

La qualité des données dans les enquêtes par téléphone : le recours à une société de surveillance de terrain

Giudicelli Elisabeth (OCRD), Léon Christophe (INPES), Arwidson Pierre (INPES), Guilbert Philippe (INPES)¹

RÉSUMÉ

La qualité du recueil des données a fortement progressé au cours des trente dernières années avec l'utilisation des ordinateurs. Dans le cas particulier des enquêtes téléphoniques, la surveillance du terrain déjà facilitée par l'unicité du lieu d'enquête est devenue plus efficace avec le système CATI. Cependant, dans le cadre d'enquête lourde (questionnaire long, nombre de sujet à interroger important, sélection aléatoire des individus, etc.), le suivi d'une enquête peut s'avérer impossible à gérer pour une équipe de recherche. L'objet de cette communication sera de présenter la méthode utilisée par une société de surveillance française (OCRD) : fréquence des écoutes, critère de qualité, conséquence pour la qualité du recueil des données.

1. INTRODUCTION

Ce que l'on appelle classiquement surveillance de terrain téléphonique en méthodologie d'enquête recouvre tout un ensemble d'opération visant à consolider la qualité du recueil des données :

- par l'écoute de tous les enquêteurs et en particulier lors de l'introduction, la sélection des individus éligible, le respect des consignes pour la passation du questionnaire (le mot à mot, la neutralité du ton, la courtoisie, les échelles des réponses, les relances, la saisie des réponses, etc ...),

- la gestion des appels : prise de rendez-vous, codage de la consommation des adresses (refus ménage, personnes impossible, ménage injoignable, etc...)

Chaque institut de sondage met en place une procédure de surveillance afin d'assurer à ses clients un recueil des données conforme aux exigences de qualité requises : superviseur (1 pour 10 enquêteurs), surveillance de l'homogénéité des taux de refus par enquêteur (certains instituts vont jusqu'à réaliser des ACP sur la distribution des refus des enquêteurs), écoute des passations, re-briefing, etc... Ces opérations de surveillance se font la plupart du temps avec le concours des commanditaires de l'enquête.

Cependant, dans le cadre d'enquêtes aléatoires imposant à l'institut de sondage et aux enquêteurs un protocole d'enquête rigoureux (incitation à participer à l'enquête même en cas de refus des personnes appelées, sélection aléatoire du répondant, questionnaire long et avec des questions sensibles), il est à craindre qu'une pression excessive sur les enquêteurs se traduise par un non respect plus ou moins important des consignes. Ainsi, il est possible d'imaginer, et cela s'observe dans les faits, qu'un enquêteur, se sachant « juger » sur son taux de refus essaye de le minimiser en codant un refus ménage en ménage non francophone ou en rendez-vous par exemple. Ou encore, l'enquêteur préférera interroger la personne favorable à l'enquête et ne fait pas la sélection aléatoire au sein du ménage.

Le recours quotidien à une société de surveillance permet d'améliorer sensiblement la qualité du recueil des données par le biais d'un renforcement du contrôle du travail des enquêteurs et de l'institut.

2. MÉTHODE DE SUIVI DE TERRAIN D'OCRD

¹ Giudicelli Elisabeth, Organisme de Conformité de Recueil de données (OCRD), 10, rue Neuve Popincourt, Paris, France, 75011, e.giudicelli@ocrd-stratdev.com Léon Christophe, Institut National de Prévention et d'Éducation pour la Santé (INPES), 42, bd de la Libération, Saint-Denis cedex, France, 93203, christophe.leon@inpes.sante.fr, Arwidson Pierre, Institut National de Prévention et d'Éducation pour la Santé (INPES), 42, bd de la Libération, Saint-Denis cedex, France, 93203, pierre.arwidson@inpes.sante.fr, Guilbert Philippe, Institut National de Prévention et d'Éducation pour la Santé (INPES), 42, bd de la Libération, Saint-Denis cedex, France, 93203, philippe.guilbert@inpes.sante.fr

OCRD évalue d'une part la qualité des terrains - et mène des actions correctives le cas échéant - par rapport aux règles du métier, aux cahiers des charges et aux instructions données aux instituts ainsi qu'aux attentes des clients et d'autre part l'homogénéité de la production entre enquêteurs, entre instituts ainsi que dans le temps.

Chacune des évaluations est transcrite pour chaque administration de questionnaire écoutée sur une grille d'évaluation (voir en annexe 1 la grille présentant l'ensemble des critères d'évaluation).

