

COMMENT POSER LES QUESTIONS DU WASHINGTON GROUP

GUIDE À L'INTENTION DES ENQUÊTEURS



© O. van den Broeck / HI



Le présent document indique aux enquêteurs comment poser les questions du Washington Group (WG). Il cadre l'administration des questions, ainsi que les attitudes et comportements visant à garantir la qualité de la collecte de données. Il fait partie du kit de formation destiné aux enquêteurs.



Messages clés

1. Posez les questions avec respect

Toutes les personnes interrogées doivent être traitées avec respect et les questions doivent être posées avec dignité. Les enquêteurs ne doivent pas être gênés de poser les questions et d'interroger des personnes handicapées. Consultez la partie « *aménagements à envisager* » ci-dessous pour obtenir des conseils plus détaillés.

2. N'utilisez pas le mot « handicap »

Veillez à ne jamais mentionner le mot « handicap », en particulier pour présenter les questions. Des recherches ont montré que cela peut biaiser les réponses, et donc la qualité des données recueillies.

3. Respectez scrupuleusement la formulation des questions

Si les questions sont simples, il est essentiel qu'elles soient posées exactement comme elles sont écrites, y compris les choix de réponses. Lisez les choix de réponses à haute voix, au moins jusqu'à ce que la personne interrogée se familiarise avec eux. Si une question n'est pas comprise, mieux vaut la laisser de côté plutôt que d'influencer les données en l'interprétant de manière incorrecte.

4. Ne modifiez pas les questions

Toutes les modifications pouvant être apportée aux questions, notamment aux exemples qu'elles contiennent, doivent être effectuées avant la collecte de données. Les questions ne doivent en aucun cas être modifiées pendant la collecte de données.

5. Ne donnez pas d'exemples

En dehors des questions qui en contiennent, ne donnez pas d'exemples afin de ne pas influencer la qualité des données. Répétez les questions si nécessaire et passez à la question suivante

6. Ne faites aucune observation

Les données ne doivent pas être consignées sur la base d'observations ou de suppositions sur ce que la personne interrogée peut ou ne peut pas faire, car elle seule connaît le niveau de difficulté de chaque activité dans son environnement quotidien. Par exemple, si vous rencontrez une personne en fauteuil roulant, n'en déduisez pas qu'elle ne peut pas marcher (ce n'est peut-être pas le cas). Si la personne interrogée a du mal à entendre les questions, mais qu'elle déclare n'avoir aucune difficulté à entendre, ne modifiez pas sa réponse.

Soyez cependant sensible à la situation. Il peut être utile d'énoncer ce que vous observez. Par exemple : « Je vois que vous utilisez un fauteuil roulant, mais pouvez-vous me dire à quel point vous avez des difficultés à marcher ? » (mentionnez ensuite les choix de réponses).

7. Ne traduisez pas en temps réel

Les traductions doivent être validées avant la collecte de données. Les traductions ne doivent pas être faites en temps réel. Si une traduction en temps réel s'avère toutefois nécessaire, il convient de proposer une formation approfondie sur le sens des questions afin d'éviter toute erreur.

8. Poser les questions à un tiers

Parfois, vous ne pourrez pas poser les questions directement à la personne interrogée (que ce soit en raison de problèmes linguistiques ou d'autres difficultés de communication) ; vous devrez alors passer par un tiers. Dans ce cas, optez en priorité pour un interprète pouvant faire le lien entre vous et la personne interrogée. Si ce n'est pas possible, comme par exemple dans le cas du module sur le fonctionnement de l'enfant, faites appel à un autre tiers. Examinez attentivement la relation entre ce tiers et la personne interrogée.

Remarque : le module sur le fonctionnement de l'enfant doit toujours être administré à la mère ou au principal aidant.



Consignes générales

À faire

- Traitez toutes les personnes interrogées avec respect et dignité.
- Lisez les choix de réponses à haute voix, de manière à ce que la personne interrogée se familiarise avec eux.
- Consignez les réponses exactement comme elles sont données par la personne interrogée.
- Soyez sensible à la situation de la personne.

