

Direction des Statistiques Démographiques et Sociales

Unité "Méthodes Statistiques"

Division "Coordination des Activités d'Enquête et des Méthodes de Collecte"

Paris, le 4 janvier 2005

N° 002 /F420

Classement : 210

COMPTE RENDU DE LA PREMIERE REUNION DU GROUPE DE TRAVAIL SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET D'ENQUETES DES ENQUETEURS

Cette première réunion du groupe de travail sur les conditions de travail et d'enquêtes des enquêteurs s'est tenue l'après midi du 29 novembre 2004. Les participants s'accordent pour fixer très rapidement les dates des prochaines réunions : le 11 janvier (modifiée par la suite en 20 janvier), le 17 février, le 17 mars, le 14 avril et le 9 juin.

Après un tour de table consacré à la présentation des participants à cette réunion, D. VR rappelle les objectifs de ce groupe de travail tels qu'ils figurent dans le compte rendu du dialogue social du 5 octobre. La mission principale semble bien être de proposer des voies d'amélioration du processus de collecte et de développer et faciliter les échanges entre les différents acteurs concernés par les enquêtes auprès des ménages. Cette première réunion est essentiellement consacrée à un listage des différents points soumis essentiellement par les enquêteurs.

Listage des questions

Temps CAPI

Comment est-il calculé lorsque l'on s'écarte du déroulement type (questionnaire administré dans sa continuité, sans interruption) soit parce que l'on est amené à ne pas suivre l'ordre chronologique sur des parties déjà renseignées (relecture, reprise à la maison,...) soit parce que le micro s'interrompt (pause, panne,...) ?
Inscrire heures de début et de fin sur écran.

Ergonomie des écrans

Les enquêteurs font référence à l'enquête Famille Employeur comme modèle à suivre du point de vue ergonomique.

Rationalisation des questionnements

Les enquêteurs réaffirment leur souhait de garder les mêmes items dans les questionnements (ou d'explicitier les raisons en cas d'impossibilité), d'afficher clairement les questions et d'éviter les questions trop longues.

Les problèmes informatiques

Matériel informatique : changement de plus en plus urgent.

Rémunération des bogues ou des pannes

Occupation de la ligne pour téléchargement

Difficulté de repérage

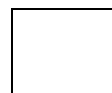
Accès aux immeubles avec digicode, plusieurs sas d'entrée,... Quelles sont les solutions : clés de la poste, intervention du syndic,... ?

Localisation de moins en moins précise : crainte d'une dégradation de la précision des adresses avec le nouveau recensement de la population du fait que les agents des mairies sont moins formés au respect de cette partie très spécifique du protocole que les anciens délégués.

De plus en plus de ménages n'ont que le portable ou sont sur liste rouge d'où contact difficile.

Déchets

Que faire pour les déchets qui sont des impossibles à joindre, en fait, très souvent des refus déguisés ? Possibilité d'adresser une lettre de refus ? de les codifier autrement ? Est-il possible d'intervenir dans les médias locales pour mieux informer ces personnes ? Quid de la rémunération de ces FA pour lesquelles l'enquêteur passe beaucoup de temps ?



Semaine blanche

Les enquêteurs souhaitent que la date de la semaine blanche prévue l'avant dernière semaine de décembre soit modifiée. L'argument de conserver cette date à cause de l'enquête Loyers et Charges est contesté.

Répartition des charges

Les enquêteurs font remarquer que la charge de travail est inégalement répartie au cours de l'année. Ils souhaitent un meilleur étalement qui, en plus, éviterait d'en recruter des nouveaux à certaines périodes.

Dans certaines zones, ils évoquent une charge faible pour les enquêteurs sauf à certaines périodes de l'année. C'est surtout vrai dans le cas des enquêtes à vagues et lorsque des enquêtes portent sur des zones spécifiques.

Tests

Pas souhaitable de donner des tests à réaliser à des enquêteurs qui viennent d'être recrutés (tout le monde n'est pas d'accord sur ce point). De plus, les enquêteurs demandent pourquoi certaines réflexions ne sont pas prises en compte et souhaitent avoir un retour.

Comment ne pas biaiser les tests en « choisissant » les FA à réaliser parmi l'ensemble des FA confiées à l'enquêteur ?

N'y-a-t-il pas un biais dans les résultats lorsque les tests sont réalisés auprès d'amis ou de la famille ?

Longueur des enquêtes

Elles sont de plus en plus longues et elles peuvent être un frein pour les enquêtés (plus de refus) et une perturbation dans le planning des enquêteurs.

