau individuel pour que la distribution des personnes de l'échantillon se rapproche davantage des estimations indépendantes du moment pour l'ensemble de la population, selon les caractéristiques que sont l'âge, le sexe et la race. Ce facteur est défini pour chaque personne pour assurer un rajustement en fonction de la différence entre les comptes pondérés des personnes (en utilisant les cinq composantes de pondération ci-dessus) et les estimations indépendantes du nombre de personnes, à l'intérieur des cellules définies. Ces estimations indépendantes sont des projections fondées sur les contrôles de population du recensement de 2000 rajustés pour tenir compte du sous-dénombrement.

Pour ce qui est des crimes contre les ménages, les caractéristiques de la femme dans un ménage comptant mari et femme et les caractéristiques du chef du ménage dans d'autres types de ménage servent à déterminer les facteurs de rajustement du ratio. Cette procédure est considérée comme plus précise que l'utilisation des seules caractéristiques du chef du ménage, étant donné que la couverture de l'échantillon est généralement meilleure pour les femmes qu'elle ne l'est pour les hommes.

Quant aux estimations qui concernent des incidents plutôt que les cas de victimisation, d'autres rajustements sont apportés aux cas où l'incident concerne plus d'une personne. En effet, ces incidents ont plus d'une chance d'être englobés dans l'échantillon. Par conséquent, chaque cas de victimisation multiple est réduit du nombre de victimes. Si deux personnes sont victimes dans le même incident, le poids attribué à cet incident est celui de la personne, réduit de moitié de façon que l'incident ne puisse être compté deux fois. Toutefois, les détails de l'issue des faits, par rapport à la victime, sont reflétés dans les résultats de l'enquête. Aucun rajustement n'est nécessaire dans l'estimation des crimes contre les ménages, car chaque crime distinct est défini comme concernant un seul ménage.

## B. Analyse et présentation

781. L'analyse des données est le processus qui consiste à transformer les données brutes en une information utile qui est souvent présenté dans un article d'analyse publié. Les étapes fondamentales de l'analyse sont de cerner un thème, de poser des questions pertinentes significatives, de répondre aux questions grâce à un examen et à une interprétation des données et de faire connaître les conclusions et résultats principaux à l'utilisateur ultime.

### *Principes*

782. Une organisation qui entreprend la préparation d'une enquête de victimisation doit être consciente de la pertinence et de l'utilité de l'information contenue dans les données. L'analyse est le principal moyen d'extraire l'information des données. Les résultats de l'analyse peuvent se classer en deux grandes catégories : a) les résultats descriptifs, qui se rapportent à la population visée par l'enquête au moment où les données ont été recueillies, par exemple le taux de la population qui déclare avoir été victime de voies de fait pendant l'année de l'enquête; b) les résultats d'analyse qui concernent une population visée par une enquête, mais qui vont souvent au-delà de la population cible, par exemple le risque qu'être victime d'agression sexuelle.

783. Pour être efficace, l'analyste doit connaître l'audience et les sujets de préoccupation (ceux qui existent déjà et ceux qui risquent fort de surgir ultérieurement) lorsqu'il s'agit de cerner les sujets se rapportant aux victimes et de trouver des moyens acceptables de présenter les résultats. L'étude de l'information générale permet à l'analyste de choisir les sources de données et méthodes statistiques qui conviennent pour influencer l'analyse. Toutes les conclusions présentées dans un rapport d'analyse, y compris celles qui peuvent influencer la politique d'intérêt public, doivent être appuyées par les données analysées.

784. L'analyse des données a un rôle important à jouer dans la préparation et la révision des enquêtes. Elle peut avoir un impact crucial sur la qualité des données en aidant à déceler les problèmes de qualité des données et en influençant les améliorations ultérieures du processus d'enquête, notamment la formulation des questions, l'enchaînement des questions, l'approche et la méthodologie. Elle est essentielle si on veut comprendre les résultats des enquêtes et des études pilotes antérieures, préparer de nouvelles activités dans le domaine statistique, donner de l'information sur les lacunes dans les données, concevoir des enquêtes et formuler des objectifs sur le plan de la qualité.

785. Toutefois, le but principal de l'analyse statistique est rendre plus concises, claires et objectives la présentation et l'interprétation des résultats. Des données statistiques servent couramment à obtenir des aperçus sur des questions qui ont un effet sur nos vies. L'analyse des données consiste à transformer des données brutes en information utilisable qui est souvent présentée dans un article d'analyse publié.

786. L'analyse menée par un organisme statistique national doit être pertinente et crédible. Les analystes doivent concilier la nécessité de fournir de l'information et d'appuyer les décideurs et celle d'éviter les partis pris politiques. En outre, les contenus des rapports d'analyse doivent demeurer neutres et objectifs en évitant la spéculation, s'en tenant aux seuls résultats qui peuvent être appuyés par les faits statistiques.

787. L'analyse comprend un certain nombre d'étapes : définition du problème; choix de questions significatives et pertinentes; effort en vue de répondre à ces questions en comprenant, examinant et interprétant les données et en communiquant les constatations et résultats principaux à l'utilisateur des données.

### *Définition du problème et choix de questions significatives et pertinentes*

788. L'analyse commence par la définition des problèmes précis à aborder et des questions auxquelles il faut répondre. Les principales questions sont souvent établies à l'étape de la conception de l'enquête et définies à la lumière des objectifs de celle-ci. L'organisation qui prépare une enquête auprès des victimes doit être consciente de la pertinence et de l'utilité de l'information et comprendre les produits d'analyse qui seront obtenus à partir des données recueillies.

789. Comme on l'explique au chapitre III, l'analyste doit avoir une excellente connaissance de l'audience et des sujets principaux de préoccupation en ce qui concerne la victimisation (les préoccupations existantes et celles qui surgiront probablement à l'avenir) lorsqu'il s'agit de cerner les thèmes et

les modalités de présentation des résultats qui conviennent. En faisant des recherches et en consultant des spécialistes aussi bien sur la matière du sondage que sur les méthodes statistiques, l'analyste peut choisir les données et les méthodes pertinentes et appropriées pour décrire l'analyse. Toutes les conclusions présentées dans un rapport d'analyse, y compris celles qui peuvent avoir un effet sur l'élaboration des politiques ou des programmes, doivent être étayées par les données analysées.

790. Avant d'entreprendre l'analyse, il importe de s'intéresser à des questions préliminaires comme les suivantes : « À quel sujet est-ce que je m'attaque? De quelles données est-ce que je me sers? Quelles sont les limites de mes données? Quelles sont les méthodes d'analyse qui conviennent? » On peut chercher à répondre à ces questions en faisant une esquisse du rapport.

### *Compréhension, examen et interprétation des données*

791. Il est également important que l'analyste ait une solide compréhension des principes et méthodes de l'enquête et de la qualité des données. Plus particulièrement, il est fondamental d'être conscient des points forts et des limites des données, et de la façon dont elles peuvent être utilisées et analysées efficacement lorsqu'on fait des comparaisons avec les données d'autres enquêtes ou sources d'information et tire des conclusions sur l'évolution dans le temps, les différences entre zones géographiques ou encore les différences entre des sous-groupes de la population cible.

792. Le plan d'échantillonnage revêt une importance particulière pour l'analyste parce qu'il influence les méthodes à employer pour faire les estimations et calculer la variance. Par exemple, s'il y a stratification, et s'il existe des différences nettes d'échantillonnage entre les diverses zones géographiques, certaines zones seront surreprésentées dans l'échantillon (par rapport à leur population) alors que d'autres seront sous-représentées. L'échantillon n'est donc pas représentatif de la population visée. L'analyste doit recourir à des pondérations pour produire des estimations ou des analyses s'il veut tenir compte dans la mesure du possible de la surreprésentation et de la sous-représentation de divers groupes.

793. Pour entreprendre l'examen des données, il faut consigner les réponses de l'enquête dans un fichier de données d'un programme d'analyse comme Excel, Access, SPSS ou SAS, qui peuvent faire des analyses statistiques et créer des tableaux et graphiques. Il est souvent possible d'importer les données d'enquêtes réalisées électroniquement directement dans le logiciel d'analyse.

794. Une fois que les données sont accessibles au moyen d'un programme d'analyse et avant de produire des tableaux et des graphiques, il peut être important d'examiner les réponses données aux questions ouvertes de l'enquête afin de repérer les grands thèmes et les exceptions aux tendances. Lorsque les questions appellent des réponses courtes, il est possible d'obtenir une information de base sur les fréquences des réponses en classant les réponses par catégorie, en attribuant un code numérique à chaque catégorie et en consignait les codes dans un programme d'analyse statistique.

795. Il peut être nécessaire de coder de nouveau certaines réponses à des questions dont l'une des réponses possibles est « divers » ou « autre ». Ainsi, un enquêté peut répondre par l'affirmative à la question : « Croyez-vous que l'acte commis contre vous pourrait être considéré comme un crime de haine? » Si, quand on lui demande si cette haine est motivée par le sexe, la race ou l'origine ethnique, la religion, l'orientation sexuelle, l'âge, le handicap, la langue ou autre chose, il répond « autre » en disant qu'il est Chinois, il faut, au nom de la cohérence, recoder la réponse comme « race ou origine ethnique » au lieu de « autre ». À l'étape du recodage, il est possible de fusionner des catégories et de créer pour analyse de nouvelles variables.

796. Il est important de choisir une méthode d'analyse adaptée au sujet de l'enquête. Il est possible de distinguer deux grands types de résultats statistiques : les résultats descriptifs et les résultats d'analyse. Les premiers portent sur la population cible, au moment où les données ont été recueillies, par exemple, le taux de la population touché par un incident de victimisation pendant la période sur laquelle porte l'enquête. Les résultats d'analyse peuvent varier de simple à complexe, et ils vont souvent au-delà de la population enquêtée. Ils peuvent comprendre par exemple l'examen du risque d'être victime d'un type particulier de crime, l'étude des relations ou des différences entre des populations diverses ou encore l'examen des effets indépendants de certaines variables sur des résultats particuliers.

797. Voici un exemple de résultats descriptifs : le calcul des fréquences de réponse et des pourcentages dans le cas d'une question d'enquête donnée. Le tableau 14 présente la proportion de ceux qui ont été touchés par un incident de victimisation au cours de la période de référence.

**Tableau 14: Proportion de la population touchée par un ou plusieurs incidents de victimisation au cours des 12 derniers mois**

Un incident	17%
Deux incidents	5%
Trois incidents	5%
Aucun incident	73%

798. Voici un exemple de résultat d'analyse simple, le calcul de tabulation recoupée pour examiner les rapports entre les réponses à deux questions de l'enquête. Par exemple, on peut recouper le statut d'Autochtone de l'enquêté et la proportion de la population qui a été victime d'un incident pendant la période de référence (tableau 15).

**Tableau 15: Proportion de la population qui a été touché par un incident de victimisation au cours des 12 derniers mois, selon le statut d'Autochtone**

	Autochtone	Non-autochtone
Un ou plusieurs incidents de victimisation	40%	28%
Aucun incident	60%	72%

799. Les tabulations recoupées peuvent faire ressortir les contrastes entre groupes de participants ou alors l'uniformité des constatations entre les divers groupes. Les questions de recherche aident l'analyste à choisir les tabulations croisées à établir.

800. Les analyses descriptives simples ont certaines limites. Ainsi, elles ne peuvent pas rendre compte de la possibilité que d'autres facteurs aient un lien avec les différences entre les groupes. Des techniques d'analyse statistique et des approches plus perfectionnées permettent d'étudier des questions plus profondes, comme des corrélations et des effets indépendants.

801. Un exemple de technique d'analyse statistique plus perfectionnée est l'application d'une analyse multivariée par régression logistique. Cette analyse porte sur l'effet indépendant d'un certain nombre de variables, d'autres effets demeurant constants ou contrôlés. Par exemple, si on examine les facteurs que sont le sexe, l'âge, l'état civil et l'activité principale dans un modèle statistique, on détermine que, lorsque sont contrôlés les effets de tous les facteurs, le fait d'être jeune est de loin l'indicateur le plus fort de la victimisation avec violence. Il peut arriver aussi que, tandis que certaines variables peuvent sembler liées au risque de victimisation dans une analyse à deux variables, elles ne sont plus significatives dans un modèle multivariée.

802. Quelle que soit l'approche analytique, il faut organiser, résumer et présenter les données de façon appropriée pour aborder des questions précises, fournir les réponses qui conviennent et aider à informer les politiques et à formuler des recommandations. Il faut que les résultats soient présentés avec des détails suffisants pour attirer l'attention sur leur importance, sans toutefois fournir des éléments d'information inutiles.

### *Communication des conclusions et résultats principaux*

803. L'analyse une fois faite, il faut interpréter et communiquer les résultats de façon à répondre à la question ou aux questions initiales. L'interprétation doit être pertinente, exacte et cohérente. En outre, il importe de veiller à ce que les intentions annoncées en introduction soient abordées dans le reste du rapport et à ce que les conclusions soient fidèles aux observations.

804. Il est important que l'auteur soit convaincu que les hypothèses qui sous-tendent toute analyse statistique sont suffisamment respectées. Si des hypothèses sont faites, des procédures sont employées ou des types inhabituels de données sont utilisés, le lecteur doit recevoir des informations suffisantes pour qu'il puisse voir si les écarts par rapport aux hypothèses sont assez importants pour influencer sur les conclusions.



**ENCADRÉ 62: COMMUNICATION DES CONCLUSIONS ET RÉSULTATS PRINCIPAUX**

Le rapport *Lignes directrices concernant la qualité* de Statistique Canada formule des recommandations utiles à la communication des conclusions et résultats principaux :

- Mettre l'accent dans l'article sur les variables et les sujets importants. Lorsque le sujet abordé est trop vaste, l'impact principal du message se trouve souvent atténué.
- Structurer les idées de façon logique, en fonction de leur pertinence ou de leur importance.
- Recourir à des titres, à des sous-titres et à des encadrés afin de renforcer la structure de l'article.
- Rédiger le texte en langage aussi simple que le sujet le permet. Selon le public cible, il est parfois souhaitable de perdre un peu en précision pour rendre le texte plus lisible.
- Insérer des graphiques en complément de texte et des tableaux pour communiquer le message. Les graphiques conçus avec soin permettent souvent au lecteur de comprendre les conclusions de façon simple et claire.
- Les titres qui véhiculent un message (p. ex., « L'état civil est lié à la victimisation violente »), plutôt que des titres de graphique classiques (p. ex., « Taux de victimisation violente selon l'état civil »), aident le lecteur à comprendre l'information fournie dans les tableaux et les graphiques et discutée dans le texte.
- Lorsque des tableaux sont insérés, la présentation générale doit contribuer à la clarté des données qu'ils contiennent et prévenir les erreurs d'interprétation. Cela comprend l'espacement, la formulation, l'emplacement et l'apparence des titres, les titres de lignes et de colonnes et les autres formes d'étiquetage.
- Expliquer les pratiques ou les méthodes d'arrondissement. Dans la présentation de données arrondies, le nombre de chiffres significatifs ne doit pas être supérieur à celui qu'exige l'exactitude des données.
- Lorsqu'on présente des détails sur les taux, prendre soin de faire une distinction entre les changements procentuels et les changements dans les points de pourcentage. Définir la base utilisée pour les taux.
- S'assurer que toutes les références sont exactes, uniformes et font l'objet de renvois dans le texte.
- Éviter de mettre l'accent sur des tendances à court terme sans les étudier sous l'angle des tendances à moyen et à long terme. Il arrive fréquemment que les tendances à court terme soient de simples fluctuations mineures autour d'une tendance à moyen ou à long terme plus importante.
- Éviter de tirer des conclusions fondées sur des relations de cause à effet.
- S'assurer qu'il n'y a pas d'erreurs dans l'article.

805. Il faut employer des méthodes statistiques rigoureuses pour veiller à ce que les données publiées soient de la plus grande qualité possible. Cela veut souvent dire qu'il faut communiquer au lecteur d'un rapport d'analyse de l'information sur la signification des résultats (p. ex., écart-type, intervalle de confiance ou test d'hypothèse). Il faut également employer des techniques statistiques appropriées pour répondre aux questions de recherche. Enfin, il faut utiliser dans toutes les publications de l'organisme des noms et des définitions similaires pour les populations, les unités statistiques, les concepts, les variables et les classifications dans les programmes.

### C. Références bibliographiques

Bhate, A. (2008). 'Conducting Survey Analysis.'

[http://EzineArticles.com/?expert=Arvind\\_Bhate](http://EzineArticles.com/?expert=Arvind_Bhate). Consulté en novembre 2008.

Chromy, J. et Abeyasekera, S. 'Section 19 Statistical analysis of survey data.' *Household Surveys in Developing and Transition Countries: Design, Implementation and Analysis*. <http://unstats.un.org/unsd/hhsurveys/FinalPublication/ch19fin3.pdf>. Consulté en novembre 2008.

Institutional Assessment Resources. (2007). 'Conduct Research.' University of Texas at Austin. <http://www.utexas.edu/academic/diia/assessment/iar/research/report/survey-analyze.php>. Consulté en novembre 2008.

Lee, E. (2005). *Analyzing Complex Survey Data*, deuxième édition, Sage Publications Inc., University of Texas Health Science Center, Houston, 2005, p. 49-78.

Piper, L., Lucas, R., Shirey, J., et Rohe, W. (1997). *How to Conduct Victimization Surveys: A Workbook*. rédigé pour le U.S. Department of Housing and Urban Development Office of Policy Development and Research, Diane Pub Co.

Statistique Canada. (2003). Statistique Canada : lignes directrices concernant la qualité, quatrième édition, no 12-539-XIF au catalogue, Ottawa, Canada.

Statistique Canada. (2005). Enquête sociale générale – Cycle 18 : victimisation – Guide de l'utilisateur du fichier de microdonnées à grande diffusion, no 12-M0018-GPF au catalogue, Ottawa

Office des Nations Unies contre la drogue et le crime. (2006) « *Questions transversales – Informations sur la justice pénale* », Compilation d'outils d'évaluation de la justice pénale, New York.

Organisation mondiale de la santé. (2008) « Section 4 – Mener l'enquête, saisie et analyse des données, rapports et diffusion des résultats », *Manuel STEPS*, [http://www.who.int/chp/steps/Partie4\\_Section4.pdf](http://www.who.int/chp/steps/Partie4_Section4.pdf), 2008. Consulté en novembre.

## CHAPITRE VIII. CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES

806. Le chapitre VIII aborde le domaine important des considérations éthiques. Il traite de la protection des enquêtés en leur assurant un consentement éclairé et la protection de la vie privée et de la confidentialité, ainsi que des normes de la diffusion des données. Ces questions d'éthique devraient faire partie de la formation de l'intervieweur.

807. Les enquêteurs doivent agir de façon responsable en tout temps, et comprendre qu'ils doivent protéger les intérêts et l'identité des personnes à qui ils demandent de participer à leurs enquêtes. On présente ici les considérations éthiques qui devraient guider le comportement de ceux qui mènent une enquête, surtout de victimisation, laquelle peut comporter des questions délicates aptes à embarrasser les enquêtés ou à leur nuire, si des précautions adéquates ne sont pas prises.

808. Étant donné que les enquêteurs demandent aux enquêtés de leur fournir de l'information sur eux-mêmes, leurs expériences et peut-être leurs attitudes, il est impératif que l'enquêteur agisse de façon responsable à l'égard de cette information, ce qui entraîne deux tâches principales : protéger les droits des enquêtés et assurer la validité des résultats de l'enquête. Ce chapitre examine certaines des considérations éthiques liées à ces deux tâches.

### A. Protéger les enquêtés

809. La protection des enquêtés (et des enquêtés potentiels) nécessite de porter attention à de nombreux détails. Premièrement, l'enquêteur doit élaborer des protocoles qui informent les enquêtés des buts et des méthodes de l'enquête. Deuxièmement, la recherche doit être menée d'une manière qui respecte le droit à la vie privée des enquêtés. Troisièmement, la recherche doit être sensible aux normes culturelles d'interaction sociale existantes. Quatrièmement, la recherche doit se garder d'embarrasser l'enquêté ou de lui nuire de quelque façon que ce soit, physiquement, psychologiquement ou émotionnellement. Et finalement, dans le cas d'enquêtes à participation volontaire, les enquêtés doivent être libres de choisir de participer ou non, sans crainte de répercussions.

#### *Consentement éclairé*

810. Le consentement éclairé signifie que les enquêtés sont mis au courant de plusieurs facteurs. Premièrement, les enquêtés doivent être informés des objectifs de la recherche. Deuxièmement, les méthodes utilisées pour recueillir les données doivent être divulguées. Troisièmement, tout risque ou avantage pour l'enquêté doit lui être révélé. Et finalement, les enquêtés devraient avoir toute l'information concernant le commanditaire de l'enquête. Groves et al. (2004) développent cette idée et définissent huit éléments essentiels du consentement éclairé :

- Une description d'une explication et du but de la recherche, c'est-à-dire notamment, quelle sera la durée de la participation de l'enquêté, une description des méthodes, y compris celles qui sont expérimentales;
- Une description des risques ou de l'inconfort prévisibles;
- Une description de tout avantage prévisible;
- La divulgation de toute procédure de rechange (le cas échéant);
- La divulgation de la façon dont l'anonymat ou la confidentialité des données sera préservée;
- Une description de l'indemnisation ou du traitement offert en cas de blessure (le cas échéant);
- La divulgation de la personne avec qui communiquer pour toute question;
- La divulgation que la participation est volontaire et que l'enquêté peut interrompre celle-ci en tout temps.

811. Ce n'est qu'après examen de cette information que l'enquêté peut décider de participer ou non à l'enquête. Le consentement éclairé peut s'obtenir verbalement ou par écrit. Les formulaires de consentement écrit fournissent généralement des renseignements sur l'enquête et les éléments essentiels mentionnés ci-dessus, et demandent la signature de l'enquêté, qui reconnaît ainsi comprendre les objectifs et les protocoles de l'enquête.

812. Un formulaire de consentement écrit peut mieux convenir à une enquête de victimisation, si celle-ci comporte des questions délicates portant par exemple sur des actes criminels que l'enquêté aurait commis. Dans ce cas, l'enquêté pourrait subir des préjudices si l'information donnée devenait publique. En général, un formulaire de consentement écrit permet aux enquêtés éventuels d'évaluer les torts qui pourraient découler de leur participation, et de prendre la décision éclairée de participer ou

non. Le formulaire procure aussi à l'enquêteur une preuve concrète que l'enquêté a participé de plein gré et qu'il connaissait les risques lorsqu'il a accepté de participer.

813. En général, le consentement verbal est acceptable quand le risque de causer des torts à l'enquêté est minime. Néanmoins, les enquêtes qui obtiennent un consentement verbal doivent faire en sorte que l'enquêté comprenne les risques éventuels, s'il y a lieu, de participer. On doit aussi lui fournir de l'information sur les objectifs de l'enquête et pour qui elle est menée. Les enquêtes par téléphone se servent généralement d'une méthode quelconque de consentement verbal.

814. Le consentement éclairé laisse entendre que l'enquêté est légalement, mentalement et émotionnellement apte à donner un tel consentement. L'enquêteur peut donc créer des procédures spéciales pour obtenir le consentement de participants mineurs ou incapables de prendre leurs propres décisions. Dans ces cas-là, le consentement doit être obtenu d'un parent ou d'un tuteur (ou alors le parent ou le tuteur est utilisé comme enquêté mandataire).

815. D'autres préoccupations d'éthique doivent être prises en compte pour les entrevues avec des personnes résidant dans des institutions, afin d'assurer leur sécurité et de prévoir un consentement éclairé. Par exemple, une enquête de victimisation menée auprès des personnes âgées d'un foyer pourrait mettre l'accent sur les mauvais traitements infligés par les préposés ou employés du foyer. L'enquêteur doit élaborer les protocoles pour faire en sorte que les enquêtés soient protégés contre des représailles éventuelles, s'ils participaient, et que la pression exercée par les autres n'influence pas leurs réponses.

### *Protéger la vie privée des enquêtés*

816. Étant donné que les enquêtes cherchent à obtenir des renseignements des enquêtés, l'enquêteur a une obligation morale (et peut-être juridique) de protéger ces renseignements. Un aspect du consentement éclairé consiste à communiquer à l'enquêté la façon dont l'information sera utilisée et par qui. L'information transmise aux enquêtés au sujet de toute garantie légale de la confidentialité des données qu'ils fournissent doit être exacte.

817. Pour les enquêtes face-à-face, protéger la vie privée des enquêtés exige de faire en sorte que l'entrevue soit menée loin des autres personnes du ménage, surtout s'il s'agit d'une enquête de victimisation qui mesure la violence entre partenaires intimes,<sup>67</sup> parmi les membres de la famille ou par les soignants. Les enquêtés doivent être assurés que l'information qu'ils fournissent ne sera pas divulguée à qui que ce soit, y compris à d'autres personnes du ménage de l'enquêté. Afin d'assurer la confidentialité et la sécurité de l'enquêté, les enquêtes liées à la violence à l'égard des femmes, à la violence familiale ou à des sujets semblables devraient instruire les intervieweurs de reporter les entrevues, si une personne du ménage est présente, et de trouver un moment et un lieu qui garantiront que l'enquêté sera seul pour répondre aux questions sur les infractions commises par des partenaires intimes ou des membres de la famille. Il faut rappeler que ces protections additionnelles de la vie privée des enquêtés auront probablement des conséquences financières, et qu'il faut donc en tenir compte dès les premières phases de la planification du projet.

818. La formation des intervieweurs et des employés est un élément clé pour assurer la confidentialité de l'information fournie par les enquêtés. Les intervieweurs et autres personnes qui ont accès aux données de l'enquête doivent être formés en matière de responsabilités juridiques et éthiques, afin d'éviter la divulgation à quiconque ne devrait pas avoir accès à l'information.

### *Respecter les normes culturelles*

819. Une bonne pratique d'enquête et le bon sens indiquent à l'enquêteur d'éviter tout comportement qui pourrait transgresser les croyances ou normes culturelles de l'enquêté. Un exemple de comportement offensant qui doit donc être évité est de mener une entrevue un jour de culte ou de fête religieuse. Un autre exemple consiste à utiliser un langage outrageux, méprisant ou grossier. Et dans certaines cultures, avoir recours à des intervieweurs du sexe opposé serait offensant.

### *Éviter de nuire aux enquêtés*

820. Dans la recherche médicale, les dommages potentiels pour les enquêtés peuvent être évidents. Même si les enquêtes, comme celles de victimisation, n'exigent pas de contact physique ou d'interventions

<sup>67</sup> Pour des directives plus détaillées en matière de recherche sur la violence des partenaires intimes à l'égard des femmes, consulter *Priorité aux femmes : Principes d'éthique et de sécurité recommandés pour les recherches sur les actes de violence familiale à l'égard des femmes* (OMS, 2001; [http://whqlibdoc.who.int/hq/2003/WHO\\_FCH\\_GWH\\_01.1\\_fre.pdf](http://whqlibdoc.who.int/hq/2003/WHO_FCH_GWH_01.1_fre.pdf)).

médicales, le potentiel de dommages existe toujours, et il peut survenir durant l'entrevue ou sub-séquemment.

