

LA VALEUR DES INFORMATIONS RECUEILLIES PAR ENTREVUES STRUCTURÉES ET QUESTIONNAIRES AUPRES DES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE: UNE RECENSION DES ÉCRITS SCIENTIFIQUES

Suzanne Carrier et Daniel Fortin

La cueillette d'informations auprès de personnes ayant une déficience intellectuelle pose un certain nombre de difficultés. Ce texte discute de l'effet de différents contenus et types de questions sur la fiabilité des réponses obtenues. Un biais d'acquiescement est fréquent dans les réponses aux questions "oui/non" tandis qu'une tendance à choisir la dernière option est observée dans le cas de choix multiples. Les questions ouvertes simples peuvent être complétées adéquatement par les sujets plus habiles tandis que les questions "ou" par ceux présentant une déficience plus importante. Une segmentation à la fois des informations recherchées et des procédés d'entrevue selon l'aptitude des personnes pourrait permettre d'optimiser la quantité et la fiabilité des renseignements obtenus. Cette dernière ne doit toutefois pas être assumée mais démontrée.

Les intervenants et les organismes de réadaptation reconnaissent de plus en plus l'importance que les personnes ayant une déficience intellectuelle s'expriment, cela afin de favoriser le développement de services mieux ajustés à leurs besoins et à leurs intérêts. Bien que les plans d'intervention individualisés constituent un pas marquant dans cette direction, des efforts demeurent encore à faire pour obtenir un portrait de cette population par le biais d'enquêtes. En ce sens il est pertinent que les praticiens et les chercheurs étudient les moyens d'obtenir des informations crédibles provenant directement des personnes ayant une déficience

intellectuelle.

L'utilisation d'entrevues structurées et de questionnaires pour la cueillette d'informations auprès de personnes ayant une déficience intellectuelle soulève certains problèmes quant à la fiabilité des renseignements fournis. Ces difficultés s'intensifient à mesure que s'accroît le degré de déficience intellectuelle des sujets. À cause de cela, certains chercheurs s'en tiennent à l'observation de comportements, souvent jugée plus objective. Pour la cueillette d'informations verbales, d'autres chercheurs restreignent leur échantillon à des personnes dont le degré de déficience intellectuelle est peu prononcé. Enfin, on confie parfois aux parents et aux éducateurs le soin de parler au nom des personnes plus sévèrement handicapées (Sigelman et al. 1980).

La présente recension des écrits scientifiques vise l'examen des problèmes et des perspectives concernant l'utilisation d'entrevues structurées et

Suzanne Carrier, Etudiante au doctorat, Département de psychologie, Université du Québec à Montréal et Membre du Laboratoire de recherche en écologie humaine et sociale; Daniel Fortin, Ph.D., Professeur au département de psychologie, Université du Québec à Montréal et Membre du Laboratoire de recherche en écologie humaine et sociale.

Envoyer les tirés à part aux auteurs à l'adresse suivante: U.Q.A.M., L.A.R.E.H.S., C.P. 8888, Succ. A, Montréal (Québec), H3C 3P8.

de questionnaires auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle. Les études examinées ont pour sujets des personnes ayant des degrés divers de déficience intellectuelle, à l'exception de la déficience profonde. Elles portent principalement sur la fidélité et la validité de différents types de questions et sur le taux de réponses qu'elles permettent d'obtenir. Le concept de fidélité réfère à la stabilité ou à la cohérence des résultats obtenus auprès des mêmes sujets lors de différents moments de mesure ou au moyen d'instruments équivalents. La fidélité est vérifiée par le biais de techniques telles que le test-retest, la cohérence interne des items et l'accord inter-juges. Le processus de validation d'un instrument permet pour sa part de vérifier ce qu'il mesure et le degré d'exactitude avec lequel il le fait (Anasthasie, 1988).

A l'instar de Sudman et al. (1974), Sigelman et al. (1983) proposent une conception de l'entrevue à partir de trois éléments: le rôle du répondant, le rôle de l'interviewer et la tâche de donner et recevoir de l'information. C'est à partir de ces trois dimensions que s'articule le texte qui suit.

LE REpondant

Lessard (1993) souligne qu'il est difficile de mener une entrevue thérapeutique auprès de personnes ayant une déficience intellectuelle à cause de leurs problèmes de communication, de leur capacité d'introspection restreinte et de leurs connaissances limitées. Il ajoute que la présence d'autres déficiences associées et les effets secondaires d'une médication viennent parfois complexifier les choses. Ces problèmes se retrouvent aussi lorsqu'il s'agit d'une entrevue pour fin de recherche.

Selon Heal et al. (1985), les personnes ayant une déficience intellectuelle rencontrent généralement des difficultés de compréhension. Parker et al. (1991) affirment que les questionnaires et entrevues structurées sont d'une fiabilité douteuse car les personnes ayant une déficience intellectuelle ont une compréhension restreinte des termes abstraits et

possèdent un répertoire limité de réponses et de comportements. Dans leur étude sur la solitude en milieu de travail, Chadsey-Rusch et al. (1992) mentionnent qu'il est difficile d'évaluer cet état chez les travailleurs ayant une déficience sévère. Ceux-ci ne semblent pas toujours comprendre les questions posées ou les concepts tels "oui", "non", "parfois" nécessaires à la formulation des réponses. A l'instar de la solitude, certains construits tel la satisfaction professionnelle (Seltzer, 1984) sont difficiles à vérifier notamment car cela nécessite la cueillette d'informations de nature subjective.

