

L'influence des conditions de passation dans une enquête rétrospective : exemple d'une enquête de victimation.

Jean-Paul Grémy, Centre Maurice Halbwachs (UMR 8097 du CNRS)

Cette note présente les effets conjugués, sur les réponses recueillies, du lieu de l'entretien et de la forme du questionnaire¹. Elle utilise les réponses à une enquête de victimation réalisée en 2003, par un grand institut de sondage, auprès des usagers des Transports Express Régionaux d'une région métropolitaine². Dans la première phase de cette enquête, un bref questionnaire "de dépistage" a été administré ; il était destiné à recueillir l'acceptation d'un entretien à domicile plus détaillé. Entre autres questions, ce questionnaire proposait à la personne interrogée une liste d'infractions et d'"incivilités", et celle-ci devait indiquer si elle avait déjà été victime de ces incidents.

Les données utilisées.

Pour des raisons liées au plan d'enquête, cette première phase a comporté deux volets : 2 591 voyageurs ont rempli un questionnaire auto-administré au cours de leur trajet en train, et 758 voyageurs ont été interrogés en face à face dans les gares. Ces deux échantillons de voyageurs ont des caractéristiques socio-démographiques comparables. Le questionnaire administré en face à face était plus court que le questionnaire auto-administré, mais tous deux comportaient vingt-six questions sur les victimations que les personnes interrogées auraient subies, ou dont ils auraient été témoins. Cette note méthodologique se fonde sur les réponses à ces questions de victimation.

La formulation des questions de victimation était rigoureusement la même dans les deux types de questionnaire. Une première série de questions portait sur les infractions caractérisées : "Vous est-il déjà arrivé pendant un déplacement en TER (en gare ou dans le train), au cours des douze derniers mois ou avant, d'être **victime** d'agression personnelle (coups, blessures) / de rixes, de bagarres collectives / de vol / d'injures ?". Après une question sur les incidents précités dont on aurait été témoin, le questionnaire abordait le problème des incivilités : "Vous est-il déjà arrivé pendant un déplacement en TER (en gare ou dans le train), au cours des douze derniers mois ou avant, d'être **importuné** par des bousculades / par des fumeurs ne respectant pas l'interdiction de fumer / par des gens très bruyants / par des arrêts intempestifs (signal d'alarme, autres causes) / par la présence de vagabonds ?".

Sur les 3 349 voyageurs ayant répondu à la première phase de l'enquête, ce questionnaire "de dépistage" a permis d'en repérer 2 557 déclarant avoir été victime au moins une fois d'une infraction ou d'une incivilité dans le TER ou dans une gare ; soit 76,4 % de l'ensemble des répondants. Toutefois, ceux qui disaient avoir été au moins une fois victimes d'infractions caractérisées ne représentaient que 15,1 % des personnes interrogées. Naturellement, la plupart des victimes d'infraction ont été également victimes d'incivilités, comme on peut

¹ Pour un aperçu synthétique de ces effets et de leur conjonction, on peut se reporter à Seymour SUDMAN et Norman M. BRADBURN, *Response Effects in Surveys. A Review and Synthesis* (Chicago, Aldine, 1974), 30-33.

² Comme les résultats de cette enquête sont confidentiels, seuls sont mentionnées ici les données présentant un intérêt méthodologique ; en outre, ces dernières sont présentées brutes (sans aucun redressement).

l'observer sur le tableau 1 : la proportion de victimes d'infraction ou d'incivilités est en effet à peine supérieur à celui des victimes d'incivilités.

L'enquête portait également sur les infractions que l'on avait pu observer sans en avoir été victime, avec la question : "Vous est-il déjà arrivé pendant un déplacement en TER (en gare ou dans le train), au cours des douze derniers mois ou avant, d'être **témoïn** d'agression personnelle (coups, blessures) / de rixes, de bagarres collectives / de vol / d'injures ?". Les réponses ont permis de dénombrier 881 témoins d'infractions avec le questionnaire auto-administré, et 219 pour l'enquête en face à face. Le tableau 1 met en évidence une influence très sensible des conditions du questionnement : le questionnaire auto-administré a recensé proportionnellement plus de victimes ou de témoins d'infractions et moins de victimes d'incivilités que le questionnement en face à face.

