

Module 6 : Contrôle de la qualité des données

Vidéo 3 sur 6 : Sources de données

Sharan Sharma



THE WORLD BANK

MANNHEIM
BUSINESS SCHOOL

Novembre 2020

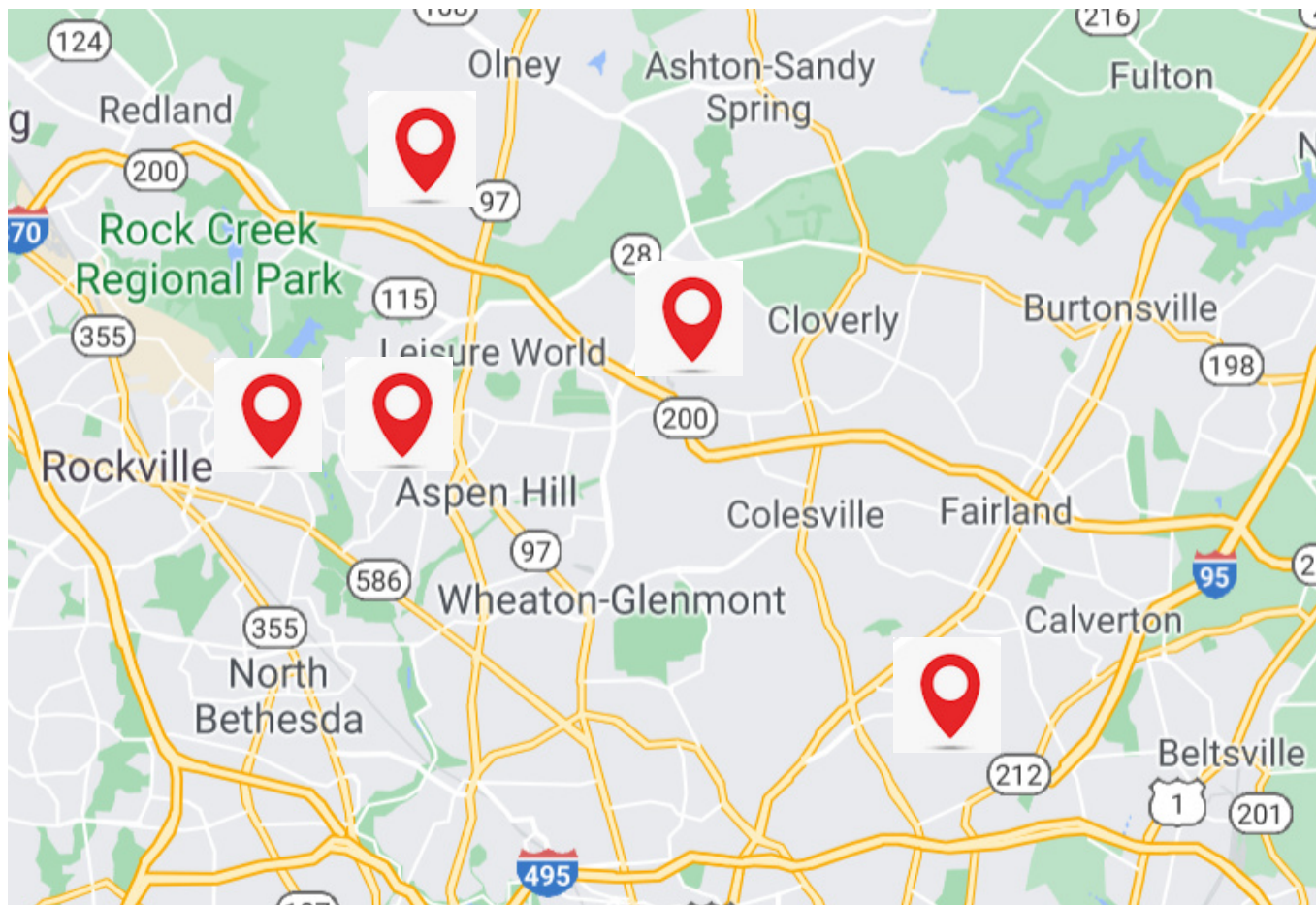
Module 6 - Formation à distance sur les enquêtes
téléphoniques

Sources de données possibles pour contrôler les enquêteurs

1. Coordonnées GPS
2. Entretiens de contrôle
3. Écoutes
4. Répondants mystère
5. Données substantielles
6. Paradoonnées
7. Enregistrements audio (CARI)

1. Données GPS (Global Positioning System)

- Arrivée des appareils portables/mobiles pour mener les entretiens.
- Enregistrement de la localisation de l'enquêteur à différents moments dans le temps.
- Collecte automatisée ou via une action de l'enquêteur.
- Utilisées essentiellement pour détecter les falsifications.