821. Durant l'entrevue, les dommages éventuels sont associés à la possibilité que les questions ou les méthodes de l'enquête causent des torts physiques, émotionnels ou psychologiques à l'enquêté. Les enquêtes de victimisation contiennent souvent des questions liées à des sujets délicats, notamment le viol, l'agression sexuelle et la violence conjugale ou familiale. Certaines victimes d'agression sexuelle (ou d'autres crimes) peuvent souffrir de réactions traumatiques lorsque les incidents sont évoqués durant l'enquête. Bien qu'il soit impossible d'éviter toutes ces situations, il est impératif que les intervieweurs soient formés pour y faire face lorsqu'elles se produisent. On peut notamment procurer alors aux victimes de crimes de l'information sur les services locaux de soutien des victimes, à la fin de l'entrevue.

822. Ceux qui élaborent l'enquête devraient définir les questions éventuellement délicates et essayer de créer des procédures spéciales pour poser ces questions. Les questions délicates sont celles auxquelles les enquêtés sont mal à l'aise de répondre. Elles peuvent être perçues comme étant dérangeantes ou embarrassantes pour l'enquêté, qui refusera souvent d'y répondre et qui donnera même de fausses réponses.

823. Il y a des méthodes pour éviter les refus de répondre aux questions délicates. Une technique des entrevues face-à-face est d'utiliser des questions autogérées pour les sujets jugés émotionnellement difficiles. Durant une entrevue en personne, l'intervieweur se retire et permet à l'enquêté de s'auto-administrer les questions. La British Crime Survey utilise cette technique pour son enquête sur la violence à l'égard des femmes. Le fait que l'intervieweur ne soit pas présent accroît la probabilité d'obtenir des réponses aux questions délicates.

### ENCADRÉ 63: PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET DE SÉCURITÉ RECOMMANDÉS DE L'OMS

On peut consulter des directives particulières pour les entrevues visant à obtenir de l'information sur la violence sexuelle dans le document *Principes d'éthique et de sécurité recommandés par l'OMS pour la recherche, la documentation et le suivi de la violence sexuelle dans les situations d'urgence*. Les recommandations sont destinées à compléter et à enrichir les normes professionnelles, les directives et autres outils et guides de la pratique existants. Bien que les recommandations de l'OMS visent spécifiquement la collecte de données sur la violence sexuelle dans les situations d'urgence, elles s'appliquent également aux questions d'éthique et de sécurité qui sont habituellement associées aux enquêtes sur les victimes de crimes qui couvrent des sujets délicats, notamment le viol, l'agression sexuelle et la violence conjugale ou familiale.

Les recommandations de l'OMS sont :

- Il faut que les enquêtés ou les communautés tirent **plus d'avantages** à communiquer des données sur la violence sexuelle **qu'ils ne courent de risques**.
- Il faut recueillir l'information de la façon qui représente **le minimum de risques pour les enquêtés**, selon une méthode solide, fondée sur l'expérience et les bonnes méthodes actuelles.
- Il faut pouvoir compter sur place **sur des soins et un appui de base pour les survivants/victimes** avant de commencer toute activité amenant des personnes à dévoiler des informations sur leur expérience de violence sexuelle.
- La **sécurité** et la **sûreté** de tous ceux qui participent à la collecte d'information étant primordiales, il faut y veiller en permanence, dans les situations d'urgence en particulier.
- La **confidentialité** des personnes qui donnent de l'information sur la violence sexuelle doit être protégée en tout temps.
- Quiconque fournit de l'information sur la violence sexuelle doit donner son **consentement éclairé** avant de participer à la collecte de données.
- Il faut que tous les membres de l'équipe de collecte de données soient sélectionnés avec soin, et qu'ils reçoivent une **formation spécialisée** pertinente et suffisante, ainsi qu'un soutien permanent.
- Il faut **ajouter des sauvegardes** si des **enfants** (des moins de 18 ans) doivent être le sujet de la collecte d'informations.

824. La technique de la réponse aléatoire est une autre méthode pour obtenir des réponses à des questions délicates. Cette technique permet aux enquêtés de répondre soit à la question délicate, soit à une question différente, inoffensive. On choisit au hasard laquelle des deux questions est posée. L'idée est que les enquêtés sont plus à l'aise de répondre à une question délicate quand l'intervieweur ne sait pas à quelle question ils répondent. Les probabilités que l'une ou l'autre question apparaisse sont utilisées pour estimer les caractéristiques de la question délicate.

825. Les dommages potentiels pour les enquêtés après l'entrevue impliquent généralement une situa-

tion où quelqu'un apprend que l'enquêté a participé à l'enquête. Par exemple, une victime de violence par un partenaire intime pourrait faire face à des représailles du délinquant si celui-ci apprenait la participation de l'enquêté (de telles représailles pourraient être déjà déclenchées par des lettres préliminaires envoyées au ménage ou par tout document laissé là après l'entrevue). Les dommages pour l'enquêté peuvent aussi résulter de la divulgation de renseignements confidentiels, si les enquêtés sont identifiés dans les données. La divulgation de renseignements confidentiels peut se produire de maintes façons, les enquêteurs doivent donc avoir des protocoles pour protéger l'information fournie par les enquêtés et pour éliminer les identificateurs de réponses de l'enquête, stocker l'information, crypter les fichiers et rapporter les données en toute sécurité.

826. Les tableaux et les bandes de données doivent être examinés pour déterminer s'il y a une possibilité qu'ils permettent d'identifier les enquêtés individuels. Lorsque seulement quelques réponses sont représentées dans un tableau d'enquête, il y a un risque que l'identité de l'enquêté soit déterminée, lorsque les résultats du sondage sont publiés. Pour en tenir compte, l'enquêteur peut supprimer les données en vidant certaines cellules ne contenant que quelques cas. Pour faire en sorte que les données ne puissent pas être estimées en les soustrayant d'autres données du tableau, des données additionnelles peuvent aussi être supprimées. Tout blocage ou suppression des données d'une cellule doit être noté.

827. D'autres méthodes de confidentialité dans les tableaux qui n'affichent que quelques réponses comprennent l'usage d'échelles de réponses élargies et le regroupement de données en plusieurs catégories. Bien que les données ne soient pas compromises par ces méthodes, l'information est quand même perdue.

828. En ce qui a trait aux bandes de données, protéger l'identité de l'enquêté exige de déplacer toute information pouvant servir à identifier les personnes, de brouiller les codes d'identification et d'examiner les valeurs aberrantes des principales variables. Pour une enquête, le risque de dommages pour les enquêtés réside principalement dans la possibilité que leur identité soit révélée. Les organismes de recherche doivent tout mettre en œuvre pour protéger la confidentialité des enquêtés.

### *Respecter le droit des gens de ne pas participer à des enquêtes volontaires*

829. Il y a visiblement un paradoxe entre la théorie statistique et le concept de participation volontaire aux enquêtes. Pour que les résultats d'enquête soient valides, la non-réponse doit être faible. Pourtant, « volontaire » signifie que les personnes sélectionnées pour l'enquête peuvent choisir d'y participer ou non, sans conséquences nuisibles pour elles. Même si les méthodes d'enquête peuvent être conçues pour persuader les enquêtés réticents, les intervieweurs doivent être formés à respecter le droit de refus de participer de l'enquêté.

## **B. Autres considérations éthiques**

830. Mener une enquête conformément à l'éthique ne consiste pas uniquement à protéger les enquêtés et l'information qu'ils fournissent. Il faut aussi tenir compte de notions comme les principes juridiques nationaux et les directives internationales de diffusion des données (voir aussi le chapitre sur les contrôles de divulgation des données).

### *Concilier la confidentialité et les lois sur la déclaration des crimes*

831. De nombreux pays ont des lois qui protègent la confidentialité de l'information recueillie à des fins statistiques, et beaucoup d'autres ont aussi des lois qui obligent de déclarer à la police des crimes graves comme la violence à l'égard des enfants. Évidemment, un conflit peut surgir entre ces lois. La loi interdit à un intervieweur de révéler quoi que ce soit au sujet d'une personne qui a participé à une enquête, mais la loi l'oblige également à déclarer une infraction dont il a pris connaissance durant l'enquête, ce qui crée un conflit éthique et juridique. Dans bien des pays, ce conflit n'a pas été résolu. Par exemple, au Canada, la *Loi sur la statistique* protège la confidentialité de l'information recueillie à des fins statistiques, ce qui veut dire que les intervieweurs ne sont pas autorisés à déclarer une infraction à la police.

### *Assurer un processus professionnel et scientifique rigoureux*

832. Mener une enquête exige aussi d'adhérer à des méthodes professionnelles et scientifiques rigoureuses, et à des codes établis de la tenue d'une recherche par sondage. Les organisations de chercheurs par sondage universitaires et professionnelles, comme l'Association mondiale de recherches sur l'opinion publique (AMROP), l'Association européenne pour les études d'opinion et de marketing (ESOMAR) et l'American Association for Public Opinion Research (AAPOR), ont créé des lignes

directrices à l'usage de leurs membres pour mener des enquêtes. Le code d'éthique et de pratiques professionnelles de l'AAPOR,<sup>68</sup> par exemple, aborde notamment les principes de la pratique professionnelle de la tenue d'une recherche par sondage, les principes de la collaboration avec d'autres, dont les enquêtés et le public, et les normes de divulgation minimale de l'information essentielle de la recherche. Le guide ESOMAR/AMROP pour les sondages d'opinion offre des renseignements semblables.<sup>69</sup>

833. Des processus professionnels et scientifiques rigoureux font appel à l'usage de méthodes d'échantillonnage statistique éprouvées pour sélectionner un échantillon, élaborer des questions sans biais et en faire l'essai avant la mise en œuvre, dispenser une formation adéquate aux intervieweurs et autres employés, et fournir aux utilisateurs des données suffisamment d'information sur l'enquête et sa méthodologie pour qu'ils puissent comprendre les limites et les forces des données.

#### ENCADRÉ 64: LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA STATISTIQUE OFFICIELLE

Les enquêtes de victimisation sont partie intégrante du système de la statistique officielle de chaque pays. Elles sont donc censées appliquer les principes fondamentaux de la statistique officielle (voir <http://www.unece.org/stats/documents/e/1992/32.f.pdf>).

Ces principes ont été adoptés pour la région de la CEE par la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe en 1992, et par la Commission de statistique des Nations Unies à sa session extraordinaire du 11 au 15 avril 1994. Les principes sont :

**Impartialité :** la statistique officielle constitue un élément indispensable du système d'information d'une société démocratique, fournissant aux administrations publiques, au secteur économique et au public des données sur la situation économique, démographique, sociale et environnementale. À cette fin, des organismes responsables de la statistique officielle doivent établir les statistiques officielles selon un critère d'utilisation pratique et les rendre disponibles, en toute impartialité, en vue de rendre effectif le droit d'accès des citoyens à l'information publique.

**Professionalisme :** pour que se maintienne la confiance dans l'information statistique officielle, les organismes responsables de la statistique doivent déterminer, en fonction de considérations purement professionnelles, notamment de principes scientifiques et de règles déontologiques, les méthodes et les procédures de collecte, de traitement, de stockage et de présentation des données statistiques.

**Métadonnées :** pour faciliter une interprétation correcte des données, les organismes responsables de la statistique doivent fournir, en fonction de normes scientifiques, des informations sur les sources, les méthodes et les procédures qu'ils utilisent.

**Commentaire sur l'interprétation erronée :** les organismes responsables de la statistique ont le droit de faire des observations sur les interprétations erronées et les usages abusifs des statistiques

**Diverses sources :** les données utilisées à des fins statistiques peuvent être tirées de toutes sortes de sources, qu'il s'agisse d'enquêtes statistiques ou de dossiers administratifs. Les organismes responsables de la statistique doivent choisir leur source en tenant compte de la qualité des données qu'elle peut fournir, de leur actualité, des coûts et de la charge qui pèse sur les enquêtés.

**Confidentialité :** les données individuelles collectées pour l'établissement des statistiques par les organismes qui en ont la responsabilité, qu'elles concernent des personnes physiques ou des personnes morales, doivent être strictement confidentielles et ne doivent être utilisées qu'à des fins statistiques.

**Transparence :** les textes législatifs et réglementaires et toutes dispositions régissant le système statistique doivent être portés à la connaissance du public.

**Coordination nationale :** à l'intérieur de chaque pays, il est essentiel que les activités de différents organismes responsables de la statistique soient coordonnées pour assurer la cohérence et l'efficacité du système statistique.

**Normes internationales :** l'utilisation, par les organismes responsables de la statistique de chaque pays, des concepts, classifications et méthodes définis à l'échelon internationale favorise la cohérence et l'efficacité des systèmes statistiques à tous les niveaux officiels.

**Coopération internationale :** la coopération bilatérale et multilatérale dans le domaine de la statistique contribue à l'amélioration des systèmes d'élaboration des statistiques officielles dans tous les pays.

834. Quand le chercheur publie les résultats de l'enquête, il doit présenter l'information sur le plan d'échantillonnage, les sources d'un biais potentiel dans l'échantillon (c.-à-d. la sous-couverture d'une sous-population en particulier), les sources d'erreur due à la non-réponse, les taux de réponse et les erreurs de mesure associées aux variables de l'enquête.

68 En ligne à l'adresse <http://www.aapor.org/aaporcodeofethics>.

69 En ligne à l'adresse [http://www.esomar.org/uploads/pdf/ESOMAR\\_Codes&Guidelines\\_OpinionPolling\\_v5.pdf](http://www.esomar.org/uploads/pdf/ESOMAR_Codes&Guidelines_OpinionPolling_v5.pdf).

835. Les résultats doivent refléter exactement les données et ne doivent pas être manipulés pour créer une issue désirable. Il est souvent souhaitable de séparer l'organisme ou la firme qui a mené l'enquête et analysé les données des organismes liés aux politiques du gouvernement, afin d'assurer que les résultats de l'enquête soient libres de toute influence politique. La séparation peut aussi favoriser une plus grande acceptation du public des résultats de l'enquête.

836. À long terme, mener une enquête conformément à l'éthique en protégeant les enquêtés et les données, et en présentant les résultats intégralement et équitablement contribue à promouvoir la confiance dans les résultats. Les enquêtés seront plus disposés à participer aux futures enquêtes s'ils sont traités avec respect par les enquêteurs. Le public et les décideurs auront confiance dans les données des enquêtes si les publications sont honnêtes et procurent suffisamment d'information pour interpréter les résultats. Prendre des raccourcis ou tout autre moyen de ne pas adhérer à des pratiques professionnelles et scientifiques rigoureuses peut sembler avantageux ou éclipser les situations difficiles, mais en fin de compte, ces pratiques ne font que jeter le doute sur tout le domaine de la recherche par sondage.

### C. Références bibliographiques

American Association for Public Opinion Research. Code of Professional Ethics and Practices. Obtenu à l'adresse <http://www.aapor.org/aaporcodeofethics>.

Backstrom, C. H. et Hursh-Cesar, G. (1981), *Survey Research*, Macmillan Publishing Company.

L'Association européenne pour les études d'opinion et de marketing. *ESOMAR/WAPOR Guide to Opinion Polls, comprenant l'ESOMAR International Code of Practice for the Publication of Public Opinion Poll Results*, obtenu à l'adresse [http://www.esomar.org/uploads/pdf/ESOMAR\\_Codes&Guidelines\\_OpinionPolling\\_v5.pdf](http://www.esomar.org/uploads/pdf/ESOMAR_Codes&Guidelines_OpinionPolling_v5.pdf).

Eurostat. *Code de bonnes pratiques de la statistique européenne*, 2005.

Groves, R. M., Fowler, F. J., Couper, M. P., Lepkowski J. M., Singer, E., et Tourangeau, R. (2004). *Survey Methodology*, John Wiley & Sons.

Commission économique des Nations Unies pour l'Europe. « Principes fondamentaux de la statistique officielle », obtenu à l'adresse <http://www.unece.org/stats/documents/e/1992/32.f.pdf>.



## CHAPITRE IX. DIFFUSION ET DOCUMENTATION DES DONNÉES

837. Le chapitre IX porte sur les principes et les directives de diffusion et de documentation des données, dont les formats de diffusion, et les normes des métadonnées et des références. Il touche la question des relations avec les médias et des contrôles de divulgation des données, notamment l'importance de préserver la confidentialité des enquêtés.

### A. Portée et objectif

838. La publication et la diffusion ont lieu lorsque l'information obtenue par une activité statistique est communiquée aux utilisateurs. La forme de la publication et de la diffusion peut varier en fonction des ressources et de la demande. Les utilisateurs peuvent avoir accès à l'information par des sites Web sur mesure, des publications en ligne seulement, des publications sur papier, des microfiches, des fichiers de microdonnées, le téléphone, le télécopieur, une allocution et/ou un exposé, ainsi que des entrevues à la radio et à la télévision. Souvent, de multiples formats de diffusion se soutenant entre eux servent à une publication. La publication doit tendre à combler la variété des besoins des utilisateurs, que ceux-ci soient des non-statisticiens qui ne veulent qu'un résumé de haut niveau ou des analystes professionnels ou universitaires qui préfèrent exécuter leurs propres analyses des résultats ou réinterpréter les données brutes. Peu importe le format choisi, le but consiste à rendre la publication facilement accessible à l'utilisateur.

839. Malgré le fait que la diffusion ait lieu quand l'information est communiquée aux utilisateurs, le produit statistique final doit être pris en considération au début de l'élaboration de l'enquête en examinant la gamme des besoins de l'utilisateur et en fixant des objectifs précis.

840. Les objectifs sont les fins auxquelles l'information est demandée, et sont énoncés dans le contexte du programme, du problème de recherche ou de l'hypothèse qui a soulevé le besoin d'information. Les utilisateurs définissent les besoins d'information et les précisent, par exemple, en décrivant les décisions qui pourront être prises d'après l'information recueillie et comment celle-ci pourra appuyer les décisions. Un énoncé des objectifs procure aux utilisateurs subséquents, dont les objectifs diffèrent, les moyens d'évaluer la mesure dans laquelle le produit d'une activité statistique peut répondre à leurs besoins. C'est également un moyen important de communiquer aux utilisateurs (éventuels) ce qu'ils peuvent escompter des produits d'une activité statistique, et le degré de prudence qu'ils devront exercer lorsque leur utilisation des données dépassera la limite prévue de l'activité.

841. Le but d'une enquête de victimisation doit être communiqué aux intervenants qui participent aux consultations d'élaboration ou de modification du contenu de l'enquête, ainsi qu'aux enquêtés. Au Canada, l'enquête de victimisation est la seule enquête nationale qui recueille des données sur la victimisation et c'est là son but. La police ne détient des renseignements que sur les crimes qui lui sont déclarés. Les crimes ne sont pas tous signalés pour diverses raisons. L'enquête de victimisation recueille de l'information sur tous les crimes, qu'ils aient été déclarés ou non à la police. Parallèlement, on peut apprendre pourquoi certaines personnes ont choisi de ne pas déclarer le crime à la police. Cette enquête obtient aussi beaucoup plus de détails sur l'incident criminel et les répercussions du crime sur la victime que ne le font les données de la police.

842. Il devient aussi important d'expliquer comment les données seront utilisées. Dans le cas d'enquêtes de victimisation, les données servent à élaborer et à évaluer des programmes et services de prévention des crimes et d'intervention, et de soutien des victimes. Les services de police, tous les ordres de gouvernement, les organismes de services sociaux et de soutien des victimes, les groupes communautaires et les chercheurs universitaires utilisent cette information pour étudier les perceptions du taux de crimes de leur milieu et les attitudes à l'égard du système de justice pénale, pour établir le profil des victimes de crimes et pour étudier les caractéristiques des incidents criminels.

843. Planifier l'enquête en faisant part des objectifs et des usages des données sert souvent à sanctionner l'enquête et à en garantir l'impartialité et l'objectivité. Généralement, une enquête devrait pouvoir élaborer, produire et diffuser une information fiable et objective qui comble et prévoit les besoins essentiels, et fait la lumière sur les principaux enjeux des politiques publiques.

844. L'accessibilité de l'information désigne la facilité avec laquelle les utilisateurs peuvent en connaître l'existence, la situer et l'importer dans leur propre milieu de travail. La diffusion devrait viser à maximiser l'utilisation de l'information produite tout en assurant que les frais de diffusion ne réduisent pas la capacité de l'organisme de recueillir et de traiter les données en premier lieu.

845. En déterminant quels produits et services d'information offrir, les planificateurs d'enquête doivent être en relation avec les clients, rechercher leurs demandes et en tenir compte scrupuleusement, et vérifier la rétroaction des clients sur le contenu et le support des données de leurs produits.

846. L'accessibilité des données peut aussi être limitée par la langue, surtout pour les pays non anglophones, puisque la disponibilité de l'information est restreinte à la ou aux langues officielles du pays d'origine.

847. La date des publications importantes devrait être annoncée bien à l'avance. Non seulement cela est-il utile à la planification des utilisateurs, mais cela procure également une discipline interne et surtout, enrayer toute tentative éventuelle de parties intéressées d'influencer ou retarder la publication pour leur profit. L'atteinte des dates de publication prévues devrait être contrôlée à titre de mesure du rendement de la rapidité. Les changements des dates de publication prévues doivent aussi être surveillés à plus long terme.

848. Ces approches sont conformes au principe fondamental des Nations Unies de pertinence, d'impartialité et d'égalité d'accès qui dit « ... l'impartialité de la compilation et de la publication est réalisable par un processus exempt de toute ingérence politique tant dans la méthodologie adoptée que dans la nature de ce qui est publié et à quel moment. Dans bien des pays, cette indépendance est enchâssée dans la législation statistique. Les statisticiens sont tenus d'agir professionnellement par l'application rigoureuse de méthodes statistiques, par une transparence à l'endroit des concepts, des sources et des méthodes utilisés, et en évitant les commentaires partisans... faire connaître largement l'information et la rendre disponible en toute impartialité réclame des activités de diffusion et de commercialisation (dont faire affaire avec les médias) pour offrir l'information sous la forme requise par les utilisateurs, et des politiques de publication qui garantissent l'égalité d'accès. Les principes rigoureux de la statistique doivent être suivis de la présentation des statistiques de sorte qu'elle soit facile à comprendre et impartiale ».

### *Principes*

849. Il faut garder à l'esprit plusieurs principes durant la publication et la diffusion. Un principe primordial est que ce processus doit tenir compte des besoins des utilisateurs. On répond aux besoins en suivant des directives particulières pour faire en sorte que l'information livrée aux utilisateurs soit exacte, complète, accessible, abordable, claire, conviviale et actuelle, et qu'elle satisfasse aux exigences de confidentialité. Ensuite, la méthode de diffusion devrait exploiter les percées technologiques, permettant ainsi aux utilisateurs d'avoir accès à l'information statistique de manière rentable et efficace. Enfin, la diffusion doit prendre en compte les attentes du marché, qui se fondent sur des phénomènes comme la rétroaction de clients précédents, les tests de produits et les activités de commercialisation.

### *Directives*

850. Observer plusieurs directives contribuera à assurer que les principes mentionnés ci-dessus sont appliqués. Premièrement, il importe que l'information diffusée soit exacte. Évidemment, la préparation de données qui seront publiées à partir du document de source d'une activité statistique comporte de nombreuses étapes. Les données publiées doivent être vérifiées pour qu'elles soient conformes aux données de base. Dans le cas de données regroupées ou de variables calculées, cela signifie qu'il faut pouvoir reproduire les mêmes résultats qu'avec les données de base. Deuxièmement, le produit publié et diffusé doit être pertinent, actuel, interprétable et cohérent. Et troisièmement, toutes les règles qui concernent la confidentialité des données sont observées, notamment, supprimer les données qui peuvent identifier un enquêté individuel. Le manquement à cette règle est contraire à l'éthique et peut causer des dommages à tout enquêté identifié par mégarde.

851. Avant la diffusion officielle, il importe de vérifier la publication d'un produit électronique en ce qui concerne son accessibilité, sa fonctionnalité et son utilisabilité. Par exemple, pour vérifier l'accessibilité du produit, il faut s'assurer que le contenu en ligne est accessible à tous les utilisateurs, y compris les personnes qui utilisent des technologies d'adaptation, et examiner comment le produit est vu et fonctionne avec un logiciel de lecteur écran. La vérification de la fonctionnalité détermine si le produit est complet, s'il fonctionne adéquatement et s'il exécute toutes les fonctions voulues. La vérification d'utilisabilité confirme que le produit est facile à utiliser, que la langue est appropriée et que les choix présentés à l'utilisateur sont logiques. L'exécution de ces vérifications révélera tout problème du système de publication auquel on peut remédier avant la publication réelle des données.

852. Offrez des mesures de l'exactitude et de la qualité des données ou, si c'est possible, des instruments de calcul (p. ex., coefficient de variation, tables de recherche, programmes de variance d'échantillon) avec le produit diffusé. Les mesures s'appliqueront au plan de l'échantillonnage, à la taille de l'échantillon et aux taux de réponse obtenus, ainsi qu'aux indications des intervalles de confiance liés aux estimations de l'enquête, et indiqueront si les différences ou les comparaisons particulières sont statistiquement significatives. Cette information doit aussi comprendre, si possible, un numéro de téléphone et/ou une adresse de courriel fourni par une personne-ressource qui connaît l'enquête, à chaque publication de l'information, ce qui contribue à l'utilisation adéquate des données, lorsque les utilisateurs ont des questions au sujet des concepts, des définitions, des approches et des méthodologies.

853. Toutes les publications diffusées doivent offrir de la documentation et des métadonnées (information sur les données de base). Cette information doit contenir (au besoin) des descriptions de la qualité des données et de la méthodologie utilisée, dont la stratégie d'échantillonnage, le plan d'enquête et le questionnaire utilisés, ou des précisions sur la façon de les obtenir. Offrir cette information contribuera à inspirer confiance dans les résultats et minimisera le risque que les utilisateurs ne tirent des conclusions inexactes ou inappropriées.

854. Finalement, il est judicieux que l'organisme de diffusion émette des articles dont le style et le formatage ressemblent aux données de l'enquête publiées antérieurement, maximisant ainsi l'usage et l'utilité des produits de recherche.

### *Politiques de diffusion*

855. La plupart des organismes statistiques ont une forme de stratégie de diffusion officielle qui régit les types généraux des productions issues d'une enquête. Quatre types généraux de produits ou de productions sont publiés. Le premier est la publication d'intérêt général, qui est préparée en prévision de la demande des utilisateurs généraux et qui contient des statistiques ou de l'information liée aux statistiques de l'enquête. Le deuxième type de production est le produit d'intérêt particulier. Ces publications sont produites pour satisfaire la demande et les exigences prévues d'un ensemble limité d'utilisateurs spécialisés dans un but purement commercial. Le troisième type de production concerne les produits et services personnalisés qui sont faits sur commande de clients spécifiques. Et le dernier type de production porte le nom d'autres services, qui englobent une multitude de choses, dont l'offre de conseils en matière de statistique.

856. L'information statistique peut être livrée aux utilisateurs de maintes façons, notamment par l'accès direct aux ensembles de données par téléterminal, ou comme information offerte sur CD-ROM ou autre support amovible. Des services peuvent exiger des frais des utilisateurs.