Le manque de prégnance des informations est également problématique. Parker et al. (1991) affirment que les patrons de référence instables des répondants et leur faible capacité d'attention nuisent à la consistance des réponses. Chadsey-Rusch et al. (1992) remarquent que la solitude est un construit réactif, c'est-à-dire affecté par ce qui survient dans la vie quotidienne de la personne entre les moments de mesure. Sigelman et al. (1981a) rapportent que 100% des répondants ont l'air de bonne humeur suite à la question "Etes-vous content?" mais que 50% d'entre eux prennent souvent un air malheureux si, quelques minutes plus tard, on leur demande "Etes-vous triste?". Il importe ici de faire une distinction entre des questions visant l'obtention d'informations d'ordre factuel ou de nature subjective. S'il s'agit de faire une confidence ou de donner une impression, l'émotion vécue momentanément peut affecter la stabilité de la réponse quelque soit le type de questions posées. De plus, un biais de désirabilité sociale peut s'ajouter si les questions touchent la représentation de soi.

Plusieurs auteurs relatent une tendance à l'acquiescement chez les personnes ayant une déficience intellectuelle. L'acquiescement se définit comme une inclinaison à répondre "oui" sans égard au contenu des questions (Budd et al. 1981). Pour des énoncés portant sur un contenu similaire mais formulés de façon contradictoire, les sujets qui ont tendance à l'acquiescement fournissent des réponses inconsistantes. Sigelman et ses collaborateurs

(1980, 1981a, 1982a) s'intéressent à ce phénomène plus fréquent à mesure que s'accroît le niveau de déficience intellectuelle des sujets. Sigelman et al. (1982a) concluent que lorsqu'il y a doute ou ambiguïté dans la question, la personne incline vers le "oui". Ces auteurs suggèrent que l'acquiescement, fréquent aussi chez les individus normaux moins scolarisés, peut servir à masquer l'ignorance, à répondre sans l'effort d'une réflexion ou encore, à obtenir l'approbation sociale.

Bien qu'elle ne soit pas spécifique aux répondants ayant une déficience intellectuelle, la désirabilité sociale peut biaiser les informations recueillies (Sigelman et al. 1983). Ce biais risque davantage d'apparaître dans le cadre d'entrevues face à face plutôt que par des méthodes indirectes comme les questionnaires auto-administrés. Il varie de plus en fonction du degré avec lequel les questions touchent la représentation de soi (Sigelman et al. 1983).

LA TACHE DE DONNER ET DE RECEVOIR DE L'INFORMATION

L'INTERVIEWER

Selon Sudman et al. (1974), cités par Sigelman et al. (1983), les caractéristiques de l'interviewer engendrent généralement moins de biais que celles dues aux méthodes d'entrevues. Néanmoins, Sigelman et al. (1983) soulignent le fait que l'interviewer peut être perçu comme étant en autorité par les personnes ayant une déficience intellectuelle. Cela risque de biaiser les réponses formulées par les répondants s'ils sont interrogés sur leur degré de satisfaction à l'égard des services qu'ils reçoivent. Rosen et al. (1974) observent que les personnes ayant une déficience intellectuelle ont tendance à répondre plus favorablement aux demandes d'une expérimentatrice âgée ayant l'air maternel comparativement à une plus jeune et qui fait moins figure d'autorité. Par ailleurs, Wyngaarden (1981) affirme que plusieurs personnes ayant une déficience intellectuelle perçoivent l'interviewer comme un aidant potentiel dans leurs problèmes. Quant aux parents des sujets, ils le considèrent parfois comme un médiateur dans leurs difficultés à obtenir des services. Il apparaît donc

important de préciser, outre l'objet de l'entrevue, le fait que les informations recueillies demeurent confidentielles et que l'entretien ne vise aucunement une modification des conditions de vie immédiates des sujets.

LA TACHE DE DONNER ET DE RECEVOIR DE L'INFORMATION

L'interviewer doit créer avec le répondant un lien de confiance propice à la cueillette de renseignements personnels. Wyngaarden (1981) suggère de commencer par des questions faciles pour que la personne se sente à l'aise avec le processus d'entrevue. De plus, Sigelman et al. (1983) rappellent aux répondants qu'il ne s'agit pas d'un test. Ils placent les questions plus délicates vers la fin de l'entrevue qu'ils concluent avec une question assurément positive et peu impliquante. Selon eux, l'entretien ne doit pas excéder trente (30) minutes pour permettre une collaboration optimale du répondant.

Par ailleurs, il peut être tentant, comme le suggère Lessard (1993) pour les entrevues thérapeutiques, de s'assurer de la présence d'une personne ressource pour "traduire" ce qui est dit. Toutefois, cela est déconseillé par Wyngaarden (1981) et Sigelman et al. (1983) qui estiment que la présence d'une telle personne peut biaiser les informations recueillies.

Selon Sigelman et al. (1983), le contenu et la formulation des questions affectent le taux et la fiabilité des réponses obtenues. A cause de cela, ils insistent sur l'importance d'une étude pilote pour s'assurer de l'efficacité des questionnaires et du protocole d'entrevue. Bien que le contenu et le type de questions interagissent, des remarques générales sur le contenu seront présentées dans un premier temps. Par la suite, l'effet du type de questions sur le taux et la fiabilité des réponses sera discuté en interaction avec différents contenus. En référence aux recherches dirigées par Sigelman, l'efficacité des types de questions sera examinée en

fonction du taux et de la consistance des réponses obtenues, de la fidélité test-retest et du niveau d'accord avec les informateurs.

Biais introduits par le contenu des questions:

La longueur (le nombre de mots) et la difficulté (le nombre de lettres par mots) des questions peuvent nuire à la compréhension et réduire le taux de réponses chez les répondants ayant une déficience intellectuelle. Aussi, des questions trop complexes conduisent à exclusion d'une proportion de répondants moins habiles et par conséquent altèrent la représentativité de l'échantillon (Sigelman et al. 1983). Néanmoins certaines stratégies contribuent à augmenter le taux de réponses. La première consiste à répéter deux fois la question (Sigelman et al. 1983). D'autres auteurs reformulent la question en utilisant des expressions équivalentes. Ainsi, dans l'éventualité où le sujet ne comprend pas un énoncé, Heal et al. (1985) paraphrasent le contenu de la question et répètent les expressions substitues jusqu'à ce que le sujet ait "l'air d'avoir compris". Toutefois, Seltzer (1984) opte pour une approche plus rigoureuse. Il ne confie pas à chaque interviewer le soin de déterminer arbitrairement l'ampleur des paraphrases, les expressions équivalentes ou le nombre autorisé d'essais pour obtenir une réponse. Il utilise des énoncés simples et si le sujet ne comprend pas un terme, il lui présente un synonyme préalablement sélectionné. Il passe à la question suivante si la compréhension ne s'améliore pas. Sigelman et al. (1983) sont également d'avis que les modifications apportées aux questions doivent être contrôlées pour maintenir une certaine uniformité dans le protocole de recherche.