Mais l'enquêteur CATI a affirmé qu'il a passé tous les appels depuis son domicile.

Possibilité de compléter les données cartographiques de base avec d'autres informations.

Ces points correspondent-ils à des cafés ?



Limites géographiques

- Le programme d'enquête se désactive en dehors d'une zone donnée.
- Peut également déclencher un appel du superviseur à l'enquêteur.

2) Entretiens de contrôle

- Forme traditionnelle de contrôle qualité (« revérifications »). Réalisés pour des raisons de contrôle qualité, et parfois pour estimer la variance des réponses.
- Modalités :
 - Entretien de contrôle effectué quand l'enquêteur a enregistré un entretien « complet ».
 - Sélection d'un échantillon pour entretien de contrôle.
 - Appel des répondants, à qui on pose à nouveau les questions de l'enquête.
 - Comparaison des réponses de l'entretien de contrôle avec celles du premier entretien.

Considérations relatives à la conception des entretiens de contrôle

A. Comment choisir l'échantillon ?

- Échantillon aléatoire, par ex. Enquête sociale européenne : 10 % des entretiens complets de chaque enquêteur et 5 % des entretiens non complets, dont les non-contacts, refus et inéligibles.
- Échantillon basé sur certaines caractéristiques. Exemples :
 - tous les entretiens menés en moins de 10 minutes.
 - Hood et Bushery (1997) ont montré que des entretiens de contrôle ciblés étaient plus efficaces qu'un échantillon aléatoire.

Focused versus Historical Random Reinterviews for the NHIS

	Time Span	Interviewers Checked	Suspected Falsification	Cleared	Confirmed	Investigation Pending
Focused	14 Weeks	83	7	1	3 (3.6%)	3
Random	Yearly Avg. 1983-1996	400 +	1.9	0.8	1.1 (0.2%)	0

Quatre mesures employées pour identifier les enquêteurs : Taux d'unités inéligibles, taux de filtrage de non membres de minorités, taux d'entretiens courts, taux de numéros sans téléphone

Source : Hood et Bushery (1997)

Considérations relatives à la conception des entretiens de contrôle...

B. Quelles questions poser lors du entretien de contrôle?

- Au lieu d'une introduction du type « Je voudrais vérifier si [NOM] a bien fait son travail », privilégiez une approche du type « Merci pour votre collaboration avec [NOM]. J'espère que tout s'est bien passé. Je voudrais simplement vérifier certaines questions. »
- Commencez par vérifier si l'entretien initial a bien eu lieu, et si l'incitation (le cas échéant) a bien été versée.

Dans le cadre d'un contrôle qualité, les entretiens de contrôle devraient se concentrer sur...

- Des questions factuelles, par ex. Combien d'enfants avez-vous ?
 - Particulièrement utile pour détecter les falsifications.
 - Dans les pays où les registres d'état civil ont été introduits relativement récemment, « Quel âge avez-vous ? » ne représente pas forcément une question « factuelle ».
- Établissez une liste de questions qui ont posé problème. Par ex. Combien de pièces avez-vous chez vous ?
- Des questions de filtrage. Par ex. Possédez-vous des terres agricoles ? *[Un « oui » entraîne une longue liste de questions sur la thématique agricole]*

... et ne pas se baser sur :

- Des questions d'attitude/d'opinion « modérées », par ex. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « très bas » et 5 « très élevé », quel est votre niveau de satisfaction dans votre vie ?
- Des questions sensibles, comme des questions sur les violences domestiques.
- Des questions trop liées à la temporalité, comme [à un élève] combien de temps avez-vous consacré aux devoirs hier ?
- Des questions spécifiques au répondant (le répondant peut être différent lors de l'entretien de contrôle).

Questions de l'entretien de contrôle...

1. Si l'instrument comprend une large part de questions d'attitude/opinion/comportement, privilégiez les questions les plus « dures », comme « Pensez-vous que les femmes aient droit au même niveau de rémunération que les hommes ? ».

