

**Direction des Statistiques Démographiques et Sociales**  
Unité "Méthodes Statistiques"  
Division "Coordination des Activités d'Enquête et des Méthodes de Collecte"

**COMPTE RENDU DE LA RÉUNION DU : 14 avril 2005**

Paris, le 10 mai 2005  
N° 106 /F420  
Classement : 210

**OBJET : Cinquième réunion du groupe de travail sur les conditions de travail et d'enquêtes des enquêteurs**

**(version provisoire sous réserve d'approbation à la réunion suivante)**

Cette cinquième réunion du groupe de travail sur les conditions de travail et d'enquête des enquêteurs s'est tenue le 14 avril 2005.

Comme convenu lors de la réunion précédente, le premier point est consacré à l'approbation du dernier compte rendu.

Mme S signale qu'un certain nombre d'enquêteurs ont été surpris de lire, à propos de l'enquête complémentaire à l'emploi sur les conditions de travail, que les problèmes de longueur du questionnaire n'étaient pas remontés lors des tests. M. V précise que les enquêteurs ont bien inscrit la durée constatée sur le terrain mais les bilans sont restés au niveau des concepteurs extérieurs. Aucun correspondant à l'INSEE n'a fait d'accompagnements sur cette enquête ni assisté à des bilans régionaux et le problème de la durée n'a pas été évoqué au comité du label. A l'avenir, il faudra s'organiser pour que ces informations remontent à l'INSEE et que le label puisse décider en toute connaissance de cause.

**Proposition : pour chaque bilan de test, obtenir systématiquement de la part des concepteurs un compte rendu de séance et un bilan synthétique qui seraient adressés aux DR et aux enquêteurs qui ont réalisé les tests.**

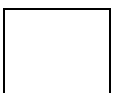
S'agissant du test de repérage, M C souhaiterait ne pas parler d'accompagnement mais de binôme avec les agents des DEM pour bien indiquer qu'il s'agit d'un travail conjoint de deux partenaires et que ce n'est pas un acteur et un accompagnateur. Les représentants des DEM pensent que si ces tests se réalisent, leur objectif sera de vérifier les difficultés rencontrées par les enquêteurs sur le terrain et c'est de l'accompagnement de type « accompagnement repérage ». On parlera donc d'accompagnement en binôme. M. J dit ne pas trop bien comprendre la demande d'un test spécifique car l'accompagnement lors du repérage existe déjà dans toutes les DR. Les différences seraient dans le tirage aléatoire des journées tests, et, par le fait, qu'il s'agirait, pour le binôme, de travailler ensemble toute la journée.

## **FORMATION**

Les questions posées concernent la difficulté de l'arbitrage entre le temps passé sur les généralités, l'historique de l'enquête et le déroulement du questionnaire qui ne serait pas toujours réalisé en totalité. Est évoqué également le problème de savoir si la formation doit se centrer sur des cas normaux ou plus exceptionnels, voire « tordus ».

Pascale P ouvre le débat du point de vue du CPOS. Elle pense que la formation doit aborder l'historique, présenter l'enquête, faire un rappel de l'édition précédente lorsqu'il s'agit d'une enquête répétitive avec l'objectif d'avoir un argumentaire vis à vis de l'enquêté. L'aspect culture générale lui apparaît davantage comme un luxe, d'autant plus que ce n'est pas sur cette partie que les formateurs régionaux sont généralement le plus à l'aise.

Les enquêteurs attendent surtout que la formation leur apporte des informations pour pouvoir répondre aux questions des enquêtés et connaître la signification des termes techniques. Ils ne souhaitent pas, par contre, avoir une formation détaillée sur la comptabilité pour les enquêtes sur le patrimoine ou médicale pour les enquêtes sur la santé. Les « glossaires » sont appréciés. Les détails complémentaires peuvent être bienvenus dans l'instruction écrite. Le besoin d'argumentaire est différent selon les enquêtes, faible pour Familles et Employeurs car l'enquête est simple et l'argumentaire est évident, plus étoffé pour Santé car il est plus complexe de répondre aux questions des enquêtés qui veulent notamment savoir pourquoi on pose toutes ces questions et avoir des informations sur le secret médical. Une référence pour un bon argumentaire est l'enquête HID.



MM C et B soulignent qu'il est intéressant de savoir quel usage a été fait des enquêtes précédentes et, le cas échéant, quelles mesures ont été mises en place. Ceci fournit souvent un bon argumentaire.