Des auteurs remarquent que les mots qui impliquent des concepts concernant la fréquence, la quantité d'argent et les nombres sont difficilement traités par les personnes ayant une déficience intellectuelle. Dans une série d'interrogations comme "Fais-tu toujours ton lit ?" "Fais-tu souvent ton lit?" "Fais-tu quelques fois ton lit?", Sigelman et al. (1983) et Wyngaarden (1981) indiquent que les répondants

ne font pas la distinction entre ces questions. Ils tendent à répondre dans l'affirmative sans égard aux modifications quantitatives.

De par leur caractère personnel et souvent abstrait, les informations subjectives sont plus difficiles à recueillir chez les personnes ayant une déficience intellectuelle que les informations factuelles. Lorsqu'elles réfèrent à des situations plus fréquentes et plus immédiates, ces dernières sont plus facilement obtenues. Quant aux questions ayant un caractère hypothétique, elles sont difficilement complétées par les personnes ayant une déficience intellectuelle (Sigelman et al. 1983).

Selon Sigelman et al. (1983), il y a souvent un risque que les distinctions faites par le chercheur ne soient pas comprises par les répondants ayant une déficience intellectuelle. Ceci oblige parfois le chercheur à élaborer une suite de questions pour rendre possibles les distinctions désirées. Par exemple, un emploi salarié, une activité en atelier protégé, un stage en entreprise, un coup de main donné régulièrement à un voisin peuvent être de façon indifférenciée considérés comme un travail. De plus, les personnes ayant une déficience intellectuelle ont souvent peu idée du fonctionnement global des services dont elles reçoivent du soutien. Selon Sigelman et al. (1983), elles se représentent l'organisme par les intervenants avec qui elles interagissent. Sigelman et al. (1983) mentionnent qu'une connaissance première des personnes et de leur environnement quotidien permet au chercheur d'être mieux compris par les répondants.

Cela suggère qu'il peut être avantageux, avant l'entrevue, de recueillir un minimum d'informations sur l'environnement de chaque sujet et d'ajuster les questions à sa réalité très spécifique. Ainsi, les interrogations peuvent être formulées en utilisant des termes locaux, c'est-à-dire en précisant le nom du répondant, de sa tâche, de ses compagnons de travail, de son éducateur, plutôt qu'en parlant abstraitement de "tâche", de "collègues", de "services". Il est surprenant de noter que les

auteurs consultés n'utilisent pas une telle stratégie pour la formulation de leurs questions.

En bref, il semble indiqué de choisir minutieusement les termes utilisés dans la formulation des questions. Autant que possible, ceux-ci doivent être précis, concrets tout en référant à l'environnement immédiat et quotidien de la personne si l'on veut maximiser le taux et la fiabilité des réponses.

L'effet du type de questions posées sur le taux et la fiabilité des réponses obtenues

Tel que précédemment mentionné, le contenu mais aussi le type de questions posées a un effet considérable sur la quantité et la fiabilité des informations recueillies. L'utilisation des questions ouvertes, à deux choix et à choix multiples sera maintenant discutée dans le but de cerner le type de questions à privilégier pour la cueillette d'informations auprès de personnes ayant une déficience intellectuelle.

Les questions ouvertes

Lorsqu'adressées à des personnes ayant une déficience intellectuelle, les questions ouvertes comportent l'inconvénient majeur d'être difficiles à répondre pour bon nombre de sujets. De plus, lorsque réponses il y a, celles-ci sont souvent très peu élaborées (Budd et al. 1981, Sigelman et al. 1981b, Sigelman et al. 1983).

Concernant les questions ouvertes qui nécessitent une réponse simple, Sigelman et al. (1983) observent que celles qui sont spécifiques suscitent davantage de réponses. Il est plus efficace de demander "pourquoi es-tu mécontent de la nourriture ?" que "pourquoi es-tu mécontent?". Pour ce qui est de la stabilité test-retest après une semaine, elle varie selon le type d'information demandée. Ainsi, dans un échantillon d'adultes questionnés à deux reprises dans un délai d'une semaine, 25% d'entre eux offrent la même réponse à la demande d'épeler leur nom tandis que 77% le

font s'ils sont interrogés sur leur mois de naissance. Le niveau d'accord des réponses fournies par les sujets avec celles d'informateurs qui les connaissent bien est également examiné. Il est plus fort lorsqu'il s'agit de questions factuelles, simples et qui font référence à des situations courantes (Sigelman et al. 1983). Ainsi, le taux de réponses obtenues, la fidélité test-retest et le niveau d'accord avec les informateurs semblent plus ou moins élevés selon le niveau d'abstraction et de familiarité du contenu.

Les questions ouvertes dont la réponse requiert une énumération sont difficilement complétées par les personnes ayant une déficience intellectuelle. La comparaison de leurs réponses avec celles fournies par des informateurs qui les connaissent bien, indique qu'elles ont tendance à omettre des renseignements (Sigelman et al. 1981, Budd et al. 1981).

Sigelman et al. (1983) prennent soin de vérifier l'effet de l'utilisation de "sondes", c'est-à-dire de questions supplémentaires du genre "Quoi d'autre?" pour aider les sujets à ne rien oublier. Ils observent que cela a pour effet de les inciter à rapporter des éléments supplémentaires. Toutefois, ces derniers ne sont pas mentionnés par les informateurs.

