

Direction des Statistiques Démographiques et Sociales

Unité "Méthodes Statistiques"

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

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

Paris, le 31 janvier 2005

N° 028 /F420

Classement : 210

Cette deuxième réunion du groupe de travail sur les conditions de travail et d'enquêtes des enquêteurs s'est tenue le 20 janvier 2005.

D V rappelle l'ordre du jour. La matinée sera consacrée à l'informatique, principalement à l'ergonomie du poste de collecte avec une introduction de C C, et à la mesure des temps CAPI avec une présentation de G B. L'après midi, PA nous rejoindra pour parler des problèmes d'échantillonnage.

DV dit avoir constaté, lors des réunions annuelles auxquelles il a participé, que la plupart des enquêteurs ne semblait pas connaître l'existence de leur représentant au groupe de travail. Les enquêteurs font remarquer qu'ils ne peuvent pas être en contact avec l'ensemble du réseau d'enquêteurs. Par contre, ils souhaitent obtenir le nom et le numéro de téléphone des nouveaux représentants régionaux suite aux élections récentes. Il est convenu que ces informations seront demandées aux chefs de DEM et leur seront transmises.

Avant de passer au premier point de l'ordre du jour, FM distribue le bilan de collecte de l'enquête SRCV. Ce bilan est diffusé en avant première. Chaque participant est invité à faire part de ses remarques lors de la prochaine réunion avant diffusion plus large d'un document amendé.

ERGONOMIE DU POSTE DE COLLECTE

L'ergonomie du logiciel est la façon dont la présentation sera faite pour limiter la charge mentale (enchaînement des opérations, clarté,...).

Actuellement, aucun travail systématique n'est réalisé sur l'ergonomie concernant les enquêtes auprès des ménages. On fait une étude au cas par cas lorsque se présente une difficulté. Pour lancer une prestation d'ergonomie sur le poste de collecte, il convient de connaître les attentes des utilisateurs et d'avoir une idée sur les enquêtes en cours considérées comme satisfaisantes et pour quelles raisons ?

Les enquêteurs citent quelques exemples pour lesquels une amélioration serait souhaitable. D'un point de vue général, il faudrait réfléchir à la couleur des écrans, à la présentation des enquêtes à l'écran et des cartes code, à l'affichage des mots-clés dans une question.

D'autres remarques sont mises en avant comme des questions identiques qui apparaissent dans plusieurs enquêtes et les modalités de réponse ne sont pas classées dans le même ordre ou des questions « interro négatives » qui ne sont pas comprises par les enquêtés. Il faudrait reprendre les questions qui passent bien. En principe, le comité du label fait attention à cela mais il ne voit pas tout. En outre, il peut arriver que l'harmonisation ne soit pas possible (décision européenne) ou pas souhaitable (comparaison avec des enquêtes passées). Dans ce cas, les enquêteurs demandent à être informés pour éviter des erreurs

car ils doivent souvent réaliser des enquêtes différentes dans la même journée. Plusieurs solutions sont évoquées pour permettre aux concepteurs de conserver au maximum l'homogénéité des questionnaires :

- disposer d'une bibliothèque de questions communes à toutes les enquêtes ;
- pouvoir retrouver plus facilement les questions déjà posées dans une autre source à partir de mots-clés intégrés à des outils généraux comme le dictionnaire des sources ;
- profiter de l'expérience des enquêteurs pour retrouver les questions d'un même sujet qui n'ont pas posé de problème dans le passé. C'est l'un des objectifs majeurs du FOCUS GROUPE pour lequel il faudrait adresser aux enquêteurs une documentation préparatoire quelques jours avant la réunion afin qu'ils puissent se remémorer le thème.