	Auto-administré		Face à face		Total	
Ensemble des victimes	1 921	74,1 %	636	83,9 %	2 557	76,4 %
- victimes d'infractions	430	16,6 %	77	10,2 %	507	15,1 %
- victimes d'incivilités	1 898	73,3 %	626	82,6 %	2 254	75,4 %
Ensemble des témoins	881	34,0 %	219	28,9 %	1 100	32,8 %
Base	2 591	100 %	758	100 %	3 349	100 %

Tableau 1. Nombre de victimes ou de témoins déclarés.

L'influence du mode et du lieu de questionnement.

Cette influence des conditions du questionnement sur les taux de victimes recensés dans l'enquête offre deux aspects : son intensité dépend en effet à la fois de la nature des victimations, et de la date présumée de celles-ci ("période de référence"). Le tableau 2 présente les proportions de victimes d'infraction ou d'incivilités selon les conditions du questionnement, pour chacun de ces événements ; il fait en outre la distinction entre ceux que la victime dit s'être produits au cours des douze mois précédant l'enquête, et ceux qu'elle dit être survenus avant cette période.

Comme le tableau précédent, celui-ci met en évidence la fréquence des victimations multiples. Mais ces victimations multiples sont de deux formes : d'une part, certains répondants ont été victimes d'infractions ou d'incivilités diverses au cours d'une même période (victimations multifformes) ; d'autre part, certaines victimes d'une infraction ou d'une incivilité donnée l'ont été à la fois au cours des douze mois précédant l'enquête et avant cette période (victimations répétées). Naturellement, il existe aussi des cas de victimations à la fois multifformes et répétées³.

³ L'étude des sous populations particulièrement exposées aux infractions et aux incivilités multiples constitue un important sujet de recherche. Sur ces "noyaux durs de la victimation", qui le plus souvent cumulent des handicaps sociaux divers, voir par exemple Graham FARRELL et Ken PEASE, *Once bitten, twice bitten : repeat*

On remarque sur le tableau 2 que, comme dans la quasi totalité des enquêtes de victimation, il y a en général plus de personnes qui déclarent avoir été victimes au cours des douze derniers mois qu'au cours de la période antérieure ; pourtant, cette période, ici non bornée dans le passé, est naturellement beaucoup plus longue en moyenne : pour une part importante d'usagers des TER, elle s'étend sur plusieurs années. Il ne faut évidemment pas en inférer que le nombre des actes de délinquance et celui des incivilités ont considérablement augmenté en l'espace d'un an : ce que l'on observe ici n'est que l'un des aspects des "défaillances de la mémoire", toujours présentes dans les enquêtes rétrospectives⁴.

Pour le questionnaire auto-administré, la proportion de victimes récentes, toutes victimations confondues (65,7 %), est approximativement le double de la proportion de victimes plus anciennes (31,7 %). Pour l'enquête en face à face, ce rapport est voisin de 1 à 10 : si le pourcentage de victimes récentes est ici nettement plus élevé (81,8 %) que dans l'enquête en auto-administré, le taux de victimes anciennes (10,6 %) y est sensiblement plus faible.

Nature des victimations	Auto-administré		Face à face	
	12 derniers mois	Il y a plus de 12 mois	12 derniers mois	Il y a plus de 12 mois
Ensemble des victimations	65,7 %	31,7 %	81,8 %	10,6 %
Dont : ensemble des infractions	9,7 %	9,4 %	7,9 %	2,4 %
- agression personnelle (coups, blessures)	1,1 %	1,4 %	1,1 %	0,4 %
- rixes, bagarres collectives	2,1 %	2,0 %	0,8 %	0,3 %
- vol	1,4 %	1,7 %	1,1 %	0,3 %
- injures	7,5 %	6,5 %	7,1 %	1,6 %
Dont : ensemble des incivilités	64,8 %	27,8 %	80,7 %	8,4 %
- bousculades	25,6 %	6,8 %	32,7 %	2,0 %
- fumeurs ne respectant pas l'interdiction	39,4 %	9,3 %	43,5 %	4,1 %
- gens très bruyants	44,5 %	11,6 %	48,4 %	2,8 %
- arrêts intempestifs	21,1 %	7,9 %	31,4 %	2,8 %
- présence de vagabonds	12,6 %	7,6 %	12,7 %	1,3 %
Base : 100,0 % =	2 591	2 591	758	758

Tableau 2. Proportion de victimes d'infractions ou d'incivilités, selon le mode d'enquête, et selon la période de référence.

victimisation and its implications for crime prevention, Home Office, Police Research Group, Crime Prevention Unit Series, paper 46, 1993.