Les questions ouvertes qui contiennent des exemples permettent un taux nettement plus élevé de réponses que les autres types de questions ouvertes. Toutefois, les sujets ont tendance à mentionner dans leurs réponses les items donnés en exemple. Par ailleurs, le niveau d'accord avec les informateurs est plus faible pour les questions ouvertes comportant des exemples que pour les questions ouvertes qui n'en n'ont pas. (Sigelman et al. 1983). Cela s'explique par le fait que les répondants ont tendance à répéter les exemples dans leur réponse alors que les informateurs sont moins sujets à ce type de biais.

En résumé, les questions qui requièrent une réponse simple peuvent être adéquates pour interviewer des personnes ayant un degré de déficience très peu prononcé (Sigelman et al. 1983). En effet, les

questions ouvertes ont l'inconvénient majeur de ne pas pouvoir être complétées par une bonne proportion de personnes ayant une déficience intellectuelle. En plus d'éliminer de l'échantillon les personnes qui ne peuvent y répondre, ce type de questions permet d'obtenir généralement que des informations peu élaborées et incomplètes. L'ajout d'exemples dans les questions incitent certains répondants à les reprendre automatiquement dans le contenu de leurs réponses. L'utilisation de "sonde" peut aussi biaiser les résultats car le participant peut y voir une pression à inventer des réponses pour satisfaire l'interviewer.

Les questions oui/non:

Les questions "oui/non" permettent l'obtention d'un taux de réponses plus élevé que celui atteint par des questions ouvertes (Sigelman et al. 1982). Toutefois, tel que dit précédemment, elles suscitent chez les personnes ayant une déficience intellectuelle une tendance à l'acquiescement laquelle varie selon les échantillons et les questions posées (Budd et al. 1981). Les réponses à des questions ambiguës, complexes, abstraites ou portant sur des contenus rares et peu familiers sont davantage sujettes à l'acquiescement. Cette tendance n'est pas absente chez les personnes ayant un QI plus élevé mais se retrouve surtout chez celles qui ont un QI plus faible (Sigelman et al. 1981c).

L'acquiescement, qui constitue une source de biais importante dans les questions oui/non, compromet la fiabilité des informations recueillies. Par exemple, dans leur étude, Budd et al. (1981) indiquent que 45,3% des répondants se contredisent en répondant "oui" aux deux questions suivantes: "Es-tu habituellement joyeux?" "Es-tu habituellement triste?" .

Certains contenus peuvent toutefois générer exceptionnellement une tendance à répondre "non" de façon contradictoire. Sigelman et al. (1983) Budd et al. (1981) observent que les personnes ayant une déficience intellectuelle ont tendance à se contredire

lorsqu'elles répondent à des questions portant sur les règlements et la prise de décision selon que les interrogations sont formulées en terme de permission ou d'interdiction. Ces auteurs posent une série de questions "oui/non" concernant les règlements de la résidence des sujets: "Est-ce qu'il est permis de frapper quelqu'un?" et "Est-ce qu'il est contre les règles de frapper quelqu'un?". Sigelman et al. (1983) rapportent que 43% des personnes de leur échantillon fournissent des réponses inconsistantes, disant "non" aux deux questions. Les auteurs expliquent cette incohérence par le fait que les répondants ayant bien intégré la norme, répondent "non" à la première question mais aussi à la deuxième, cette fois à cause d'un manque de compréhension. Sigelman et al. (1983) croient alors qu'une réponse négative à la seconde question indique un refus de transgresser l'interdit. Selon Budd et al. (1981), cette incohérence indique malgré tout que les personnes ayant une déficience intellectuelle n'acquiescent pas invariablement aux questions "oui/non". Les questions posées sur les règlements et la prise de décision révèlent un biais dans les réponses qui est approximativement de la même magnitude que celui associé habituellement à l'acquiescement. Cela indique que la formulation des questions peut avoir un effet majeur sur les réponses émises et, du même coup, affecter les conclusions que l'on tire concernant l'ensemble de l'échantillon.

Malgré ces réponses négatives et inconsistantes obtenues dans les questions portant sur les règlements, le biais majeur observé dans les questions "oui/non" demeure l'acquiescement. D'ailleurs Budd et al. (1981) observent dans le même échantillon que la tendance des sujets à répondre non sans égard au contenu des questions n'est que de 8,1%.

Concernant les habitudes sportives, Budd et al. (1981) remarquent que les sujets interrogés avec une liste de vérification "oui/non" rapportent des activités qu'ils ne mentionnent pas lorsqu'on leur pose des questions ouvertes. Ainsi, 74% des répondants reconnaissent pratiquer certains sports

par des questions oui/non alors que seulement 28% d'entre eux disent le faire s'ils sont interrogés par des questions ouvertes. Si l'on compare ces réponses avec celles d'informateurs qui connaissent bien les sujets, Budd et al. (1981) constatent un taux d'accord plus faible que celui observé pour les questions ouvertes. L'acquiescement conduit les personnes ayant une déficience intellectuelle à rapporter des activités que les informateurs ne mentionnent pas. Sigelman et al. (1983) remarquent la même tendance dans le cas de questions "oui/non" portant sur la possession d'habiletés particulières. Cela suggère qu'un biais de désirabilité sociale peut être parfois associé à l'acquiescement.

Par ailleurs, la fidélité test-retest des questions "oui/non" semble relativement bonne sur un intervalle d'une semaine. Toutefois, selon Sigelman et al. (1981b) cette fidélité n'est pas une évidence de validité car le biais d'acquiescement favorise l'obtention systématique de réponses affirmatives dans le test et le retest.

A cause de l'importance de l'acquiescement, Sigelman et al. (1981a) et Sigelman et al. (1982a) estiment préférable d'utiliser les questions ouvertes plutôt que des questions "oui/non". Toutefois plusieurs auteurs choisissent d'utiliser des questions "oui/non" pour interroger des personnes ayant une déficience intellectuelle en tentant de contrôler ce biais.