Un autre problème évoqué par les enquêteurs concerne les contrôles bloquants qui, lorsque l'enquêté n'a pas l'information pour répondre immédiatement à une question, oblige l'enquêteur à entrer une information pour passer la question avec le risque d'oublier d'y revenir. Il faudrait pouvoir sauter la question en laissant la zone à blanc et avoir un message de rappel à la fin du questionnaire. Enfin, les enquêteurs indiquent qu'ils sont gênés par des contrôles qui reviennent plusieurs fois pour une même question, dans un même ménage. Dans l'enquête « Loyers et Charges » par exemple, le contrôle sur un paiement trop important apparaît à chaque interrogation du ménage.

Cette enquête, surtout lorsqu'elle est administrée par téléphone, pose, dans le domaine ergonomique, problème à de nombreux enquêteurs :

- Elle n'autorise aucune souplesse sur le mois ;
- elle est perturbante car les enchaînements entre les demandes de renseignements par mois et par trimestre ne sont pas évidents ;
- elle n'affiche les erreurs qu'à la fin de la saisie et oblige l'enquêteur à revenir en arrière ;
- elle ne rappelle pas le dernier mois relevé ce qui permettrait le contrôle ;
- le système indique « changement de locataire » alors qu'il s'agit d'une colocation avec une réponse d'une personne différente d'un trimestre à l'autre mais sans changement de l'ensemble des colocataires.

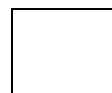
Toujours sur cette enquête, les enquêteurs souhaiteraient pour la cinquième visite, dorénavant en face à face, pouvoir justifier la prise de rendez-vous par un petit changement dans le questionnaire ou par un cadeau à remettre lors de la visite. Sans cela, les ménages ne comprendront pas que l'on ne poursuive pas avec des entretiens téléphoniques.

Il est finalement décidé de :

- **Solliciter la division « Conseil, Assistance et Méthodes pour les Applications et les projets (CAMAP) pour faire une expertise des enquêtes EEC, PCV environnement, familles employeurs et SRCV ;**
- **lui demander de présenter cette première phase au groupe de travail le 14 avril ;**
- **si nécessaire, constituer un petit groupe de travail ;**
- **Demander un petit bilan aux enquêteurs et aux DEM pour connaître les difficultés rencontrées sur les postes de collecte et de gestion pour l'enquête « Loyers et Charges ».**

TEMPS CAPI

GB présente les temps CAPI et les temps ADT (voir pièce jointe). Il précise que le temps CAPI, qui est la différence entre l'heure de fin d'enquête (sortie du questionnaire) et l'heure de début de la FA (entrée dans le questionnaire), est mesuré uniquement au premier passage alors que le temps ADT mesure tous les passages, à chaque ouverture et fermeture du questionnaire.



Le temps CAPI est correct lorsque l'entretien a été réalisé d'une seule traite. Sinon, il peut être sous ou sur estimé selon le cas et même négatif si la fermeture du questionnaire a été faite à une autre date que l'ouverture de la FA.

L'analyse du calcul des temps ADT est lourde, chaque interview doit être traitée au cas par cas. Le groupe de travail n'a pas pu expliquer certains résultats comme de multiples entrées sorties du questionnaire ou une répartition des temps entre passage qui ne permet pas de dire où se situe la relecture par exemple. Une exploitation de ce type ne peut être réalisée que lors des tests pour aider à déterminer le temps d'enquête.

Il est donc décidé de n'utiliser le temps CAPI et le temps ADT que pour vérifier l'ordre de grandeur des temps relevés manuellement et permettre d'élucider les cas de divergence entre temps manuel et temps CAPI. L'objectif est de ne plus supprimer purement et simplement, comme actuellement, des temps sous prétexte qu'ils sont aberrants mais de les remplacer par une grandeur arbitrée. La procédure de détermination du temps retenu pour le calcul du taux du questionnaire d'enquête sera la suivante :