⁴ Voir par exemple Nadia AURIAT, *Les défaillances de la mémoire humaine. Aspects cognitifs des enquêtes rétrospectives*, Paris, INED, Cahier n° 136, 1996.

Cet effet des conditions de questionnement sur le processus de remémoration est toutefois moins marqué pour les victimations les plus graves : selon les réponses au questionnaire auto-administré, la proportion de victimes anciennes d'infractions caractérisées (9,4 %) est du même ordre de grandeur que celle des victimes récentes (9,7 %) ; dans l'enquête en face à face par contre, la proportion correspondante (2,4 %) représente moins du tiers de celle de victimes récentes (7,9 %). Si l'on considère chaque type de victimation, on note que les deux modes de questionnement aboutissent à des estimations du même ordre de grandeur pour les victimes récentes d'infractions, à l'exception des victimes de rixes ou de bagarres collectives ; en revanche, les entretiens en face à face ont été sensiblement moins "productifs" pour les victimations plus anciennes.

En raison même de leurs fréquences de citation, ce sont évidemment les incivilités qui permettent le mieux d'analyser les différences relevées dans les réponses aux deux modes de questionnement. Celles-ci varient en effet selon la nature de l'incivilité considérée. Une démarche simple pour les analyser consiste à supposer qu'il y a eu, en gros, autant de victimes avant les douze mois précédant l'enquête que pendant ceux-ci ; c'est d'ailleurs ce que suggèrent les réponses au questionnaire auto-administré en ce qui concerne les infractions. En se fondant sur cette hypothèse, on peut estimer la perte d'information due aux "défaillances de la mémoire" et aux conditions d'enquête en calculant le rapport :

$$\alpha = \% \text{ de victimes au cours des 12 derniers mois} / \% \text{ de victimes avant cette période.}$$

La perte d'information est alors d'autant plus importante que la valeur de cet indicateur est plus élevée. Pour l'ensemble des victimes d'incivilités, le rapport mesurant cette perte d'information vaut $\alpha = 64,8 / 27,8 = 2,33$ pour le questionnaire auto-administré, contre $\alpha = 80,7 / 8,4 = 9,61$ pour l'entretien en face à face ⁵.

Dans les réponses au questionnaire auto-administré, ce sont les incivilités les moins fréquemment citées qui affichent la perte d'information la plus faible : d'abord la présence de vagabonds ($\alpha = 1,66$), puis les arrêts intempestifs ($\alpha = 2,67$) ; par contre, la perte est sensiblement plus importante pour les bousculades ($\alpha = 3,76$), les gens très bruyants ($\alpha = 3,84$), et surtout les fumeurs ne respectant pas l'interdiction ($\alpha = 4,24$). Dans les entretiens en face à face, si les vagabonds ($\alpha = 9,67$) et les arrêts intempestifs ($\alpha = 11,21$) sont parmi les incivilités les moins affectées par cette diminution, c'est également le cas pour les fumeurs ($\alpha = 10,61$), contrairement à ce qui s'observe pour le questionnaire auto-administré ; les plus affectées sont les bousculades ($\alpha = 16,35$) et les gens très bruyants ($\alpha = 17,29$).

On peut utiliser une démarche analogue pour mesurer la supériorité d'un mode de questionnement sur l'autre en fonction de la nature de l'incivilité, pour une même période de référence. L'indicateur pour une période donnée devient alors :

$$\beta = \% \text{ de victimes en auto-administré} / \% \text{ de victimes en face à face.}$$

Pour les victimations récentes, l'entretien en face à face dénombre proportionnellement plus de victimes d'incivilités ($\beta = 0,80$) que le questionnaire auto-administré ; mais pour les

⁵ Pour cette analyse des différences, on aurait pu adopter une hypothèse plus "réaliste" que celle d'égalité des fréquences pour les deux périodes de référence. Mais quel que soit le dénominateur utilisé, les inégalités entre les rapports ainsi calculés demeurent les mêmes, et l'ordre d'importance des "pertes d'information" ne varie pas. Aussi l'hypothèse retenue ne doit être considérée que comme un artifice commode utilisé pour classer les différences relevées.

incivilités plus anciennes, le questionnaire auto-administré en dénombre trois fois plus que l'entretien en face à face ($\beta = 3,31$).