2) Si vous devez absolument poser des questions liées à la temporalité, vous pouvez les reformuler : ex. « Travaillez-vous à domicile ? » transformé en « Travailliez-vous à domicile en mai 2020 ? ». C'est très important si un confinement dû au Covid était en place en mai 2020, par ex.

C. Considérations relatives à la conception des entretiens de contrôle

1. Durée de l'entretien de contrôle

- En général, pas plus de 15 minutes.
- Pour une enquête en panel, il est encore plus important de ne pas surcharger le répondant.

2) L'hypothèse implicite est que la réalité de terrain n'a pas changé depuis l'enquête initiale.

Par ex., pour une question de connaissance : « La malaria se transmet-elle par injection ? »

Hypothèse : le répondant n'a pas acquis de nouvelles connaissances.

Quel devrait être l'intervalle entre le premier entretien et l'entretien de contrôle ?

- L'intervalle de temps ne doit pas être trop important pour que les réponses restent comparables (la réalité sur le terrain doit rester la même).
- L'intervalle ne doit pas non plus être trop court pour éviter que le répondant se contente de répéter ce qu'il a dit la première fois + accentue l'agacement du répondant (surtout dans les enquêtes en panel).
- Forsman et Schreiner (2004) décrivent une étude pilote en Suède :
 - 20 répondants sont rappelés au bout de 4 semaines.
 - Aucun d'entre eux ne se souvenait des réponses données initialement aux questions sur les conditions de vie.
 - Cela a conduit au choix de ramener l'intervalle de temps à 3 semaines après le premier entretien.
- 1 à 3 semaines semble être un délai raisonnable.

Considérations relatives à la conception des entretiens de contrôle...

3) Enquêteurs-contrôleurs :

- Devraient être compétents et expérimentés.
- Il est préférable de choisir un groupe d'enquêteurs qui ne soit pas celui d'origine. Évitez de confier l'entretien de contrôle à un collègue du même groupe (ils peuvent se connaître) ou au supérieur hiérarchique immédiat.
- Dans l'idéal, il faudrait choisir un contrôleur du même sexe que l'enquêteur initial.
- Sauf obligation particulière, les contrôleurs ne devraient pas avoir accès aux réponses initiales (*dans un premier temps*). Les affectations ne devraient pas être annoncées à l'avance.

Considérations relatives à la conception des entretiens de contrôle...

4) Il n'est pas toujours possible de joindre le répondant de l'entretien initial pour l'entretien de contrôle.

- Les réponses d'intermédiaires posent toujours des problèmes de comparaison.
- La reformulation peut être utile, par ex. « Est-ce que [Nom] travaillait à domicile en mai 2020 ? », mais pas pour les questions d'attitude/opinion.

Considérations relatives à la conception des entretiens de contrôle...

5) Des différences peuvent également apparaître en raison de questions mal formulées, du répondant lui-même (la motivation, la mémoire, etc. varient), voire du contrôleur.

6) Rapprochement

- Processus consistant à déterminer pourquoi il y a une différence (le cas échéant).
- Voici une méthode pour le faire :
 - Le contrôleur ne dispose pas des réponses initiales dans un premier temps (comme mentionné à la diapo 15).
 - Le contrôleur mène l'entretien de contrôle.

Considérations relatives à la conception des entretiens de contrôle...

6) Rapprochement...

- Le logiciel CATI indique les différences entre les réponses initiales et les réponses de contrôle. Pour les variables continues comme le revenu, on peut fixer un seuil de 10 % d'écart pour le signalement des différences.
- Le contrôleur peut alors voir les deux réponses à l'écran.
- Dans certains cas, le contrôleur peut détecter les falsifications manifestes. Sinon, d'autres examens ont lieu pour chercher à expliquer la différence.
 - Par ex. pour les questions sur la liste, si un membre du ménage est ajouté lors de l'entretien de contrôle, on peut demander « Quand cette personne a-t-elle rejoint le ménage ? »
- Le rapprochement permet également d'identifier certains problèmes de question (ce n'est pas l'objet de ce module), et ceci donne parfois lieu à un « entretien de rapprochement » supplémentaire. Voir Morton et al (2008) pour un exemple.

Considérations relatives à la conception des entretiens de contrôle...

- Recherchez des tendances plutôt que de vous soucier de points individuels. Par ex., isolez les enquêteurs présentant plus de 33 % de réponses divergentes et menez un examen plus approfondi de leur travail.

