

Module 4 : Entretiens et enquêteurs téléphoniques

Vidéo 1 sur 3 : Vue d'ensemble du module, sélection et formation des enquêteurs

Christopher Antoun



THE WORLD BANK

MANNHEIM
BUSINESS SCHOOL

Enquêteurs téléphoniques

- Jouent un rôle clé dans la collecte de données, et ont différentes responsabilités
 - obtenir des entretiens
 - mener des entretiens
- Un recrutement et une formation adaptés des enquêteurs sont essentiels pour la qualité des données

À la fin du module, les participants devraient...

- ...avoir appris comment déterminer la composition de l'équipe d'enquêteurs pour leur étude
- ...avoir appris les pratiques efficaces pour former les enquêteurs
- ... s'être familiarisés avec les techniques de persuasion permettant d'inciter les unités de l'échantillon (ménages, entreprises, individus, etc.) à participer aux entretiens téléphoniques
- ... connaître les consignes pour mener des entretiens standardisés

Sélection et formation des enquêteurs

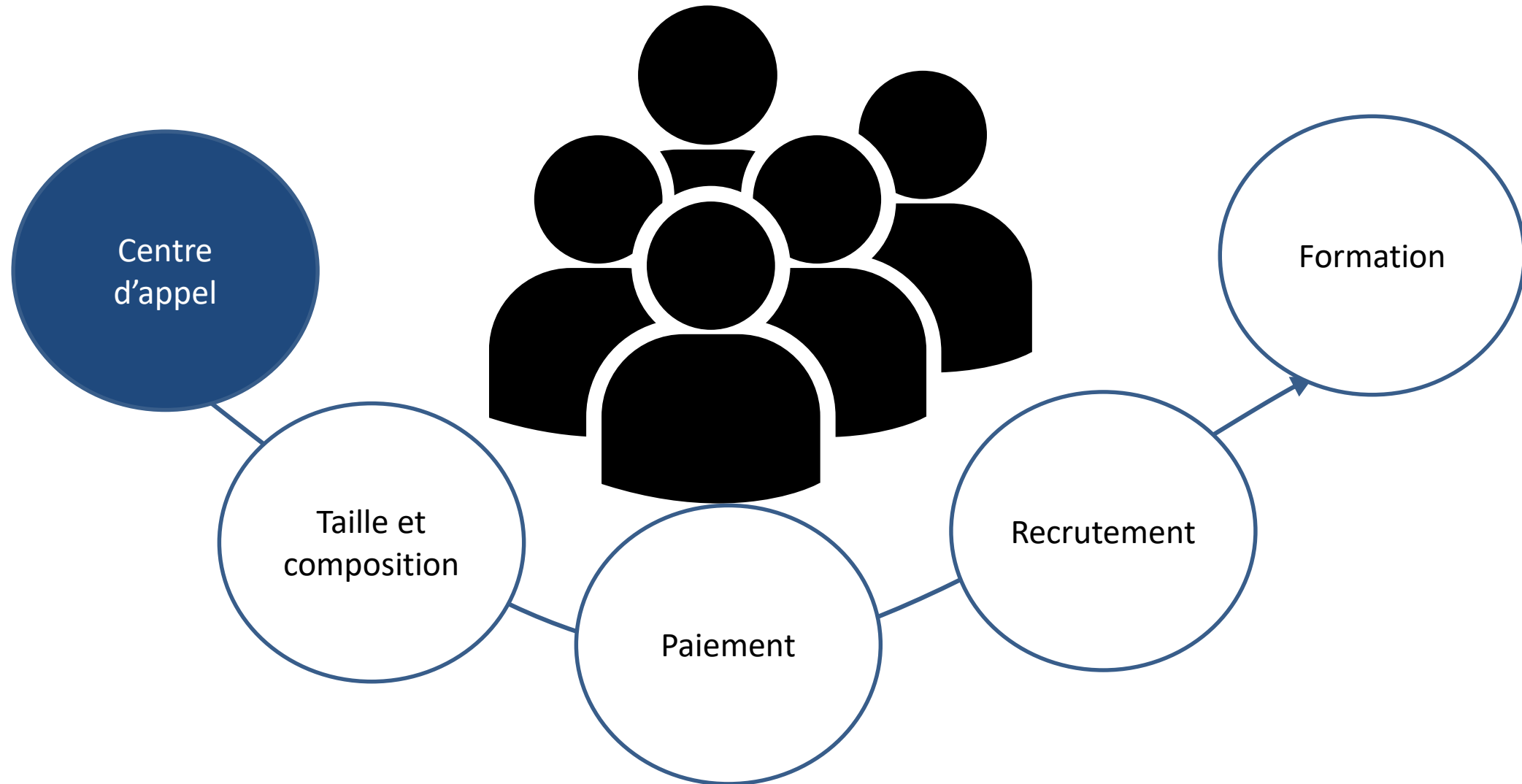
Entretiens et enquêteurs téléphoniques



THE WORLD BANK

MANNHEIM
BUSINESS SCHOOL

Équipe d'enquêteurs : décisions et étapes du lancement d'une enquête téléphonique



Décisions fondamentales pour établir un centre d'appel

- Embaucher une équipe ou sous-traiter à un centre d'appel professionnel
- Entretiens centralisés ou décentralisés

Embaucher une équipe ou sous-traiter

- La décision dépend des compétences et des ressources disponibles pour le projet
- Évaluation comparative de chaque approche

	Équipe embauchée	Sous-traitance
Contrôle sur le processus	Plus élevé ✓	Plus faible
Capacité à préserver la confidentialité des données	Plus élevé ✓	Plus faible
Développement de la capacité interne	Plus élevé ✓	Plus faible
Efficiency à long terme	Plus élevé ✓	Plus faible
Efficiency pour un projet ponctuel	Plus faible	Plus élevé ✓
Accès à des enquêteurs expérimentés	Plus faible	Plus élevé ✓