Une première stratégie pour contrôler l'acquiescement consiste à ajouter des illustrations aux questions "oui/non" (Sigelman et al. 1983). Toutefois, ce procédé s'avère peu fructueux. Par exemple, bien qu'ils obtiennent un niveau d'accord de .97 lorsque les questions sont complétées positivement à la fois par les répondants et les informateurs, cette corrélation baisse à 71,5% avec l'ajout de questions pour lesquelles les informateurs donnent une réponse négative.

Une autre technique de contrôle consiste à utiliser des échelles pour lesquelles les réponses favorables

à chaque item correspondent alternativement à un "oui" puis à un "non" (Seltzer 1984, Rosen et al. 1990, Burchard et al. 1990).

L'inversion d'items permet l'identification puis l'élimination des sujets qui ont tendance à acquiescer et à fournir des réponses contradictoires (Sigelman et al. 1981a). Selon cette technique, des questions de vérification de l'acquiescement sont insérées dans les formulaires d'enquête. Celles-ci consistent en une paire de questions "oui/non" portant sur un même contenu mais pour lesquelles des réponses consistantes obligent le sujet à répondre affirmativement à l'une d'entre elles et négativement, à l'autre. Cette technique est utilisée par Jacobson et al. (1991) et Chadsey-Rusch et al. (1992). Comme le relatent ces derniers, ce procédé exige du chercheur qu'il élimine de son échantillon les sujets qui acquiescent. Puisque l'acquiescement se retrouve surtout chez les personnes ayant une déficience intellectuelle importante, cette technique de contrôle menace la représentativité initiale de l'échantillon.

Outre l'utilisation de questions de vérification, certains auteurs tentent de contrôler le biais d'acquiescement en ajoutant aux questions "oui/non" d'autres formats de questions. En plus d'une échelle "oui-non-ne sais pas", Seltzer (1984) demande aux sujets d'exprimer leur degré de satisfaction professionnelle globale à partir d'une échelle graduée présentant un continuum de cinq faces plus ou moins souriantes. Jacobson et al. (1991) utilisent eux aussi l'ajout d'une échelle similaire. Toutefois, à la lumière des études de Sigelman et al. (1983), une telle technique de contrôle est naïve à cause de la tendance des sujets à choisir arbitrairement une des faces en guise de réponse.

A l'instar de Sigelman et al. (1983) certains auteurs (Rosen et al. 1990, Seltzer 1984, Chadsey-Rusch 1991) incluent des mesures indépendantes de la fiabilité des réponses. Cela consiste à vérifier auprès d'un informateur qui connaît bien le répondant l'exactitude des renseignements fournis

par ce dernier. Cette méthode pour apprécier la fiabilité est discutable. Les proches présentent l'avantage de connaître le langage de la personne. Toutefois, ils ont tendance à filtrer l'information plutôt que de simplement "traduire" le point de vue de la personne (Biklen et al. 1988). Il peut aussi y avoir un écart entre la perception qu'a le sujet de sa réalité et la perception qu'en ont ses proches, sans que cela soit attribuable à un manque de validité des instruments utilisés. Cette remarque vaut particulièrement lorsqu'il s'agit d'informations subjectives. Malgré ces limites, les réponses offertes par les informateurs constituent néanmoins un "critère" permettant de discuter la fiabilité de certaines réponses factuelles.

Enfin, pour contrôler le biais d'acquiescement, Heal et al. (1985) utilisent une méthode statistique. Ils insèrent dans leur questionnaire de 50 questions "oui/non", une sous-échelle de huit questions permettant d'évaluer l'acquiescement. Une fois l'importance du biais mesurée pour chaque sujet, ils effectuent un ajustement de la covariance pour les autres échelles. Cette technique présente un intérêt en autant que l'on s'assure que les questions de la sous-échelle d'acquiescement possèdent un niveau de difficulté comparable à celui des autres échelles. Heal et al. (1985) ne précisent pas s'ils prennent cette précaution pourtant nécessaire. En effet, Sigelman et al. (1983) rappellent que l'acquiescement est plus fréquent pour des contenus qui sont abstraits, complexes et peu familiers pour les sujets.

Malgré les techniques mises en oeuvre pour contrôler le biais d'acquiescement, il y a lieu de s'interroger sur l'intérêt d'utiliser des questions susceptibles d'être complétées sans égard à leur contenu. Comme le suggère Sigelman et al. (1983) il est sûrement préférable de les éviter au profit d'interrogation qui ne produisent pas un tel biais.

Certains auteurs utilisent des questions ayant pour réponses possibles "oui/non/pas certain" (Seltzer, 1984) ou encore "oui/non/parfois" (Chadsey-Rusch et al. 1992). Seltzer (1984) se base sur les qualités

psychométriques de l'instrument originalement administré à des cols bleus pour affirmer la valeur des résultats qu'il obtient. Une fois les sujets qui acquiescent retirés de l'étude, Chadsey-Rusch et al. (1992) estiment satisfaisante la validité interne de leur questionnaire mesurant la solitude auprès de travailleurs ayant une déficience légère ou moyenne. Mis à part le problème de l'acquiescement, il n'existe pas d'information concernant la fiabilité des réponses que ces questions permettent d'obtenir. En quoi la possibilité de répondre "parfois" ou "ne sais pas" affecte-t-elle les résultats obtenus? A défaut d'une étude les comparant à d'autres types de questions portant sur des contenus équivalents, les questions "oui/non/parfois" et "oui/non/peut-être" doivent être considérées avec autant de réserve que les questions "oui/non". Dans cette perspective, les questions "ou" sont plus prometteuses.