857. Peu importe la forme de la production, l'organisme statistique devrait énoncer clairement la manière dont elle sera diffusée. Par exemple, quatre options peuvent s'appliquer à la publication d'une enquête de victimisation. La première est la publication générale, simplement publiée pour le grand public à l'heure désignée le jour de la publication, qui offre les principaux résultats des collectes et compilations statistiques, et de l'information statistique et connexe plus détaillée. Une deuxième option est de publier en suspens. Dans ce cas, l'accès à l'information statistique et connexe mise en circulation avant la publication générale peut être accordé à des parties pré-autorisées.

858. Une telle publication peut servir à préparer des séances d'information spéciales pour les ministres responsables du sujet couvert par l'enquête ou d'autres intervenants importants. La troisième option est de publier pour un examen par les pairs. Cette méthode procure l'information statistique, avant l'autorisation de publier, à des parties autorisées aux fins d'examen, pourvu que cet exercice ajoute en fin de compte une valeur aux statistiques ou aux analyses à publier. Ce choix est particulièrement important si le chargé d'enquête et son personnel n'ont pas d'expérience en statistiques de justice pénale ou de victimisation, et qu'il faut avoir recours à une expertise extérieure. La quatrième option consiste à publier à des fins de coédition. Dans ce cas, l'organisme statistique peut accorder à ses partenaires de coédition l'accès à l'information statistique et/ou connexe pas encore publiée, dont l'information des dossiers confidentiels. Selon les ententes convenues entre organismes partenaires, cet échange de données peut être assez limité et entraîner l'appui et la coédition du produit final, au moyen d'une collaboration étroite à l'analyse et à la composition du produit final.

859. La façon dont un organisme approche la diffusion et la documentation des données influence essentiellement la capacité des utilisateurs d'accéder aux données d'une enquête de victimisation, de les utiliser et de les comprendre. Publier les résultats d'une enquête dans un produit statistique comporte

plusieurs étapes :

- Élaborer le concept du produit et les exigences de publication;
- Rédiger le produit;
- Imprimer les publications sur papier et reproduire la production électronique (au besoin);
- Mise en circulation et distribution du produit.

860. Ces étapes comportent un plan de diffusion, qui vise à assurer que les statistiques tirées de l'enquête de victimisation soient accessibles et utilisées. Les productions doivent prendre en compte la variété des besoins d'information exprimés par les utilisateurs, et la capacité de ceux-ci d'absorber différentes formes d'information statistique. La production statistique est présentée sous forme de tableau, en règle générale, mais les utilisateurs peuvent nécessiter des productions simplifiées offrant des présentations plus stimulantes pour l'œil, comme des graphiques et des diagrammes. À l'inverse, un public plus perfectionné peut désirer plus d'information technique et des rapports spécialisés, pour faire ressortir les nuances des données.

### *Normes de la diffusion de données*

861. Les normes de la diffusion de données sont une considération importante pour déterminer la diffusion de la production statistique. Les normes sont le moyen principal d'assurer que les principes de la qualité des données soient observés et que les utilisateurs puissent s'y fier. Elles permettent également aux organismes statistiques d'assurer la qualité de la production statistique à l'aide des méthodes existantes. Bien que les normes s'appliquent généralement à toutes les méthodes et les procédures de collecte, de traitement, de stockage et de présentation des données statistiques, elles sont d'une importance primordiale pour les utilisateurs qui tentent d'établir un usage approprié de la production. Si un organisme statistique a des normes bien établies qu'il applique à la présentation de la production statistique, les utilisateurs en viennent à comprendre et à attendre ces modes de présentation. L'inclusion d'information pertinente sur les sources, les méthodes et les procédures des statistiques est aussi importante, tout comme les explications complètes des normes appliquées aux données — par exemple, la structure des classifications d'infractions utilisée et autres outils statistiques.

862. Les politiques de confidentialité sont un élément fondamental de l'application des normes au processus de diffusion. Elles peuvent être d'une importance capitale dans la protection de l'identité des enquêtés. La vie privée des enquêtés est toujours une préoccupation de premier ordre pour un organisme statistique qui espère gagner la confiance et la coopération des citoyens pour ses activités. La confidentialité est encore plus cruciale lorsque les enquêtes de victimisation s'attaquent à des sujets plus délicats, comme l'agression sexuelle, la violence conjugale, la recherche d'aide et les effets de la victimisation. Il faut prendre des mesures uniformes dans toute la production statistique pour faire en sorte que les cellules contenant de faibles comptes de personnes ne soient pas révélées et que les renseignements personnels ne soient pas inclus. Quand les fichiers confidentiels doivent servir à la publication de la production statistique, ce processus peut être long et complexe. Si de petits nombres de personnes et des combinaisons de réponses sont très faciles à distinguer, il est souvent nécessaire d'échanger les valeurs entre les enregistrements ou de grouper les données de manière à protéger l'anonymat des enquêtés. Les stratégies nécessaires pour assurer que les données demeurent confidentielles varient en fonction des formats de publication des données, et du degré de contrôle que ces formats accordent à l'organisme statistique sur la manipulation ultérieure des données.

### *Formats de diffusion*

863. Les formats de diffusion sont essentiels pour déterminer si une production statistique peut ou non être facile d'accès et d'utilisation. Les rapports publiés sont le mode classique des productions statistiques, mais d'autres options sont de plus en plus offertes par suite des technologies et des voies de communication nouvelles. Les utilisateurs peuvent spécifier leurs propres formats qui sont nécessaires à certaines analyses. Finalement, les décisions à propos du mode approprié de production de l'enquête doivent être axées sur la commodité. Les formats s'offrent par différentes voies : le contact direct avec les clients, les programmes de bibliothèques qui diffusent les résultats statistiques, les collaborations à des articles et autres documents semblables aux fins de publication par d'autres organismes, ou par Internet et la Toile.<sup>70</sup>

<sup>70</sup> Différents formats et stratégies de diffusion statistique sont présentés dans *La communication avec les médias : un guide destiné aux organismes statistiques*, Commission économique des Nations Unies pour l'Europe, 2001 (<http://www.unece.org/stats/documents/media/guide/>)

864. La production de certains formats et services exige beaucoup de ressources, et cette dépense est souvent refilée aux utilisateurs par les organismes statistiques sous forme de droits d'accès. En envisageant les formats disponibles, les chargés d'enquête devraient considérer les coûts d'une production dans un format particulier, et dans quelle mesure la production finale peut être utilisée avec les frais nécessaires qui s'appliquent. Par exemple, si des données de dossiers individuels sont nécessaires pour que les utilisateurs effectuent une analyse exhaustive des résultats de l'enquête, mais que le coût de produire ces données est élevé, les frais demandés pour la production finale peut empêcher tout utilisateur ciblé d'accéder aux données. Dans ces cas-là, la ressource dépensée n'est pas recouvrée, et les données sont inutilisables.

865. Les utilisateurs de données sont plus raffinés aujourd'hui et demandent des données de haut niveau pour la recherche. La forme sous laquelle les données sont publiées influera sur les exigences de confidentialité. La forme la plus fréquente de présentation des données consiste dans les tableaux multidimensionnels ou les cubes de données.

866. Une autre forme de diffusion est par l'accès aux microdonnées. Les ensembles de microdonnées contenant des dossiers individuels procurent une riche source de données; cependant, le risque de divulgation de renseignements personnels est élevé. Les microdonnées peuvent être rendues confidentielles en retirant les renseignements signalétiques, en recodant les valeurs ou en changeant les variables. Ce processus peut être complexe et tomber dans la subjectivité; la confidentialité doit donc être assurée par une personne qui comprend les données et les risques. L'expansion rapide des bases de données du secteur privé qui contiennent de l'information sur des personnes identifiables peut accroître le risque d'identification par comparaison des données, même si les noms et adresses sont absents des fichiers de microdonnées.

### *Métadonnées et documentation*

867. Les éléments explicatifs sont fournis comme principal moyen de parvenir à un usage éclairé des statistiques. Ils procurent orientation et interprétation pour aider les utilisateurs à comprendre les statistiques présentées, et à déterminer les applications appropriées des données. La production finale d'une enquête de victimisation doit contenir suffisamment d'éléments explicatifs, ou y référer nettement, pour permettre aux utilisateurs :

- d'être conscients de la nature et des limitations de l'information statistique;
- d'évaluer l'utilité des données statistiques à des fins spécifiques;
- d'utiliser les résultats de la victimisation dans la prise de décisions.

868. Les éléments explicatifs doivent informer les utilisateurs de la qualité des statistiques et de tout processus ou événement qui peut influencer sur l'interprétation, notamment des mesures d'exactitude, comme des notes techniques qui expliquent les effets d'une erreur-type relative, par exemple. La variation qui peut résulter d'une méthodologie d'enquête en particulier doit être communiquée aux utilisateurs — particulièrement dans des environnements statistiques où de multiples sources de données de victimisation peuvent utiliser différentes méthodes, car les utilisateurs auront besoin de cette information pour déterminer quelles données conviennent le mieux à leurs fins et lesquelles ne peuvent pas être comparées. Rédigez les notes explicatives du point de vue d'un utilisateur qui n'est pas expert dans le domaine. Évitez d'utiliser le jargon statistique et les termes techniques. Ne traduisez pas simplement le jargon en « langage ordinaire », mais expliquez-le, et reformulez les textes où il est utilisé. Simplement traduire le langage technique en langage « ordinaire » sans tenir compte aussi de la logique dans laquelle il s'inscrit peut donner des textes qui prêtent encore plus à confusion pour le lecteur que la prose technique d'origine.

869. Les questions d'échantillonnage, comme les difficultés de couverture, la perte d'échantillon, le biais potentiel et tout événement significatif qui se produit immédiatement avant ou durant le dénombrement doivent être incluses dans les éléments explicatifs des résultats de l'enquête. L'information sur les événements significatifs peut s'obtenir par les médias, ou les nouvelles des grands événements, ou elle peut être communiquée par les intervenants qui sont au courant des questions locales qui peuvent avoir un effet significatif sur les données.

870. Dans certains cas, la production de l'enquête à diffuser peut être liée à la collecte de données d'une enquête en cours, mais être le résultat d'un questionnaire significativement différent, d'une définition

Communicating%20with%20the%20media\_final.pdf) (en anglais).

utilisée, d'un échantillon, d'une méthode ou d'un autre processus d'enquête qui est estimé avoir un effet sur les données à un point tel qu'elles ne sont plus comparables aux itérations précédentes des résultats de l'enquête. Il s'agit dans de tels cas d'une rupture de série. Des questions semblables surgissent lorsqu'on présente des révisions de données qui ont été diffusées au public antérieurement, ce qui peut prêter à confusion chez les utilisateurs, et mener à des erreurs d'interprétation des données, ou même éventuellement à des perceptions que les données sont invalides si elles ne sont pas manipulées correctement.

### *Publications et accès au public*

871. Une partie des spécifications initiales de l'enquête devrait expliquer les exigences de disponibilité des productions et des données pour le public. Il est essentiel que le chargé d'enquête détermine nettement à l'avance des stratégies de diffusion au public, ce qui lui permet de planifier les activités et de prévoir les ressources d'une perspective interne, en mettant l'accent sur les livrables et leur échéancier. L'objectif doit être généralement de publier les statistiques dès qu'elles sont compilées.

872. La publication des productions d'enquête devrait être annoncée préalablement à la date de publication prévue, pour permettre aux intervenants et autres utilisateurs de se préparer à l'arrivée des résultats. Dans bien des cas, chercheurs et décideurs attendent avec impatience la publication de nouvelles données de victimisation et si les dates prévues de publication sont annoncées à l'avance, il leur est possible de préparer les ressources appropriées afin d'accéder aux résultats de l'enquête à la première occasion et de commencer leur travail. Ainsi, les résultats de l'enquête de victimisation seront aussi actuels et pertinents que possible pour les utilisateurs, et les politiques et l'élaboration de programmes qu'entraîne l'offre de nouvelles données se produiront plus rapidement pour les utilisateurs.

### *Comparaisons entre les résultats d'enquête et les rapports de police*

873. Les données de la police et celles des enquêtes de victimisation sont très différentes et elles mettent en relief différents aspects du crime. Les buts des deux types de données diffèrent, et elles servent de façon variable à différentes applications, selon la recherche ou les questions de la police. On peut concevoir que les deux sources de données se complètent l'une l'autre. Lorsqu'un incident de victimisation se produit, on peut le mesurer de maintes façons et à maints endroits, à compter du moment où la personne perçoit avoir été victime jusqu'à la déclaration à la police et à l'accusation officielle du délinquant. Les statistiques de la police reflètent une mesure du crime déclaré à la police et enregistré par elle, alors que les enquêtes de victimisation représentent des déclarations directes de la population sur ses perceptions et ses expériences de la criminalité, recueillies dans des enquêtes auprès des ménages. Aucune de ces sources n'offre une mesure définitive de la victimisation, mais ensemble, elles procurent un portrait plus détaillé de la victimisation qu'aucune prise séparément. Les deux sources ont leurs limites et doivent être bien comprises.

874. Dans un certain nombre d'administrations, les données basées sur les dossiers administratifs de la police et les données recueillies dans des enquêtes de victimisation sont présentées dans les mêmes publications, ce qui comporte des avantages et des inconvénients. L'avantage évident est qu'une seule publication offre une vision plus large du crime. Par contre, l'inconvénient est que cela peut provoquer des tentatives de comparaisons entre les deux sources de données qui ne doivent pas se faire. En outre, si les utilisateurs ne comprennent pas pleinement les différences entre les deux ensembles de données, alors ils pourraient choisir le nombre qui paraît « le mieux » ou qui est le plus utile pour appuyer une hypothèse ou un argument en particulier. Ce risque est toujours présent lorsque de l'information statistique est diffusée, mais il faut en traiter encore plus prudemment quand il s'agit de statistiques sur le crime. S'il y a des différences dans les définitions ou catégorisations des infractions, il faut alors l'énoncer très clairement, ou modifier la présentation de telle sorte que les comparaisons entre concepts liés mais distincts soient difficiles à établir.

875. L'organisme statistique doit être très clair au sujet de la façon dont l'enquête peut compléter les statistiques de la police ou d'autres sources, et des cas où il y a des différences qui peuvent influencer sur les inférences statistiques à faire. Ces différences doivent être expliquées dans toute production statistique publiée, peu importe si les données de la police et celles de l'enquête sont publiées dans les mêmes productions.

876. L'un des blocs de données les plus informatifs qui puisse provenir d'une enquête de victimisation est une mesure des crimes qui n'ont pas été signalés à la police et par conséquent, un taux de déclaration qui indique la propension des gens à rapporter les incidents aux autorités du système de justice pénale. Selon les questions de la recherche ou de la politique, ce bloc de données peut être plus utile que les

dossiers de la police, dans certains cas. Cependant, il faut aussi noter que la portée des infractions ou des sujets couverts par l'enquête de victimisation peut être difficilement réconciliable avec les définitions juridiques utilisées par la police pour les infractions. Ces définitions juridiques sont liées au droit pénal, aux politiques et procédures opérationnelles, et sont donc sujettes à changer avec le temps. Par exemple, les modifications apportées à une loi, à un système informatique ou aux règles d'écriture peuvent toutes avoir des effets sur le nombre d'incidents criminels enregistrés dans les statistiques de la police. Les enquêtes sur le crime utilisent des définitions plus larges du comportement et des dommages, qui peuvent être exemptes de ces effets.

### *Relations avec les médias*

877. Pour présenter des données au public, une considération importante est de préparer les échanges avec les médias. La victimisation est un sujet qui attire souvent beaucoup l'attention dans la presse et généralement, les médias tendent à se concentrer sur les aspects négatifs plutôt que positifs des résultats. L'organisme de diffusion doit planifier en prévision de cette attention. Il est fortement recommandé de fournir une formation médiatique aux personnes affectées aux relations avec les médias, surtout au vu du sujet politiquement très délicat du crime. Rédiger une série de questions et réponses qui couvrent un ensemble de sujets délicats que les médias ou le grand public peuvent soulever avant la publication des résultats peut aussi se révéler un outil utile à ceux qui traitent avec les médias.

878. Les organismes statistiques disposent généralement d'une politique d'égalité d'accès pour tous à l'information statistique, par laquelle les productions initiales d'une enquête sont publiées au grand public et aux médias à la même heure et à la même date. En général, les avis des publications prévues de productions statistiques sont affichés au site Web de l'organisme.

879. Certains organismes statistiques ont des services de relations avec les médias qui commentent la formulation des communiqués de presse. Ces commentaires visent surtout à rendre le langage utilisé plus convivial pour les médias, augmentant ainsi les chances que les résultats soient rapportés par les médias. Ces mêmes services de relations avec les médias enverront des télécopies ou des courriels du communiqué de presse (qui est aussi publié aux mêmes heures et dates que les productions statistiques) aux agences de presse.

880. Il importe de présenter un article bref et succinct comme communiqué de presse. Dans les administrations où les données de l'enquête sont susceptibles d'être comparées à d'autres données comme celles d'enquêtes précédentes, de la police ou de la justice, il est bon que l'organisme se prépare au sujet de ce qui est comparable ou pas, et qu'il soit prêt à l'expliquer en termes simples, non statistiques.

881. L'une des responsabilités de l'organisme qui publie des données statistiques liées à la victimisation (ou à tout autre sujet) est de promouvoir la couverture médiatique exacte des statistiques, autant que possible. Toute publication de statistiques devrait comporter, comme nous l'avons mentionné, des éléments explicatifs suffisants pour permettre aux utilisateurs de comprendre l'origine et la complexité des données, en plus de tous les renseignements additionnels qui peuvent se rapporter à cette enquête spécifique. Par exemple, cela peut comporter de l'information sur des événements significatifs qui se sont déroulés durant la période de base du dénombrement. Bien que cette information puisse aider les utilisateurs chevronnés à comprendre les données en profondeur, il importe également que l'organisme désigne une personne-ressource pour les demandes des médias et la clarification statistique, et pour coordonner les demandes générales de renseignements additionnels. Cette personne-ressource non seulement donne un visage à l'organisme relativement à ce sujet, mais elle peut aussi aider les médias à trouver les données de l'enquête qui leur sont le plus utiles, et défendre la représentation appropriée des résultats. Le grand public ou d'autres utilisateurs des statistiques peuvent aussi recourir à cette personne-ressource afin d'obtenir d'autres directives sur l'interprétation appropriée des statistiques et de l'information sur d'autres données qui ne sont peut-être pas offertes dans les premiers produits diffusés.

882. Obtenir le soutien de personnalités clés du domaine du crime et de la justice — ou spécifiquement, du sujet de l'enquête — est inestimable pour apporter un appui indépendant aux résultats. Ces personnalités seront des « défenseurs de l'enquête » ou des porte-parole qui peuvent s'entretenir du sujet et être informés des détails de la méthodologie et des résultats de l'enquête afin de donner un visage public aux résultats. Selon les limites imposées à l'organisme en ce qui concerne la divulgation de commentaires analytiques des résultats, ces personnes-ressources sont souvent mieux placées pour offrir plus de commentaires analytiques et/ou spéculatifs sur les facteurs éventuels d'une augmentation/diminution de la victimisation.

## ENCADRÉ 65: GUIDE DES COMMUNIQUÉS DE PRESSE

Un communiqué de presse n'est pas destiné à résumer tous les détails de la publication finale, mais il est plutôt idéalement une brève et captivante présentation du sujet et des faits les plus significatifs des résultats de l'enquête de victimisation. Ces faits sont susceptibles d'intéresser au plus haut point les rédacteurs des médias et le grand public.

Les principaux objectifs d'un communiqué de presse sont :

- Publier à grande échelle les résultats d'une enquête en particulier pour contribuer à accroître la notoriété des données auprès des décideurs et de la population en général.
- usciter une publicité favorable à une enquête ou une publication en particulier.
- Favoriser une approche positive des médias du but ou du contenu de la publication.
- Confirmer la perception du public que l'organisme statistique assume son rôle important et objectif dans la société.

L'expérience démontre que ces objectifs s'atteignent plus facilement si le communiqué de presse :

- **est de style journalistique.** Le communiqué est bref, écrit en langage simple avec un titre et une introduction accrocheurs, et une présentation directe, logique de faits intéressants;
- **vis sincèrement à satisfaire la curiosité des journalistes (et donc du public)** sur le sujet. Le communiqué ne doit pas chercher à dissimuler les résultats impropres par omission ou des termes trompeurs;
- **est complet.** Le communiqué ne doit pas comporter de questions qui sont sans réponse dans le texte.

Tout en tentant de satisfaire à ces exigences, il importe que le communiqué ne recoure pas au sensationnalisme ou qu'il ne déforme pas les faits par des titres ou un contenu trompeurs. **Le communiqué de presse ne doit pas saboter d'autres objectifs statistiques organisationnels** (p. ex., l'objectivité et l'impartialité) ni mener à un article qui banalise un ensemble de données ou qui lui donne une tangente, minant ainsi la discussion communautaire.

Commencez à rédiger le texte du communiqué de presse bien avant la date de publication prévue, et même avant l'autorisation finale de mise en circulation. À moins que vous n'ayez une connaissance de première main du contenu de la publication, vous vous inspirerez sans doute du texte des « Faits saillants » ou du « Résumé des résultats », lequel, bien sûr, a été écrit à d'autres fins.

Il est indiscutable qu'il vaut mieux rédiger le communiqué de presse avant que le document sur les Faits saillants ne soit terminé, car on peut ainsi clarifier les questions d'intérêt public qui pourraient être omises dans l'introduction de la publication.

Les grands principes de la rédaction de nouvelles (et donc de communiqués de presse) sont explicites :

- Faites cela **court** et **simple**. Il est recommandé que les communiqués se limitent absolument à 400 mots en une page, ce qui procure le maximum d'économie aux fins de distribution.
- Gardez à l'esprit vos principaux lecteurs : les médias et le grand public.
- Privilégiez le mode actif (sujet-verbe-objet).
- Des phrases courtes, généralement une idée par phrase.
- Qui, quoi, quand, où et (si possible) pourquoi.

Les nouvelles portent sur les gens. Il faut se rappeler que parler des gens dans un communiqué de presse le rend beaucoup plus intéressant pour le public cible.

On veut parfois utiliser une idée qui s'impose pour ouvrir un paragraphe, comme une importante augmentation d'un type de crime en particulier. Mais si la conclusion principale des résultats de l'enquête n'est pas évidente, il faut songer alors à choisir un sujet pour le « lead » ou « l'intro », comme les journalistes l'appellent. Dans cette situation, vous devez sortir de votre mode de pensée professionnel et vous poser ces questions :

*Que disent ces résultats de la vie des gens? Indiquent-ils des changements ou de nouvelles idées sur la façon dont les gens vivent, travaillent, se détendent, s'organisent, s'inquiètent et ont des rapports entre eux?*

*Considérez les superlatifs « plus gros, plus nouveaux, plus récents, plus » de votre communiqué. Les médias s'en servent beaucoup.*

*Les lecteurs de journaux ou les auditeurs de la radio seraient-ils étonnés d'un de ces résultats?*

*Cette information pourrait-elle faire changer les attitudes ou les plans d'avenir de certaines personnes?*

Le changement, ou parfois l'absence de changement, fait la nouvelle. Si le résumé des faits saillants de votre publication ne présente pas de comparaisons avec des époques précédentes ou des chiffres publiés précédemment, vous devriez les vérifier vous-même et voir si les utiliser rendrait votre communiqué plus efficace. Vous pouvez aussi inclure de l'information d'une autre publication sur le même sujet. Ces inclusions sont permises pourvu que le titre et le numéro de catalogue de la publication source soient mentionnés.

Règle générale, tout matériel du communiqué de presse doit se retrouver dans les Faits saillants, et le matériel des Faits saillants avoir sa source dans la publication.



Vous pouvez avoir trois ou quatre candidats au « point le plus intéressant ». Vous pouvez tous les utiliser dans le texte. Choisissez un numéro un puis rédigez votre paragraphe d'introduction comme un simple énoncé (décidez du titre plus tard).

On enseigne aux journalistes à penser à une pyramide inversée quand ils écrivent leurs articles. Le ou les faits importants viennent au large sommet (la base inversée), et l'information de soutien suit immédiatement, puis d'autres faits intéressants en ordre d'importance décroissant. Le matériel le moins important/intéressant/significatif se trouve sur le sommet étroit au bas. L'avantage de cette image est évident — raccourcir le texte est relativement facile en coupant à partir du bas. Lorsque l'espace est une priorité absolue, la « base » (premier paragraphe) s'imposera.

Reconnaissant que la plupart des agences de presse utiliseront le communiqué de presse comme point de départ de leur propre version de l'histoire, on doit viser à présenter le texte dans un bon style, de sorte qu'il puisse être publié sans autre révision. Cela veut dire que le journaliste travaille à partir d'un texte qui a une valeur autonome et n'a besoin ni de correction, ni d'explication — il est prêt à être « personnalisé » à leurs propres exigences et à un traitement éditorial créateur.

Tâchez de faire tenir le titre en une ligne. Un titre bref, accrocheur attirera le rédacteur au paragraphe d'introduction, donc regardez d'abord votre intro pour trouver le titre. Essayez de varier ou de simplifier le langage pour éviter les répétitions, bien que certaines soient prévisibles.

Un titre doit avoir du sens fondamentalement mais il faut le voir comme une forme de sténographie : pas besoin de verbe, et pas de place pour les expressions qualitatives

## LE STYLE DU COMMUNIQUÉ DE PRESSE

- Écrivez en toutes lettres les chiffres de un à neuf ainsi que tous les chiffres qui commencent une phrase. Les pourcentages sont l'exception à cause de l'utilisation du symbole (5 %).
- N'abusez pas des points centrés, ils sont utiles en petit nombre.
- La première fois que vous utilisez un acronyme, écrivez ce qu'il représente au long, suivi de l'acronyme entre parenthèses : indice des prix à la consommation (EPC). Après, n'utilisez qu'EPC.
- Les titres des publications s'écrivent en italique.
- Utilisez les majuscules avec parcimonie. Les communiqués de presse adoptent le style standard (des médias).
- Une page bien espacée est la longueur optimale de tout communiqué de presse.
- Avec l'espace accordé à l'en-tête et aux éléments « maîtres » comme les coordonnées de la personne-ressource, le contenu réel doit occuper moins que les trois quarts d'une page A4. Dans certains cas spéciaux, du matériel supplémentaire peut être distribué aux principales personnes-ressources des médias, mais c'est coûteux et exigeant en main-d'œuvre.
- Les auteurs doivent garder à l'esprit que le document « Faits saillants » du site Web sera offert en ligne aux médias qui auront aussi accès à la publication même. Ce n'est pas une raison de laisser les principaux points en dehors du communiqué, mais un encouragement à éviter de surcharger l'espace disponible.
- L'écriture et la scénarisation journalistiques ne constituent pas un langage distinct, ce n'est qu'une version de la façon dont les gens se parlent dans des situations normales. On devrait l'appeler le « style conversationnel ».
- La meilleure façon de rédiger un communiqué de presse est d'écrire comme si vous parliez à un étranger intelligent et actif, qui n'est pas de votre profession. Un tel auditeur ferait vite preuve d'impatience si le langage n'était pas simple, concis, direct et exempt de jargon.
- Choisissez des mots de la vie quotidienne : *a choisi* ou *préféré* plutôt qu'*exprimé une préférence pour*, *ont voyagé pour* ou *ont été transportés*, *la plupart* au lieu de *la plus grande proportion de*. Naturellement, celle liste pourrait se prolonger longtemps.
- Évitez le langage bureaucratique. En général, les journalistes et leur public évoquent les gens, pas les individus — ce terme est jugé bureaucratique car il apparaît rarement dans la conversation normale. Cette terminologie est de nature à irriter les sous-rédacteurs et autres journalistes qui se servent du texte, alors qu'elle peut être acceptable dans un document spécialisé.
- **Assurez-vous que les chiffres du communiqué de presse sont absolument corrects.** Demandez à un ou plusieurs collègues de les vérifier pour vous puis revérifiez-les vous-même. La question n'est pas d'arrondir les chiffres, ce qui les rend souvent plus digestibles pour le public, mais bien la transposition des pourcentages ou de simples erreurs de frappe qui sont embarrassantes si elles sont découvertes après la publication du texte.
- **Ayez l'esprit ouvert à propos de ce qui peut intéresser les médias et le public.** Si une enquête soulève des questions ou des enjeux jugés en périphérie du but principal de l'exercice, mais qu'ils sont particulièrement intéressants, il ne sert à rien de tenter de les cacher. Parallèlement, si du matériel est assez intéressant pour être dans le communiqué de presse, il doit aussi être dans les Faits saillants.
- **N'oubliez pas l'utilisation finale des statistiques mises en relief.** Si possible, incluez une référence des statistiques du texte.

