

Beaucoup d'entre nous ont reçu ou vont recevoir des enquêtes de l'administration appelées baromètres sociaux. Le but affiché est de connaître le ressenti des agents vis-à-vis de leurs conditions de travail.

Le Snuitam s'est penché sur l'intérêt de ces questionnaires et la valeur des résultats issus de ces enquêtes.

Tout d'abord, nous savons tous que les résultats des sondages peuvent être fortement influencés. Ces influences sont appelées « biais ». Les plus communs et connus des experts sont :

- **le biais d'acquiescement** : c'est la tendance que nous avons tous à préférer les réponses positives. Cette tendance est fortement influencée par la forme de la question (positive ou négative). Pour éviter ce biais, il faut poser des questions neutres ou varier les formes positives et négatives des questions.

- **Le biais de contamination ou effet de halo** : c'est le fait de répondre de la même manière à un groupe de questions posées sur un même sujet. La 1ère réponse entraîne des réponses similaires sur les questions suivantes car nous avons tous un souci de cohérence. Pour éviter ce biais, il faut changer la forme des questions, changer l'ordre des réponses lorsqu'elles sont similaires, et pour un même sujet, séparer les questions générales des questions plus spécifiques.

- **Les questions à double détente** : il s'agit de vous poser 2 questions dans une seule, mais vous n'avez par contre qu'une seule réponse disponible. Ce qui fait que personne ne peut savoir à laquelle des 2 questions vous avez répondu. Ce qui rend le questionnaire inexploitable. Il ne faut donc jamais poser 2 questions dans la même phrase.

- **Les réponses avec des listes fermées** : ces questions de type QCM, vous proposent de choisir une ou plusieurs réponses dans une liste fermée. La liste fermée doit permettre de répondre aussi bien positivement que négativement et proposer des réponses équilibrées.

Voyons maintenant ce qu'il en est du dernier baromètre social diffusé dans les DDI : Il comprend environ 45 questions en dehors de celles relative au lieu de travail, à l'âge etc.

Sur ces 45 questions on dénombre :

- **31 questions à formulation positive**, par exemple, « je suis satisfait » (10 fois), « je dispose du temps nécessaire à », ou encore « je dispose des informations suffisantes pour » ; Par contre on n'y trouve aucune formule négative.

Voilà notre biais d'acquiescement !

- **4 séries de 3 ou 4 questions** pour lesquelles le fait d'avoir répondu positivement à la 1ère induit une réponse positive pour les questions suivantes. **Et hop le biais de contamination** :

Question 1 : d'une manière générale, je suis satisfait du soutien obtenu dans les situations difficiles

Question 2 : mon supérieur se sent concerné par le bien-être des agents

Question 3 : mon supérieur est à mon écoute dans les situations difficiles

Dès lors qu'on aura coché la réponse positive à la 1ère question, il est impossible de cocher une réponse négative aux questions suivantes. L'inverse est par contre possible.

Dans le questionnaire, il n'y a aucune question négative, les questions spécifiques suivent aussitôt les questions générales, et les réponses possibles sont toujours les mêmes et dans le même ordre. **Bref tout ce qu'il ne faut pas faire pour s'assurer de ne pas influencer les réponses !**

- **3 questions dites à double détente** :

Ex : en cas de conflit entre 2 agents ou entre un agent et le public

Ma hiérarchie directe porte attention à ce que je dis

Ma hiérarchie directe tient ses engagements

Ma hiérarchie directe propose des solutions

Ma hiérarchie directe se rend disponible

A quelle question répondez-vous ? Le conflit avec un collègue ou le conflit avec le public ? Pour chacun, la réponse sera différente. Les données obtenues sont donc inexploitable !

D'ailleurs il n'est pas étonnant que ce soit **la seule question du baromètre qui ne comporte que des réponses positives**. Dans tous les cas la hiérarchie est efficace. Nous avons déjà la conclusion du baromètre avant même l'étude des réponses... formidable !

- **7 questions avec liste fermée de réponses** : aucune ne propose de réponse « autre » donc il faut choisir parmi les propositions existantes et en plus on ne peut pas sauter la question.

Ex : En cas de conflit au travail, mes interlocuteurs sont ? (Et suit une liste d'interlocuteurs)

Mais pas de case « autre », et pas de case « je n'ai pas d'interlocuteur ».

Donc dans tous les cas, la question suppose qu'il y ait un interlocuteur au travail pour gérer les conflits.

La réponse est dans la question : 100 % des répondants ont un interlocuteur pour gérer les conflits au travail !

Il y a encore de nombreux biais dans ces questionnaires, mais on peut déjà déduire de ce petit travail que **le but** l'administration avec ces baromètres, **n'est pas de connaître le temps qu'il fait mais de décider du temps qu'il fait.**

Voilà pour quoi les baromètres ne sont pas crédibles et voilà pourquoi il vaut mieux éviter d'y répondre.