

L'ENTREVUE STRUCTUREE AUPRES DE PERSONNES PRESENTANT UNE DEFICIENCE INTELLECTUELLE

Suzanne Carrier et Daniel Fortin

Cette communication s'appuie sur une recension de 24 écrits scientifiques concernant les difficultés inhérentes à la collecte d'informations dans le cadre d'entrevues structurées auprès de sujets ayant différents degrés de déficience intellectuelle, à l'exception d'une déficience profonde. Ces écrits portent sur la validité et la fidélité de différents types de questions, ainsi que sur le taux de réponses qu'ils permettent d'obtenir. Lorsqu'on interroge des personnes présentant des incapacités sur le plan intellectuel, différentes sources de biais sont possibles: biais liés aux caractéristiques des répondants, biais liés à l'interviewer, biais liés au processus d'entrevue.

BIAS LIES AUX CARACTERISTIQUES DES RÉPONDANTS

Discutant de l'entrevue thérapeutique auprès de personnes ayant une déficience intellectuelle, Lessard (1993) souligne différentes difficultés liées aux caractéristiques des répondants: problème de communication, capacité d'introspection restreinte, répertoire limité de connaissances. Cela peut aussi survenir dans une entrevue pour fin de recherche. Le manque de prégnance des informations est aussi problématique. Des auteurs soulignent que les patrons de référence instables des répondants et leur faible capacité d'attention nuisent à la consistance

des réponses.

Une tendance à l'acquiescement est aussi observée chez les personnes présentant des incapacités sur le plan intellectuel (Sigelman, 1983). Il s'agit d'une inclinaison à répondre "oui" sans égard au contenu des questions. Ce biais est plus souvent constaté à mesure que le niveau de déficience augmente ou si la personne éprouve un doute face à une question. La désirabilité sociale est un autre biais particulièrement présent si la représentation de soi est touchée.

BIAIS LIÉS AUX CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVIEWER

Sigelman (1983) affirme que l'interviewer peut facilement être perçu comme une figure d'autorité par les personnes ayant une déficience intellectuelle ce qui risque de biaiser les résultats d'études sur des contenus tels que la satisfaction face à des services. Rosen *et al.* (1974) montrent que les sujets ont tendance à répondre plus favorablement aux demandes insensées d'une expérimentatrice plus âgée qu'à celles d'une plus jeune. Il importe donc de préciser aux personnes le but de l'entretien pour éviter qu'il ne soit perçu comme un test et de leur souligner le caractère confidentiel des informations recueillies.

LE DÉROULEMENT DE L'ENTREVUE

Au début de l'entrevue, il importe de chercher à créer un climat de confiance. L'entretien doit commencer avec des questions faciles, progresser vers des questions plus difficiles et se terminer avec des questions plus faciles et moins impliquantes. Il ne doit pas excéder 30 minutes. La présence d'une personne dont le rôle serait de traduire les propos du répondant est déconseillée par certains auteurs qui estiment que cela risque de biaiser les réponses.

BIAIS INTRODUICTS PAR LE CONTENU DES QUESTIONS POSEES

Les questions longues et difficiles nuisent à la compréhension et occasionnent une diminution du taux de réponses. Cela a pour effet de compromettre la représentativité de l'échantillon par l'exclusion de sujets. Répéter ou paraphraser la question permet d'augmenter le taux de réponses. Dans ce cas, le nombre d'essais ou les paraphrases doivent être déterminés à l'avance pour maintenir uniforme le protocole d'entrevue.

A cause de leur caractère personnel et abstrait, les informations subjectives sont plus difficiles à recueillir que les informations factuelles. Ces dernières sont obtenues plus aisément si elles correspondent, pour les sujets, à des situations fréquentes et immédiates. Les questions ayant un caractère hypothétique sont difficiles à compléter pour les personnes présentant une déficience intellectuelle. Par ailleurs, il faut retenir que les distinctions faites par les chercheurs (comme par exemple entre travail, stage, bénévolat) ne le sont pas toujours par les répondants. De plus, ces derniers ont souvent une idée imprécise du fonctionnement global des services qu'ils reçoivent. Ainsi, ils se représentent souvent l'organisme par les intervenants qui les aident. En ce sens, afin de maximiser le taux et la fiabilité des réponses, il importe d'avoir une connaissance première des personnes et de leur environnement quotidien de façon à choisir des termes concrets qui s'y réfèrent.

L'EFFET DU TYPE DE QUESTION POSEE SUR LE TAUX ET LA FIABILITE DES REPONSES OBTENUES

Face aux questions ouvertes, plusieurs personnes présentant des incapacités sur le plan intellectuel donnent des réponses peu élaborées. Toutefois, les personnes présentant une déficience intellectuelle

légère parviennent, en général, à répondre facilement aux questions ouvertes lorsqu'elles portent sur un contenu spécifique et nécessitent une réponse simple.