## ENCADRÉ 66: UN EXEMPLE DE COMMUNIQUÉ DE PRESSE

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Le 27 juin 2008

Sous embargo jusqu'à 11 h 30 (HAE en Australie)

**Près d'un milliard \$ perdus par les Australiens par des fraudes personnelles : BAS**

Près d'un milliard (980 millions) de dollars ont été perdus à cause de fraudes personnelles, selon la première Enquête nationale sur les fraudes personnelles, publiée aujourd'hui par le Bureau australien de la statistique (BAS).

L'enquête, menée en 2007, demandait aux personnes de 15 ans et plus si elles avaient eu des incidents de fraude personnelle dans les 12 mois précédents. L'enquête a révélé que 453 100 Australiens avaient perdu en moyenne 2 160 \$ par suite de fraude personnelle.

D'autres résultats de l'enquête sont notamment

- Au total, 806 000 Australiens ont déclaré avoir été victimes d'au moins un incident de fraude personnelle dans les 12 mois précédents, ce qui représente 5 % de la population des 15 ans et plus.
- Un demi-million d'Australiens ont connu une forme de fraude d'identité. La majorité, soit 383 300 personnes (77 %), a été victime de fraude par carte de crédit ou de banque, et le reste, de vol d'identité.
- Près de six millions d'Australiens (36 %) ont été exposés à une gamme de manœuvres frauduleuses choisies, c'est-à-dire qu'ils ont reçu, vu et/ou lu une invitation, une demande ou un avis non sollicités destinés à obtenir des renseignements personnels ou de l'argent ou un avantage financier par des moyens détournés.
- 329 000 personnes ont été victimes d'au moins un type de manœuvre frauduleuse en enquêtant ou en s'intéressant à l'offre non sollicitée. Les trois catégories principales de manœuvres frauduleuses choisies étaient : des loteries (84 100 victimes), des opérations pyramidales (70 900) et la pêche aux données personnelles et fraudes connexes (57 800).

**Note aux médias :** La fraude personnelle comprenait la fraude par carte de crédit ou de banque, le vol d'identité (dont l'utilisation non autorisée des renseignements personnels de quelqu'un) et les manœuvres frauduleuses choisies suivantes : les loteries, les opérations pyramidales, la pêche aux données personnelles et fraudes connexes, les conseils financiers, les lettres boules de neige, et la fraude de paiement à l'avance.

Pour de plus amples détails, consultez *Personal Fraud, Australia 2007* (cat. no 4528.0), offert gratuitement au site Web du BAS, à l'adresse <http://www.abs.gov.au/>.

*Diffusion moins officielle*

883. Il faut aussi reconnaître que la diffusion ne se limite pas aux productions statistiques physiques et qu'elle peut prendre la forme d'un échange d'information moins officiel par des activités de liaison et de promotion. Si une stratégie de mobilisation communautaire a été utilisée pour répondre aux besoins d'un groupe culturel spécifique ou d'une autre sous-population, la diffusion peut constituer la phase décisive du processus de l'enquête en procurant une rétroaction importante aux enquêtés et à leur communauté. Il faudra peut-être présenter les données d'une manière différente pour rendre les résultats plus pertinents, et peut-être songer à diffuser en plusieurs langues. D'autres tribunes, congrès et réunions peuvent être utilisés afin de retourner les résultats de l'enquête à leur source. Une stratégie de mobilisation des communautés à plus long terme est une des méthodes qui maintiennent la confiance et le soutien des groupes.

*Résumé : publication et diffusion*

884. La préparation des données à publier d'un document d'origine d'une activité statistique comporte habituellement de nombreuses étapes. Vérifiez et faites en sorte que les données publiées, une fois toutes les étapes franchies, correspondent aux données de base obtenues. Dans le cas de données regroupées ou de variables calculées, cela signifie qu'il faut être en mesure de reproduire les mêmes résultats qu'avec les données de base.

885. Vérifiez la qualité des publications en vous assurant que l'information présentée est pertinente, que l'analyse est exacte, que la publication est actuelle en regard de la période de collecte de données, et que les données sont interprétables et cohérentes.

886. Assurez-vous que toutes les règles de confidentialité des données sont respectées en supprimant les données qui peuvent identifier un enquêté individuel.

887. Vérifiez un produit électronique avant de le diffuser pour vous assurer qu'il fonctionne comme prévu.

888. Offrez des mesures de la qualité des données ou, si possible, des outils pour les calculer (p. ex., tables de recherche de CV, programmes de variance d'échantillonnage) avec le produit diffusé.

889. Offrez de la documentation et des métadonnées avec le produit diffusé qui contiennent, suivant le cas, des descriptions de sa qualité et de la méthodologie employée pour faire en sorte que les utilisateurs ne tirent pas de conclusions qui soient inexactes ou mal à propos.

890. Élaborez un produit de diffusion dont le style et le formatage correspondent à d'autres données de l'enquête publiées précédemment pour en aider l'utilisation et l'utilité.

891. Autant que possible, donnez le nom d'une personne-ressource qui connaît l'enquête, son numéro de téléphone et/ou son adresse de courriel à chaque publication d'information. Cela contribuera à assurer l'utilisation correcte des données, quand les utilisateurs ont des questions sur les concepts, définitions, approches et méthodologies.

### *Contrôles de divulgation des données*<sup>71</sup>

892. La coopération des enquêtés à remplir les déclarations de l'enquête repose sur la confiance qu'ils ont dans l'organisme qui leur demande de fournir des renseignements personnels. La confidentialité est un élément clé de cette confiance et les organismes doivent protéger l'information fournie par les enquêtés, et faire en sorte que l'information sur les individus, les entreprises ou d'autres entités ne soit pas divulguée. Des organismes statistiques nationaux ont une obligation juridique de protéger l'information fournie par les personnes et les entreprises. Le sixième des Principes fondamentaux de la statistique officielle énonce :

« Les données individuelles collectées pour l'établissement des statistiques par les organismes qui en ont la responsabilité, qu'elles concernent des personnes physiques ou des personnes morales, doivent être strictement confidentielles et ne doivent être utilisées qu'à des fins statistiques. »

893. Sans la confiance, les organismes statistiques nationaux n'obtiendraient pas le taux élevé de réponse et d'exactitude nécessaire pour livrer une bonne information à la communauté. Si les enquêtés croient ou perçoivent qu'un organisme ne protégera pas la confidentialité de leurs données, ils sont moins enclins à coopérer ou à fournir des données exactes. Toute assurance donnée aux enquêtés sur la confidentialité des données ou sur la façon dont elles seront employées doit être aussi respectée. Un manque de confiance ou un mauvais usage des données pourrait entraîner une publicité négative pour cet organisme ou dans certains cas, des poursuites.

894. Les renseignements personnels peuvent aussi faire l'objet de règles de protection. Ils doivent être stockés en sécurité et utilisés seulement aux fins où ils sont destinés. L'organisme qui recueille l'information doit faire en sorte que personne de l'extérieur n'ait accès à de l'information qui pourrait identifier une personne, notamment le questionnaire, les dossiers de la base de données ou les productions issues de l'enquête. Les données doivent être protégées à toutes les étapes de la collecte.

895. Les développements technologiques rendent très difficile la protection des renseignements personnels individuels. Il est donc essentiel qu'un organisme d'enquête établisse un ensemble de règles ou de politiques, de méthodes et de techniques pour maintenir la confiance de ses fournisseurs. Des procédures rigoureuses de collecte, de traitement, de stockage et de diffusion de l'information doivent être instaurées.

896. Certains types d'infraction que couvrent les enquêtes de victimisation, comme l'agression sexuelle, peuvent avoir une faible prévalence, de sorte que certaines cellules de tableaux comptent peu de cas. Les cellules ayant peu de cas dans les données non pondérées devront être modifiées en réduisant les colonnes ou les rangées ou les deux, supprimant ou dérangeant les valeurs des cellules avant la diffusion des données. Il faut s'assurer que les cellules qui sont supprimées ne peuvent être calculées d'après les totaux ou d'autres valeurs. Les cellules qui sont supprimées parce qu'elles sont inférieures à la limite fixée de valeurs portent le nom de cellules de suppression primaire. Il peut être nécessaire de supprimer d'autres cellules d'un tableau afin d'assurer que la valeur de la cellule de suppression primaire ne puisse être révélée, c'est ce qu'on appelle la suppression secondaire ou complémentaire.

<sup>71</sup> Voir aussi le chapitre VIII.B — Autres considérations éthiques.

897. Si le fait de rendre confidentiel restreint gravement la quantité d'information qu'offre un tableau (c.-à-d., trop de cellules sont supprimées), alors il faut revoir la conception du tableau; réduire certaines catégories de rangées et/ou de colonnes peut l'améliorer. Le tableau ci-dessous est une illustration de données qui ont été supprimées. Le compte total de personnes peut encore être publié, mais on ne peut donner le dénombrement des hommes et des femmes. Plusieurs méthodes permettent de rendre confidentielles les données, selon les politiques ou la situation. Des logiciels sont aussi offerts pour protéger les microdonnées de la divulgation.

**Tableau 14: VVictimes de cambriolage : type d'arme utilisé dans les incidents les plus récents**

	Hommes		Femmes		Personnes	
	'000	%	'000	%	'000	%
Total des incidents de cambriolage	67,6	..	23,8	..	91,4	..
Couteau	np	np	np	np	11,1	18,8
Autre arme	np	np	np	np	8,5	14,5

np = non publié .. = ne s'applique pas

## B. Références bibliographiques

Conférence des statisticiens européens. (juin 2006) *Principes et lignes directrices concernant la gestion de la confidentialité et de l'accès aux microdonnées* — Groupe de travail sur la gestion de la confidentialité et de l'accès aux microdonnées.

Kovar, J. (2003) Statistique Canada : *lignes directrices concernant la qualité*. N° 12-539-X au catalogue, Ottawa, Statistique Canada.

Ogrodnik, L. et Trainor, C. (1997). *Aperçu des différences entre les crimes déclarés par la police et les crimes déclarés par les victimes*. N° 85-542-XIE au catalogue, Ottawa, Statistique Canada.

Statistique Canada. (2002). *Le cadre d'assurance de la qualité de Statistique Canada*. N° 12-586-XIF au catalogue. Ottawa, Statistique Canada.

Statistique Canada. (2006). *Politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie*. Ottawa, version mise à jour le 27 juillet, obtenu à l'adresse [http://www.statcan.gc.ca/about-aperçu/policy-politique/info\\_user-usager-fra.htm](http://www.statcan.gc.ca/about-aperçu/policy-politique/info_user-usager-fra.htm) (20 mars 2007).

Commission économique pour l'Europe des Nations Unies. (2001) *Communicating with the Media — A Guide for Statistical Organisations*, 2001, obtenu à l'adresse <http://www.unece.org/stats/documents/media/guide/>.

Commission de statistique des Nations Unies (1994). *Principes fondamentaux de la statistique officielle, 1994*.

Organisation mondiale de la santé (2007). *Principes d'éthique et de sécurité recommandés par l'OMS pour la recherche, la documentation et le suivi de la violence sexuelle dans les situations d'urgence*, Genève, OMS, 2007, obtenu à [http://www.who.int/gender/EthicsSafety\\_Fr\\_web.pdf](http://www.who.int/gender/EthicsSafety_Fr_web.pdf).

## CHAPITRE X. BOUCLER LA BOUCLE — ÉVALUER LES ENQUÊTES TERMINÉES

898. Le chapitre X démontre l'importance du processus d'évaluation dans le cycle de vie des enquêtes de victimisation.

899. Un système d'enquête peut être vu comme un processus cyclique. Il commence à la phase de conception de l'enquête, avec l'élaboration et l'essai de l'enquête. Les deuxième et troisième phases sont la mise en œuvre puis la production des résultats de l'enquête. La quatrième phase est l'examen et l'évaluation du processus tel qu'il s'est déroulé. Enfin, à la dernière phase, le cycle recommence, quand l'itération suivante de l'enquête est mise au point et mise en œuvre.

900. Les chapitres précédents ont discuté de diverses procédures qui devraient être incorporées dans les trois premières phases du cycle de l'enquête pour faire en sorte que les objectifs en soient clairs, que les protocoles et processus soient bien élaborés, et que la qualité du travail soit élevée et atteinte de façon rentable. Par exemple, des systèmes devraient être créés pour surveiller les coûts de la collecte de données et la qualité du travail des intervieweurs ainsi que les progrès de leurs affectations. Durant le traitement des données, celles-ci doivent être examinées attentivement afin de déterminer si le questionnaire mesure bien ce qu'il était censé mesurer, et à quel point les erreurs discrétionnaires, c'est-à-dire les erreurs associées à la mémoire de l'enquêté, à la couverture etc. sont présentes dans les données.

901. Ce chapitre porte sur la quatrième phase du cycle de l'enquête, l'évaluation post-dénombrement du système de l'enquête. Quand les données sont recueillies et que les résultats sont produits, les divers processus, protocoles et procédures employés dans l'enquête devraient être examinés soigneusement pour évaluer la fiabilité, l'exactitude et l'utilité des données, et pour améliorer et accroître la capacité de recueillir des données actuelles, exactes de la manière la plus rentable possible lors des dénombrements futurs.

902. La plupart des exposés qui suivent, sinon tous, peuvent s'appliquer à n'importe quelle enquête, peu importe le sujet. Les évaluations sont d'une importance particulière pour les enquêtes de victimisation parce qu'entreprendre de les mesurer est généralement coûteux, rare et difficile, et qu'elles portent sur des événements délicats. Les problèmes rencontrés peuvent avoir un effet substantiel sur les résultats de l'enquête; il faut donc les définir et les corriger.

### A. Importance du processus d'évaluation

903. Cette évaluation est une composante essentielle du processus de l'enquête. Elle ne concerne pas uniquement la qualité des estimations de l'enquête, et ne détermine pas si les procédures et méthodologies ont été bien menées, mais bien si les procédures, questionnaires et méthodologies répondent aux objectifs de l'enquête, si les données ont bien l'utilité visée, si les coûts de l'enquête sur le terrain sont appropriés et dans des limites raisonnables, et si un de ces facteurs nécessite une amélioration ou une révision. C'est un examen systématique du processus de l'enquête en entier, une révision tant qualitative que quantitative du programme.

904. L'évaluation de l'enquête peut prendre maintes formes. Il s'agit d'examiner les données pour évaluer la présence et l'étendue des erreurs d'échantillonnage et discrétionnaires, de déterminer si le questionnaire de l'enquête a obtenu l'information visée, si les autres protocoles fonctionnent comme prévu, et si les principaux objectifs de l'enquête sont atteints.

905. La nature de l'examen et de l'évaluation repose obligatoirement sur la nature de l'enquête qui est évaluée. L'évaluation d'une enquête d'une seule fois porte sur le passé pour déterminer la qualité des données recueillies. Les enquêtes permanentes ou périodiques doivent aussi être examinées à l'égard des améliorations et ajouts à incorporer à la méthodologie des futures itérations. Si des problèmes ont été relevés durant le dénombrement en cours, il faut les définir, et mettre au point et à l'essai des méthodes pour les corriger. Il est également possible que les résultats de l'enquête puissent soulever d'autres questions ou enjeux à aborder lors de futurs dénombrements. Encore une fois, il faut en faire la recherche et élaborer des protocoles à incorporer dans l'enquête. Les sections suivantes décrivent des domaines qui doivent être examinés lors de l'évaluation post-dénombrement. Parmi les sujets, notons la qualité des données, les buts et objectifs de l'enquête, l'utilité et les avantages de la collecte de données, et les protocoles et questionnaires utilisés. En outre, un programme robuste incorporera aussi un programme de recherche méthodologique.

### ENCADRÉ 67: L'EXPÉRIENCE DES É.-U.

L'enquête nationale de victimisation des États-Unis a été instaurée en 1972 (sous le nom d'enquête nationale sur le crime). À l'époque où elle a été mise en œuvre, l'idée de mesurer le crime à l'aide d'une enquête auprès des ménages n'avait pas la faveur du public ou des décideurs. L'utilité et la fiabilité de l'enquête étaient remises en question. Les premiers résultats de la nouvelle enquête ont soulevé un certain nombre de nouvelles questions sur la viabilité d'une enquête nationale de victimisation. Le commanditaire de l'enquête a confié à contrat deux évaluations de la méthodologie, de l'utilité et des avantages de l'enquête (voir McMullan et al. 1978, et Penick et Owens, 1976). Les recommandations de ces études ont servi de guide à un processus de dix ans de recherche et d'étude qui a abouti à une nouvelle conception de l'enquête, en 1992. La recherche menée durant cette période visait à examiner presque chaque aspect de l'enquête de victimisation, notamment la sélection de l'échantillon, le mode d'enquête, les propriétés des erreurs de l'enquête, la couverture du sujet, les problèmes de mémoire des enquêtés, la conception du questionnaire et les capacités analytiques. Elle a été menée par un consortium d'organismes de recherche choisis par concours qui possédait compétences et expertise.

La nouvelle conception de l'enquête intégrait un certain nombre de changements, dont l'introduction d'entrevues téléphoniques assistées par ordinateur, un nouveau protocole de dépistage des crimes qui a amélioré la capacité des enquêtés de se remémorer des crimes difficiles à relater comme la violence par des non-étrangers et le viol, l'ajout d'une agression sexuelle à une infraction mesurée, l'inclusion de questions sur le style de vie afin d'améliorer les analyses des risques de victimisation, et un examen du protocole de l'enquête pour mesurer la victimisation répétée.

Dans toute l'histoire de l'enquête de victimisation américaine, d'autres projets de recherche ont été entrepris pour évaluer et améliorer la méthodologie de l'enquête. L'une de ces études a examiné la période de base de l'enquête, et comparé les périodes de base à 3 mois, 6 mois et 12 mois en ce qui concerne l'exactitude des souvenirs des enquêtés et les coûts de la collecte de données.

En 2008, en réponse aux coûts croissants du dénombrement en période d'austérité financière, le commanditaire de l'enquête a institué un nouveau programme de recherche méthodologique, semblable à celui mené vingt ans plus tôt, mais mettant l'accent sur la diminution des coûts de production de données fiables sur la victimisation. Cette initiative examinera la faisabilité d'utiliser des modes de collecte moins coûteux, de changer les périodes de base de l'enquête, de fixer des cadres d'échantillonnage plus efficaces et d'évaluer les buts et objectifs de l'enquête.

## B. Qualité des données

906. Les chapitres précédents de ce manuel ont discuté de la qualité des données et de la façon de définir, de mesurer et de corriger les erreurs d'échantillonnage et discrétionnaires. Une partie de cet examen a lieu durant la collecte de données, mais la majorité ne peut s'effectuer qu'à la fin du dénombrement, lorsque toutes les données sont prêtes à l'analyse. L'examen post-dénombrement doit comporter un examen détaillé des erreurs associées à la conduite de l'enquête, notamment les erreurs de couverture, les erreurs de réponse et les erreurs de traitement des données. L'évaluation de la présence et de l'ampleur de ces erreurs est importante, que cette enquête soit une initiative d'une seule fois ou un programme permanent, car elle crée un niveau de transparence dans la présentation des résultats de l'enquête. Publier de l'information sur la qualité et les limites des estimations de l'enquête contribue à en favoriser l'acceptation et prévient les critiques à leur propos. Ces analyses éclairent aussi les tentatives d'éliminer les problèmes des itérations subséquentes des enquêtes périodiques ou permanentes.

## C. Buts de l'enquête

907. Comme nous l'avons mentionné au chapitre II.A, il est indispensable d'établir des buts bien définis pour une enquête de victimisation. L'évaluation post-dénombrement doit comprendre un examen des buts et de la mesure dans laquelle ils ont été atteints. Par exemple, un but important de l'enquête peut être de mesurer les taux de victimisation nationale à un certain degré de précision. L'examen doit déterminer si ce but a été atteint ou pas, et sinon, définir la cause de ce ratage. Peut-être que l'échantillon était trop modeste, que le taux de participation était trop faible ou que le taux de victimisation mesuré par l'enquête était inférieur à ce que la planification avait prévu. Définir la cause permet d'apporter des corrections.

908. Il peut être nécessaire de modifier les buts de l'enquête pour composer avec les contraintes imposées par les finances ou les ressources limitées. Par exemple, il est parfois impossible d'accroître l'échantillon ou d'apporter d'autres modifications à l'enquête pour augmenter la précision des estimations. Dans cette situation, il faut modifier le but pour accepter un niveau de précision moins élevé, mettre l'accent sur différents ensembles de victimes ou d'infractions, ou créer un objectif très différent pour l'enquête.

909. Les buts de l'enquête peuvent aussi changer en réponse aux changements des besoins d'information. Ceux-ci peuvent être repérés durant l'examen post-dénombrement, mais peuvent aussi provenir de l'extérieur. Un organisme gouvernemental peut imposer un nouveau rôle à l'enquête ou un nouveau problème peut survenir qui peut être abordé par une enquête de victimisation.

#### D. Utilité de l'enquête

910. Les résultats d'une enquête de victimisation ont divers usages potentiels. Ils peuvent remplir une fonction d'indicateur social mesurant l'ampleur du problème de la criminalité et son effet sur la société. Les données peuvent éclairer la police et les lois pour aborder les enjeux de société ou liés au crime. Elles peuvent servir à la recherche liée au crime et à la justice pénale, ainsi qu'à la planification, à l'administration et à l'évaluation des programmes et politiques. Les usages sont fonction des buts de l'enquête et des questions qu'elle pose. En outre, l'utilité de l'enquête repose aussi sur d'autres facteurs, dont la qualité des données et la manière dont elles sont diffusées.

911. L'évaluation post-dénombrement doit examiner l'utilité actuelle et éventuelle de l'enquête. Il faut d'abord déterminer qui utilise les données et les façons dont elles sont utilisées. Diverses méthodes peuvent servir, comme la revue de la documentation, la convocation de groupes de discussion ou des sondages menés auprès d'éventuelles communautés utilisatrices. L'examen doit déterminer à quel point le processus de diffusion facilite ou entrave les divers usages et avantages potentiels des données.

912. Le développement et le soutien d'une vaste communauté d'utilisateurs sont essentiels à la croissance et à la continuité de tout programme d'enquête. L'enquête doit être perçue remplir une fonction importante, soit informer le public, éclairer les politiques publiques, offrir une plateforme de recherche des problèmes sociétaux ou procurer d'autres renseignements importants. Évaluer les usages actuels et éventuels de l'enquête permet au commanditaire de développer et d'accroître ces usages. Cette analyse peut discerner les obstacles aux usages éventuels qui existent et permettre de mettre au point des moyens de les éliminer.

913. L'évaluation doit aussi examiner dans quelle mesure les buts de l'enquête coïncident avec les usages réels des données. Un but de l'enquête peut être d'éclairer les politiques, mais si l'information recueillie ne favorise ou ne permet pas cet usage, alors ce but ne peut être atteint.

#### E. Examen des protocoles de l'enquête

914. La surveillance des protocoles de l'enquête durant la collecte de données devrait définir ceux qui posent problème, mais un examen post-dénombrement des protocoles et procédures de l'enquête est aussi important pour sa réussite. Souvent, ce n'est qu'à l'analyse des données qu'on découvre qu'une série de questions ou une procédure n'est pas aussi réussie qu'on avait escompté. L'analyse peut déterminer, par exemple, qu'il manque beaucoup de données, ou que trop de réponses à une question se classent dans la catégorie « fourre-tout ». Un examen peut repérer les effets du mode sur les estimations ou établir que les tentatives additionnelles de joindre des enquêtés n'augmentent pas substantiellement la probabilité d'obtenir une entrevue. Ces analyses ne corrigent peut-être pas les problèmes du dénombrement passé, mais elles éclairent les améliorations à apporter aux itérations subséquentes de l'enquête.

915. Cette évaluation peut comporter des expériences pour déterminer la viabilité de protocoles de rechange. Par exemple, lorsque l'enquête américaine nationale sur le crime a d'abord été mise œuvre, un enquêté mandataire était utilisé pour obtenir de l'information sur les personnes du ménage de 12 et 13 ans, à moins qu'un parent n'ait déclaré explicitement que la jeune personne pouvait parler en son nom. Cette procédure a été employée parce qu'on craignait que les parents ne jugent les questions trop délicates ou difficiles pour de si jeunes enquêtés. Parce que l'information obtenue des mandataires était estimée moins fiable que celle obtenue des enquêtés eux-mêmes, une étude a été menée pour déterminer si les parents consentiraient à ce que leurs enfants soient interviewés en propre. L'étude ayant révélé que peu de parents s'y objectaient, le protocole a été changé pour accepter les entrevues en personne des enfants de 12 et 13 ans, à moins qu'un parent ne s'y oppose.

#### F. Recherche méthodologique

916. Un programme d'examen systématique des méthodes et protocoles de l'enquête est nécessaire pour maintenir et améliorer la qualité des données de l'enquête. Cependant, cet aspect de la mise en œuvre de l'enquête est souvent sous-financé et peut-être inexistant parce qu'on ne le juge pas directement lié à la mission de produire et de publier l'information. On le voit souvent comme une fonction supplé-

mentaire à exécuter si les fonds et les ressources sont disponibles. Un programme de recherche méthodologique bien conçu, toutefois, peut produire des économies dans la collecte de données et améliorer la qualité des données de l'enquête.

917. Le programme de recherche devrait examiner la qualité des données recueillies et explorer des moyens d'en améliorer la qualité et l'utilité, ainsi que la mesure dans laquelle on peut réaliser des économies sans menacer l'exactitude ou la fiabilité des résultats.