Mme V pense que les exercices pratiques sont souvent fortement appréciés. L'idéal serait de pouvoir laisser un délai entre les deux jours de formation pour permettre un retour constructif après avoir rédigé les exercices. Il serait alors possible, lors du deuxième jour de formation, de mettre l'accent sur les points qui posent problème, de refaire une information à CAPI ou aux enquêtes selon le cas. La formule utilisée pour l'enquête « Patrimoine », avec des exercices faits à la maison, puis un retour de la part des gestionnaires sur les passages incompris, est appréciée même si, d'après M M, certains enquêteurs étaient plus réticents. Il faut bien dire que la correction ne vise pas à sanctionner mais à permettre une bonne assimilation.

M C critique les cas mis au point pour les exercices, trop tarabiscotés d'après lui. Le but de la formation est de se débrouiller dans les cas normaux. Si la situation est plus complexe, l'enquêteur appelle la DR.

Il considère qu'il est intéressant de faire des jeux de rôle pendant la formation. Mme Pestime qu'il faut alors une trame générale car partir de cas fictifs devient très vite incohérent. Mme L dit que ce jeu de rôle se fait déjà en DR mais demande une préparation aux exercices très importante. M V pense que sur certaines enquêtes ou pour certaines parties d'enquêtes, on peut imaginer un jeu de rôle où un enquêteur répondrait à partir de son cas ou d'un cas réel, les autres observant les relations d'enquêtes. Il a pratiqué avec succès ce genre d'activités lors de formations diverses, en particulier pour les nouveaux concepteurs. Dans notre cas, les jeux de rôle ne sont pas la panacée (ils prennent beaucoup de temps), les exercices préparés par l'équipe conceptrice restent donc incontournables pour que l'on soit sûr que toutes les ramifications du questionnaire soient présentées.

Mme P milite pour que la formation soit testée au moment du test CAPI, ce qui reçoit l'assentiment de Mme S et de M B qui y voient l'occasion de discuter avec les concepteurs de ce qu'ils attendent de cette formation. Mme P approuve le principe, mais souhaite qu'il puisse y avoir des exceptions, lorsque le calendrier est trop serré. L'accord est général sur le fait de tester au moins les grands principes de la formation (y compris l'argumentaire à développer ainsi que son minutage) afin de calibrer le nombre de jours nécessaire. Le principe d'une évaluation de l'acquisition des connaissances essentielles est également approuvé.

Avant la formation, les enquêteurs reçoivent un certain nombre de documents dont l'instruction de collecte. Les agents des DEM font remarquer que certains enquêteurs arrivent à la formation sans avoir lu ou au moins parcouru les documents qu'ils ont reçus. Les enquêteurs demandent que les points essentiels soient listés dès le début de l'instruction pour être vus plus rapidement.

M B fait remarquer qu'il serait souhaitable que les enquêteurs prennent connaissance, avant la formation, du data model. Mme V dit que cela lui arrive de le dérouler et de faire l'exercice libre plutôt que de lire l'instruction. M B signale que les délais sont parfois trop courts pour aller sur le data model et que les instructions générales sont souvent « imbuvables ». M M admet que l'application est généralement reçue une semaine avant la formation, ce qui est un peu juste car il faut au minimum deux jours aux DEM avant de la communiquer aux enquêteurs. Un délai de dix jours serait préférable mais risque de rallonger le temps de préparation des opérations.

**Première proposition : En plus de l'instruction de collecte, le concepteur fera une note de synthèse qui reprendra les points essentiels tels que les objectifs de l'enquête, l'argumentaire pour répondre aux questions des enquêtés, le protocole et la liste des problèmes que l'enquêteur risque de rencontrer pendant la collecte. La note de synthèse devra obligatoirement être lue par tous les enquêteurs avant la formation. Elle sera également utile pour leur rafraîchir la mémoire lorsque la formation est un peu éloignée de l'enquête, ce qui est quelquefois inévitable (Complémentaire EEC par**



exemple pour un enquêteur qui n'a pas d'aires à enquêter tout de suite) mais que les DEM s'efforcent de limiter. L'instruction de collecte servira de complément à l'enquêteur s'il souhaite approfondir un point ou mieux comprendre une information donnée au cours de la formation.