Pour chaque critère évalué lors de l'écoute d'une passation de questionnaire, le consultant OCRD se réfère à ce qui est conforme et ce qui ne l'est pas ; les non-conformités peuvent être soit majeures, soit mineures. Ce sont les sommes des non-conformités d'une part majeures, d'autre part mineures qui permettent d'évaluer l'aboutissement d'une passation.

Dans le cas d'un terrain téléphonique, le consultant OCRD se rend dans l'institut et se présente au responsable de terrain. Il demande à pouvoir disposer d'une table d'écoute et d'un moniteur, ainsi que de la liste d'enquêteurs présents. Il peut aussi effectuer des écoutes à côté du superviseur afin d'évaluer le travail de ce dernier. Par ailleurs il peut demander à consulter la liste de tous les enquêteurs formés sur l'étude et ceux toujours susceptibles de travailler sur cette étude. Il peut demander de consulter les feuilles d'écoute remplies par le superviseur (ce n'est pas une tâche systématiquement réalisée dans tous les instituts, néanmoins c'est un moyen de prouver que l'encadrement effectue un réel travail de supervision).

Un premier contrôle en institut dure 3 heures à 3 heures 30 (pour assister au terrain téléphonique), puis la journée du lendemain (pour mener des entretiens, consulter des documents et continuer des écoutes) durant lesquelles la mission se décompose comme suit :

- écoutes (avec suivi sur moniteur) d'un maximum d'enquêteurs afin de veiller au respect de la méthodologie de recrutement et au bon respect du questionnaire, à l'homogénéité et à la neutralité du travail de l'équipe d'enquêteurs et au respect des instructions,
- observation et diagnostic de la salle de téléphonage et de ses équipements (logiciel CATI, ordinateurs et téléphones enquêteur, moniteur informatique et table d'écoutes),
- observation de la coordination, de l'organisation et du travail de chacun des encadrants de l'enquête,
- entretiens avec le responsable du terrain et/ou le(s) superviseur(s) afin d'obtenir des informations concernant leurs expériences, leurs rôles, les contrôles réalisés en interne et l'organisation de la salle,
- consultation des documents : suivi des écoutes, traçabilité des contrôles qualité interne, du turn over et des formations.

Ces évaluations sont suivies, si nécessaire immédiatement de recommandations au responsable du terrain et dans tous les cas d'un débriefing avec le chef d'équipe dans le but d'améliorer la qualité du recueil enquêteur par enquêteur. Un rapport quotidien est transmis au commanditaire de l'enquête.

3. EXEMPLE DE RAPPORT DE SUIVI DE TERRAIN

2.1 Compte rendu de suivi de terrain (Enquête Baromètre santé 2004 – Inpes)

Heure d'arrivée : 10h

Heure de départ : 19h50

Nombre d'enquêteurs : 66

Nombre de superviseurs : 6

Respect du nombre de superviseurs par rapport au nombre d'enquêteurs (1/10) : Non

Débriefing : avec la personne chargée de terrain. Nous avons particulièrement insisté sur le respect de la DA (Date d'Anniversaire), éviter les interro-négatives, notamment en introduction, poser des questions alternatives pour les rendez-vous, comme « plutôt début de semaine ou fin de semaine ? », « plutôt vers 16h ou vers 20h » et éviter les questions fermées de type « est-ce que je peux vous rappeler ? ». S10 : énumérer tout les items.

2.2 Les écoutes

2.2.1 Les introductions

Nombre d'introductions écoutées : 29

Nombre d'enquêteurs écoutés : 17

Nombre de problèmes : 8

CODE ENQUETEUR	SYNTHESE DE L'ECOUTE
-------------------	----------------------

922 retiré de l'étude	DA : La personne sélectionnée est absente et le père ignore quand son fils sera là ; il propose de répondre à sa place, l'enquêtrice accepte et remplace le prénom du fils par celui du père.
538 retiré de l'étude	Il y a 2 personnes entre 12 et 75 ans dans le foyer. L'enquêtrice ne pose pas la DA, demande le prénom de son interlocuteur, le note et poursuit le questionnaire.
1390	L'enquêtrice ne demande pas quand rappeler mais impose : « je rappellerai mercredi à 16h. »
1342	Utilise des interro-négatives : « vous n'avez pas le temps de répondre au questionnaire ? », « y'a pas de personnes qui ont entre 12 et 75 ans ? »
1430	A la question de l'interlocutrice « pourquoi me demandez-vous mon prénom ? », l'enquêtrice répond « ben, c'est comme ça ».
1370	A la question de l'interlocutrice « comment avez-vous eu mon numéro », l'enquêtrice répond « c'est anonyme ». Pour proposer une date de rappel, ne propose qu'un horaire « 16h ? », à la réponse par la négative, propose « 17 ? », au lieu de proposer une alternative.
1433	La personne sélectionnée en DA est absente. L'enquêtrice explique qu'elle ne travaille que les mercredi et samedi ; l'interlocuteur répondant qu'il ignore quand la personne sélectionnée sera là, l'enquêtrice code « interruption sans rappel ».
1360	L'interlocuteur demande combien de temps ça dure. L'enquêtrice répond « une vingtaine de minutes ».