## G. Références bibliographiques

Groves, R.M. and Cork, D.L. (2008), eds. *Surveying Victims. Options for Conducting the National Crime Victimization Survey*. National Research Council. Comité d'examen des programmes du Bureau of Justice Statistics. Washington D.C.

McMullan Jr., P.S., Collins, J.J., Gandossy, R. and Lenski, J.G. (1978). *Analysis of the Utility and Benefits of the National Crime Survey (NCS)*. Research Triangle Institute. Research Triangle Park.

Penick, B.E. and Owens III, M.E.B. (1976), eds. *Surveying Crime*. National Research Council. Comité d'évaluation des enquêtes sur le crime, Washington, D.C.

Taylor, B. (1989). *Redesign of the National Crime Survey*. Bureau of Justice Statistics des États-Unis, Washington (D.C.).

Nations Unies. (1984), *Manuel des méthodes d'enquêtes sur les ménages*, éd. rév., Département des affaires économiques et sociales internationales, Bureau de statistique, Études méthodologiques, série F n<sup>o</sup> 31, New York.



## ANNEXE A – GLOSSAIRE DE LA TERMINOLOGIE DES ENQUÊTES

Term	Définition
AAPOR	Composée d'universitaires, de gens de presse, de fonctionnaires, de membres du secteur sans but lucratif et du secteur privé, l'American Association for Public Opinion Research (AAPOR) est la grande organisation de spécialistes en recherche sur l'opinion publique et en enquêtes des États-Unis. <a href="http://www.aapor.org">www.aapor.org</a>
AEAAO	Auto-entrevue audio assistée par ordinateur. Permet de répondre en privé à des questions délicates au moyen d'un ordinateur. L'audio doit être fourni dans toutes les langues de l'enquête.
Distorsion	Effet privant de représentativité le résultat statistique en le faussant systématiquement ; différent de l'erreur aléatoire, laquelle peut fausser par événement mais s'équilibre en moyenne.
Délimitation	Des données recueillies dans les enquêtes actuelles ou antérieures sont utilisées de façon à éviter de compter deux fois des incidents de victimisation. Dans l'ENV aux États-Unis, l'intervieweur reçoit un sommaire des incidents déclarés dans l'enquête précédente et si un incident semblable est déclaré, on peut, grâce à des discussions avec la victime, décider s'il s'agit ou non d'un nouvel incident. Des événements survenus après la période à l'étude peuvent être mis de côté puis incorporés aux données de l'entrevue suivante.
TEAO	Techniques d'entretien assistées par ordinateur, soit l'ensemble des techniques (EDAO, AEAO, ETAO, ELAO) pour lesquelles un logiciel a été installé dans un ordinateur pour faciliter le processus de l'entrevue. Le logiciel peut adapter le déroulement du questionnaire en fonction des réponses fournies et des renseignements sur le participant que l'on connaît déjà. Les TEAO permettent de ne plus avoir à entrer séparément les données d'enquête.
EDAO	Entrevue directe assistée par ordinateur, qui se déroule en personne. L'intervieweur se sert d'un ordinateur équipé pour les TEAO plutôt que de papier et de stylos.
AEAO	Auto-entrevue assistée par ordinateur. L'entrevue se déroule en personne, les personnes interrogées entrent les réponses directement dans un ordinateur. Avant de le leur remettre pour tout le questionnaire ou bien une partie, les intervieweurs peuvent leur expliquer brièvement comment s'en servir et leur poser notamment quelques questions à cet égard.
ETAO	Entrevue par téléphone assistée par ordinateur. Technique d'enquête par téléphone permettant aux intervieweurs de saisir directement les réponses dans l'ordinateur.
ELAO	Entrevue en ligne assistée par ordinateur.
Client	Voir INTERVENANT
Chiffres non déclarés	Un nombre conséquent d'incidents criminels n'est jamais déclaré à la police et donc jamais inclus dans les statistiques, de la police notamment. On qualifie souvent ces chiffres inconnus de « chiffres non déclarés » de la criminalité. Les enquêtes sur la victimisation peuvent saisir une partie des « chiffres non déclarés ».
Codification des données	Procédure technique permettant de convertir des informations verbales en symboles, notamment en chiffres, qui peuvent facilement être comptés et totalisés.
Divulgaration de données	Attribution inappropriée de renseignements à une personne visée, que celle-ci soit un particulier ou une organisation. La divulgation comporte deux éléments : l'identification et l'attribution.
Traitement des données	Exécution d'opération sur des données selon des règles établies en vue d'en extraire de nouveaux renseignements.
Dénombrement	En mathématique et en informatique théorique, le dénombrement d'un ensemble est soit la procédure d'énumération de tous les membres de l'ensemble selon une séquence définie ou le fait de compter des objets dont la nature a été précisée. Les deux types de dénombrement se chevauchent souvent, mais pas toujours.
Eurostat	Office statistique des communautés européennes, établi en 1953. <a href="http://epp.eurostat.ec.europa.eu">http://epp.eurostat.ec.europa.eu</a>

Term	Définition
Groupe de consultation	Technique de recherche selon laquelle les données sont recueillies par interaction en groupe, discussion sans formalité d'un sujet choisi par les participants, sélectionnés dans la population prise en compte. Le groupe de consultation fait appel à un animateur formé, à des questions préparées ou à un guide de discussion.
Ligne gratuite	Numéro de téléphone gratuit (dans quelques pays, numéro 800), que l'appelant peut appeler gratuitement, c'est-à-dire sans payer. Le coût de l'appel est facturé au titulaire du numéro de la ligne gratuite.
Refus ferme	L'enquêté refuse de se prêter à l'entrevue et de prendre un autre rendez-vous ou ne coopère pas. C'est en général la fin du rapport avec lui. Voir également Refus faible.
HEUNI	Affilié aux Nations Unies, l'European Institute for Crime Prevention and Control est le lien pour l'Europe dans le réseau d'instituts fonctionnant dans le cadre du Programme des Nations Unies en matière de prévention du crime et de justice pénale. L'HEUNI a été établie par une entente signée le 23 décembre 1981 entre les Nations Unies et la Finlande. <a href="http://www.heuni.fi/">www.heuni.fi/</a>
Ménage	Soit un mono-ménage, c'est-à-dire constitué d'une personne qui se charge de sa nourriture et de ce qui lui est nécessaire pour vivre sans s'associer avec une autre personne pour former un ménage de plusieurs personnes, soit un ménage de plusieurs personnes, c'est-à-dire au moins deux personnes vivant ensemble et partageant la nourriture et ce qui leur est nécessaire pour vivre. Il peut s'agir de personnes apparentées ou non, mettant leur revenu en commun, ou d'une combinaison de personnes, apparentées ou non. Ce type de ménage se rattache à la notion de partage des ressources. Selon une autre définition en usage dans de nombreux pays, le ménage se rattache à la notion de vivre dans le même logement et se compose de toutes les personnes vivant ensemble sous le même toit.
Imputation	Technique pour attribuer une valeur à une donnée précise si la réponse manque ou est inutilisable.
Incidence	Le nombre de nouveaux cas dans une population donnée, par unité de temps, ou nombre de nouveaux cas divisé par celui de la population à risque.
Taux d'incidence	La fréquence d'un événement est le nombre de nouvelles occurrences de celui-ci pendant une période donnée dans une population où il risque de survenir. Le taux d'incidence est le nombre de nouvelles occurrences divisé par celui de cette population.
Échelle de Likert	Type de mesure composée, mise au point par Rensis Likert en 1932 afin d'améliorer les mesures en recherche sociale en faisant appel à des catégories de réponse normalisées dans les questionnaires d'enquête. Les énoncés de Likert sont ceux qui utilisent des énoncés de réponse tels que « tout à fait d'accord », « d'accord », « pas d'accord », « pas du tout d'accord ». Ces énoncés peuvent être employés pour construire de véritables échelles de Likert et d'autres types de mesure composée.
Détérioration de la mémoire	Phénomène naturel faisant partie du processus d'« oubli ». Même si la détérioration naturelle n'est pas la seule théorie en matière d'oubli (on ne peut par exemple expliquer pourquoi certains renseignements peuvent être temporairement oubliés, puis parfaitement rappelés), la détérioration de la mémoire indique dans les enquêtes sur la victimisation que les enquêtés peuvent simplement oublier des incidents qui leur sont arrivés.
Fichier de microdonnées	Base électronique des données des dossiers des enquêtes individuelles, rendues anonymes pour en préserver le caractère confidentiel.
Victimisation multiple	Fait d'être victime d'actes criminels différents. Elle se distingue de la « victimisation à répétition », qui est le fait d'être plusieurs fois victime du même acte criminel.
Échantillon non probabiliste	Échantillon d'unités dans lequel les unités sélectionnées ont une probabilité de sélection inconnues et quelques unités de la population cible n'ont même aucune probabilité de se trouver dans l'échantillon. Cet échantillon revêt de nombreuses formes – de ménages volontaires (on se sert uniquement des réponses des ménages volontaires), par quota, d'experts.

Term	Définition
Absence de réponse	Le fait, dans les enquêtes par sondage, de ne pas obtenir, pour quelque raison que ce soit (décès, absence, refus de répondre), de renseignement d'une personne désignée. La proportion d'absences de réponse dans l'échantillon constitue le taux d'absences de réponse.
Erreur hors échantillonnage	Erreur dans les estimations relatives aux échantillons ne pouvant être attribuées aux fluctuations d'échantillonnage. De telles erreurs ont des origines fort différentes – défauts de la base, démarcation défectueuse des unités de l'échantillon, défauts dans leur sélection, erreurs dans la collecte des données dues à des variations, des incompréhensions, de la partialité ou à de la malhonnêteté de la part de l'enquêteur ou de l'enquêté, erreurs pendant le traitement des données.
Externalisation de la collecte des données	Le fait qu'une société externe d'études de marché ou connexe se charge du travail d'enquête. Ce peut être une solution plus rapide et moins coûteuse et une option majeure à évaluer pour les organismes qui ne disposent pas de groupes d'intervieweurs ou d'autres infrastructures nécessaires pour mener des enquêtes représentatives.
Enquête pilote	Enquête menée généralement à petite échelle préalablement à l'enquête principale, essentiellement pour obtenir des renseignements en vue d'en améliorer l'efficacité. Elle peut servir par exemple à tester un questionnaire, à préciser le temps pris par la procédure sur le terrain ou pour déterminer la taille la plus efficace de l'unité d'échantillonnage. On emploie aussi « enquête exploratoire », dans les cas plus particuliers où les éléments ou le domaine d'enquête sont peu connus.
Statistiques déclarées à la police	Recensement de tous les actes criminels déclarés à la police ou bien constatés par elle, puis enregistrés en tant qu'acte criminel.
Recensement d'essai	Avant de commencer le travail d'enquête sur le terrain, il est important d'essayer le questionnaire pour vérifier si son libellé fait bien comprendre les notions aux enquêtés. Ceci est particulièrement important pour les questionnaires traduits dans des langues différentes.
Prévalence, taux de prévalence	Pourcentage des enquêtés ayant été victimes d'un acte criminel au moins une fois pendant la période à l'étude. Différent du taux d'incidence, lequel indique le nombre des incidents. La prévalence d'un caractère qualitatif est le nombre de cas où il existe (une maladie généralement) chez une population à un moment donné. Elle se mesure soit à un moment donné ou pendant une période de référence. Le taux de prévalence est le nombre de cas où le caractère existe, divisé par l'effectif de la population chez laquelle il a été relevé et compté.
Sondage aléatoire	Méthode de sélection d'un échantillon fondée sur la théorie des probabilités ; il faut connaître à chaque moment de la sélection la probabilité des ensembles d'unités en cours de sélection. Seule méthode connue qui mesure avec précision l'estimation. L'expression « sondage probabiliste » s'emploie parfois au sens de « sondage aléatoire ».
Assurance de la qualité	Schéma planifié et systématique de toutes les actions nécessaires pour assurer qu'un produit sera conforme aux exigences fixées.
Contrôle de la qualité	Le contrôle de la qualité dans l'examen des données mesure l'incidence de l'ajustement des données sur celles-ci. Analyse statistique de données d'inspection des processus afin de contrôler la qualité de produits fabriqués en grand nombre. Elle vise à localiser et à éliminer des variations systématiques de qualité ou à les réduire à un niveau acceptable, la variation restante étant celle du hasard.
Aide à la mémorisation	Les enquêtés reçoivent, dans les techniques d'aide à la mémorisation, des listes-témoins, des indices, des marques, des délais et d'autres entrées visant à prévenir ou à réduire le nombre d'erreurs qu'ils font quand ils se rappellent ce qui leur est arrivé. Les procédures d'aide à la mémorisation et celles de délimitation visent à améliorer la qualité des données.
Biais de récence	On se souvient plus facilement des incidents récents que de ceux survenus quelques mois auparavant. Ce phénomène (semblable à la <i>détérioration de la mémoire</i> ) peut susciter une distorsion, soit un affect qui prive le résultat statistique de représentativité en le déformant systématiquement vers les incidents plus récents. (voir aussi <i>Télescopage interne</i> )
Acte criminel consigné	Incident criminel déclaré aux autorités compétentes, normalement à la police, inscrit dans les dossiers pertinents et classé en tant qu'acte criminel (synonyme d' <i>Acte criminel enregistré</i> ).

Term	Définition
Période visée	Synonyme en un sens de <i>Période de référence</i> . Peut également désigner la période, une semaine ou un an par exemple, pendant laquelle des données sont collectées.
Acte criminel enregistré	Incident criminel déclaré aux autorités compétentes, normalement à la police, inscrit dans les dossiers pertinents et classé en tant qu'acte criminel (synonyme d' <i>Acte criminel consigné</i> ).
Victimisation à répétition	Le fait d'être plusieurs fois victime du même type d'acte criminel. Différent de « victimisation multiple », qui est le fait d'être victime de plusieurs types d'acte criminel.
Acte criminel déclaré	Incident criminel déclaré aux autorités compétentes, normalement à la police.
Enquêté	Entreprise, autorités, personne physique, etc., auprès de qui on collecte des données et des renseignements connexes pour s'en servir dans la compilation de statistiques.
Fardeau des enquêtés	Effort exigé des enquêtés, soit le temps et le coût, pour répondre comme il faut dans une enquête.
Taux de réponse	Nombre des enquêtés ayant rempli un questionnaire par rapport au nombre attribué, exprimé en général en pourcentage. Peut également concerner des questions individuelles.
Biais d'échantillonnage	Partie de la différence entre la valeur prévue de l'estimateur de l'échantillon et la valeur réelle du caractère résultant de la procédure d'échantillonnage ou de celle d'estimation ou bien d'une combinaison des deux.
Erreur d'échantillonnage	Partie de la différence entre la valeur réelle de la population et l'estimation de cette valeur, tirée de l'échantillonnage aléatoire et due au fait que seul un échantillon des valeurs a été observé ; distincte de l'erreur due entre autres à une sélection imparfaite, à une réponse ou à une estimation partiales, à des erreurs d'observation et d'enregistrement. La totalité des erreurs d'échantillonnage dans tous les échantillons possibles de la même taille génère la distribution d'échantillonnage de la statistique utilisée pour estimer la valeur parente.
Conception du filtrage	Conception du filtrage — conception statistique d'un programme d'expériences visant à sélectionner un sous-ensemble évident de traitements pour élaboration ultérieure. Dans les enquêtes de victimisation, les questions de filtrage visent habituellement à vérifier le vécu de l'enquêté en tant que victime.
Victimisation indirecte	Non pas la victimisation consécutive à l'acte criminel, mais celle qui arrive du fait de la réponse des institutions et des personnes à la victime. ( <i>Recommandation Rec(2006)8 du Comité des Ministres aux États membres sur l'assistance aux victimes d'infractions</i> )
Formation psychosociale	Les intervieweurs ont besoin, dans les enquêtes de victimisation, de formation spéciale pour pouvoir poser des questions délicates et faire face avec professionnalisme aux émotions des enquêtés.
Refus faible	La première fois que l'enquêté refuse de participer à l'enquête, on peut coder sa réponse comme un « refus faible », puis tenter de nouveau de le convaincre de participer. Le refus faible peut devenir « ferme » (voir ci-dessus), si l'enquêté indique clairement ne pas vouloir participer.
Intervenant	Personne ou groupe de personnes ayant des actions ou un intérêt personnel ou financier dans une entreprise. Les intervenants de la justice pénale sont nombreux – fonctionnaires, personnel de la justice pénale, presse, chargés de recherche, universitaires, justiciables.
Population sondée	Un sondage est une enquête sur les caractères d'une population donnée, par collecte de données à partir d'un échantillon de cette population, et estimation de ses caractères selon l'utilisation systématique de méthodes statistiques.
Population cible	Ensemble des unités devant être étudiées, par exemple la population en général ou des entreprises. En matière de victimisation, ensemble des unités susceptibles d'être victimes des actes criminels étudiés.

Term	Définition
Télescopage (interne, externe)	Phénomène par lequel les enquêtés modifient leurs souvenirs du moment des incidents. Le <i>télescopage externe</i> s'entend des incidents de victimisation survenus hors de la période visée par l'enquête, dont l'intervieweur fait état comme s'ils étaient arrivés pendant la période visée. Le <i>télescopage interne</i> est la tendance chez les enquêtés à se rappeler que des incidents criminels ont eu lieu plus récemment que cela a été le cas dans la réalité. Les enquêtés peuvent déplacer des incidents survenus <i>pendant</i> la période visée du passé plus lointain au passé plus proche.
Situation de repères dans le temps	Technique visant à aider les enquêtés à situer correctement un incident dans ses souvenirs en faisant appel à des dates d'événements personnels importants (anniversaire par exemple). (voir également <i>Délimitation, Aides à la mémorisation</i> ).
Incident infondé	Incident rejeté car on n'a pas pu établir qu'il s'agissait d'un acte criminel ou il n'a pas eu lieu de la façon déclarée.
Victime	Personne qui, individuellement ou collectivement, a subi un préjudice, notamment une atteinte à son intégrité physique ou mentale, une souffrance morale, une perte matérielle, ou une atteinte grave à ses droits fondamentaux, en raison d'actes ou d'omissions qui enfreignent les lois pénales en vigueur dans un État Membre, y compris celles qui proscrivent les abus criminels de pouvoir. ( <i>Déclaration des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité et aux victimes d'abus de pouvoir</i> , Nations Unies, 1985).
Acte criminel sans victime	Forme de comportement illégal qui de par sa nature consensuelle, sont probablement ignorés de la police, de sorte que les participants n'ont pas de motif de se plaindre à celle-ci.
Victimisation	Acte criminel affectant des personnes ou des ménages. Pour les actes criminels sur les personnes, le nombre de victimisations est celui des victimes ; il peut être supérieur au nombre des incidents car il peut y avoir plusieurs victimes au cours d'un incident. On suppose que les actes criminels sur les ménages concernent une victime unique, le ménage concerné.
Taux de victimisation	Mesure de l'occurrence de la victimisation chez une population donnée. Peut être exprimé en pourcentage ou par millier, par ménage ou par personne.
Données pondérées	Des données recueillies auprès d'enquêtés peuvent être adaptées pour représenter la population dont l'échantillon a été tiré. Il peut y avoir pondération pour compenser la sous-représentation des enquêtés dans quelques groupes, par exemple des jeunes hommes ou des femmes âgées. La pondération comporte le calcul et l'attribution d'un coefficient à chaque enquêté, selon des renseignements externes requis pour accroître la valeur d'un élément ou d'éléments particuliers des données de façon à lui donner plus de poids dans l'analyse des résultats.

## A. Références bibliographiques

Institut international de la statistique, Multilingual Glossary of Statistical Terms, <http://isi.cbs.nl/glossary.htm>.

Organisation de coopération et de développement économiques, *Glossary of Statistical Terms*. <http://stats.oecd.org/glossary/>. [en anglais uniquement]

The Oxford Dictionary of Statistical terms, (2003). publié sous la direction de Yadolah Dodge, Oxford University Press.

Survey Methodology for Criminal Victimization in the United States, (2006). <http://www.ojp.usdoj.gov/bjs/abstract/cvus/methodology.htm>.

Organisation des Nations Unies, *Manuel pour l'élaboration d'un système de statistiques de la justice pénale*, Série F n° 89, New York, 2003. <http://unstats.un.org/unsd/pubs/gesgrid.asp?id=36>.

Organisation des Nations Unies, *Principes et recommandations concernant les recensements de la population et de l'habitat*, Première révision, Série M no 67/Rev. 1, n° de vente E.98.XVII.1). <http://unstats.un.org/unsd/pubs/gesgrid.asp?id=127>.

## APPENDIX B – AUTRES ENQUÊTES SUR LA CRIMINALITÉ ET LA VICTIMISATION (ENQUÊTES AUPRÈS DES ENTREPRISES, ENQUÊTES SUR LA CORRUPTION)

### A. Enquêtes auprès des entreprises

918. Les enquêtes sur la victimisation du secteur privé sont relativement plus récentes que celles visant les ménages. Elles sont un puissant outil d'évaluation de l'expérience des entreprises en matière de criminalité et de sécurité, et un moyen d'évaluer leurs perceptions et leurs attitudes. À bien des égards, ces enquêtes sont semblables aux enquêtes sur la victimisation des ménages. Cette partie nous renseigne sur quelques aspects méthodologiques propres à ce type d'enquête, à partir d'exemples issus de pays où elles sont réalisées.

919. Un environnement sûr et sans criminalité est généralement considéré comme un préalable au développement. Parmi les problèmes qu'entraîne la criminalité, la corruption est perçue comme le plus dangereux pour l'économie de tous les pays du monde. Elle entrave le développement et constitue un obstacle grave à la croissance des pays de développement, et érode en même temps la primauté du droit dans de nombreux pays développés.

920. Les entreprises sont plus exposées à la criminalité que les particuliers et les ménages, particulièrement en ce qui concerne la vulnérabilité à la criminalité organisée, à la subornation, à la corruption, à la fraude, à la contrefaçon, aux paiements de protection, à l'intimidation et à l'extorsion. La criminalité contre les entreprises peut entraîner des conséquences pour des collectivités entières. De petites entreprises disposant de peu de ressources peuvent être obligées de fermer à cause de la criminalité, entraînant ainsi des pertes d'emplois et des occasions de croissance économique. Le facteur criminel peut constituer un élément important quand les investisseurs décident s'ils vont implanter une entreprise et où ils vont l'implanter. Il est donc crucial de connaître avec précision les répercussions de la criminalité sur les entreprises.

#### *Comprendre la structure et la culture de l'entreprise*

921. Avant d'entreprendre une enquête auprès des entreprises, il est essentiel d'avoir un bon aperçu de la population de référence et de tenir compte des différences régionales. Pour cela, il peut être important de connaître la situation économique, la structure des entreprises et leur culture. Ainsi, il pourra être utile d'établir un profil des entreprises visées en fonction de leur structure (petites, moyennes et grandes entreprises), de leur type d'activité économique<sup>1</sup> et de leur compréhension culturelle de ce que signifie « Faire des affaires » dans le lieu objet de l'enquête.<sup>2</sup> On pourra extraire des renseignements complémentaires d'autres sources pertinentes.<sup>3</sup>

922. Les enquêtes auprès des entreprises visent généralement des entreprises de taille petite à moyenne. Plusieurs enquêtes se concentrent sur les entreprises de détail et tiennent compte du fait qu'elles sont proches du public et exposées à la criminalité.

#### *Objectifs des enquêtes auprès des entreprises*

923. Les enquêtes menées auprès des entreprises peuvent avoir les objectifs suivants :

- évaluer le type et l'étendue de la criminalité commise contre les entreprises;
- évaluer les répercussions de la criminalité et de la corruption sur les entreprises et leurs coûts;
- évaluer les mesures préventives adoptées par les entreprises, tout comme leur volonté de s'engager dans des initiatives de prévention de la criminalité avec les collectivités locales;
- évaluer les perceptions et les attitudes du secteur privé vis à vis d'une vaste gamme de questions liées à la criminalité et à la corruption.

#### *Mode d'enquête*

924. Les enquêtes auprès des entreprises peuvent se faire selon les mêmes modes que ceux utilisés pour les enquêtes auprès des ménages, en tenant compte du fait que, fort probablement, les entreprises dis-

1 Par exemple, en examinant les classifications internationales des activités économiques ou industries telles que la Classification internationale type, par industrie, de toutes les branches d'activité économique (CITI — voir <http://unstats.un.org/unsd/cr/registry/regct.asp>) ou la Nomenclature statistique des activités économiques dans la communauté européenne (NACE voir [http://ec.europa.eu/eurostat/ramon/index.cfm?TargetUrl=DSP\\_PUB\\_WELC](http://ec.europa.eu/eurostat/ramon/index.cfm?TargetUrl=DSP_PUB_WELC)).

2 Par exemple, en examinant 10 thèmes faits d'une variété d'indicateurs, du projet « Doing business » de la Banque mondiale <http://franTEAOs.doingbusiness.org/default.aspx>.

3 Par exemple, l'Observatoire des petites et moyennes entreprises européennes d'Eurostat ([http://ec.europa.eu/enterprise/policies/industrial-competitiveness/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/policies/industrial-competitiveness/index_fr.htm)) et du groupe de la Banque mondiale.

posent d'un téléphone ou d'un ordinateur et que les enquêtes sur le web peuvent être plus fréquemment utilisées pour les entreprises que pour les ménages. Comme cela est le cas pour les enquêtes auprès des ménages, chaque mode a ses avantages et ses inconvénients. Un résumé de ces avantages et de ces inconvénients figure au chapitre IV.J.

### ENCADRÉ 68: ENQUÊTE SUR LA VICTIMISATION DES ENTREPRISES ITALIENNES

Elle a été menée auprès des entreprises italiennes par le ministère de l'Intérieur de l'Italie – Transcrime, en 2008, sous la forme d'un questionnaire en ligne.

#### Questionnaire

Le questionnaire utilisé se fonde, tout en s'en distinguant, en partie sur l'enquête sur la criminalité du Home Office du Royaume-Uni, sur des enquêtes de l'ONUUDC auprès d'entreprises sur la criminalité et la corruption et de questionnaires sur la victimisation de l'Institut italien de la statistique (Istat).