À ne pas faire

- N'utilisez pas le mot « handicap » lorsque vous posez les questions.
- Ne modifiez pas les questions, n'ajoutez pas votre propre interprétation.
- Ne donnez pas d'exemples.
- Ne faites aucune observation.
- N'essayez pas de « poser un diagnostic » ou d'aller au-delà de la question.
- Ne traduisez pas en temps réel

Lors d'entretiens avec des personnes handicapées

- Utilisez le mot « personne », par exemple ne dites pas « handicapé », mais « personne handicapée ».
- Traitez les personnes handicapées avec le même respect que toute autre personne interrogée.
- Adressez-vous directement à la personne handicapée, et non pas au tiers (aidant, parent), même si un interprète est présent.
- Ne faites pas de suppositions sur les capacités d'une personne.

- Soyez proche de la personne, mais maintenez une distance appropriée.

Aménagements à envisager pour :

Les personnes ayant des difficultés motrices

- Si la personne est en fauteuil roulant, placez-vous au même niveau afin qu'elle n'ait pas besoin de lever la tête pour vous regarder.
- Ne vous appuyez pas sur le fauteuil roulant d'une personne, ne le touchez pas et ne déplacez pas les dispositifs d'aide d'une personne sans autorisation.
- Organisez l'espace de manière à permettre l'utilisation d'un fauteuil roulant ou d'aides techniques.

Les personnes ayant des difficultés à entendre

- Trouvez un endroit calme, bien éclairé, et faites appel à un interprète en langue des signes si nécessaire.
- Il peut être utile de montrer les questions écrites à la personne.
- Parlez lentement et distinctement, sans crier.

Les personnes ayant des difficultés à voir

- Indiquez clairement quand vous vous adressez à la personne interrogée, utilisez son nom.
- Identifiez-vous / présentez-vous.
- Parlez directement à la personne, sur un ton normal.
- Indiquez clairement quand l'entretien est terminé.
- Ne touchez pas la personne sans le lui avoir demandé, même pour l'aider à se déplacer.

Personnes ayant des difficultés à communiquer

- Parlez lentement (si nécessaire) et distinctement.
- N'hésitez pas à répéter les questions ou les choix de réponse si nécessaire.
- Encouragez la personne et soyez patient. Ne parlez pas à la place de la personne.
- Ne faites pas semblant de comprendre si ce n'est pas le cas ; demandez à la personne de répéter si nécessaire.

- N'imaginez pas que les difficultés de communication sont toujours associées à des difficultés intellectuelles.

Personnes ayant des troubles intellectuels

- Assurez-vous que la personne interrogée vous comprend, répétez les questions et les choix de réponses si nécessaire, soyez patient et respectueux.
- Écoutez attentivement ce que dit la personne, sans tenir compte de la manière dont elle s'exprime.
- Ne traitez pas la personne interrogée comme un enfant.
- Les personnes ayant des difficultés cognitives s'inquiètent souvent de « mal » répondre et ne veulent pas donner de réponse avec laquelle l'enquêteur ne serait pas d'accord. Ne modifiez pas le ton de votre voix ou vos gestes, ce qui pourrait indiquer qu'un choix de réponse est le choix évident.
- Soyez patient et laissez à la personne le temps de répondre.

N'oubliez pas

Essayez de poser les questions sans gêne. Les recherches ont montré que les personnes handicapées ont tendance à préférer ces questions à celles qui portent directement sur le handicap.

Si une question n'est pas comprise, mieux vaut la laisser de côté plutôt que de fausser les données en l'interprétant de manière incorrecte.

Les réponses ne sont pas destinées à réaliser un diagnostic et ne conduiront pas à un diagnostic. Les réponses de la personne doivent refléter ce qu'elle pense de son niveau de difficulté ; n'essayez pas de changer cela.