Sources de données possibles pour surveiller les enquêteurs

1. Coordonnées GPS
2. Entretiens de contrôle
3. **Écoutes**
4. Répondants mystère
5. Données substantielles
6. Paradoonnées
7. Enregistrements audio (CARI)

3) Écoutes

- Le superviseur ou surveillant utilise une connexion parallèle pour écouter *discrètement* un entretien en direct → surveillance en temps réel. Pas d'interruption de l'entretien.
- Provient historiquement des installations téléphoniques centralisées. Mais reste possible dans les dispositifs non centralisés avec une technologie adaptée.
- Particulièrement utile lors des premières étapes de l'enquête et pour le suivi des enquêteurs inexpérimentés.

Écoutes : éléments de conception à prendre en compte

1. Quels enquêteurs surveiller ?

- Dans l'idéal, chaque enquêteur est surveillé, mais à des rythmes différents.
- Au moins quelques cas (10, par ex.) surveillés pour chaque enquêteur → mesure généralisable, bonne base pour permettre des retours.
- Couper et al (1992) répartissent les enquêteurs CATI en 3 groupes en fonction de leurs performances et de leur expérience passées :
 - Bons : plus de 6 mois d'expérience et performances supérieures à la moyenne.
 - Moyens : restant des enquêteurs ayant plus de 6 mois d'expérience.
 - Nouveaux : moins de 6 mois d'expérience.
 - Ratios de sélection → 1: 1.5 : 2

La stratégie de sélection différenciée a l'air efficace...

	Strong	Average	New
No. of questions monitored	1349	1040	1361
Major wording changes	1.3%	0.7%	2.3%
Minor wording changes	3.3%	6.8%	3.4%
Incomplete questions	0.2%	0.8%	3.2%
Directive probing	0.2%	0.4%	1.2%

*Adapté à partir de Couper et al,
1992*

Écoutes : éléments de conception à prendre en compte

2) Quels répondants surveiller ?

- Fixez des règles. Ne laissez pas les surveillants décider seuls ; laissez cependant une certaine marge de manœuvre aux surveillants ayant une bonne capacité de jugement.
- La sélection initiale peut être un mélange de profils de répondants pour chaque enquêteur. Ensuite, faites évoluer le taux de sélection en fonction des performances de chaque enquêteur. Certains enquêteurs peuvent avoir des difficultés avec les répondants de l'autre sexe, par ex.

Écoutes : éléments de conception à prendre en compte

3) Qui devrait surveiller ?

- Les surveillants sont souvent des enquêteurs expérimentés.
- Tarnai (2007) emploie un surveillant pour dix enquêteurs.

4) Quoi surveiller ?

- Évitement des refus des unités
 - Refus directs : le membre de l'échantillon déclare explicitement ne pas vouloir participer
 - Refus indirects : « Je ne suis pas disponible pour l'instant » ou équivalent
- Établissement de la relation
- Techniques d'entretien : ne pas se contenter de poser les questions, approfondir, etc., les caractéristiques de la voix comptent aussi (pas trop de remplissage du style « hm hm »)
- Le processus doit être structuré, objectif, avec des résultats bien documentés. Tarnai (2007) et Couper (1992) fournissent la liste/les formulaires qu'ils ont utilisés.

What Went Well:	Info Given	Accurate	Incomplete	False	N/A
	Refusal Prev.	Persuasive	Weak	Fail	N/A
	Pace	Satisfactory	Slower	Faster	
	Volume	Satisfactory	Louder	Softer	
	Clarity	Satisfactory	Enunciate	Pronounce	
What Could Be Improved:	Courtesy	Satisfactory	Unsatisfactory		
	Rapport	Satisfactory	Unsatisfactory		
	Conclusion	Satisfactory	Unsatisfactory	N/A	
	Professionalism	Satisfactory	Too Stiff	Too Casual	
	FAQ's	Satisfactory	Unsatisfactory	N/A	

Extrait de Tarnai (2007)

Écoutes : éléments de conception à prendre en compte...

5) Postes et sessions de surveillance

- « Poste » de surveillance → période continue pendant laquelle une surveillance des enquêteurs est prévue.
 - Couper et al (1992) ont recours à des postes horaires.
 - Vous pouvez choisir le nombre de postes par jour. Si les surveillants sont aussi chargés d'autres tâches en lien avec l'enquête, étalez les postes dans la journée.
- Pré-affectez les surveillants aux postes.
- Un poste de surveillance peut comporter un nombre variable de « sessions » de surveillance → périodes pendant lesquelles un surveillant écoute les interactions entre enquêteur et répondant.