Différentes sections traitent de la criminalité ordinaire, de la subornation ou de la corruption, de la criminalité organisée et de la crainte de criminalité. La version finale du questionnaire comprend près de 190 questions couvrant les sections suivantes :

- S. 1 — Introduction à l'enquête
- S. 2 — Démarrage de l'enquête
- S. 3 — Renseignements sur les locaux de l'entreprise et sur l'enquête (directeur de la sécurité)
- S. 4 — Crainte de criminalité ou de désordre urbain
- S. 5 — Criminalité de rue (vol, fraude, vol qualifié, vandalisme)
- S. 6 — Contrefaçon
- S. 7 — Criminalité informatique
- S. 8 — Intimidations et menaces
- S. 9 — Extorsion, usure
- S. 10 — Confiance en la police
- S. 11 — Assurances
- S. 12 — Mesures de prévention de la criminalité

#### Échantillonnage

L'échantillonnage de l'enquête sur la victimisation des entreprises italiennes a été conçu de façon à comporter quatre strates :

- a. les 30 provinces des six régions du sud de l'Italie et les 14 autres régions italiennes. Le sud de l'Italie a été sur-échantillonné vu l'importance du phénomène de la criminalité des affaires dans cette région;
- b. les municipalités, les capitales des provinces et le reste des municipalités;
- c. les secteurs d'activité économique (NACE): 12 niveaux C) mines et carrières, D) secteur manufacturier E), approvisionnement en électricité, en gaz et en eau, F) construction, G) commerce de gros et de détail; réparation de véhicules à moteur, de motos et d'objets ménagers, H) hôtels et restaurants, I) transport, entreposage et communications, J) intermédiation financière, K) activités concernant l'immobilier, la location et les affaires, M) éducation N) santé et bien-être social O) autres activités de services communautaires, sociaux et aux personnes;
- d. la taille de l'entreprise (nombre d'employés) : quatre catégories (2-9 employés; 10-19 employés; 20-49 employés; 50-249 employés).

L'échantillon total comprenait 83 136 entreprises.

#### Rappels

Des rappels ont été envoyés aux entreprises afin de solliciter leurs réponses. Dans certains cas, ces rappels ont été utiles pour vérifier si l'entreprise avait reçu la lettre préface avec l'adresse du site web et le mot de passe pour accéder au questionnaire.

Pour s'assurer que les entreprises répondent au questionnaire, trois différents types de rappel ont été prévus (téléphone, fax et courriel) au cours de la période de collecte des données. Cette méthode s'est avérée fort utile : des 24 913 entreprises contactées par un rappel, 58 % ont dit ne pas avoir reçu de lettre préface et 22 % ne pas savoir si elles l'avaient reçue. 57 % ont demandé que la lettre leur soit de nouveau envoyée.

## B. Plan de sondage

### *Champ d'application des enquêtes d'entreprises*

925. Les enquêtes du secteur privé conçues pour mesurer la victimisation peuvent avoir une portée plus ou moins large selon le type d'entreprises visées. Ainsi, ce champ d'application peut dépendre du secteur économique, de la taille ou de l'emplacement géographique de l'entreprise. L'encadré B.2 donne des exemples de champ d'application de certaines enquêtes auprès d'entreprises nationales.

### ENCADRÉ 69: EXEMPLES DE CHAMP D'APPLICATION D'ENQUÊTES SUR LA VICTIMISATION AUPRÈS D'ENTREPRISES NATIONALES

Le Commercial Victimisation Survey, menée par le Home Office en Angleterre et au Pays de Galles en 2002 [J. Shury, M. Speed, D. Vivian, A. Kuechel, S. Nicholas, 2005 : 1] a porté exclusivement sur les entreprises de commerce de détail et les manufactures de moins de 250 employés.

Le Business Crime Monitor réalisé par le WODC aux Pays-Bas en 2004-2005, a enquêté auprès d'entreprises de construction, de commerce, de restauration, de transport et de services (WODC, 2006).

L'enquête sur la victimisation des entreprises en Italie, menée par le ministère de l'Intérieur de l'Italie - Transcrime en 2008, a couvert la plupart des secteurs de l'économie tout en ignorant les entreprises d'une seule personne. Sachant qu'il n'existe pas de données disponibles dans les bases de données italiennes (ASIA) pour les entreprises de certains secteurs économiques, les exceptions suivantes ont été faites :

- agriculture, chasse et forêts (section A de la classification NACE); pêche (section B de la classification NACE);
- administration publique et défense, sécurité sociale obligatoire (section L de la classification NACE);
- activités des ménages (section P de la classification NACE);
- organisations et organismes extraterritoriaux (section Q de la classification NACE).

926. Plusieurs considérations peuvent influencer sur les décisions quant au champ d'application :

- e) l'objectif de l'enquête. Ainsi, une enquête conçue pour établir l'aide dont ont besoin les petits détaillants pour réduire la criminalité les visera nécessairement plutôt que les grandes entreprises;
- f) la disponibilité de bases d'échantillonnage convenables et l'accessibilité du secteur ou des secteurs d'intérêt;
- g) le poids de l'enquête sur les entreprises elles-mêmes et son effet vraisemblable sur le taux de réponse;
- h) les ressources disponibles;
- i) la complexité du ou des types de victimisation que l'enquête veut faire ressortir.

927. Les échantillons de l'enquête devraient être suffisamment importants pour offrir une base d'analyse suffisante, compte tenu des critères pour lesquels ils ont été choisis. C'est la raison pour laquelle des échantillons stratifiés sont habituellement choisis pour ce genre d'enquête. Compte tenu du grand nombre de secteurs d'activité économique, il est important de définir des catégories homogènes dans lesquelles un nombre suffisant d'unités peuvent être rejointes pour fournir un cadre à l'interprétation des résultats. La même chose s'applique à la taille des entreprises : il faut établir une base adéquate d'entreprises en fonction de la taille du groupe concerné.

928. Il peut s'avérer important de faire quelques recherches préliminaires sur la possibilité que certaines des entreprises choisies soient des filiales d'organisations commerciales plus vastes ou parties d'une chaîne. À ce sujet, le questionnaire – et particulièrement les directives données aux enquêteurs - devrait faire clairement ressortir si on attend des réponses portant sur l'expérience ou les attitudes de l'entreprise dans son ensemble ou seulement de la filiale ou succursale qui répond. Dans la plupart des enquêtes auprès des entreprises, l'« établissement » (soit les locaux proprement dits dans lesquels se trouve l'enquêté) constitue l'unité d'enquête principale. Le concept d'« établissement » a été préféré pour les raisons suivantes :

- il serait possible d'inclure dans l'échantillon plus d'une succursale de la même entreprise, donc plus d'un enquêté pourrait faire référence à un même incident;
- il serait difficile pour l'enquêté de répondre au sujet d'incidents survenus dans l'ensemble de l'entreprise.

#### *Enquêtés*

929. Outre le choix d'un échantillon représentatif d'entreprises, il faut identifier la personne, dans l'entreprise, qui fera l'objet de l'entretien. Il serait souhaitable que le profil des enquêtés soit semblable dans toutes les entreprises objet de l'enquête. L'identification des enquêtés à un même niveau sera plus difficile si l'échantillon inclut des entreprises de taille très différente.

930. L'enquêté idéal dans une enquête de victimisation auprès d'une entreprise est le cadre supérieur qui a une connaissance globale de ce qui se passe dans l'entreprise, en particulier, il ou elle doit être au courant des niveaux et des types de criminalité dont est victime l'entreprise, et de l'ensemble des mesures prises dans les locaux de l'entreprise pour empêcher et contrer cette criminalité. En général,



cette personne sera le directeur général, le président directeur général ou le propriétaire de l'entreprise. Dans certains cas, les grandes entreprises peuvent disposer d'un gestionnaire chargé de la gestion des risques et de la sécurité. Dans d'autres cas, en fonction du type et de la taille de l'entreprise, l'entretien peut avoir lieu avec le directeur commercial ou directeur du marketing, le gérant principal des locaux, le préposé à la sécurité, le directeur des finances, le directeur de la production, le secrétaire de l'entreprise ou tout autre gestionnaire ayant quelque responsabilité. Enfin, dans le cas des toutes petites entreprises, l'enquêté pourra être le propriétaire ou un membre de la famille.

### **Premier contact**

931. Le premier contact est extrêmement important afin de donner à l'entreprise toute l'information sur la portée, les objectifs et les aspects collectifs de l'enquête, ainsi que sur l'utilisation prévue des résultats. Il est aussi de première importance de fournir des références et des numéros de téléphone qui permettront de vérifier la légitimité de cette enquête.

Afin d'obtenir des réponses et de gagner la confiance des entreprises, il pourra être utile de fournir énormément d'information sur l'enquête de victimisation des entreprises à travers les médias. Il pourra aussi être utile d'indiquer où l'on peut se procurer, ou télécharger sur Internet, le questionnaire complet et la note informative sur le traitement des données personnelles. De même, il sera utile de préciser qu'il est important d'avoir un entretien même si l'entreprise n'a pas fait l'objet de victimisation.<sup>4</sup>

## **ENCADRÉ 70: ENQUÊTES AUPRÈS DES ENTREPRISES SUR LA CRIMINALITÉ ET LA CORRUPTION (EECC) – PREMIER CONTACT**

En 2006, pendant l'élaboration de la méthode pour l'enquête auprès des entreprises sur la criminalité et la corruption (EECC), des enquêtes pilotes menées au Canada et en Bulgarie ont utilisé deux méthodes d'entrée en contact par téléphone : a) un entretien immédiat et b) un appel pour présenter l'enquête et prendre rendez-vous. Compte tenu du faible taux de réponses aux enquêtes auprès des entreprises, on estime que chacune de ces méthodes peut avoir des avantages et des inconvénients.

### **i) Appel téléphonique et entretien immédiat**

Dans les EECC pilotes menées au Canada,<sup>4</sup> les appels téléphoniques visaient à identifier l'enquêté(e) approprié(e) et à tenir l'entretien immédiatement. Les appels se faisaient soit à l'ouverture soit à la fermeture des entreprises, en espérant que, ce faisant, cela dérangerait le moins possible les activités de celle-ci. Ce qui suit est le texte lu par l'enquêteur :

*Bonjour ou Bon après-midi ou Bonsoir. J'enquête pour...*

*Nous effectuons une enquête sur (la sécurité) des entreprises. Votre entreprise a été retenue au hasard pour participer à l'enquête dans la ... base de données des entreprises.*

*L'enquête fait partie d'un projet (optionnel : des Nations Unies) réalisé dans de nombreux pays du monde; le but de la recherche est d'obtenir de l'information sur l'expérience et l'opinion des entreprises, pour les aider à prévenir la criminalité et la corruption.*

*J'aurais besoin de poser quelques questions au ou à la gestionnaire chargé(e) de cet établissement. Pourriez-vous, s'il vous plaît, lui demander si il ou elle est disponible?*

Dans ce cas, avant d'appeler pour l'entretien, il est possible d'essayer d'établir à partir d'autres sources le poste et le nom de l'enquêté(e) approprié(e) (par exemple, consulter des listes publiques de l'entreprise ou parler avec son réceptionniste. L'enquêteur téléphone et présente brièvement l'enquête avant de demander d'être mis en communication avec l'enquêté souhaité.

Il est possible que celui-ci soit disponible immédiatement. Dans ce cas, l'enquêteur doit être prêt à fournir d'autres renseignements sur l'enquête et le processus de l'entretien avant de commencer véritablement celui-ci.

Dans la grande majorité des cas, l'enquêté approprié ne sera pas disponible. Les enquêteurs pourront alors vérifier si une autre personne répondant au profil de l'enquêté est disponible pour un entretien, ou demander à prendre rendez-vous avec la personne qui n'est pas disponible à ce moment-là. Il y a des avantages et des inconvénients aux deux scénarios. Si une autre personne est disponible, il est avantageux que l'entretien avec cette entreprise particulière puisse avoir lieu dès la première tentative. Or, cette personne peut ne pas avoir une connaissance globale ou ne pas être autorisée à répondre sur des incidents survenant dans les locaux de l'établissement. L'enquêteur doit évaluer – avec tact et diplomatie – si la personne convient. Cela peut se faire en lui demandant si il ou elle s'estime qualifiée pour répondre au nom de l'entreprise aux questions concernant sa sécurité.

S'il n'existe pas d'autre enquêté disponible, il faut absolument insister pour prendre rendez-vous avec l'enquêté souhaité. Cela peut aboutir à un refus (l'enquêté peut ne pas avoir de disponibilité dans son emploi du temps chargé, etc.), à un rendez-vous qui est pris mais qui n'est pas honoré ou à un entretien.

### **ii) Communication téléphonique pour présenter l'enquête en vue d'un entretien ultérieur**

Le même processus que celui décrit ci-dessus peut être utilisé pour présenter l'enquête et convenir d'une heure et d'une date pour l'entretien. Quand un contact est établi avec l'enquêté(e) approprié(e) dans une entreprise, il lui est demandé d'indiquer quel est le moment qui lui convient le mieux pour l'entretien. En fonction des conditions générales de l'enquête, ceux qui acceptent de participer peuvent se voir offrir la possibilité d'un entretien par téléphone ou en personne.

932. Le choix de l'enquêté peut se faire au premier contact avec l'entreprise choisie. C'est par téléphone ou par lettre que se prend généralement le rendez-vous avec l'entreprise choisie. Ce premier contact vise à encourager une réponse et permettra vraisemblablement d'évaluer la politique de l'entreprise vis à vis des enquêtes. Les encadrés B.3 et B.4 donnent des exemples de premiers contacts.

### ENCADRÉ 71: LETTRE PRÉFACE : EXEMPLE EXTRAIT DE L'ENQUÊTE SUR LA VICTIMISATION DES ENTREPRISES ITALIENNES

Une lettre préface peut remplacer une communication téléphonique. La lettre a l'avantage de donner à l'entreprise ou au gestionnaire qui la reçoit plus de temps pour décider si il ou elle accepte l'entretien et pour quand. L'inconvénient, c'est qu'il n'existe pas de possibilités de répondre aux demandes que l'entreprise peut avoir au sujet de l'enquête, et le processus tout entier est retardé. En outre, bien que l'entreprise puisse être favorable à l'entretien, répondre à la lettre et prendre un rendez-vous représentent un surcroît de travail que certains ne sont pas prêts à assumer. Les entreprises italiennes ont eu leur premier contact avec l'Enquête sur les victimisations des entreprises italiennes par une lettre préface écrite de la main du ministre de l'Intérieur et des représentants de Transcrime.

Les points percutants de la lettre étaient les suivants :

Elle était adressée au cadre dirigeant et au directeur de la sécurité : il fallait s'assurer que la personne visée ait une connaissance globale de ce qui se passait dans l'entreprise; en particulier, il fallait qu'elle soit au courant des niveaux et des types de criminalité dont était victime l'entreprise et des mesures adoptées par celle-ci pour prévenir et contrer cette criminalité.

Elle demandait de collaborer à l'enquête et expliquait brièvement le contenu de celle-ci afin de donner à l'enquêté suffisamment de temps pour obtenir l'information et y répondre. Il y était indiqué clairement que le questionnaire couvrait différents sujets : le risque de dégradation urbaine et de criminalité dans la zone de travail de l'entreprise; l'information sur la criminalité subie au cours des douze mois précédant l'entretien (en particulier sur le vol, la fraude, le vol qualifié, le vandalisme, les contrefaçons, les délits informatiques, la corruption, l'extorsion, l'usure); le degré de confiance en la police; les mesures prises en matière d'assurances et de prévention de la criminalité.

Elle clarifiait le concept de locaux de l'entreprise et soulignait le fait que chaque local devait répondre de ses propres activités et de sa propre zone de travail.

Elle demandait au cadre dirigeant de remplir le questionnaire en ligne et donnait l'adresse du site Web où on pouvait le trouver ainsi que le mot de passe confidentiel qui permettait d'accéder au site. Elle expliquait l'importance de collaborer à l'enquête et la façon de recevoir davantage de renseignements au sujet du projet : afin de gagner la confiance de l'entreprise, un rapport informatif, publié sur le site Web de Transcrime ([www.transcrime.it](http://www.transcrime.it)), donnait tous les détails de l'Enquête sur la victimisation des entreprises. Il était également possible de télécharger tout le formulaire ainsi que le rapport informatif sur le traitement des données personnelles extraites du site Web de Transcrime. Des renseignements sur l'enquête étaient aussi publiés sur le site Web du ministère de l'Intérieur de l'Italie.

933. Une fois l'entreprise identifiée, le premier contact peut avoir lieu soit par téléphone soit par lettre, ou les deux, en vue du choix de l'enquêté définitif. Il faut en outre tenir compte du fait que les enquêtes auprès des entreprises font l'objet d'un taux de réponse extrêmement bas.

#### *Questionnaire*

934. Le contenu du questionnaire devrait tenir compte des objectifs de l'enquête, des caractères qualitatifs de sa population de référence (structure et culture des entreprises) et du besoin de réunir de l'information sur des phénomènes particuliers touchant le monde des affaires là où cette enquête sera réalisée.

935. Il est important de tester le questionnaire pour vérifier le caractère approprié de son libellé, la clarté de ses questions, tout comme sa cohérence. Par ailleurs, le test devrait vérifier si le questionnaire fait un état complet des points objet de l'enquête et si les questions sont comprises différemment par les enquêtés provenant de différents secteurs économiques.

#### *Expérience de la criminalité*

936. Les questionnaires établis pour les enquêtes d'entreprises peuvent porter sur des aspects de la criminalité semblables à ceux couverts par les enquêtes auprès des ménages. Les points suivants seront certainement abordés pour déterminer l'expérience de victimisation des entreprises :

- la fraude (par des employés, des personnes extérieures à l'entreprise);
- l'extorsion (notamment les menaces, l'intimidation, des demandes d'argent de protection);
- la corruption (par exemple, les pots de vin que l'entreprise doit verser à la demande de fonctionnaires publics pour l'obtention de permis; les pots de vin demandés dans le secteur privé);

## ENCADRÉ 72: THE BUSINESS SURVEY ON CRIME & CORRUPTION, AND AWARENESS OF EFCC IN NIGERIA

The Business Survey on Crime & Corruption, and Awareness of the Economic and Financial Crimes Commission (EFCC) was undertaken by the National Bureau of Statistics (NBS) in collaboration with the EFCC in 2007. The survey aims to assess the perception of corruption and awareness of the EFCC among the business community, with the long term objective of supporting the Government in its efforts to combat economic and financial crimes.

### Coverage and Scope

The survey was carried out in all the States in the Federation including Federal Capital Territory (FCT), on the business community, including 2,775 establishments/ agencies/ parastatals at federal, state and local government levels from fourteen economic sectors in accordance with UNIDO ISIC classification. The questionnaire covered the following areas: Characteristics of the establishment/business; experience of crime/victimization, bribery and corruption, intimidation, extortion; access to justice system; crime prevention; awareness of EFCC.

### Sampling

Sample selection was made using three different establishment frames available at NBS (Economic Survey and Census Division of NBS, 2006 National Quick Employment Generation survey (NQEGS) and 2006 NBS/CBN/NCC Collaborative Economic Survey). The procedure for selection of the required number of establishments was based on the following parameters:

- (i) Employment size, that is strata of 10 and above
- (ii) Contribution of the sector to GDP
- (iii) Purposive or prior knowledge of performance of sectors in the economy

A total of 2,775 establishments were selected nationwide and distributed among fourteen economic sectors to the 36 States of the Federation and Federal Capital Territory, Abuja.

A response rate of about 80 per cent was achieved nationwide, resulting in 2,203 valid responses.

### Main challenges

This type of survey presents a number of obstacles which are typical of interviewing on highly sensitive matters such as crime and corruption, such as poor response and lack of respondents' cooperation. Further problems may originate from the sampling procedure, which may include in the target sample respondents who are located in areas extremely difficult to reach. Listings of businesses may become obsolete quickly, thus their use may result in non-existing addresses ending up in the sample. Taking into account that telephone communications were also poor, there were some serious cases of waste of time for the survey team. It was also considered that the cost of transportation – especially to remote areas - had been underestimated, thus making the allotted budget inadequate for the fieldwork. The survey team noted that more publicity of the survey would have probably helped in securing more cooperation from respondents.

- la violence sur le lieu de travail;
- le vol (par des employés ou des personnes extérieures à l'entreprise); le vol de véhicules;
- les cambriolages et les vols qualifiés;
- le vandalisme et les dommages aux biens de l'entreprise;
- la contrefaçon;
- les délits informatiques.

937. Le questionnaire peut comporter des questions sur n'importe lequel des actes criminels couverts par l'enquête et survenu dans les locaux de l'entreprise durant la période de référence. Il est important de se concentrer sur les actes criminels qui se sont produits dans les locaux afin d'éviter le renvoi à des incidents survenus ailleurs, dont l'enquêté n'a peut-être qu'une connaissance limitée.

### *Suivi auprès des entreprises victimes*

938. Le questionnaire peut inclure les mêmes questions de suivi que celles prévues pour les enquêtes sur les ménages, comme les questions qui visent à établir quand s'est produit l'incident, combien de fois il s'est produit, si l'incident a été rapporté à la police, si son auteur a été identifié.

939. Le coût de la criminalité que subissent les entreprises s'ajoute aux coûts auquel fait face le secteur privé pour prévenir la victimisation. Ces coûts ont un effet sur l'économie, non seulement en termes d'argent payé par le public sur le produit final mais aussi en termes de risques de pertes financières causant des dommages à la société. Comme l'enquête peut porter sur différents types de criminalité, des questions précises visant à évaluer les dommages subis peuvent aussi être incluses.

### Attitudes ou perceptions

940. Les enquêtes d'entreprises peuvent inclure toute une série de questions sur les attitudes visant à saisir les perceptions des enquêtés, en tant que représentants des secteurs économiques choisis, sur les questions pouvant avoir des répercussions sur le secteur privé, et notamment :

- Opinion générale sur l'état de la criminalité;
- Crainte de criminalité et perception d'une vraisemblance de perpétration de certains actes criminels contre l'entreprise;
- Liens avec la police et les autorités;
- Assurances;
- Participation à des initiatives de prévention de la criminalité dans la communauté.

941. Les enquêtes d'entreprise peuvent permettre de recueillir de l'information capitale sur la corruption. C'est pourquoi la partie pertinente du questionnaire peut poser aux enquêtés un certain nombre de questions sur les attitudes telles que leur perception de l'intégrité du secteur public, leur évaluation de la fourniture du service, leur connaissance des mécanismes contre la corruption et des autorités auxquelles devrait être rapportée la corruption. L'encadré B.6 donne une liste possible de questions que peut couvrir le questionnaire en ce domaine.

### ENCADRÉ 73: ENQUÊTES D'ENTREPRISE : EXEMPLE D'INDICATEURS DE CORRUPTION

Indicateur (corruption)	Définition
Entraves au fonctionnement de l'entreprise	Pourcentage d'enquêtés estimant que la corruption est une entrave au fonctionnement de l'entreprise.
Perception d'un avantage concurrentiel pour le marché parallèle	Pourcentage d'enquêtés estimant que les entreprises fonctionnant sur un marché parallèle obtiennent des avantages importants ou très importants par rapport aux coûts ou risques des entreprises « propres ».
Perception d'un climat de corruption	Pourcentage d'enquêtés estimant que les entreprises sont obligées de verser des pots de vin aux fonctionnaires « pour que les choses avancent » dans l'exploitation normale de leur entreprise.
Connaissance de pratiques de corruption	Pourcentage d'enquêtés sachant combien doit verser une entreprise de leur secteur en pots de vin aux fonctionnaires pour que les choses avancent.
Expérience de la corruption	Pourcentage d'enquêtés à qui des fonctionnaires ont demandé des pots de vin pour des services qui normalement auraient dû être gratuits (durant la période de référence)
Type de fonctionnaire impliqué dans la corruption	Pourcentage d'enquêtés à qui on a demandé de payer pour des services, par type de fonctionnaire impliqué.
Expérience de la corruption entre entreprises	Pourcentage d'enquêtés à qui d'autres entreprises ont offert des pots de vin (durant la période de référence).
Perception de la fréquence des pratiques de corruption	Pourcentage d'enquêtés estimant qu'un certain nombre de scénarios de corruption sont fréquents ou très fréquents dans leur catégorie d'entreprises.
Vraisemblance de corruption	Pourcentage d'enquêtés estimant que certaines catégories de fonctionnaires sont susceptibles ou très susceptibles d'être corrompus.
Climat d'investissement	Pourcentage d'enquêtés ayant déjà décidé de ne pas faire d'investissement majeur par crainte de devoir verser des pots de vin.
Perception des changements au niveau de la corruption	Pourcentage d'enquêtés estimant que certains types de comportements malhonnêtes se sont améliorés ou se sont aggravés durant la période de référence.

### *Transmission des résultats aux décideurs*

942. Il est important d'inclure dans la planification de l'enquête une occasion de partager les résultats avec des chercheurs, des statisticiens, des administrateurs de la justice pénale, des décideurs et le secteur des affaires, notamment des représentants des associations professionnelles et des syndicats concernés. Cela peut prendre la forme d'une présentation, d'une table ronde ou d'un atelier pour susciter une discussion sur les répercussions stratégiques des résultats.

943. Des présentations en PowerPoint et des communiqués de presse peuvent faciliter la lecture des résultats par les médias et toutes les parties concernées.

### **C. Enquêtes sur la corruption dans le secteur public**

944. Outre les enquêtes menées dans le secteur privé en réponse à la demande croissante d'instruments permettant de mesurer la corruption, les enquêtes sur la corruption menées dans le secteur public deviennent plus fréquentes afin d'éclairer le point de vue des fonctionnaires. Selon une définition simple, la corruption est « l'exercice (abusif) d'une charge publique à des fins de profit personnel ». Les expériences et les perceptions des fonctionnaires, qui sont souvent désignés comme commettant des actes de corruption, sont donc indispensables pour mieux connaître le phénomène de la corruption et les faiblesses du système.

945. Ces enquêtes mettent l'accent sur l'intégrité ainsi que sur les conditions de travail et examinent les domaines ou comportements éventuels présentant un risque plus élevé de corruption. Par conséquent, les expériences, les perceptions et les attentes des fonctionnaires peuvent apporter des renseignements cruciaux sur leur intégrité (ou leur manque d'intégrité), fournissant ainsi des indicateurs réels de corruption. Les enquêtes menées auprès des policiers, des magistrats et d'autres employés de différents secteurs de l'administration publique (par exemple, la santé, l'éducation, les transports) sont des moyens importants de compléter les renseignements sur la criminalité et la victimisation obtenus grâce aux enquêtes menées auprès des ménages et des entreprises.

946. Selon la discussion au chapitre IV.E, la corruption est un thème fréquemment couvert par les enquêtes auprès des ménages, en particulier pour mesurer la prévalence des expériences de pot-de-vin parmi la population objet de l'enquête. On peut également enquêter auprès de la population générale au moyen d'enquêtes distinctes menées auprès des usagers des services publics. Par exemple, des enquêtes peuvent cibler des échantillons de personnes ayant porté plainte à la police après avoir été victimes d'un acte criminel, afin d'évaluer leur niveau de satisfaction à l'égard de la déclaration. Des enquêtes similaires peuvent cibler les usagers d'autres services publics, comme les tribunaux. Ces enquêtes peuvent porter sur la prestation des services et avoir pour but d'évaluer la qualité des services par l'intermédiaire de l'avis des enquêtés quant à la rapidité, l'efficacité et l'intégrité du fonctionnaire.

### **Questionnaire**

947. Les enquêtes menées auprès des fonctionnaires portent sur le fonctionnement du service public ainsi que sur l'intégrité, la motivation et le niveau de satisfaction des fonctionnaires. Le questionnaire peut couvrir les principaux sujets suivants :

- données démographiques et expérience professionnelle;
- position dans la structure;
- recrutement et sélection;
- formation;
- environnement et organisation du travail;
- satisfaction à l'égard de l'emploi actuel;
- qualité de la prestation du service;
- perceptions d'intégrité.