- **inscription par les enquêteurs sur une grille de relevé des durées d'entretien des temps d'interview. Cette grille existe et sera revue par G B ;**
- **validation de ces temps par les directions régionales tests. Les agents des DR doivent faire un maximum d'accompagnement lors des tests, au moins un par enquêteur ;**
- **saisie de ces temps par chaque DR test puis remontée à la DG (division CAEMC. G B doit préparer l'application de saisie;**
- **détermination des temps CAPI pour recherche des écarts avec les temps manuels ;**
- **si écart important, vérification avec le temps ADT et discussion avec l'enquêteur. On doit trouver un temps arbitré sur toutes les enquêtes.**

Par ailleurs, il faut que les agents des DEM et les enquêteurs soient conscients de l'importance des tests. Il convient d'insister sur ce point lors des formations générales des enquêteurs et au moment des recrutements.

ECHANTILLONNAGE

1 Peut-on éviter d'échantillonner des logements détruits ou en cours de destruction ?

Les enquêteurs souhaiteraient ne pas « tomber » sur des zones où le volume de logements détruits est important, surtout lorsque les adresses de ces logements sont connues. Ils demandent qu'un échantillon de remplacement soit prévu pour permettre à un enquêteur concerné par ces nombreuses destructions d'avoir un nombre de « bonnes » fiches adresses plus important.

P A fait remarquer que le tirage d'échantillon est contraint par un système informatique qui ne permet pas de tout faire et qui est fortement réticent aux interventions a posteriori. La correction des effectifs de logements détruits pose des difficultés théoriques et pratiques. Pour obtenir des résultats corrects, il faudrait que cette mise à jour soit réalisée au niveau de chacune des communes de l'échantillon maître. Cette perspective paraît assez irréaliste compte tenu des efforts que ce recensement régulier nécessiterait et des interventions informatiques qu'il faudrait organiser en conséquence. Elle ne pourrait se justifier que si, en faisant remonter, pendant plusieurs mois, une information sur les volumes de logements détruits, on s'apercevait de l'importance de modifier notre système d'échantillonnage.

La solution consistant à donner aux enquêteurs un échantillon plus grand n'est pas non plus satisfaisante car si seuls les ménages les plus disponibles sont contactés, les résultats pourraient être biaisés.

Ce problème va disparaître à échéance de 3 ou 4ans, le nouveau système d'échantillonnage puisera les échantillons dans un ensemble de logements très fraîchement recensés. En attendant, on peut demander aux directions régionales,



lorsqu'elles ont connaissance d'un nombre important de logements détruits d'en tenir compte, autant que possible, dans la répartition des fiches adresses. Par ailleurs, il sera demandé à la division Emploi de nous fournir des informations sur la concentration des logements détruits dans l'EEC à partir du ratissage des aires. Si les résultats montrent que les cas difficiles (nombreux logements détruits, impossibilité de répartir autrement) intéressent très peu d'enquêteurs, on pourra, à condition qu'un échantillon de réserve existe proche de la zone concernée, confier une aire supplémentaire à l'enquêteur.

2 Le tirage des enquêtes dans les zones à forte concentration de résidences secondaires est-il évitable ?

Dans l'échantillon maître actuel, il est prévu de tirer des résidences secondaires avec un taux de sous-représentation dans l'optique de couvrir les cas de changement de destination d'une résidence. Avant de prendre la décision d'exclure d'emblée les résidences secondaires du RP99, il faudrait, pour les enquêtes pérennes, vérifier, pour quelques variables, les ordres de grandeur de chacun des termes, en exploitant des enquêtes passées.

Dans ce cas également, l'avènement du nouveau recensement va régler ce problème puisqu'on échantillonnera dans la population des logements les plus fraîchement recensés.

Concernant l'EEC, on peut demander aux directions régionales d'en tenir compte, autant que possible, dans la répartition des aires. Comme pour les logements détruits, on pourra dans certains cas exceptionnels fournir un échantillon de réserve à l'enquêteur.

3 Instruits par quelques cas observés en 2004, les enquêteurs craignent une dégradation de la précision des adresses avec le nouveau recensement de la population du fait que les agents des mairies sont moins formés que les anciens délégués au respect de cette partie très spécifique du protocole.