L'infériorité de l'entretien auto-administré pour la période récente est surtout sensible pour les arrêts intempestifs ($\beta = 0,67$) et les bousculades ($\beta = 0,78$) ; elle est relativement faible pour les autres incivilités ($0,99 \geq \beta \geq 0,90$). Pour la période de référence la plus ancienne, la supériorité du questionnaire auto-administré sur l'entretien en face à face est un peu moins marquée pour les fumeurs ne respectant pas l'interdiction ($\beta = 2,27$) et pour les arrêts intempestifs ($\beta = 2,82$) ; elle est proche de la valeur moyenne pour les bousculades ($\beta = 3,40$), mais plus forte pour la présence de gens très bruyants ($\beta = 4,14$) ou de vagabonds ($\beta = 5,85$).

Les témoins déclarés d'infractions caractérisées sont au moins deux fois plus nombreux que les victimes de ces mêmes infractions. Bien que pourcentages correspondants demeurent relativement faibles (tableau 3), on peut tenter d'appliquer aux témoins d'infractions le même raisonnement qu'aux victimes d'incivilités.

Témoignages	Auto-administré		Face à face	
	12 derniers mois	Il y a plus de 12 mois	12 derniers mois	Il y a plus de 12 mois
Ensemble des témoignages	23,1 %	16,8 %	24,3 %	6,7 %
- agression personnelle (coups, blessures)	4,0 %	2,6 %	3,8 %	2,1 %
- rixes, bagarres collective	4,7 %	5,7 %	5,3 %	1,7 %
- vol	2,7 %	3,6 %	2,1 %	0,7 %
- injures	20,5 %	11,3 %	20,7 %	4,2 %
Base : 100,0 % =	2 591	2 591	758	758

Tableau 3. Proportion de témoins d'infractions, selon le mode d'enquête, et selon la période de référence.

La "perte d'information" entre les deux périodes de référence est relativement faible pour le questionnaire auto-administré ($\alpha = 1,38$), et sensiblement inférieure à ce qu'elle est dans le cas des victimes d'incivilités ($\alpha = 2,33$) ; pour l'entretien en face à face, elle est modérée ($\alpha = 3,63$), et en tous cas sans commune mesure avec ce que l'on a calculé pour les victimes d'incivilités ($\alpha = 9,61$). Par ailleurs, la perte d'information est plus élevée pour les injures, tant dans le questionnaire auto-administré ($\alpha = 1,81$) que dans l'entretien en face à face ($\alpha = 4,93$). Elle est moindre pour les infractions plus graves ; mais la faiblesse des pourcentages rendrait hasardeuse une analyse plus détaillée.

Les spécialistes des enquêtes rétrospectives avaient déjà noté que plus un événement est jugé important, même s'il est relativement ancien, plus il y a de chances qu'il soit bien mémorisé, et donc révélé à l'enquêteur ; les exceptions à cette règle empirique concernent surtout des souvenirs trop pénibles qui ont été refoulés, des faits personnels que l'on ne souhaite pas révéler à une personne étrangère, ou des événements dont on n'a pas compris qu'ils entraient dans le champ de l'enquête. On observe ici que les infractions caractérisées

dont les personnes interrogées ont été témoin sont mieux rapportées aux enquêteurs que les incivilités dont elles ont été victime. Il est vrai qu'un incident ne faisant qu'une victime peut avoir plusieurs témoins.

Pour les témoignages portant sur des événements récents, les deux modes de questionnement semblent à peu près équivalents ($\beta = 0,95$). Par contre, la supériorité du questionnaire auto-administré sur l'entretien en face à face est très nette pour les témoignages antérieurs aux douze derniers mois ($\beta = 2,51$), en particulier pour les injures ($\beta = 2,69$).