**Deuxième proposition à la demande des agents des DEM : tester les séances de formation. Il s'agit, pendant la formation pour les tests, de vérifier que le module de formation passe bien, qu'il est complet et que le support est adéquat et de proposer d'éventuelles améliorations. Cette demande est intéressante pour éviter des « erreurs de formation » mais est consommatrice de temps.**

Concernant SICORE disponible sur le micro ordinateur (professions, produits de consommation), les enquêteurs signalent que la formation n'est pas toujours très claire. Faut-il privilégier le détail (avoir le plus d'information possible dans le libellé) ou se contenter d'un libellé plus simplifié ? Il leur est répondu que le but n'est pas d'arriver à 100% de codification mais d'avoir les éléments nécessaires de la part de l'enquêté pour permettre le chiffrage correct de la nomenclature. Il s'agit d'aider à obtenir la bonne précision, celle qui sert à coder, et non pas n'importe quel détail qui peut perturber la codification. Il ne faut évidemment pas changer une information exacte pour entrer dans SICORE. Les fiches d'apprentissage n'étant pas exhaustives, certaines informations vraies ne peuvent être codifiées. C'est le rôle de la reprise de traiter ces cas. Pour l'enquêteur, il s'agit de mettre en remarque toutes les précisions utiles. Une piqure de rappel sera faite pour préciser ce que l'on attend et éviter les ambiguïtés.

Trois autres points ont été évoqués :

- Le passage du questionnaire lors de la formation. L'ensemble des participants semble d'accord pour dire que la formation doit dérouler toutes les questions car les enquêteurs doivent prendre connaissance de la structure du questionnaire et que les cas exceptionnels doivent seulement être introduits dans l'instruction détaillée. Les exercices sont nécessaires pour la maîtrise du questionnaire et non pour la résolution des cas qui ne seront certainement pas rencontrés à l'identique sur le terrain ;
- Le diaporama. Il permet une vue d'ensemble mais les enquêteurs considèrent qu'il est plus intéressant de rentrer rapidement dans le questionnaire. La solution ERCV d'un carton rappelant l'architecture globale du questionnaire et que l'on peut garder sous les yeux tout au long de la formation a été plutôt appréciée. Une alternative entre pratique et théorie doit être privilégiée. M LE J souligne le risque que la séparation des rôles entre concepteurs et pôle ou CPOS conduise à une séparation entre théorie et pratique. Il faudra veiller à contrecarrer ce mouvement naturel ;
- La vidéo ne semble pas d'une forte utilité pour l'enquêteur même si elle peut apporter une respiration ou une information intéressante (à propos des spécialistes universitaires des IVQ). Les témoignages d'enquêteurs ne semblent pas essentiels ce qui est contre l'idée qu'en avaient les équipes conceptrices.

## **ERGONOMIE DU POSTE DE COLLECTE**

Mme MR a été sollicitée pour faire une expertise des enquêtes EEC, PCV environnement, familles employeurs et SRCV. Elle donne ses premières réflexions sur l'ergonomie de ces enquêtes mais attend surtout de recevoir d'autres informations de la part des enquêteurs.

En visionnant ces quatre enquêtes sur un poste CAPI, elle a remarqué qu'il n'y avait pas toujours d'harmonie entre les enquêtes et même, quelquefois, au sein d'une même enquête. Les commentaires sont en bleu dans certaines questions, en noir dans d'autres ; pour se rendre à la question suivante, il ne faut pas toujours appuyer sur la même touche du clavier, les caractères ne sont pas toujours de la même couleur entre la question et la réponse, l'usage des cartes n'est pas systématique. Des questions apparemment identiques peuvent être formulées de façon différente : sur l'enquête emploi par exemple, on demande parfois l'âge, parfois l'année de naissance.



Mme ML intervient sur cette dernière remarque pour dire que ce n'est pas obligatoirement un signe d'hétérogénéité mais que, selon les questions, il est plus précis d'utiliser l'une ou l'autre de ces formulations. Plus généralement, il peut y avoir des impératifs de comparabilité par rapport aux éditions antérieures qui obligent à utiliser cette formulation plutôt qu'une autre. Elle souhaite qu'un catalogue de bonnes pratiques, un réservoir de formulations testées et qui marchent soient progressivement établis.

Les enquêteurs rappellent que leur attente est une meilleure approche de la conception du questionnaire. Le concepteur, disent-ils, sous estime les automatismes et cela devient encore plus difficile quand plusieurs enquêtes sont réalisées simultanément. L'enquêteur n'a pas toujours le temps de réfléchir sur les aspects annexes, il a certains réflexes pour noter les réponses et se concentre surtout sur la question. Pour mieux cerner ces difficultés, un accompagnement sur le terrain par l'ergonome permettrait une confrontation en temps réel avec des problèmes de niveau différent de ceux imaginés par le concepteur. Le travail en bureau ne peut recréer l'urgence de la situation de terrain.