Les questions "ou"

Les questions basées sur deux choix de réponses, aussi appelées ici les questions "ou", s'avèrent un peu plus difficiles à répondre que les questions "oui/non" mais plus faciles que les questions ouvertes. Les questions "ou" sont supérieures aux questions "oui/non" du point de vue de la consistance des réponses qu'elles permettent d'obtenir, malgré un biais non significatif en faveur du deuxième choix observé chez une petite portion des répondants (Sigelman et al. 1983). Ce léger biais est présent autant dans les questions à contenu factuel qu'à contenu subjectif. Néanmoins, pour des contenus identiques, l'inversion des items dans les questions "ou" donnent généralement des réponses cohérentes.

Les réponses aux questions "ou" se caractérisent par un degré d'accord avec les informateurs comparable à celui observé dans les questions "oui/non". Toutefois, il est intéressant de constater moins de variabilité dans le degré d'accord d'une question à l'autre. Selon Sigelman et al. (1983), cela est indicateur d'une plus grande fiabilité des réponses puisque le désaccord observé peut porter autant sur le choix du premier que du deuxième item.

L'addition d'indices imagés pour chaque item augmente l'attention des sujets (Wadsworth et al. 1991, Parker et al. 1991). L'ajout d'illustrations permet aussi d'éliminer le léger biais observé concernant l'ordre de présentation des options de réponses. De plus, les images augmentent la probabilité que les questions soient complétées, particulièrement chez les personnes ayant un QI plus faible. Par contre, cela occasionne une légère diminution du degré d'accord avec les informateurs. Cet effet est d'autant plus marqué que les répondants présentent une déficience intellectuelle sévère (Sigelman et al. 1983).

En conclusion, les questions "ou", surtout lorsqu'elles sont accompagnées d'illustrations, apparaissent très avantageuses comparativement aux autres types de questions utilisées dans la mesure où elles peuvent être complétées de façon consistante par des personnes ayant une déficience sévère. Selon Sigelman et al. (1983), les questions "ou" représentent la stratégie la plus satisfaisante pour questionner les personnes ayant une déficience intellectuelle. Il demeure toutefois intéressant, avant de conclure, d'examiner les questions à choix multiples.

Les questions à choix multiples

Il existe plusieurs formes de questions à choix multiples: choix multiples discrets avec ou sans image, les échelles comprenant une gradation de choix de réponse basée sur des pictogrammes ou sur des notions de quantité ou de fréquence.

Les choix multiples qui offrent des alternatives discrètes de réponses ne semblent pas très utilisés dans les études empiriques. Néanmoins, Sigelman et al. (1983) vérifient leur efficacité pour la cueillette d'informations auprès de personnes ayant une déficience intellectuelle légère, moyenne ou sévère. A cette fin, ils posent des questions portant sur des contenus factuels, familiers et simples comme par exemple: "La plupart du temps, comment te rends-tu à l'école: en auto, en autobus, à pied, en bicyclette?" Que les items soient

accompagnés d'images ou non, ils obtiennent un fort taux de réponses. De plus, ces réponses s'avèrent consistantes avec celles fournies aux questions ouvertes portant sur le même contenu. Egalement, il y a un bon accord avec les informateurs et les renseignements obtenus ne sont pas biaisés par l'ordre de présentation des items. Ces remarques ne diffèrent pas selon que les questions comportent trois ou quatre alternatives de réponse. Malgré leur intérêt, ces résultats ont une portée limitée. Comme le reconnaissent Sigelman et al. (1983), il est possible que ce succès soit attribuable à la facilité du contenu des questions posées. Il s'agit là d'une explication importante à considérer et il est surprenant que Sigelman et al. (1982) n'en fassent aucunement mention. Malheureusement, les auteurs ne testent pas cette forme de question avec des contenus plus complexes ou moins familiers.

Tel que précédemment mentionné, les personnes ayant une déficience intellectuelle ont de la difficulté à traiter les adverbess de fréquence (rarement, parfois, souvent, etc.) et les adverbess de quantité (un peu, moyennement, beaucoup, etc.). Aussi, l'utilisation d'échelles comprenant une gradation de réponses constitue un moyen inapproprié pour s'adresser à ces personnes. Même si le taux de réponses fournies est très élevé, Sigelman et al. (1983) observent que celles-ci sont inconsistantes avec celles obtenues précédemment par questions ouvertes. Cette remarque n'est pas très concluante puisque Sigelman et al. (1983) notent également que les réponses à des questions ouvertes qui font appel à des notions de quantités sont souvent divergentes du point de vue des informateurs. Les auteurs signalent parfois la présence d'un biais en faveur du dernier choix chez les répondants sans toutefois préciser les conditions de son occurrence. Ce biais serait partiellement responsable du faible niveau d'accord entre les informateurs et les répondants. Les auteurs expliquent le peu d'efficacité des échelles graduées par le fait que les termes quantitatifs sont utilisés de façon très inconsistante par les personnes ayant une déficience intellectuelle et que leur signification

diffère grandement d'un individu à l'autre. Dans le même sens, Wyngaarden (1981) remarque que les répondants ont de la difficulté à différencier les niveaux "beaucoup", "moyen" et "peu". De plus, selon Sigelman et al. (1983) il est possible que l'énoncé de trois ou quatre options de réponse soit source de confusion pour les répondants ayant une déficience intellectuelle.

Sigelman et al. (1983) interrogent les sujets sur leur satisfaction à l'égard de leur résidence et comparent les réponses obtenues selon qu'elles sont basées sur un continuum de quatre faces ou sur des choix multiples verbaux. Les auteurs observent une cohérence pour seulement 21,4% des réponses obtenues. Parmi les répondants, 35,7% des sujets affirment qu'ils aiment "beaucoup vivre ici", ce qui correspond au premier choix dans les questions verbales. Toutefois, ceux-ci donnent des réponses nettement plus variées lorsqu'il s'agit de pointer une des quatre faces. Pour expliquer cette incohérence, Sigelman et al. (1983) excluent l'hypothèse d'un biais en faveur du premier choix puisqu'habituellement un biais à l'avantage du dernier choix est observé dans ce type de questions. Les auteurs croient plutôt que le manque de cohérence des résultats est imputable à une tendance des sujets à répondre de façon aléatoire lorsqu'il s'agit de pointer une des quatre faces. Toutefois, Seltzer (1984) et Jacobson et al. (1991) ne signalent pas de difficultés particulières concernant l'utilisation d'une échelle graduée construite à partir de pictogrammes.