Conclusions.

L'enquête en auto-administré se déroulait dans le train, pendant les trajets ; l'enquêteur présentait brièvement les objectifs de l'enquête, expliquait concrètement comment répondre au questionnaire, et distribuait celui-ci (généralement accompagné d'un stylo que le répondant pouvait conserver). Il demeurait disponible pour répondre aux éventuelles questions, et passait ensuite ramasser les questionnaire remplis. Le questionnaire était un "quatre pages", comportant une soixantaine de questions ; pour la grande majorité de celles-ci, il suffisait de cocher la réponse correspondante. La personne qui le remplissait disposait d'un certain temps de réflexion, et pouvait, en fonction de ses réminiscences, revenir sur les questions déjà lues avant de rendre son questionnaire. Plus de 92 % des questionnaires distribués ont été retournés entièrement remplis (et donc utilisables).

On connaît assez précisément les conditions de passation du questionnaire auto-administré grâce aux indications fournies par l'enquêteur sur le déroulement de l'enquête (en particulier sur le taux de remplissage du train), et aux questions posées aux personnes interrogées sur les conditions de leur voyage. On peut en inférer que les répondants étaient le plus souvent dans de bonnes conditions pour remplir le questionnaire : 3,1 % seulement des questionnaires remplis l'ont été dans des trains bondés, 24,3 % dans des trains où toutes les places assises étaient occupées, et 65,4 % dans des trains au moins à moitié vides. D'autre part, on peut supposer qu'une part importante des personnes répondant au questionnaire avaient la possibilité d'échanger des remarques avec leurs voisins, même si l'enquêteur les en avait au préalable dissuadés : 56,5 % ont déclaré voyager en compagnie de collègues ou d'amis, et seulement 26,6 % ont dit ne connaître personne. Le caractère inhabituel d'une enquête dans le train, sur un sujet sensible, tendait vraisemblablement à favoriser les échanges verbaux, même avec des personnes inconnues ou connues seulement de vue (40,9 % des répondants ont déclaré retrouver des visages familiers lors de leur trajet).

Les entretiens en face à face se sont déroulés dans les gares, à l'intérieur du bâtiment ou sur les quais ; ils ne duraient que quelques minutes. Les répondants ne disposaient que de peu de temps, et ne se trouvaient pas placés dans des conditions confortables. L'enquêteur ne posait que 29 questions brèves, presque toutes à réponse par "oui" ou "non". Le répondant disposait par conséquent de moins de temps pour réfléchir que dans le cas du questionnaire auto-administré, mais il pouvait demander des éclaircissements ou des précisions à l'enquêteur ; celui-ci pouvait d'ailleurs répéter la question en cas d'hésitation (relance), voire la reformuler. Une autre différence avec l'enquête en auto-administré est que, dans un entretien en face à face, l'enquêteur établit avec son interlocuteur un rapport personnel qui selon les cas peut faciliter les confidences, ou au contraire susciter des réticences à répondre franchement.

Si l'on admet que le mode de questionnement est d'autant plus efficace qu'il permet de recueillir un nombre plus élevé de victimations ou de témoignages, on peut considérer que le questionnaire auto-administré collectivement sous la supervision d'un enquêteur s'est révélé ici supérieur à l'entretien direct pour les événements anciens présentant un certain caractère de gravité (victimations ou témoignages). En revanche, l'entretien en face à face, même bref, s'est montré un peu plus efficace pour les événements récents sans gravité (incivilités) ; peut-être parce que l'enquêteur a informé la personne interrogée que tel incident, à peine noté par elle parce que quasi quotidien ou banal, entrait bien dans le champ de l'enquête. Enfin, pour les événements à la fois graves et récents, les deux approches semblent avoir été à peu près équivalentes.

Il serait risqué d'en tirer des conclusions générales sur les qualités respectives de ces deux modes de questionnement, puisque le lieu et les conditions de l'enquête n'étaient pas les mêmes dans les deux cas. On peut par exemple penser que, dans une enquête réalisée au domicile du répondant, après l'envoi d'un courrier l'informant de ses objectifs, l'entretien en face à face s'avèrerait plus "productif" que le questionnaire auto-administré.