M CE demande s'il existe des normes pour le poste de l'enquêteur en terme d'ergonomie, par exemple dans les sociétés privées. Mme MR répond qu'elle n'en connaît pas, si ce n'est quelques règles générales, comme par exemple le fait que le commentaire devrait être bref et que ce qui ne doit pas être lu doit apparaître dans l'aide en ligne plutôt que sur l'écran. L'aide en ligne doit apporter une valeur ajoutée, or, elle n'est actuellement pas utilisée car les enquêteurs n'y trouvent pas ce qu'ils recherchent. Il faudrait se pencher sur sa réorganisation, supprimer les redondances car on y trouve souvent une paraphrase de la question, voire trouver un signe pour indiquer qu'il y a une précision disponible. Mme VOIRIN trouve que la sortie de l'aide en ligne n'est pas pratique. L'usage en ligne des ascenseurs ne semble pas devoir fournir une meilleure solution.

Divers exemples où l'ergonomie peut être source d'erreur sont mentionnés (Mme SENECA pour PCV, Mme V pour EEC). Le cas des questionnaires sans modalité « Autres, précisez » et qui conduit l'enquêteur à faire rentrer de force les réponses dans une rubrique qui ne convient pas est particulièrement regretté.

Pour mieux comprendre les attentes des enquêteurs, Mme MR accompagnera 3 ou 4 enquêteurs d'Ile-de-France sur EEC ou SRCV dans des zones différentes (urbaines, rurales, ZUS). Elle assistera à plusieurs enquêtes téléphoniques sur l'EEC réalisées par M B qui se rendra, pour ce faire, dans les locaux de la DR d'Ile-de-France. Elle sera observatrice pour une simulation effectuée, en bureau, sur BDF, avec un enquêteur et le concepteur de l'enquête ou le CPOS dans le rôle de l'enquêteur.

## **LOYERS ET CHARGES**

Mme T et M JT présentent les résultats du bilan envoyé aux enquêteurs et aux DEM pour connaître les difficultés rencontrées sur les postes de collecte et de gestion de l'enquête Loyers et Charges. 18 régions et 40% des enquêteurs environ ont répondu. Bien que ce bilan ait été demandé tardivement par rapport à l'enquête (il n'était pas prévu initialement et n'a été décidé qu'au cours de la deuxième réunion de ce groupe de travail), les points les plus marquants sont remontés au concepteur.

Les demandes des enquêteurs ont été classées en 5 modalités :

- Modifications possibles déjà prises en compte pour l'enquête d'avril ou à réaliser à brève échéance ;
- Modifications ne pouvant être prises en compte pour des raisons techniques ou parce qu'elles vont à l'encontre des objectifs de l'enquête ;
- Pas de modification mais amélioration de la formation pour mieux comprendre certains points ;
- Modifications éventuelles après avis de l'ergonome ;
- Remarques à préciser.



Le diaporama, en pièce jointe, détaille cette présentation. La discussion qui s'ensuit a permis de lever les dernières difficultés de compréhension entre enquêteurs et concepteurs. Des précisions supplémentaires ont été données :

- L'introduction de la mesure des charges alors que seule la notion de Loyers était utilisée pourra servir à justifier la cinquième visite réalisée désormais en face à face ;
- Le concepteur vérifie auprès de l'informatique s'il est possible, techniquement, de mettre le tableau de quittance sur un seul écran ;
- Le concepteur vérifie s'il est possible de déplacer la question concernant les aides financières afin de rétablir l'ordre des mois lors de la saisie de la quittance ;
- La recherche d'une meilleure qualité et la diminution du nombre d'enquêtes à réaliser sont indépendantes, même si elles ont été concomitantes. La recherche de qualité ne se fait pas au détriment des enquêteurs.

Les enquêteurs et les agents des DEM reconnaissent une nette amélioration sur l'enquête d'avril, même si des progrès sont encore possibles. Ainsi, une suppression de contrôle redondant par exemple est décidée.

### **ACCOMPAGNEMENT ET CONTROLE A POSTERIORI**

L'objectif de ces accompagnements et contrôles a posteriori est de contribuer à garantir la qualité de nos travaux. Actuellement, 50% des enquêteurs sont accompagnés chaque année.