Écoutes : éléments de conception à prendre en compte...

5) Postes et sessions de surveillance

- Mettez en place une rotation des surveillants pour réduire le biais
 - Différents moments de la journée (jours en semaine/week-end également)
 - Écoute de différents enquêteurs.
 - Si les postes ne sont pas fixés (par ex. enquêteurs décentralisés travaillant à leur propre rythme), prévoyez au moins une rotation des surveillants par rapport aux enquêteurs.

Écoutes : éléments de conception à prendre en compte...

6) Est-il nécessaire de surveiller l'intégralité de l'entretien ?

- Certaines preuves empiriques montrent que la surveillance d'entretiens partiels est au moins aussi efficace que la surveillance d'entretiens complets.
- En fait, les surveillants sont sujets à la fatigue. Résultats de Tarnai (2007) :
 - Entretien partiel : 1 erreur pour 7 questions
 - Entretien complet : 1 erreur pour 12 questions

Que pensent les enquêteurs CATI des écoutes ?

Question	% Positive	% Neutral Not Sure	% Negative
What are your overall feelings about this monitoring session?	93%	5%	2%
How helpful was the Monitor's feedback?	92%	1%	7%
How professional or unprofessional would you say the Monitor was in giving you feedback about your performance?	98%	0%	2%
Will the Monitor's feedback help you to improve your interviewing skills?	89%	3%	8%
How strongly do you agree or disagree that monitoring is necessary to improve telephone interview performance?	92%	0%	8%
What is your opinion of being monitored in general?	63%	23%	14%

Source : Tarnai 2007

Écoutes : éléments de conception à prendre en compte...

7) Surveillance des surveillants

Pour vous assurer que la surveillance soit a) constructive, b) non biaisée, c) axée sur le résultat. Vérifiez :

a) L'analyse du comportement de l'enquêteur.

Les responsables de l'enquête devraient écouter indépendamment certains cas (en particulier les extrêmes du spectre de performance des enquêteurs) ou faire écouter certains cas par plusieurs surveillants et comparer (comme dans les études de contrôle de fiabilité).

a) La communication des retours à l'enquêteur.

Les responsables de l'enquête devraient examiner la qualité des retours fournis et formuler eux-mêmes des retours aux surveillants, par ex. sur la tendance de certains surveillants à émettre des jugements catégoriques sur la base d'écoutes partielles.

- Encourager les surveillants à discuter des cas litigieux.

Sources de données possibles pour surveiller les enquêteurs

1. Les coordonnées GPS
2. Entretiens de contrôle
3. Écoutes
4. Répondants mystère
5. Données substantielles
6. Paradoonnées
7. Enregistrements audio (CARI)

4) Répondants mystère

- Intégrez des surveillants dans les identifiants d'échantillon du programme d'appel CATI.
- Les surveillants feront alors office de répondants à l'insu des enquêteurs → écoute en temps réel.
- Il est conseillé d'enregistrer l'entretien puis de l'examiner. Permet un meilleur engagement du surveillant dans le rôle du répondant.
- Il est aussi possible de préparer des réponses pour que le déroulement du questionnaire soit connu.

Répondants mystère...

- Avantages :
 - Le surveillant peut provoquer des situations pour tester certaines compétences de l'enquêteur en conditions réelles, par ex. donner une réponse initiale non encodable qui devrait inciter l'enquêteur à approfondir.
Mais l'important est de ne pas aller trop loin pour ne pas harceler l'enquêteur. Le but n'est pas d'incarner un répondant extrême/très hostile.
- Inconvénients :
 - Un surveillant ne peut être interrogé qu'une fois par un enquêteur donné.
 - Il ne faut pas que l'enquêteur puisse reconnaître la voix du surveillant.
 - Il est possible d'identifier le surveillant par son numéro de téléphone si l'appel a lieu sur son téléphone personnel.

Sources de données possibles pour surveiller les enquêteurs

1. Les coordonnées GPS
2. Entretiens de contrôle
3. Écoutes
4. Répondants mystère
5. Données substantielles
6. Paradoonnées
7. Enregistrements audio (CARI)

FIN DE LA VIDÉO 3