2.2.2 Les passations (voir en annexe 2 la grille d'évaluation des écoutes de questionnaire)

Nombre de passations de questionnaire écoutées : 12 dont 1 trop courte pour être évaluée

Nombre d'enquêteurs écoutés : 12

	Nombre de passations très mauvaises	Nombre de passations mauvaises	Nombre de passations passables	Nombre de passations bonnes	Nombre de passations très bonnes
	4	0	2	1	4
Codes enquêteurs	538 922 1318 1360		1381 1341	1377	1082 1274 1430 1433

A noter que les écoutes avec des aboutissements « mauvaise » et « très mauvaise » correspondent pour la plupart aux dernières réalisées, soit en fin de journée le samedi. Peut-être y a-t-il un effet de fatigue.

Code Enquêteur	Partie du questionnaire écoutée	Durée écoute en minute	Nombre de Non Conformité	Notation de la passation	Synthèse écoute
1341	SC22 à EX13D	10	4	Passable	L'interlocutrice critique le questionnaire, l'enquêtrice déclare « oui et en plus on n'a pas le droit de sauter des questions », puis elle ajoute « on est écouté ». L'interlocutrice répond « c'est inquiétant » et l'enquêtrice rétorque « c'est pas grave ».EV6 : l'interlocutrice déclare « ça fait plus de 5 minutes » et l'enquêtrice répond à tort « il ne reste que 6 questions. EX11 : l'interlocutrice répète en avoir assez, l'enquêtrice répond qu'il ne reste que quelques questions, ce à quoi l'interlocutrice déclare « vous n'arrêtez pas de me dire ça » et elle raccroche en EX13D.
1381	CS28A à ST6	7	11	Passable	CS28A : l'interlocuteur demande « c'est quoi des neuroleptiques », l'enquêtrice commente « je ne sais pas, je n'arrive pas à retenir les noms, personnellement je fais un blocage ». CS41 : Cite à 6 reprises « est-ce que vous en avez vu ? » (kiné, dentiste, etc.) au lieu de lire la question. CS44 : inversion d'items.
538	D à ST17	8	20.25	Très mauvaise	PS1, toute la série : Ne récite pas « pour vous-même ». ST2a et ST3a : Non respect du mot à mot. Série ST16 : n'a jamais relu « pour faire face au stress ».
1360	D à QV3, 4	11	22.75	Très mauvaise	PS1 : code la réponse « je ne fume pas » par l'item « pas du tout » ; code la réponse « je ne bois pas » par l'item « pas du tout ». Série PS3 : code sans relance, à 7 reprises, des réponses hors items. Série ST16 : code à 5 reprises sans relance, la réponse « non » par « jamais ».
1318	D à T31E	15	36.5	Très mauvaise	Série ST16 : l'interlocutrice déclare ne jamais stresser, l'enquêtrice code « jamais » ou « non concerné » sur l'ensemble des questions sans les poser. Série SI4, code à 5 reprises, sans relancer, la réponse « oui » par l'item « très facile ». CA41 : code la réponse « je mange tout le temps » par l'item NSP, sans relancer. CA42 : code sans relance une réponse hors item. CA43 : suite à la réponse « le chocolat, oui » suggère « assez souvent ». CA4 ? : code, sans relancer, l'item « rarement » la réponse « sauf quand je suis malade ». Série T30 : code à 3 reprises la réponse « NSP » sans relance.
922	DA à ST9	8	3.25 mais DA non respectée	Très mauvaise	Réalisée auprès du père de la personne sélectionnée*. S10 et SI4: ne lit que les 3 premiers items.

* La chargée de terrain a fait rappeler et réaliser le questionnaire auprès de la personne sélectionnée.