M C craint que l'envoi des contrôles a posteriori (pour l'EEC) fasse douter l'enquêté et que ce dernier ne réponde pas aux enquêtes suivantes. Il lui est répondu qu'il est normal qu'un employeur s'assure du respect des consignes générales par l'ensemble des enquêteurs et que les remontées des DEM montrent une bonne acceptation des opérations qualité menées par l'INSEE. En règle générale, les enquêteurs disent adhérer à ce processus de qualité.

Concernant l'accompagnement, une petite critique est formulée sur la vision du travail qui est parcellaire car le travail de l'enquêteur commence en amont de l'entretien avec le ménage. Les enquêteurs souhaitent être informés, dans la mesure du possible, en même temps que la formation. Les agents des DEM pensent que la planification est souhaitable mais qu'ils ne peuvent s'y engager systématiquement. Ils rappellent aussi que les bonnes pratiques sont indiquées dans la charte de l'accompagnement mais qu'il faudrait faire un rappel sur ce point, les notes anciennes étant souvent perdues de vue, ce qui anticipe sur le point suivant relatif à la communication. On constate que beaucoup d'incompréhensions viennent de l'oubli de ces consignes anciennes pas assez rappelées.

Sont évoqués également les retours aux enquêteurs. Il faudrait mieux adapter la grille servant de fiche de suivi de l'accompagnement et faire remonter régulièrement aux enquêteurs les résultats des contrôles a posteriori, ce qui nécessite que chaque acteur ait une vision claire de ce qu'il est possible de tirer comme conclusion de ces retours afin de ne pas sur interpréter un effet mis en évidence sur des petits nombres. M J fera une note qui reprendra tous ces points.

### **COMMUNICATION**

Les enquêteurs comme les agents des DEM rappellent l'intérêt (facilité de travail et économie de temps) d'avoir sur les postes de collecte une messagerie déconnectée des enquêtes. Cette demande semble difficilement envisageable à court terme. Son implantation sur les nouveaux micros sera étudiée sous le double aspect de la faisabilité technique et des incidences budgétaires. En attendant, peut-il être envisagé une solution intermédiaire qui consisterait à implanter sous CAPI une « enquête messagerie » pour faciliter la communication entre la DR et les enquêteurs ? L'inconvénient est que l'on ne peut pas envoyer de pièce jointe.

Une solution évoquée à base de SMS ne saurait convenir (zone non couverte, enquêteurs non dotés de portable,...).



## **POINTS DIVERS**

- M CE rappelle qu'il est important de faire remonter les incidents rencontrés lors des transmissions car ceux-ci semblent perdurés dans certains cas. Il espère que des solutions pourront être apportées après l'analyse des fiches d'incident déjà reçues. Il récapitule les sources possibles de problèmes (le vieillissement des micros, la ligne téléphonique, le modem). Une des solutions simples mais dans certains cas efficace est la vérification du cordon. Le remplacement du modem actuel par les anciens modems externes a été évoqué mais nécessite que les enquêteurs apportent leur micro en DR, ce qui paraît particulièrement lourd à quelques mois du changement de micro ;
- Les sauvegardes finales posent quelquefois des problèmes. Il arrive qu'elles soient faites par les enquêteurs mais considérées comme non effectuées au niveau du poste de gestion. L'inverse semble également se produire. L'automatisation de la sauvegarde finale est une solution envisageable à moyen terme ;
- Mme V demande s'il est admis de faire des enquêtes en langue étrangère, auprès de ménages ne comprenant pas le français. M Vr répond positivement sauf dans les cas où une traduction trop technique est nécessaire (IVQ, Patrimoine,...) ;
- Quelques problèmes ponctuels sont signalés à propos du lancement de l'enquête BDF. Ils seront instruits par Mme P ;
- Pour une question d'homogénéité, Mme PZ rappelle son souhait de recevoir de la division CAEMC le texte du communiqué lorsqu'une information est à transmettre aux enquêteurs.

## **PROCHAINE REUNION**

La prochaine réunion se tiendra le 15 juin de 10H30 à 12H30 et de 13H30 à 17H30. Tous les points évoqués depuis la première réunion seront repris. M J adressera une note préparatoire à tous les membres du groupe dans le courant du mois de mai. Il s'agira de faire des propositions pour améliorer le processus de collecte et les échanges entre les différents acteurs. Les avantages et les inconvénients seront notés pour chaque acteur afin d'établir un rapport final qui sera soumis au prochain dialogue social relatif aux enquêteurs.