Il leur est signalé que le manuel des agents recenseurs contient des informations précises sur la localisation avec des exercices et des consignes. Cette année, la formation sur ce sujet a été étoffée. De plus, les superviseurs sont chargés de veiller à la qualité du remplissage des bulletins.

Il faut sensibiliser les responsables du recensement des directions régionales et les formateurs des mairies de la nécessité d'une bonne localisation.

TELECHARGEMENT

Les enquêteurs signalent que les problèmes de téléchargement sont fréquents. Des enquêtes comme familles employeurs et IVQ sont très longues à télécharger, des coupures peuvent interrompre le téléchargement quelques minutes avant la fin, obligeant l'enquêteur à refaire complètement l'opération (un enquêteur déclare avoir chargé IVQ à 17 reprises).

Une étude a été lancée au centre national informatique de Lille pour comprendre d'où peuvent venir ces difficultés. Il se peut que ce soit de la ligne téléphonique ou du parc



de micros vieillissant ou du serveur FTP contenant trop de données. Il manque des éléments quantitatifs pour mesurer l'importance en volume de l'événement.

Il est demandé aux DR d'informer l'ensemble des enquêteurs que nous allons mesurer ces incidents de type « transmissions (en transfert ou en téléchargement) en les faisant systématiquement remonter pendant 2 ou 3 mois (février, mars et peut-être avril. Les enquêteurs devront donc informer la DR de l'incident. La DR transmettra au point focal une fiche d'incident comprenant le nom de l'enquêteur, son prénom, son numéro, la DR de rattachement, l'intitulé de l'enquête concernée, le descriptif de l'incident (type de transfert correspondant à la fonctionnalité, au menu du poste de collecte ainsi que le contenu du message d'erreur de la fenêtre ou du message d'erreur affiché en temps réel dans le bilan de la transmission en cours et toute autre information affichée en dehors de ces cas), le contexte particulier pouvant aider au diagnostic (transmission immédiate après que le portable soit resté très longtemps dans la voiture à une température différente, incident récent sur le téléphone fixe, sur internet,...).

Par ailleurs, il est demandé au centre national informatique de LILLE de faire l'installation du programme de l'enquête par CD lorsque la durée de chargement est très longue comme pour l'enquête Violence et Santé.

SEMAINES BLANCHES

Les enquêteurs souhaitent que la date de la semaine blanche prévue l'avant dernière semaine de décembre soit modifiée. Le concepteur de l'enquête Loyers et Charges accepte de réduire d'une semaine la collecte du premier trimestre.

En conséquence, il a été décidé que la semaine blanche d'hiver aurait lieu du 25 décembre 2005 au 1^{er} janvier 2006.

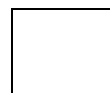
POINTS DIVERS

- Les enquêteurs demandent qu'une information soit ajoutée sur la lettre avis de l'EEC pour informer les personnes de plus de 65 ans qu'elles sont aussi concernées par l'enquête. Il leur est répondu que les lettres avis ont été revues avec un objectif de simplicité et de clarté. Notamment, il a été inscrit : «Que vous soyez actif ou non, la participation de ... » ;
- Les enquêteurs s'inquiètent des difficultés de transfert (plus de transmission possible) en cas de changement d'opérateur. Il leur est rappelé la nécessité de conserver leur ligne analogique. Les divisions Réseaux et CAEMC étudient le problème.

SUJETS A TRAITER LORS DE LA PROCHAINE REUNION

Problèmes informatiques, Repérage, Coût d'approche, Calendrier, Tests, Questions diverses.

La prochaine réunion se tiendra le 17 février de 13H30 à 17H30.



Il est envisagé, en raison de la richesse des échanges et donc du retard pris sur les sujets à traiter, de se réserver la possibilité d'étendre à une journée la séance du 14 avril prévue actuellement sur une demi-journée.