Concernant les questions à choix multiples, il apparaît que les options discrètes de réponse, lorsqu'elles réfèrent à des informations d'ordre factuel, peuvent avoir un certain intérêt pour interroger les personnes ayant une déficience intellectuelle. Toutefois, il est possible que les succès obtenus avec ces questions soient imputables au caractère simple, concret et familier de leur contenu. En ce sens, avant d'utiliser ce type de questions, d'autres tests avec des contenus plus complexes sont nécessaires. Selon les travaux de Sigelman et al. (1983) l'utilisation d'échelles comprenant une gradation de choix de réponse est

à déconseiller, qu'elles soient illustrées à l'aide de pictogrammes ou simplement verbales. Même si elles permettent un taux élevé de réponses, ces dernières sont souvent inconsistantes et offrent un faible taux d'accord avec les informateurs.

CONCLUSION

Dans la perspective de recueillir des informations auprès de personnes ayant une déficience intellectuelle, plusieurs éléments sont à prendre en considération pour accroître l'efficacité de l'entrevue et des questionnaires utilisés.

Au départ, il apparaît important de clarifier avec le répondant les objectifs de l'entrevue et d'insister sur le caractère confidentiel des informations fournies. Rosent et al. (1974) rappellent la nécessité de rester sensible à la représentation que les répondants peuvent se faire de l'interviewer. Préférentiellement, ce dernier doit avoir une bonne connaissance des personnes ayant une déficience intellectuelle de manière à pouvoir décoder facilement les signes non verbaux et les manifestations d'incompréhension durant l'entretien. Il est préférable de prévoir de courtes périodes d'entrevue n'excédant pas trente minutes pour favoriser une participation optimale des répondants.

Il peut être avantageux de rejoindre différemment les sujets selon leur degré d'habileté en utilisant des formats variés de questionnaires. L'information désirée peut être segmentée comme étant soit essentielle, partielle ou complète.

Les informations essentielles doivent être obtenues auprès du plus grand nombre d'individu ayant une déficience intellectuelle. A cette fin, les questions "ou" accompagnées d'illustrations semblent être adéquates puisqu'elles permettent la cueillette d'informations auprès de personnes ayant un QI plus faible (Sigelman et al. 1983).

Les informations partielles peuvent être recueillies par le biais de questions "ou" verbales et cela,

principalement auprès de personnes ayant une déficience moyenne ou légère. Même si elles sont plus difficiles à répondre que celles avec des images, ces questions permettent la cueillette d'informations auprès d'un bon nombre de personnes. Bien qu'un léger biais (non significatif) est observé quant à une préférence pour le dernier choix, Sigelman et al. (1983) constatent que pour les questions "ou", la fidélité test-retest est satisfaisante même si certaines d'entre elles sont de nature subjective. Ils notent toutefois un écart entre les renseignements fournis par les répondants et ceux donnés par les informateurs. A cause de cela, ils suggèrent de faire de nouvelles expérimentations avec les questions "ou" qu'ils estiment malgré tout très prometteuses.

Les informations complètes peuvent être recherchées auprès des sujets qui possèdent une plus grande habileté à participer à un processus d'entrevue. Il s'agit de sujets capables d'offrir des réponses adéquates et suffisamment élaborées à des questions ouvertes simples. Sigelman et al. (1983) reconnaissent que ce type de questions est souvent approprié pour interroger les personnes ayant une déficience intellectuelle moins prononcée.

Même si les travaux dirigés par Sigelman sont très instructifs, il ne faut pas perdre de vue qu'aucune des recherches citées dans cette recension n'étudie la validité comparée des types de questions en utilisant systématiquement des contenus de complexité variable. Une telle étude serait souhaitable pour offrir un point de vue exhaustif des avantages et des limites des différentes formes de questions en rapport avec certains contenus spécifiques. L'utilisation maximale de termes concrets, familiers et simples contribue à rendre

accessibles les questions aux répondants. A cette fin, il peut être avantageux d'expérimenter l'ajout de noms propres ou de termes "locaux" dans les questionnaires pour rejoindre davantage chaque personne dans son environnement spécifique. Une étude pilote demeure toujours indispensable pour s'assurer de la validité des questionnaires qui doivent être expérimentés en rapport avec la complexité de leur contenu respectif.

Une segmentation à la fois des informations recherchées et des procédés d'entrevue selon l'aptitude des personnes à participer peut permettre d'optimiser non seulement la fiabilité et mais aussi la quantité des renseignements obtenus directement auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle. Cela n'exclut pas toutefois, tant pour des fins d'enquête que d'évaluation de programmes, l'implication d'informateurs pour permettre l'obtention de données additionnelles. Plus le degré de déficience des sujets est prononcé, plus il est important d'avoir recours à des tiers qui les connaissent bien pour assurer la prise en considération de leurs intérêts. Malheureusement, contrairement au domaine de la santé mentale (Widlak et al. 1992, Widlak et al. 1992b), il n'y a pas d'études concernant la maximisation de la validité des renseignements obtenues par des informateurs.

L'utilisation d'entrevues structurées et de questionnaires pour la cueillette d'informations auprès de personnes ayant une déficience intellectuelle n'est pas sans difficulté. Comme le mentionnent Sigelman et al. (1983), la fiabilité des réponses obtenues ne doit pas être assumée mais démontrée, d'où l'importance de s'assurer de la validité des instruments utilisés.