Les questions ouvertes, dont la réponse requiert une énumération, sont difficilement complétées car les sujets ont tendance à omettre des renseignements. L'ajout d'exemples à l'intérieur de questions ouvertes améliore le taux de réponses mais les personnes ont tendance à inclure dans les réponses les items donnés en exemple. Le niveau d'accord entre les réponses fournies par les sujets et celles provenant d'informateurs est plus faible pour les questions ouvertes avec exemples. Les informateurs, qui connaissent bien les sujets, n'ont pas tendance à reprendre les exemples dans leurs réponses.

Les questions *oui/non* permettent d'atteindre un taux de réponses plus élevé mais présentent le désavantage de susciter fréquemment un biais d'acquiescement qui nuit à la consistance des réponses.

Répondre aux questions *ou*, basées sur deux choix de réponses, est un peu plus difficile que de répondre aux questions *oui/non* mais plus facile que de répondre aux questions ouvertes. Les questions *ou* permettent d'obtenir des réponses plus consistantes que les questions *oui/non*. L'inversion de l'ordre de présentation des items n'entraîne généralement pas de modification du choix fait par les répondants. Le degré d'accord avec les réponses des informateurs est comparable à celui observé pour les questions *oui/non* à la différence cette fois que le désaccord peut survenir autant pour les questions où le sujet choisit la première option que la deuxième. Cela dénote une meilleure fiabilité des réponses puisque dans les questions *oui/non*, le désaccord provient généralement du fait que les sujets répondent par l'affirmative à des questions auxquelles les informateurs répondent par la négative. Selon Parker *et al.* (1991) l'addition d'indices imagés aux questions *ou* augmente l'attention des sujets et la probabilité que des personnes ayant un QI plus faible y répondent. Cela

semble donc une approche à privilégier pour interroger les sujets ayant une déficience intellectuelle.

Les questions à choix multiples comprenant une échelle graduée (type Likert) dans le choix de réponses ne sont pas appropriées lorsqu'elles sont destinées aux sujets présentant une déficience intellectuelle puisque ceux-ci parviennent difficilement à différencier les adverbes de fréquence et de quantité. Malgré l'obtention d'un taux de réponses plus élevé, elles suscitent des réponses inconsistantes qui révèlent un biais en faveur du dernier choix. Proposer plusieurs options sème la confusion chez bon nombre de sujets et l'ajout de pictogrammes n'améliore pas la consistance des réponses.

CONCLUSION

Afin d'accroître l'efficacité de l'entrevue et des questionnaires utilisés lors de la collecte d'informations auprès de personnes présentant des incapacités sur le plan intellectuel, plusieurs éléments sont à prendre en considération. Dans un premier temps, il importe de clarifier avec le répondant l'objectif de l'entrevue et de lui rappeler son caractère confidentiel. L'interviewer doit rester sensible à la représentation que les répondants peuvent se faire de lui, de même qu'aux manifestations d'incompréhension. L'entrevue ne doit pas excéder trente minutes.

Selon le degré d'habileté des personnes, il peut être avantageux d'utiliser des formats variés de questionnaires. Des questions *ou illustrées* peuvent permettre la cueillette d'informations auprès de sujets ayant un QI plus faible, donc auprès du plus grand nombre. Les questions *ou verbales* peuvent être utilisées auprès de personnes ayant une déficience intellectuelle moyenne. Des questions ouvertes simples peuvent être employées pour l'obtention de renseignements auprès de sujets plus habiles à s'exprimer.

Il est par ailleurs recommandable d'utiliser au maximum des termes locaux, concrets, familiers et des noms propres, connus de la personne. Il reste indispensable d'effectuer une étude pilote pour

s'assurer de la validité des questionnaires en rapport avec leur contenu spécifique. La fiabilité des réponses obtenues ne doit jamais être assumée mais démontrée.

BIBLIOGRAPHIE

BUDD , E. C., SIGELMAN, C. K. K., SIGELMAN, L. (1981) Exploring the Outer Limits of Response Bias. *Sociological Focus*, 14(4), 297-307.

LESSARD, A. (1993) La gestalt-thérapie et son application auprès de personnes déficientes intellectuelles. *Revue francophone de la déficience intellectuelle*, 4(1), 69-85.

ROSEN, M., FLOOR, L. ZISFEIN, L. (1974) Investigating the Phenomenon of Acquiescence in the Mentally Handicapped. *British Journal of Subnormality*, 20, 58-68.

SIGELMAN, C. K. (1983) *Communicating with Mentally Retarded Persons: Asking Questions and Getting Answers*. Washington, D.C.