2.3 Évolution des taux de conformité

	05/11/2004	06/11/2004		Moyenne	Cumul écoutes
	Taux de conformité En %	Taux de conformité En %	Etc....		
Encadrement	80%	80%		80%	
Logistique	75%	50%		63%	
Introductions	67%	72%		70%	35
Passations	58%	52%		55%	14
TOTAL	70%	64%		67%	

3. DISCUSSION

La lecture de ces rapports d'écoute est quelque peu déroutante pour le responsable de l'enquête en ce sens qu'elle met en doute la qualité du recueil et des productions de données qui en découlent. Cette perception s'explique par le fait que seuls les points négatifs sont soulignés dans un rapport d'écoute. Ce qui se passe bien n'est pas mentionné bien que majoritaire. En outre, chaque jour d'écoute donne lieu à un rebriefing (voir à une exclusion de l'enquête au profit d'une enquête moins contraignante) des enquêteurs ayant fait des erreurs. En règle générale, ce contrôle supplémentaire est bien accepté par l'institut de sondage qui y voit une occasion d'améliorer ses compétences en matière de recueil de données. Pour le commanditaire de l'enquête, sans reparler de l'intérêt en terme de qualité des données, cette présence quotidienne sur le terrain est un gain de temps précieux pour lui. Enfin, dans le souci de rester indépendant, OCRD a fait le choix de ne pas travailler pour des instituts de sondage.

Annexe 1 : liste des critères d'évaluation

I- L'Encadrement

Organisation des salles
CATI (version informatisée conforme au papier et aux consignes)
Système et matériel informatique et téléphone opérationnel
Systèmes d'écoute et de monitoring opérationnels

II- La logistique

Turn over et liste à jour des enquêteurs
Horaires de production
Mode de rémunération
Documents à disposition des superviseurs
Documents à disposition des enquêteurs
La gestion de la production si l'indicateur IV n'est pas utilisé

III- L'organisation de la production

Gestion des rappels et des rendez-vous
Nombre d'appels avant abandon
Saisie des verbatim
Gestion des réclamations
Post-codification des "autres" et questions ouvertes
Contrôle du fichier en amont
Contrôle du fichier en aval
Gestion des quotas

IV- La gestion de la production

Suivi du temps moyen de passation/enquêteur et au global
Suivi du taux de refus/nombre d'appels/enquêteur et au global
Suivi du taux de questionnaires complets/nombre d'appels/ enquêteur et au global
Suivi du nombre de questionnaires réalisés/heure/enquêteur et au global
Suivi de la proportion de NSP/enquêteur et au global
Suivi du taux de hors quotas/enquêteur et au global

V- Le Suivi statistique/enquêteur et au global

Production effective - accès terrain
Obtention des documents
Réponses à toutes les questions

VI- La Transparence

Introductions conformes
Introductions non conformes

VII- Introductions

très bonne
bonne
passable
mauvaise
très mauvaise

VIII- Passations

Voir l'exemple présenté en annexe 2

Annexe 2 : Fiche d'écoute d'une passation de questionnaire téléphonique (OCRD)

FICHE D'ECOUTE D'UNE PASSATION DE QUESTIONNAIRE TELEPHONIQUE

NOM ETUDE	INSTITUT	DATE	VACATION	NOM DU CLIENT	CONSULTANT	INTERVIEWE		
BARO SANTE 2004	ATOO	/ /04		INPES		Sexe Age région		
PRENOM et CODE ENQUETEUR		N° POSTE	Formé(e) le :	Durée de l'écoute	Début / Fin de l'écoute	Numéro du Questionnaire	N° d'écoute	
				Début :				
				Fin :				
CRITERES	majeurs	mineurs	JUSTIFICATIONS				majeurs	mineurs
1 - Respect du mot à mot								
2 - Respect des consignes de relances								
3 - Neutralité								
4 - Respect des consignes spécifiques								
5 - Réponses aux objections								
6 - Recentrage de l'interviewé								
7 - Ecoute								
8 - Ton								
9 - Lecture								
10 - Courtoisie								
11 - CATI								
Nombre total de situations non-conformes								
* Nombre de situations non conformes (erreurs majeures/mineures)								
<i>Spécificité de la passation</i>	<i>Réponse interviewé</i>					<i>Recueil enquêteur</i>		
PS2A1-PS2A2 ou PS2B1-PS2B2 // QV11-QV4 ou QV11-QV526 ou QV5.1- QV526 //Activité hier ou Activité non posée ou Activité 7 derniers jours // SM1-SM32 CS3-CS40 posées ou non// A13-A17 posées ou non								
ABOUTISSEMENT DE LA PASSATION	Très Bon Bon Passable Mauvais Très Mauvais	Commentaires				Intervention du superviseur		