BIBLIOGRAPHIE

- ANASTASI, A. (1988) *Psychological Testing*. New York: Macmillan Publishing Company.
- BIKLEN, S. K., MOSELY, C. R. (1988) "Are you retarded?" "No, I'm Catholic": Qualitative Methods in the Study of People with Severe Handicaps. *Journal of the Association for Person with Severe Handicaps*, 13(3), 155-162.
- BUDD, E. C., SIGELMAN, C. K. K., SIGELMAN, L. (1981) Exploring the Outer Limits of Response Bias. *Sociological Focus*, 14(4), 297-307.
- BURCHARD, S. N., GORDON, L. R., PINE, J. (1990) Manager Competence, Programme Normalization and Client Satisfaction in Group Homes. *Education and Training in Mental Retardation*, september, 277-285.
- CHADSEY-RUSCH, J. D., O'REILLY, M., GONZALEZ, P., COLLET-KLINGENBERG, L. (1992) Assessing the Loneliness of Workers With Mental Retardation. *Mental Retardation*, 30(2), 85-92.
- HEAL, L. W., CHADSEY-RUSCH, J. (1985) The Lifestyle Satisfaction Scale (LSS) Assessing Individual's Satisfaction with Residence, Community Setting, and Associated Services. *Applied Research in Mental Retardation*, 6, 475-490.
- JACOBSON, J. W., BURCHARD, S. N., ACKERMAN, L. J., YOE, J. T. (1991) Assessing Community Environmental Effects Upon People with Developmental Disabilities: Satisfaction as an Outcome Measure. *Adult Residential Care Journal*, 5(2), 147-163.
- LESSARD, A. (1993) La gestalt-thérapie et son application auprès des personnes déficientes intellectuelles. *Revue francophone de la déficience intellectuelle*, 4(1), 69-85.
- PARKER, R., SPRAGUE, J., FLANNERY, K. B., NIESS, J., ZUMWAIT, L. (1991) Measuring the Social Perceptions of Persons with Moderate and Severe Disabilities to Construct Social Network Maps. *Journal of Developmental and Physical Disabilities*, 3(1), 23-45.
- ROSEN, M., FLOOR, LUCRETIA, ZISFEIN, L. (1974) Investigating the Phenomenon of Acquiescence in the Mentally Handicapped. *British Journal of Mental Subnormality*, 20, 58-68.
- ROSEN, J. W., BURCHARD, S. N. (1990) Community Activities and Social Support Networks: A Social Comparaison of Adults With and Adults Without Mental Retardation. *Education and training in Mental Retardation*, 25(2), 193-204.
- SELTZER, M. M. (1984) Patterns of Job Satisfaction Among Mentally Retarded Adults. *Applied Research in Mental Retardation*, 5, 147-159.
- SIGELMAN, C. K., SCHOENROCK, C. J., SPANHEL, C. L., HROMAS, J. L., WINER, J. L., BUDD, E. C., MARTIN, P. W. (1980) Surveying Mentally Retarded Persons: Responsiveness and Responde Validity in Three Samples. *American Journal of Mental Deficiency*, 84(5), 479-486.

- SIGELMAN, C. K., BUDD, E. C., SPANHEL, C. L., SCHOENROCK, C. J. (1981) When in Doubt, Say Yes: Acquiescence in Interviews with Mentally Retarded Persons. *Mental Retardation*, April, 53-58.
- SIGELMAN, C., SCHORNROCK, C. J., WINER, J. L., SPANHEL, C. L., HROMAS, S. G., MARTIN, P. W., BUDD, E. C., BENSBERG, G. J. (1981b) Issues in Interviewing Mentally Retarded Persons: An Empirical Study. In: R. H. Bruininks Meyers, C. E., Sigford, B. B., Lakin, K. L. (Eds.), *Deinstitutionalization and Community Adjustment of Mentally Retarded People*, 114-129. Washington: American Association on Mental Deficiency.
- SIGELMAN, C. K., BUDD, E. C., SPANHEL, C. L., SCHOENROCK, C. J. (1981c) Asking Questions of Retarded Persons: A Comparison of Yes-No and Either-Or Formats. *Applied Research on Mental Retardation*, 2, 347-357.
- SIGELMAN, K., WINER, J. L., SCHIENROCK, C. J., MARTIN, P. W. (1982) Evaluating Alternative Techniques of questioning Mentally Retarded Persons. *American Journal of Mental Deficiency*, 86(5), 511-518.
- SIGELMAN, C. K., WINER, J. L., SCHOENROCK, C. J. (1982b) The Responsiveness of Mentally Retarded Persons to Questions. *Education and Training of the Mentally Retarded*, 17, 120-124.
- SIGELMAN, C. A. O. (1983) *Communicating with Mentally Retarded Persons: Asking Questions and Getting Answers*. Washington, D.C.
- SUDMAN, S. B., N. M. (1974) *Reponse Effects in Surveys: A Review and synthesis*. Chicago.
- WADSWORTH, J. S., HARPER, D. C. (1991) Increasing the Reliability of Self-Report by Adults with Moderate Mental Retardation. *Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps*, 16(4), 228-232.
- WIDLAK, P. A., GREENLEY, J. R., MCKEE, D. (1992) Validity of Case Manager Reports of Client's Functioning in the Community: Independent Living, Income, Employment, Family Contact and Problem Behaviors. *Community Mental Health Journal*, 28(6), 505-517.
- WIDLAK, P. A., MCKEE, D., GREENBERG, J. R., GREENLEY, J. R. (1992b) An Assessment of Client Function Scales in the Uniform Client Data Instrument (UCDI). *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 15(4), 19-33.
- WYNGAARDEN, M. (1981) Interviewing Mentally Retarded Persons: Issues and Strategies. In: R. H. Bruininks Meyers, C. E., Sigford, B. B., Lakin, K. C. (Eds.), *Deinstitutionalization and Community Adjustment of Mentally* (pp. 107-113). Washington: American Association on Mental Deficiency.