948. Parmi les questions de corruption pouvant être couvertes dans les enquêtes menées auprès des fonctionnaires, il est important d'examiner l'expérience directe consistant à recevoir (et à accepter) une offre de pot-de-vin. En outre, l'un des aspects importants de ces enquêtes est la possibilité de mesurer le niveau de sensibilisation au comportement malhonnête, comme le recours au népotisme, aux faveurs, aux cadeaux, à la fois selon la croyance personnelle de l'enquêté mais aussi selon ce que celui-ci pense

que ses collègues pourraient trouver acceptable. L'encadré 7 présente un exemple de questions et d'énoncés que l'on peut utiliser dans les enquêtes pour évaluer la sensibilisation des enquêtés au comportement malhonnête.

949. Les enquêtes peuvent évaluer si les fonctionnaires connaissent les codes de conduite ou les autres règles éthiques en place dans leur bureau. Elles peuvent également saisir le degré de tolérance envers de mauvaises pratiques de gestion dans le bureau et la connaissance qu'ont les enquêtés des mesures anti-corruption existantes, des façons de signaler la corruption ainsi que des autorités et institutions mandatées pour en traiter. Enfin, l'enquête peut évaluer si les enquêtés se sentiraient à l'aise pour signaler un cas de corruption à ces autorités..

#### ENCADRÉ 74: EXEMPLES DE QUESTIONS SUR LA PERCEPTION D'INTÉGRITÉ

Les types de comportement ci-dessous sont assez répandus dans de nombreux pays. Quelle est votre opinion à leur sujet? Sont-ils inacceptables, parfois acceptables ou généralement acceptables?

- Contournement des procédures officielles pour diminuer la paperasserie et être plus efficace.
- Perpétration par un fonctionnaire de petites irrégularités pour sa famille, ses amis ou ses proches.
- Acceptation par un fonctionnaire de petits cadeaux de clients, en complément de son faible salaire.
- Rôle des liens familiaux et de l'amitié dans le recrutement du personnel et l'approvisionnement en services et en biens.
- Remettre à un agent de la circulation un cadeau ou de l'argent pour éviter de payer une contravention.
- Pour un fonctionnaire, prendre un second emploi pour compléter son faible salaire.
- Tromper le fisc (fraude fiscale).
- Acheter des biens volés.
- Garder de l'argent que l'on vient de trouver par hasard.
- Pour un fonctionnaire, demander de l'argent ou un cadeau afin d'accélérer le traitement d'un dossier.
- Pour un fonctionnaire, se servir des ordinateurs du bureau à des fins personnelles.
- Pour une entreprise privée, offrir des cadeaux à des fonctionnaires afin d'étendre son activité.
- Tolérance par des fonctionnaires et des hommes politiques de certaines irrégularités en échange de subventions et d'autres privilèges.

950. Il faut souligner qu'en fonction du domaine du secteur public, le niveau de contact avec le public est différent et le niveau d'exposition à la corruption est donc lui aussi différent. Les fonctionnaires des « groupes intermédiaires » (comme la police), qui sont les plus enclins à la corruption, peuvent être beaucoup plus exposés que les autres. Il peut être souhaitable d'utiliser pour les enquêtes des échantillons de groupes d'enquêtés homogènes, sélectionnés dans des domaines ayant des niveaux d'exposition similaires.

951. Pour étudier la corruption, on recommande généralement la méthode qui consiste à regrouper des enquêtes distinctes menées auprès des usagers de services publics, de la population en général (les ménages), des membres du secteur privé et des fonctionnaires. Cette méthode fournit une large base de renseignements qui permet une analyse croisée des résultats et une interprétation plus approfondie des constatations.

## ENCADRÉ 75: ENQUÊTES AU CAP-VERT

Dans le cadre de deux projets lancés par l'ONU DC et le gouvernement du Cap-Vert<sup>5</sup> en 2006, les enquêtes menées dans ce pays ont ciblé les ménages (enquête sur les victimes de la criminalité), le secteur privé (enquête sur les entreprises face à la criminalité et à la corruption), les policiers et d'autres fonctionnaires. Les questionnaires des quatre enquêtes, déjà utilisés dans d'autres pays d'Afrique, ont été adaptés au contexte local et mis en œuvre au lancement des projets.

### Objectifs

Les objectifs généraux des enquêtes peuvent se résumer ainsi :

- évaluation de l'étendue de la criminalité et de la corruption vécues par les citoyens;
- évaluation des perceptions des citoyens sur le rendement de la police, l'accès à la justice, la protection et la sécurité, les causes de la criminalité;
- évaluation des expériences et des perceptions des policiers concernant la criminalité et la corruption ainsi que l'environnement et les conditions de travail;
- évaluation des expériences et des perceptions d'autres fonctionnaires concernant la corruption ainsi que l'environnement et les conditions de travail;
- évaluation de l'étendue de la criminalité et de la corruption vécues par le secteur privé;
- évaluation des perceptions des entreprises concernant la corruption, la protection et la sécurité

### Domaines ou champ d'application géographique, population cible, taille d'échantillon et techniques d'entretien

1. Citoyens du Cap-Vert (âgés de 16 ans et plus), des îles Santiago (zone urbaine de Praia et le reste de Santiago), Sal, Boavista, São Vicente, Santo Antão et São Nicolau — 1845 enquêtés.
  - Entretien en face à face avec un enquêté sélectionné au sein du ménage.
2. Les agents de la police nationale, de la police judiciaire et de la police maritime des juridictions de Calheta, Santa Catarina, Santa Cruz, Tarrafal, São Domingos, São Nicolau, Sal, São Vicente, Praia, Boavista, Santo Antão — 300 enquêtés.
  - Entretien en face à face.
  - Questionnaire auto-administré.
3. Fonctionnaires des îles Santo Antão, São Vicente, São Nicolau, Sal, Maio et Santiago — 492 enquêtés.
  - Combinaison d'entretiens en face à face et de questionnaires auto-administrés.
4. Secteur privé de la zone urbaine de Praia et le reste de Santiago, São Vicente, Sal et Maio — 332 enquêtés.
  - Entretien en face en face.

## D. Références bibliographiques

Alvazzi del Frate, A. *Manual for the Conduct of the Face-to-face ICVS*. UNICRI, 1996-2000.

Alvazzi del Frate, A. (2004). The International Crime Business Survey: Findings From Nine Central-Eastern European Cities. *European Journal on Criminal Policy and Research*. 10: 137-161.

Australian Institute of Criminology (2004). Crimes against Business: A Review of Victimization, Predictors and Prevention. Série de documents techniques et de référence, n° 11.

Benedetti R., Caneppele S., Di Nicola A., Espa G., Filipponi D., Gosetti F., Mugellini G., Savona E. (2008). Implementazione analisi criminale, Macroattività 1 – Sottoattività 1, Livello 1 e 2. Documento n° 1, rapport méthodologique dans Vi.P.O.N., ministère de l'Intérieur de l'Italie — Transcrime.

Garofalo, J. (1977). Local Victim Surveys: A Review of the Issues. *Applications of the National Crime Survey Victimization and Attitude Data*. rapport analytique SD-VAD-2. Ministère de la Justice des États-Unis, Law Enforcement Assistance Administration.

Groves, R.M., Fowler Jr., F.J., Couper, M.P., Lepkowski, J.M., Singer, E. et Tourangeau, R. (2004). *Survey Methodology*. John Wiley & Sons.

Tilley N. et Hopkins M. avec l'assistance d'Edwards A. et de Burrows J., *Business views of organised crime*. Home Office, rapport de recherche 10, décembre 2008.

Shury, J., Speed, M., Vivian, D., Kuechel, A., Nicholas, S. (2005). *Crime against retail and manufacturing*

<sup>5</sup> Projets contre la criminalité organisée et contre les narcotrafiquants au Cap-Vert (CAVE ANTRAF) et Renforcement de la règle de droit au Cap-Vert (CAVE JIMLOC).

- premises: findings from the 2002 Commercial Victimization Survey*, rapport en ligne du Home Office 37/5.
- Surveying Crime: A Global Perspective*. Publié sous la direction d'Anna Alvazzi del Frate, Oksanna Hatalak, Ugljesa Zvekic. Essais ISTAT-UNICRI, ISTAT n° 7, Rome, 2000.
- Taylor, N. and Mayhew, P. (2002). Patterns of Victimization Among Small Retail Businesses. Canberra: *Trends & Issues in Crime and Criminal Justice* n° 221, Australian Institute of Criminology.
- Institut interrégional de recherche des Nations Unies sur la criminalité et la justice (UNICRI). *Understanding Crime: Experiences of Crime and Crime Control*. Publié sous la direction d'Anna Alvazzi del Frate, Ugljesa Zvekic, Jan J.M. van Dijk. Publ. n° 49, Rome, 1993.
- ONU DC, *Crime and Corruption Business Survey (CCBS), Pilot Survey — Lower Mainland, British Columbia — Canada*, rapport interne, 2006.
- Van Dijk, J.J.M. et Terlouw, G.J. (1996). An international perspective of the business community as victims of fraud and crime. *Security Journal*, 7(3) pp. 157–167.
- Walker, J. (1994). *The First Australian National Survey of Crimes against Businesses*. Canberra: Australian Institute of Criminology.
- Weisel, D. (1999). *Conducting Community Surveys; A Practical Guide for Law Enforcement Agencies*. Ministère de la Justice des États-Unis. NCJ-178246.
- WODC, Business crime monitor: management summary, Ministry of Justice of The Netherlands, 2006.



## ANNEXE C – LEÇONS TIRÉES DE L'ÉTUDE PILOTE DE L'ENQUÊTE INTERNATIONALE SUR LA VIOLENCE À L'ÉGARD DES FEMMES (EIVF)

1. Cette étude pilote vise principalement à vérifier la méthode utilisée pour l'enquête de base. Il a été particulièrement intéressant en l'espèce de tester le questionnaire et la technique d'entretien. Dans l'EIVF, l'étude pilote a été extrêmement importante, car elle a permis de mettre en lumière l'aspect émotionnel de l'entretien. Le questionnaire de l'EIVF aborde des sujets personnels et délicats, et le rappel de ces événements peut être une expérience traumatisante pour l'enquêtée. Les entretiens de l'EIVF sont parfois difficiles pour les enquêtrices, tant à cause de problèmes de communication que de réactions émotionnelles inattendues de la part des victimes de violence.

### ENCADRÉ 1: ENQUÊTE INTERNATIONALE SUR LA VIOLENCE À L'ÉGARD DES FEMMES (EIVF)

L'EIVF a concerné plusieurs pays, notamment d'Europe. On a utilisé une méthode et un questionnaire normalisés pour mesurer les expériences de violence subies par les femmes à l'échelon international. L'enquête a été menée en Australie, au Costa Rica, au Danemark, en Grèce, à Hong Kong, en Italie, au Mozambique, aux Philippines, en Pologne, en République tchèque et en Suisse.

L'EIVF a commencé à la fin des années 1990 et a été coordonnée par l'HEUNI, Statistique Canada et l'UNICRI, l'équipe principale étant constituée de Natalia Ollus, Holly Johnson, Anna Alvazzi del Frate et Sami Nevala (Johnson et coll. 2008).

2. Comme toute enquête de victimisation, le principal objectif d'une enquête sur la violence à l'égard des femmes est de s'assurer que les femmes racontent en toute sincérité leur expérience de la violence. Et comme pour toutes les enquêtes de victimisation, la sécurité des enquêtées et des enquêteurs est une préoccupation essentielle.<sup>6</sup>

#### A. La lettre d'introduction

3. La lettre d'introduction a amélioré la collaboration des enquêtées à l'enquête sur la violence à l'égard des femmes. Dans les entretiens menés en face à face, le but de cette lettre est essentiellement de présenter les organisateurs ou les commanditaires de l'enquête, ou les deux, et de préciser l'objectif principal de cette enquête. Dans la lettre, il est recommandé de désigner l'enquête comme portant sur la « sécurité des femmes » plutôt que sur la « violence à l'égard des femmes ». Ainsi, il est possible de réduire au minimum toute réaction imprévisible de la part des partenaires (homme ou femme), qui pourraient commettre une infraction contre les enquêtées. La lettre doit également indiquer que les réponses reçues seront confidentielles ou anonymes, selon la situation applicable.

4. Lorsque l'on téléphone aux enquêtées, il est important de commencer par présenter les organisateurs ou les commanditaires de l'enquête, ou les deux, et par décrire le but de cette enquête. Comme pour les entretiens en face à face, il est conseillé d'indiquer que l'enquête porte sur la « sécurité des femmes ». Et comme pour les autres modes d'entretien, il faut insister dans la discussion initiale sur le fait que les réponses des enquêtées sont confidentielles ou anonymes, selon le cas. L'expérience canadienne concernant l'enquête sur la violence à l'égard des femmes montre que les femmes sont plus susceptibles de refuser de participer si un homme se trouve chez elles pendant l'entretien téléphonique. Par conséquent, lorsqu'un homme est présent avec l'enquêtée, il est conseillé à l'enquêtrice de rappeler plus tard et d'interroger la femme lorsqu'elle est seule à la maison.

#### B. La mise à l'essai du questionnaire

5. Pendant la phase d'essai du questionnaire, les enquêtrices ont dressé une liste des difficultés qu'elles ont rencontrées. Cette liste comprenait notamment les questions ayant provoqué une gêne ou de la colère chez les enquêtées. En outre, les enquêtrices ont attentivement vérifié le niveau de compréhension des définitions et du sens des questions par les enquêtées. Cette démarche était importante car l'un des buts était d'élaborer un questionnaire aussi court que possible et de supprimer les longues questions susceptibles de poser des problèmes de compréhension.

6. Il n'est pas possible de couvrir toutes les situations. Le questionnaire ne doit être ni trop long, ni trop compliqué. Des instructions claires et un questionnaire bien conçu peuvent contribuer à un déroulement efficace de l'entretien en face à face.

<sup>6</sup> Le manuel de l'EIVF a été préparé par N. Ollus, H. Johnson, A. Alvazzi del Frate et S. Nevala.

7. Les questionnaires trop longs peuvent devenir fatigants ou irritants, tant pour l'enquêtrice que pour l'enquêtée. Tous les pays ont prêté attention à ce problème. L'expérience italienne a montré que lorsqu'on utilisait des questions trop longues, il fallait les répéter plusieurs fois. Ce fait se vérifie en particulier lors des enquêtes par téléphone. Dans l'étude pilote, de nombreuses femmes ont été gênées par la longueur et la structure du questionnaire, qui a nécessité de fréquentes répétitions.
8. Pour l'EIVF, il a été décidé que la question filtre devait viser tous les actes de violence mais qu'il ne fallait collecter de renseignements détaillés que sur la victimisation la plus récente.
9. Dans une recherche internationale, il est nécessaire de tenir compte des suggestions de tous les pays participants. On devrait donc inclure un nombre raisonnable de questions précises formulées par chaque pays. Par ailleurs, chaque pays devrait avoir un mot à dire lors de l'adaptation de mots ou de phrases pour tenir compte du contexte culturel. De même, les questions devraient proposer une liste exhaustive de toutes les réponses possibles, y compris celles du type « Je ne m'en souviens pas » ou « je ne sais pas », si nécessaire.

### C. La sélection des enquêtrices

10. Les enquêtrices devraient être sélectionnées d'après leur expérience antérieure, leur intérêt pour la violence à l'égard des femmes et la qualité de leur technique d'entretien. De nombreux pays ont suggéré que les enquêtrices aient une personnalité avenante et la capacité de nouer des liens avec les autres. Il faudrait prendre en compte les éléments suivants pour sélectionner les enquêtrices :
  - a) le niveau des connaissances et d'ouverture d'esprit pour discuter des questions liées à la violence à l'égard des femmes, y compris la violence sexuelle;
  - b) la capacité de ne pas porter de jugement et l'empathie envers les victimes de violence familiale et de violence à l'égard des femmes;
  - c) une bonne technique d'entretien et une expérience antérieure;
  - d) la volonté de suivre une formation et de respecter les instructions;
  - e) la volonté de rendre compte et de discuter des problèmes en toute objectivité;
  - f) l'absence d'idées très partiales sur le sujet ou sur les caractères qualitatifs des enquêtées (âge, genre, statut social, ethnie ou religion);
  - g) leur volonté de participer à un jeu de rôle sur le comportement difficile des enquêtées, de leur partenaire, de leur famille, etc.;
  - h) de bonnes capacités en matière de lecture et d'écriture, l'aptitude à comprendre le questionnaire et les problèmes abordés;
  - i) la connaissance des langues et des dialectes locaux;
  - j) la disponibilité pour travailler le soir et les fins de semaine;
  - k) être une femme (vu le sujet).
11. En ce qui concerne les enquêtes menées en face à face, l'expérience costaricaine suggère que les enquêtrices devraient être d'un milieu semblable à celui des enquêtées et connaître leur culture et leur langue.
12. L'expérience italienne a montré que la maturité des enquêtrices était un élément important.

### D. La formation des enquêtrices

13. Le programme de formation comprenait un cours théorique sur la définition de la violence à l'égard des femmes, ses formes, ses causes et ses conséquences ainsi qu'un cours pratique sur la conduite appropriée que doit adopter une enquêtrice en cas de situation émotionnelle ou de manifestation de colère. L'expérience polonaise a montré que les ateliers d'art dramatique comprenant des séances de jeux de rôle étaient particulièrement utiles.
14. La formation à travers les jeux de rôle est également utile pour travailler les expressions verbales appropriées et le langage corporel pour les enquêtes menées en face à face. Pendant la formation, on a établi que les enquêtrices étaient relativement bien préparées mais qu'elles n'adoptaient pas toujours la meilleure attitude à l'égard des enquêtées.
15. Un trait important de la formation a été de souligner la différence qui existe entre l'adoption, pendant l'entretien avec la victime, d'une approche positive de type clinique et d'une approche axée sur le soutien psychologique. Les enquêtrices n'ont pas toutes été capables de différencier ces deux attitudes. Certaines voulaient offrir leur aide et des conseils mais toutes avaient reçu l'instruction de rester neutres face aux exemples graves de violence.

16. Les enquêtrices ont reçu les coordonnées d'organisations professionnelles locales offrant de l'aide et un soutien aux femmes victimes de violence ainsi que les numéros de téléphone de lignes secours. On a indiqué aux enquêtrices de transmettre aux enquêtées recherchant de l'aide ou des conseils les coordonnées des organisations et des centres locaux ou les numéros de téléphone des lignes secours (cette situation s'est peu présentée au cours des 2009 entretiens menés en Pologne).

17. Les formations théoriques et pratiques ne sont pas plus importantes que les séances de fin d'enquête au cours desquelles les enquêtrices ont partagé leur expérience et discuté de leurs sentiments après les entretiens.

18. Le programme de formation comprenait aussi une rétroaction des enquêtrices après un certain nombre d'entretiens. Le problème le plus important à corriger a été celui du temps imparti, soit la durée maximale allouée pour les réponses. Les enquêtrices ont été formées de manière à poser en douceur toute une série de questions.

19. L'étude pilote a montré qu'il existait des mythes sur les femmes victimes de violence. C'est pourquoi la formation des enquêtrices comprenait des discussions sur la nature et les conséquences de ces mythes.

20. La discussion sur la définition de la violence a révélé que les enquêtrices ne connaissaient qu'une définition stricte qui visait essentiellement les actes très graves.

21. Les enquêtrices devraient posséder un bon sens de l'écoute, faire preuve d'empathie et ne porter aucun jugement à l'égard des victimes, quels que soient le statut social ou le mode de vie de ces dernières.

## E. L'entretien et la réaction des enquêtées

22. L'aspect technique des entretiens sur la violence à l'égard des femmes fut très important. Ces entretiens étaient confidentiels et devaient être menés selon une approche neutre.

23. Tant les enquêtées que les enquêtrices pouvaient suspendre l'entretien et le reporter à une date ultérieure en cas d'interruption par l'époux, le partenaire ou les enfants. L'expérience canadienne a montré que les enquêtrices avaient besoin d'une pause entre les entretiens, surtout si celui-ci avait été particulièrement difficile. Les entretiens menés en face à face présentaient une difficulté spécifique pour l'enquêtrice car celle-ci devait faire preuve d'un bon sens de l'écoute tout en gérant le temps imparti. Les enquêtrices par téléphone devaient également offrir une interaction verbale appropriée tout en respectant le temps alloué.

24. L'attitude de l'enquêtrice joue un rôle important dans la collecte des renseignements sur la violence. Toutes les personnes, en particulier les victimes de violence, peuvent parfois devenir nerveuses lorsqu'on les interroge sur la violence de leur partenaire. Les questions sur les circonstances précises, comme le moment et la fréquence de la violence, peuvent provoquer chez les femmes de la colère ou de la contrariété, en particulier si elles préfèrent oublier les faits ou ne pas en parler. Dans certaines cultures, il peut être dangereux pour les femmes de parler d'affaires familiales privées avec des étrangers. De même, plusieurs enquêtées n'ont pas apprécié les questions sur l'âge et les revenus.

25. La stratégie des enquêtrices reposait sur le principe fondamental que toutes les réponses étaient anonymes et confidentielles (le nom et les caractères qualitatifs personnels ne seront jamais divulgués). L'empathie et l'attitude consistant à ne jamais porter de jugement ont aidé à collecter des renseignements sur la violence auprès des enquêtées. La formation des enquêtrices, et notamment les séances de jeux de rôle, ont été des moyens très efficaces de montrer les réactions appropriées. Il est important de faire preuve d'une écoute attentive et d'empathie. Voici les manières les plus fréquentes dont les enquêtrices ont traité les enquêtées :

- a) utiliser des phrases réconfortantes et encourageantes comme « Vous n'êtes pas la seule à avoir ce problème », « En racontant vos expériences, vous pouvez aider de nombreuses femmes victimes de violence », « J'aime la manière dont vous gérez le comportement violent de votre époux » et « Vous pouvez trouver de l'aide et du soutien auprès d'organismes spécialisés. »;
- b) entamer une conversation amicale après avoir terminé l'entretien formel;
- c) faire preuve de compréhension et d'approbation;
- d) écouter attentivement, sans interrompre ni bousculer l'enquêtée.

Le plus important est de faire preuve de compréhension et de fournir un soutien, sans pour autant jouer les thérapeutes, ni influencer les décisions et les choix des enquêtées.

## ENCADRÉ 2: EXEMPLES DE RÉACTIONS D'ENQUÊTRICES, D'APRÈS LEURS OBSERVATIONS LORS DES SÉANCES À LA FIN DE L'ENQUÊTE SUR LA VIOLENCE À L'ÉGARD DES FEMMES

- Elle avait les larmes aux yeux.
- Elle ressentait une grande honte, avait peur, pleurait et se tordait les mains.
- Elle était anxieuse et a commencé à parler vite et fort de son expérience.
- Elle a été surprise que je veuille lui poser des questions sur des choses aussi privées mais a indiqué qu'elle n'avait rien à cacher.
- Elle a rougi et est devenue nerveuse; cela revient souvent dans ses cauchemars et elle a peur.
- Elle s'est assurée à plusieurs reprises que l'entretien était anonyme.
- Elle était très en colère en se remémorant l'incident sur lequel je l'interrogeais.
- Elle était furieuse de son état de détresse; elle parlait d'une voix forte.
- Elle s'est mise en colère et a commencé à crier.
- Elle en voulait à la famille de son époux de lui avoir caché la maladie mentale de ce dernier.
- Elle était nerveuse et a eu un très long fou rire.
- Elle était gênée et honteuse. Je pouvais voir que c'était très désagréable et douloureux pour elle.
- Elle avait la voix qui tremblait. Elle était anxieuse.
- Elle a dit avec les larmes aux yeux qu'elle était désolée pour ses enfants. Tous ses rêves étaient complètement anéantis.
- Elle sanglotait en racontant que sa mère l'avait battue et placée dans une famille d'accueil. Elle était très agitée pendant qu'elle expliquait avoir même été battue par sa tante.
- Elle était irritée parce qu'elle était au chômage, sans foyer, très malade et sur le point de subir une grave intervention chirurgicale.
- Il y a 13 ans, elle a suivi une thérapie contre l'alcoolisme et l'alcool est un thème très délicat pour elle.
- Elle était furieuse qu'on lui pose des questions sur ses revenus.
- Elle pleurait et rongait ses ongles. Elle était très nerveuse.
- Elle a parlé de son humiliation et de son désespoir.
- Elle était irritée, agitée et en colère. On lisait la souffrance sur son visage.
- Elle avait honte de devoir en parler. Elle se sentait coupable et pensait que son époux pourrait en être irrité.

## ENCADRÉ 3: EXEMPLES DE RÉACTIONS D'ENQUÊTRICES, D'APRÈS LEURS OBSERVATIONS LORS DES SÉANCES À LA FIN DE L'ENQUÊTE SUR LA VIOLENCE À L'ÉGARD DES FEMMES

- Je sais que de nombreuses femmes ont le même problème et que ce genre de choses arrive souvent. Le fait de raconter leur expérience pourrait aider d'autres femmes à ne pas vivre la même situation.
- Je sais que ceci n'est pas très utile, mais dire que beaucoup de femmes traversent des situations bien pires.
- J'ai vu que l'enquêtée essayait de ne pas dire la vérité sur l'alcoolisme et la violence de son époux. Je me suis montrée douce, chaleureuse et compréhensive et grâce à cela elle m'a tout raconté.
- Je l'ai calmée en lui disant que ce n'était qu'une attaque isolée et que cela ne se reproduirait sans doute jamais. Son expérience lui a appris à se méfier des étrangers.
- L'enquêtée était très nerveuse. Je lui ai laissé du temps avant de poser les questions suivantes. À la fin de l'entretien, nous avons discuté. Je ne l'ai pas laissée toute seule.
- Je l'ai écoutée et j'ai essayé de lui dire que oui, elle avait une valeur.
- À la fin de l'entretien, j'ai dit que je croyais qu'elle allait rencontrer un homme convenable, sur lequel elle pourrait compter et je l'ai félicitée pour son courage.
- Je me suis excusée de lui avoir posé des questions difficiles qui lui ont rappelé des souvenirs douloureux.
- Je l'ai félicitée pour sa manière de gérer la violence due à l'alcool.
- Je lui ai laissé du temps pour se calmer. J'ai vu qu'elle en avait besoin. Je l'ai écoutée. Je ne l'ai pas bousculée et je n'ai pas non plus essayé de tenir le rôle de thérapeute.
- J'ai essayé d'être tolérante. J'ai dit qu'heureusement, à notre époque, les femmes pouvaient bénéficier du soutien d'organismes spécialisés. Elles n'avaient plus à gérer seules ce problème, comme cela avait été son cas.
- Je l'ai écoutée. Je lui ai dit qu'aujourd'hui elle avait le soutien non seulement de ses fils mais aussi d'un organisme. Beaucoup de femmes dans des situations similaires peuvent trouver de l'aide auprès d'institutions et d'organismes.
- J'ai posé calmement les questions. Je ne l'ai pas bousculée et l'ai laissée parler, même lorsque ce n'était pas pertinent. Je l'ai écoutée en faisant preuve de compréhension.
- J'ai essayé de ne pas montrer combien j'avais été choquée par son histoire. J'ai essayé de trouver les mots pour exprimer ma compassion.
- J'ai essayé de montrer que je pouvais la comprendre et que je l'écoutais attentivement.
- J'ai mis le questionnaire de côté et j'ai essayé de la convaincre que son histoire était importante. J'ai insisté sur l'anonymat du questionnaire.