Reformulation des questions

Elle est parfois inévitable. Quelle est la position des concepteurs sur ce sujet ?

Temps de travail

Demande de mentionner les temps moyens (par type de ménage) sur la proposition de travail afin de mieux connaître la charge de travail.

Tirage des échantillons

Possibilité de remplacer des fiches adresses qui sont hors champ lorsqu'elles sont en quantités importantes et provoquent donc un manque à rémunérer pour l'enquêteur.

Peut-on incorporer l'information sur les immeubles ou les îlots détruits afin d'éviter de tirer des logements de ce type ?

Peut-on éviter de tirer des logements dans des zones à forte concentration de résidences secondaires (littoral,...) ?

Tirages Kish

Problème de plusieurs déplacements lorsqu'ils n'ont pas droit au proxi. De plus, surtout lorsque le questionnaire est trop long, la personne refuse à la 2^{ème} visite.

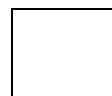
Conditions de travail des enquêteurs

Qu'est devenu le rapport Artis Facta ?

Qu'en est-il du groupe sur la sécurité des enquêteurs ?

Que donne l'enquête sur les difficultés de collecte des enquêteurs ?

Spécificité des conditions de travail en Ile de France à reconnaître.



Communication

Messagerie générale serait plus facile que d'entrer dans la messagerie de l'enquête et éviterait des coups de téléphone des DR
Echanges entre les différents acteurs

Formation

Découpage en différents exercices, demande de plus d'exercices pratiques
Beaucoup de temps passé sur l'historique, micro ouvert très tard
Déroulement du questionnaire : Si tout le monde reconnaît que l'on a pas le temps de dérouler un questionnaire complet, les avis divergent sur la procédure : faut-il dérouler un cas normal simple pour vérifier la fluidité du questionnaire et ne pas faire la formation sur les cas ou s'attarder plus sur les cas ?

Lettres avis

Certaines ne facilitent pas l'introduction dans le ménage. Elles doivent être courtes, contenir le logo tricolore « République Française » pour renforcer la légitimité de l'enquête. La plupart des informations doivent être inscrites sur une plaquette qui sera donnée par l'enquêteur aux ménages le jour de la collecte.

Frais de déplacement

Les enquêteurs souhaitent une réévaluation du prix du Km.

Frais de repas

Ils souhaitent que la règle de l'éloignement du domicile soit revue dans certains cas particuliers (aires emploi,...).

Retour enquêté

Un cadeau, stylo par exemple, permettrait d'améliorer les relations enquêteurs-enquêtés.

Travail administratif

Le travail à la maison augmente : courrier à envoyer, lettre de remerciement,... . Prendre en compte ce travail supplémentaire.

Loyers et Charges

Suppression de 30% de la charge de travail au détriment des enquêteurs

Visites médicales

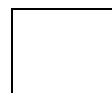
Rémunération du temps passé

Accompagnement

Compétence de l'accompagnateur ?

Autres remarques

L'enquêteur est souvent associé très tôt à la conception de l'enquête. Le groupe de discussion ou Focus groupe auquel il participe se situe avant le test papier et avant le passage au comité du label. En juillet 2003, 5 enquêteurs qui avaient réalisé l'enquête Budget des familles en 2000 ont participé aux réflexions sur la prochaine enquête Budget des familles. 5 enquêteurs également ont fait passer l'enquête Share auprès de leur



entourage. L'enquêteur a également un rôle important dans les tests où il doit faire remonter des éléments précis qui serviront à améliorer les conditions de réalisation de la collecte.

Sujets à traiter lors de la prochaine réunion (le 20 janvier)

Temps CAPI, Ergonomie du poste de collecte, Problèmes informatiques, Repérage, Coût d'approche, Calendrier y compris semaine blanche, Tirage des échantillons, Questions diverses.

Georges B et Christian C devront présenter les calculs réalisés sur les temps CAPI et les résultats du fichier ADK issu de l'enquête logement.

Les enquêteurs devront noter les temps réels sur les enquêtes restantes de Famille Employeur (pendant la collecte, en relecture,...) ; Brigitte V fera, en plus, quelques relevés sur l'EEC. Ils adresseront à G.BE par mail le fichier de collecte.

Paul J fera un petit exposé introductif sur le calendrier.

Pascal A assistera à cette réunion pour le tirage de l'échantillon et Christine C pour l'ergonomie du poste de collecte, les temps CAPI et les problèmes informatiques.

Le Chefs de la Division "Coordination des activités
d'enquête et des méthodes de collecte"

Paul J