#### ENCADRÉ 4: EXEMPLES AVANCÉS PAR LES ENQUÊTRICES POUR JUSTIFIER LEUR ATTITUDE

- On peut uniquement faire preuve de compréhension et de soutien.
- On doit écouter et comprendre. Cela peut être utile pour résoudre cette situation.
- Je pense qu'elle avait besoin d'une proposition concrète d'aide et pas seulement d'une liste. Elle a demandé si je pouvais lui apporter une aide juridique. Je lui ai conseillé de contacter les organismes.
- Je pourrais lui conseiller de chercher du soutien auprès des organismes. Même si la violence dans sa famille s'est produite il y a longtemps, elle réagit encore de façon intense. Je ne voulais pas m'ingérer dans sa vie et j'ai pensé que, lui ayant donné la liste des organismes, l'enquêtée pourrait prendre elle-même une décision.
- J'aurais pu lui déconseiller de retourner auprès de son partenaire mais évidemment je ne pouvais faire cela (c'est ce que l'on nous avait dit pendant la formation).
- Le coordonnateur de l'enquête devrait contacter les organismes spécialisés qui offrent de l'aide aux victimes de violence. Les enquêtées peuvent recevoir la liste des organismes spécialisés. C'est l'un des meilleurs moyens d'aider les victimes de violence.

#### F. Traumatismes émotionnels des enquêtrices

26. Parfois, les enquêtrices ont été bouleversées par les histoires des enquêtées.

#### ENCADRÉ 5: EXEMPLES DE COMMENTAIRES DES ENQUÊTRICES

- Je sais par les médias que ce genre de choses existe, mais la violence sexuelle dépasse mon imagination et j'avais des difficultés à poser des questions sur le sujet.
- Les questions sur la violence sexuelle ont provoqué une réaction si intense chez l'enquêtée qu'il a été difficile de poser la question suivante sur la fréquence de l'incident.
- Quand l'enquêtée m'a parlé des blessures qu'elle avait subies, j'ai été tellement choquée que j'ai voulu m'enfuir.
- Les questions sur la violence sexuelle nous ont embarrassées toutes les deux.

27. La formation que reçoivent les enquêtrices peut les aider à gérer les traumatismes émotionnels résultant de l'écoute des histoires des enquêtées. Les séances de fin d'enquête et l'échange des expériences entre les enquêtrices sont très utiles. La coordonnatrice de l'enquête devrait avoir la responsabilité des enquêtrices et les aider à faire face, si c'est nécessaire. La discussion et la présentation de films peuvent constituer un outil fort utile pour comprendre la violence. Des films comme « You can't Beat a Woman » par Gail Singer et « Once Were Warriors » par Lee Tamahori sont utiles.

#### G. Références bibliographiques

Alvazzi del Frate, A. *Manual for the Conduct of the Face-to-face ICVS*. UNICRI, 1996-2000.

Gruszczynska, B. (2007). *Przemoc wobec kobiet w Polsce. Aspekty prawnokryminologiczne*, Oficyna Wolters Kluwer business, Warszawa. p. 243 [Conclusions clés en anglais].

Gruszczynska, B. (2002). Victimization, Crime, and Social Factors in Post-Socialist Countries, *International Journal of Comparative Criminology*, Vol. 2 (1), s. 77-89.

Johnson, H. (1996). *Dangerous Domains: Violence Against Women in Canada*, Nelson Canada, 1996.

Johnson, H., Ollus, N., Nevala, S. (2008). *Violence Against Woman. An International Perspective*, HEUNI, Springer.

Killias, M., Simonin, M., De Puy, J. (2005). *Violence experienced by woman in Switzerland over their lifespan. Results of the International Violence against Women Survey (IVAWS)*, Staempfli Publishers Ltd. Berne.

Mouzos, J. & Makkai, T. (2004). *Women's experiences of male violence: findings from the Australian component of the international violence against women survey (IVAWS)*. Research and public policy series no. 56 Canberra: Australian Institute of Criminology.

Pikalkova, S. (2004). (éd.), *Mezinárodní výzkum násilí na ženách – Česká republika/2003: příspěvek k sociologickému zkoumání násilí v rodině*, Sociologický ústav Akademie věd České republiky, 2004, 04 02.

*Women's Safety Australia*, 1996, Australian Bureau of Statistics, dernier numéro, décembre 1996.

## ANNEXE D – PRINCIPAUX RESULTATS DE L'INVENTAIRE 2005 DES ENQUETES SUR LES VICTIMES ONUDC-CEE

1. En 2005, l'Équipe spéciale des enquêtes sur les victimes CEE-ONU DC a recueilli des données sur les enquêtes sur les victimes menées ou planifiées dans les 56 États membres de la CEE (dont l'Europe, l'Amérique du Nord, l'Asie centrale) et dans d'autres pays sélectionnés. Les données ont servi à établir un inventaire des enquêtes sur les victimes qui soit un outil d'analyse des différences et des points communs des méthodes et des définitions adoptées. On s'est beaucoup servi des données de l'inventaire lors de la préparation du Manuel sur les enquêtes de victimisation CEE-ONU DC.

### A. Type d'enquêtes figurant à l'inventaire

2. L'inventaire comporte des données sur 58 enquêtes menées dans 31 pays . Il s'agit de 32 enquêtes sur la victimisation (menées dans 23 pays) et de 24 enquêtes multithématiques avec module sur la victimisation (menées dans 16 pays). Deux enquêtes par sondage de type différent avec module sur la victimisation ont également été incorporées.

### B. Historique

3. Lancée en 1972, l'enquête nationale sur la victimisation aux États-Unis est l'enquête la plus ancienne qui figure à l'inventaire et se poursuit toujours. Des enquêtes ont été lancées vers la fin des années 1970 et le début des années 1980 dans quelques pays, notamment d'Europe du Nord (Suède, Finlande, Norvège) et aussi Israël, les Pays-Bas et le Royaume-Uni. De nouvelles enquêtes ont été lancées à partir de la fin des années 1980 dans de nombreux pays ; 21 nouvelles enquêtes ont été lancées dans les années 1990 et 24, entre 2000 et 2006.

### C. Fréquence

4. La moitié des 32 enquêtes sur la victimisation a une fréquence irrégulière (12 enquêtes) ou ce sont des enquêtes uniques (4). Un cinquième seulement a lieu fréquemment : en permanence (3), tous les ans (2) ou tous les deux ans (2). Les 30 % restants ont une fréquence régulière non fréquente, tous les quatre ans (6), tous les cinq ans (2) ou même tous les dix ans (1).

5. Plus de la moitié des 24 enquêtes multithématiques sont au contraire menées fréquemment : en permanence (1), tous les ans (10) ou tous les deux ans (2). Seulement 25 % des enquêtes ont une fréquence irrégulière (4) ou bien sont uniques (2). Les autres enquêtes sont menées régulièrement, mais pas fréquemment : tous les deux à quatre ans (3) ou tous les huit à dix ans (2).

### D. Pays où il y a le plus d'enquêtes

6. Ce sont l'Australie (six enquêtes) et la Suisse (cinq enquêtes) ; la Bulgarie, Israël, la Nouvelle-Zélande, la Norvège et la Suède ont déclaré trois enquêtes.

### E. Objectifs des enquêtes

7. Leurs principaux objectifs sont de mesurer la victimisation (52 enquêtes) et la peur de la criminalité et de l'insécurité (42 enquêtes). La mesure des chiffres non déclarés et des actes criminels non signalés (34 enquêtes), des attitudes envers la police et la justice pénale (32 enquêtes), de la prévention de la criminalité, des systèmes et stratégies de sécurité (28 enquêtes) sont également des objectifs importants.

### F. Institutions responsables des enquêtes

8. Presque la moitié des enquêtes (27 sur 58) ont été menées par le bureau national de la statistique concerné. Dans les autres cas, elles ont été menées par des instituts de recherche (12 enquêtes), des ministères (10), des universités (4) ou d'autres institutions.

### G. Utilisation du questionnaire de l'EIVC

9. La formule normalisée de l'Enquête internationale sur les victimes de la criminalité a été utilisée dans 18 enquêtes : pour six, elle a servi en entier, pour trois, elle a servi en partie et pour neuf, on a utilisé une adaptation de la formule. Celle-ci n'a pas été utilisée dans la majorité des enquêtes, mais dans 17 enquêtes, le questionnaire a comporté des questions semblables à celles de la formule de l'EIVC.

## H. Population de référence

10. Elle diffère selon les enquêtes, surtout en ce qui a trait aux limites d'âge. Dans la plupart des enquêtes, la population de 15-16 ans et plus est incluse, mais des enfants sont parfois inclus, par exemple à partir de 12 ans ou même à partir de 7 ans. Une enquête (« La violence cachée ? » (Norvège)) couvre uniquement une population de 12 à 18 ans. Dans la majorité des enquêtes, il n'y a pas de limite d'âge supérieure, mais des limites sont parfois établies, à 84 ans, 75 ans ou 54 ans par exemple. La population de référence inclut toujours des hommes et des femmes vivant dans des ménages privés. Seulement deux enquêtes incluent des personnes vivant en institution. Dans 12 enquêtes, la population de référence change selon le type de criminalité sélectionné. Par exemple, pour les agressions sexuelles, la population comporte seulement des femmes.

## I. Participation obligatoire ou volontaire

11. Elle est volontaire dans la grande majorité des enquêtes (45). On a déclaré qu'elle est obligatoire dans 13 enquêtes.

## J. Plan d'enquête

12. Les enquêtes de l'inventaire sont majoritairement transversales (44 sur 58). Des études par panel sont utilisées dans 5 enquêtes et une combinaison des deux types est utilisée dans 4 enquêtes.

## K. Mode de collecte des données

13. Les modes de collecte les plus courants sont l'entrevue en personne au domicile des enquêtés à l'aide d'un questionnaire papier (22 enquêtes), le questionnaire électronique EDAO (14 enquêtes), l'entrevue par téléphone (20 enquêtes). Peu d'entrevues en personne ont lieu ailleurs qu'au domicile des enquêtés – au lieu du travail, des études, du service de placement ou là où l'ont souhaité les enquêtés. On emploie des questionnaires à remplir soi-même dans cinq enquêtes, surtout des questionnaires postaux. Dans huit enquêtes on emploie une association de modes, notamment ceux susmentionnés.

## L. Plan et mode de sondage

14. On a employé un échantillon de ménages dans deux tiers des enquêtes (39). Si un échantillon de ménage est constitué, on interroge la plupart du temps une seule personne du ménage (25 enquêtes). Celle-ci est généralement sélectionnée de façon aléatoire ou selon la méthode de l'anniversaire (le dernier ou le prochain anniversaire est sélectionné dans le même nombre de cas). Dans sept enquêtes, on a interrogé toutes les personnes au-dessus d'un âge délimité (en général 14 ans). Dans seulement trois enquêtes, on a interrogé toutes les personnes du ménage. Un échantillon de personnes a été constitué dans 19 enquêtes.

15. Le mode de sondage le plus courant est le sondage aléatoire à plusieurs degrés, adopté pour 42 enquêtes. Pour la stratification différentes méthodes ont été adoptées et on a employé jusqu'à six variables. Les plus couramment employées sont la zone géographique (34 enquêtes), le degré d'urbanisation (20), le sexe (12) et l'âge (11). Le sondage aléatoire simple a été employé dans 11 enquêtes et d'autres méthodes dans 4 enquêtes (dont l'échantillonnage pondéré à partir du registre des domiciles, le sondage stratifié avec des quotas par région administrative et le sondage aléatoire stratifié systématique).

16. Dans 13 enquêtes, le suréchantillonnage a été appliqué au sondage aléatoire à plusieurs degrés pour certaines groupes de personnes ou certaines zones. Dans 5 enquêtes, la stratégie de substitution a été appliquée pour atteindre la taille d'échantillon souhaitée.

## M. Zone administrative

17. Dans 32 enquêtes, l'échantillon a été représentatif au niveau national, sans plus. Dans 15 enquêtes, il a été représentatif au niveau régional et dans 4 enquêtes, à un degré plus détaillé.

## N. Période visée

18. La période visée pour déclarer les actes criminels a été l'année dans 44 enquêtes. Dans 20 d'entre elles, elle a été employée en association avec d'autres périodes visées – cinq ans (15 enquêtes), en permanence (7 enquêtes), six mois (5 enquêtes). Deux périodes visées ont été employées pour 13 enquêtes et trois, pour 7 enquêtes.

## O. Réduction de l'effet de télescopage

19. Dans presque la moitié des enquêtes (28), quelques mesures ont été prises pour minimiser « l'effet de télescopage », distorsion selon laquelle l'enquêté se rappelle qu'un événement est arrivé plus récemment que cela n'a été le cas. La déclaration de la date de l'événement (15 enquêtes), la réduction de la période visée (10 enquêtes) et l'emploi de questions progressives (9 enquêtes) sont parmi les mesures les plus fréquemment employées.

## P. Durée du déroulement des enquêtes

20. La durée moyenne du déroulement des enquêtes varie beaucoup selon les enquêtes et selon les pays. Pour les modules inclus dans des enquêtes plus vastes, le temps consacré à chaque module est parfois très court (une à deux minutes). En revanche, pour quelques enquêtes exclusivement consacrées à la victimisation, on indique que la durée moyenne est de 60 minutes. Si l'on tient compte de toutes les enquêtes figurant à l'inventaire, la durée moyenne pour chacune (ou pour le module consacré à la victimisation s'il fait partie d'une autre enquête) est de 26 minutes.

## Q. Enquêtés-substituts

21. Les enquêtés-substituts n'ont pas été autorisés dans la plupart des enquêtes (40). Quand ils l'ont été, cela a été fait pour des raisons différentes et pour des groupes de population différents. Des enquêtés-substituts ont été autorisés par exemple pour les enfants au-dessous d'un certain âge (16 ans en Bulgarie et en Suisse, 15 ans en Israël, 14 ans en Moldavie et 13 ans en Italie, exception faite des enfants de 11 à 13 ans pour les questions sur la consommation de tabac et d'alcool et l'utilisation des ordinateurs et d'internet). Parfois, l'enquêté-substitut a été autorisé seulement si les parents ont refusé d'autoriser l'interrogatoire d'un enfant au-dessous d'un certain âge. Des enquêtés-substituts ont par exemple été autorisés si des personnes étaient absentes du domicile au moment de l'entrevue (6 enquêtes) ou si des personnes ne pouvaient répondre pour cause de maladie ou d'incapacité (8 enquêtes).

## R. Intervieweurs

22. Dans environ la moitié des enquêtes, on a fait appel à des intervieweurs internes (de l'institution effectuant l'enquête) qui, en totalité ou en grande majorité, étaient des femmes (80 % ou plus). Celles-ci prédominent dans un quart des enquêtes (60 à 80 %) et dans le dernier quart, le nombre de femmes et d'hommes s'équilibre ou celui des hommes prévaut légèrement.

23. On a signalé d'importantes différences quant à la formation des intervieweurs. La durée de celle-ci se situe entre 1,5 heure et 10 jours, en général entre 2 à 3 jours. On indique que le mode de formation comporte la lecture, les exercices pratiques, des jeux de rôle et l'étude par soi-même. Le matériel de formation comporte des manuels et des vidéos. Dans quelques pays, les intervieweurs reçoivent une formation générale sur les techniques de questionnement sensible, ou de la formation ou du soutien psychologique spécial pour les aider à faire face au contenu délicat des enquêtes. Elles et ils reçoivent parfois de la formation ou du soutien supplémentaire, par exemple pour apprendre à bien traiter les victimes d'actes criminels et leurs réactions possibles (relativement surtout à la violence familiale, aux agressions sexuelles et à la maltraitance), pour être aidés dans les cas où les enquêtés ont signalé une expérience particulièrement traumatisante ou pour partager leurs expériences avec d'autres membres de l'équipe réalisant les entrevues.

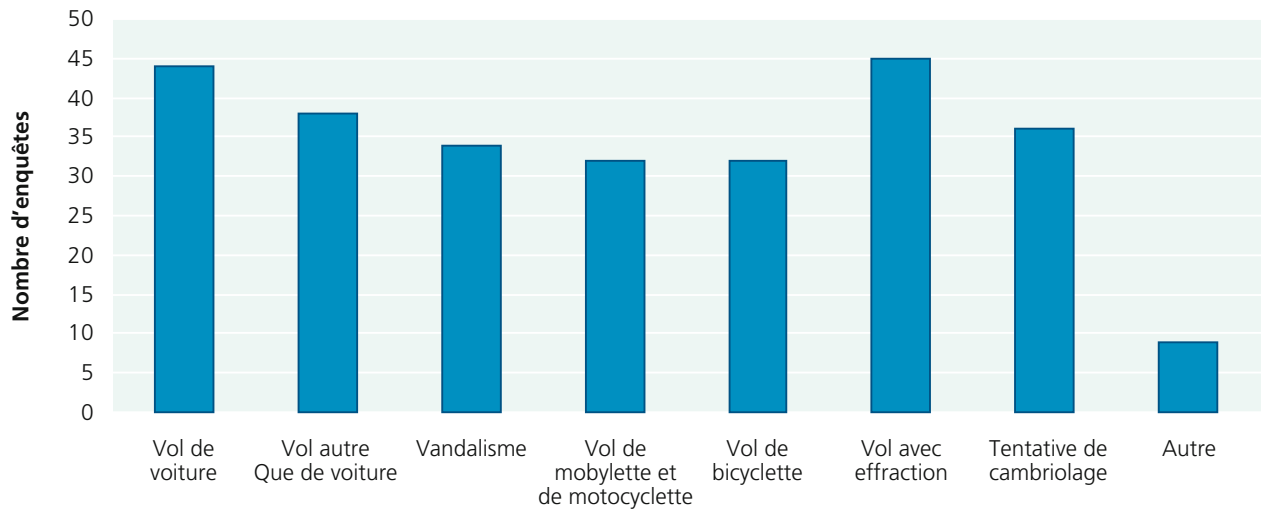
## S. Éléments cités dans les enquêtes sur la victimisation

### *Crimes contre les biens ménagers*

24. L'élément qui revient dans la plupart des enquêtes dans la catégorie des crimes contre les biens ménagers est le vol avec effraction (dans 45 enquêtes), puis le vol de voiture (44 enquêtes) et le vol dans une voiture (38 enquêtes).

25. Les éléments revenant plus rarement dans les enquêtes sont le vol de mobylette ou de motocyclettes et celui de bicyclette (dans 32 enquêtes pour chaque élément). L'inventaire comprend par ailleurs des renseignements sur les définitions utilisées dans les enquêtes pour les différents actes criminels. Pour les crimes contre les biens ménagers, les définitions les plus couramment signalées correspondent à celles de l'EIVC. D'autres définitions diffèrent par la description de l'objet, le degré de préjudice causé. Les tentatives d'acte criminel sont parfois incluses dans les éléments sur le vol de voiture, de motocyclette, de mobylette et de bicyclette.

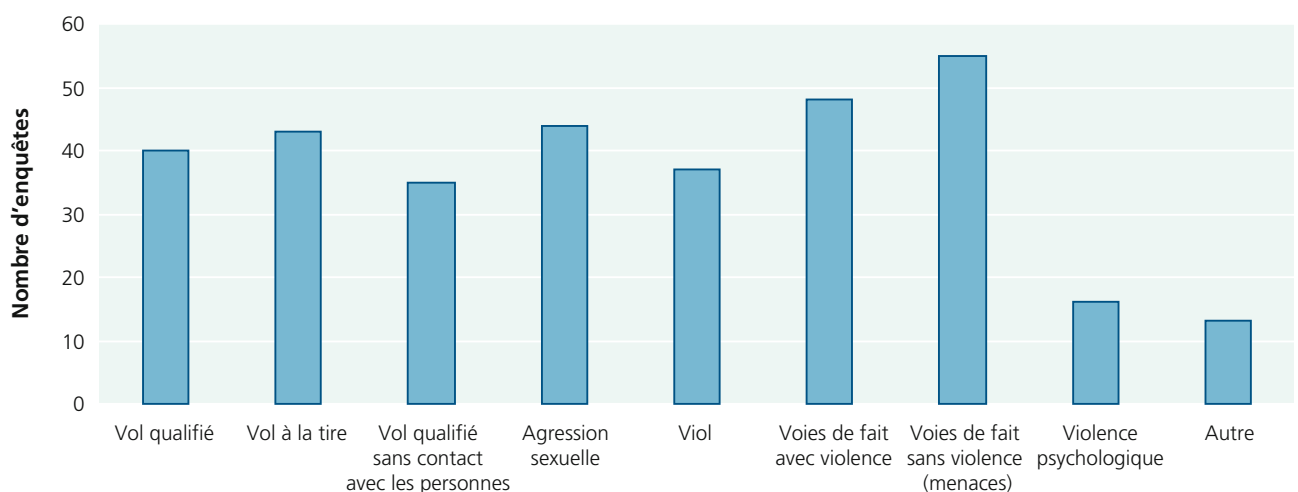


**Figure 1: Crimes contre les biens ménagers**

### Crimes contre les personnes

26. Les crimes contre les personnes revenant le plus souvent, dans presque toutes les enquêtes (55 sur 58), sont les voies de fait avec violence, celles sans violence ou les menaces (48 enquêtes). Les agressions sexuelles et le vol à la tire reviennent aussi très fréquemment (dans 44 et dans 43 enquêtes respectivement). La violence psychologique est présente, seulement dans 16 enquêtes. D'autres éléments sont mentionnés dans un nombre moindre d'enquêtes.

27. Des différences existent dans les définitions employées pour décrire les crimes contre les personnes, mais les définitions les plus courantes correspondent à celles de l'EIVC, à l'exception de celle de la violence psychologique, qui est différente dans presque toutes les enquêtes.

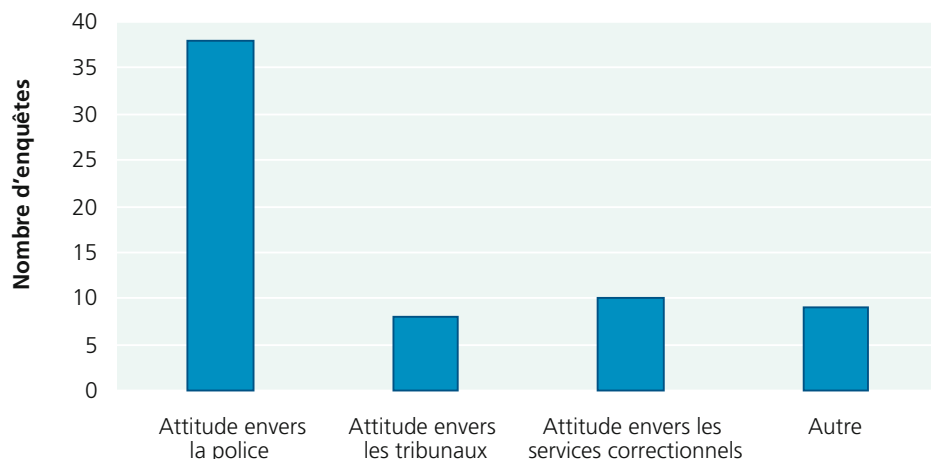
**Figure 2: Crimes contre les personnes**

### Attitude envers la police et la justice pénale

28. L'attitude des enquêtés envers la police est l'élément qui revient le plus souvent pour cette catégorie (dans 38 enquêtes). D'autres éléments, dont l'attitude envers les tribunaux et les institutions correctionnelles, ne sont cités que dans moins de 10 enquêtes.

### Systèmes de sécurité et stratégies

29. La prévention de la criminalité et la protection sont citées dans 30 enquêtes, dont huit emploient la définition de l'EIVC. D'autres définitions de ces éléments font référence à la déclaration de la victimisation à la police, la prévention des cambriolages, le vol de voiture et dans une voiture, le vol de bicyclette, les serrures de sécurité, le dispositif antivol, les portes de sécurité.

**Figure 3: Attitude envers la police et la justice pénale**

### *Exposition aux drogues illicites*

30. L'exposition aux drogues illicites est citée dans 9 enquêtes, dont trois emploient la définition de l'EIVC. D'autres définitions font référence à des problèmes liés aux stupéfiants au domicile de l'enquêté, au fait de voir des gens s'occupant de stupéfiants, d'en consommer dans des lieux publics, de trouver des seringues abandonnées par des toxicomanes, de se faire offrir des drogues illicites, d'avoir des connaissances toxicomanes.

### *Peur de la criminalité*

31. La peur de la criminalité est citée dans la majorité des enquêtes (44). La définition est employée dans 9 enquêtes. D'autres définitions font référence à la peur de la violence, à celle d'aller seul à pied dans le noir, au sentiment de se sentir en sécurité chez soi ou à l'extérieur pendant la journée ou pendant la nuit, à l'inquiétude de devenir une victime.

### *Corruption, fraude et autres actes criminels*


32. La corruption n'est citée que dans 12 enquêtes, dont 11 emploient la définition de l'EIVC. La fraude ou la tricherie sont citées dans 20 enquêtes, dont 9 emploient la définition de l'EIVC. Les enquêtes sélectionnées mentionnent notamment l'extorsion, la fraude à la consommation, la cybercriminalité et la criminalité électronique.

## **T. Comparaison avec les données de la police**

33. Dans 17 enquêtes, leurs résultats sont comparés avec les données sur les actes criminels déclarés à la police (environ 30 % des enquêtes). Des questions sur la déclaration à la police figurent parfois dans l'enquête elle-même.

## **U. Diffusion des résultats des enquêtes**

34. Les résultats de 37 enquêtes ont été diffusés sur internet et ceux de 5 autres enquêtes ont été diffusés par la base de données de l'EIVC. Les résultats de 16 enquêtes ne sont pas diffusés sur internet. Les résultats des enquêtes sont encore très souvent diffusés en format papier : 36 rapports d'enquêtes ont été publiés, et 3 ont été publiés dans le cadre de l'analyse de l'EIVC. Pour 16 enquêtes, il n'y a eu aucun rapport papier. Des ensembles de microdonnées pour usage public ont été réalisés pour 24 enquêtes, soit environ 40 % du nombre total.



# **Manuel** **sur** **les enquêtes** **de victimisation**

**Les enquêtes de victimisation sont un outil reconnu pour aider les gouvernements et les citoyens à comprendre leurs problèmes de criminalité et comment mieux les aborder. Le Manuel sur les enquêtes de victimisation de l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime et de la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe fournit toutes les informations nécessaires à la réalisation d'une enquête nationale de victimisation.**

**Ce manuel constitue une première tentative d'élaboration, au niveau international, de règles méthodologiques pour la réalisation d'enquêtes nationales de victimisation. Illustré par de nombreux exemples, le manuel traite des aspects fondamentaux qui doivent être considérés lors de l'organisation d'une enquête, tels que l'approche à adopter, la conception du questionnaire, les méthodes d'entretien disponibles, l'analyse des données et la présentation des résultats.**