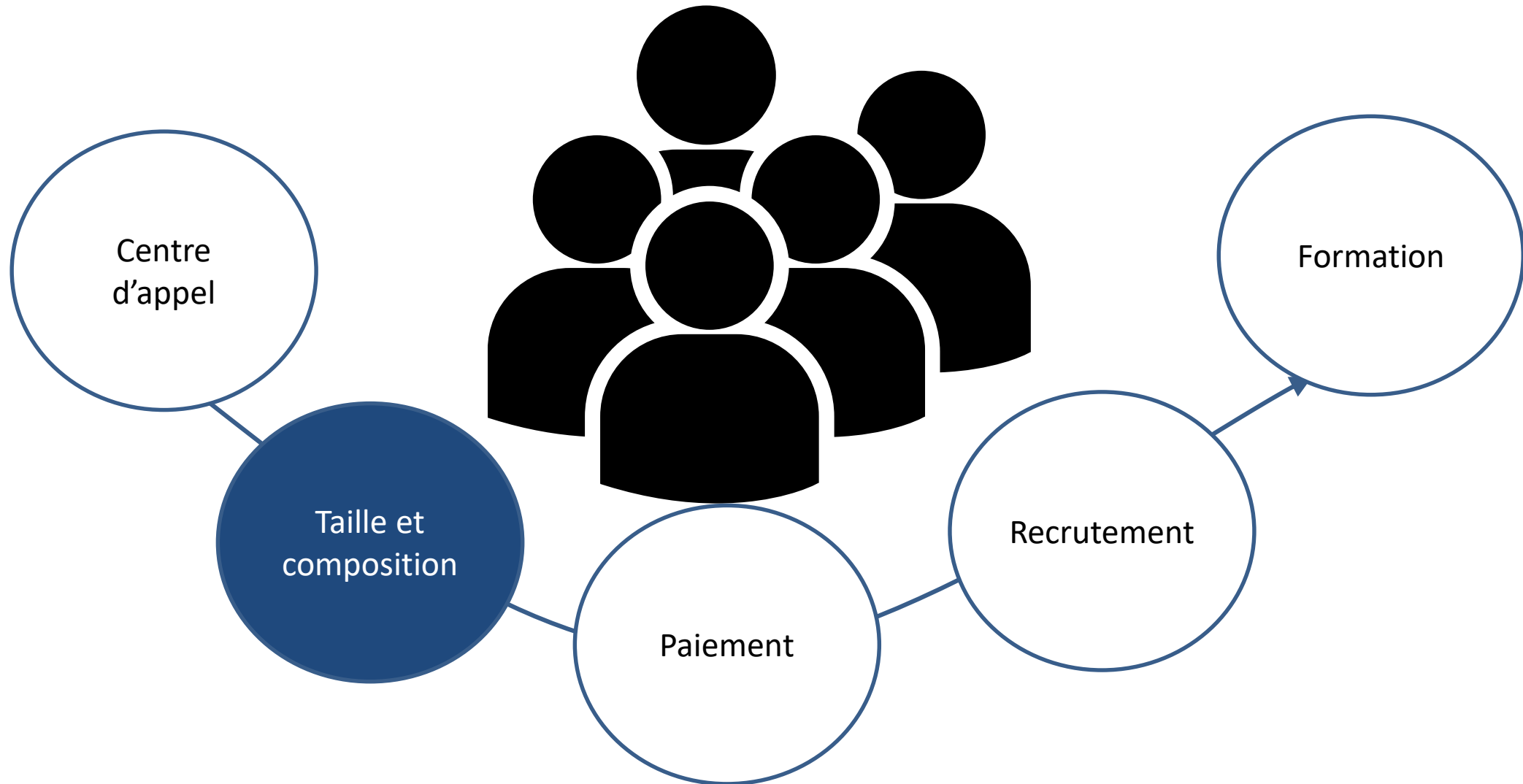
Adapté à partir de Dabalén et al. (2018)

Entretiens centralisés ou décentralisés

- Déterminer si les enquêteurs mènent l'enquête depuis un centre d'appel ou en dehors du centre d'appel (depuis leur domicile, par ex.)
- Évaluation comparative de chaque approche

	Centralisés	Décentralisés
Capacité à mener une formation centralisée	Plus élevé ✓	Plus faible
Facilité de suivi et de supervision	Plus élevé ✓	Plus faible
Capacité à transférer l'échantillon entre les enquêteurs	Plus élevé ✓	Plus faible
Efficacité (pas besoin de centre d'appel central)	Plus faible	Plus élevé ✓
Flexibilité des heures de travail des enquêteurs	Plus faible	Plus élevé ✓
Facilité à respecter la <i>distanciation sociale</i>	Plus faible	Plus élevé ✓

Adapté à partir d'Alcser et al. (2016)



Taille de l'équipe d'enquêteurs

- Les facteurs suivants permettent d'en faire une estimation :
 - nombre désiré d'entretiens complets
 - temps moyen pour un entretien complet
 - durée de la collecte de données en semaines
 - nombre d'heures de travail hebdomadaire attendu de chaque enquêteur

Exemples de calculs

- Nombre total d'heures pour réaliser l'étude
= (1 500 entretiens x 0,667 heure par entretien complet) = 1 000 heures
- Temps moyen d'enquêteur par semaine
= (1 000 heures totales / 2 semaines) = 500 heures par semaine
- Nombre d'enquêteurs nécessaires
= (500 heures par semaine / 25 heures par enquêteur par semaine) =
20 enquêteurs

Preuves provenant du terrain

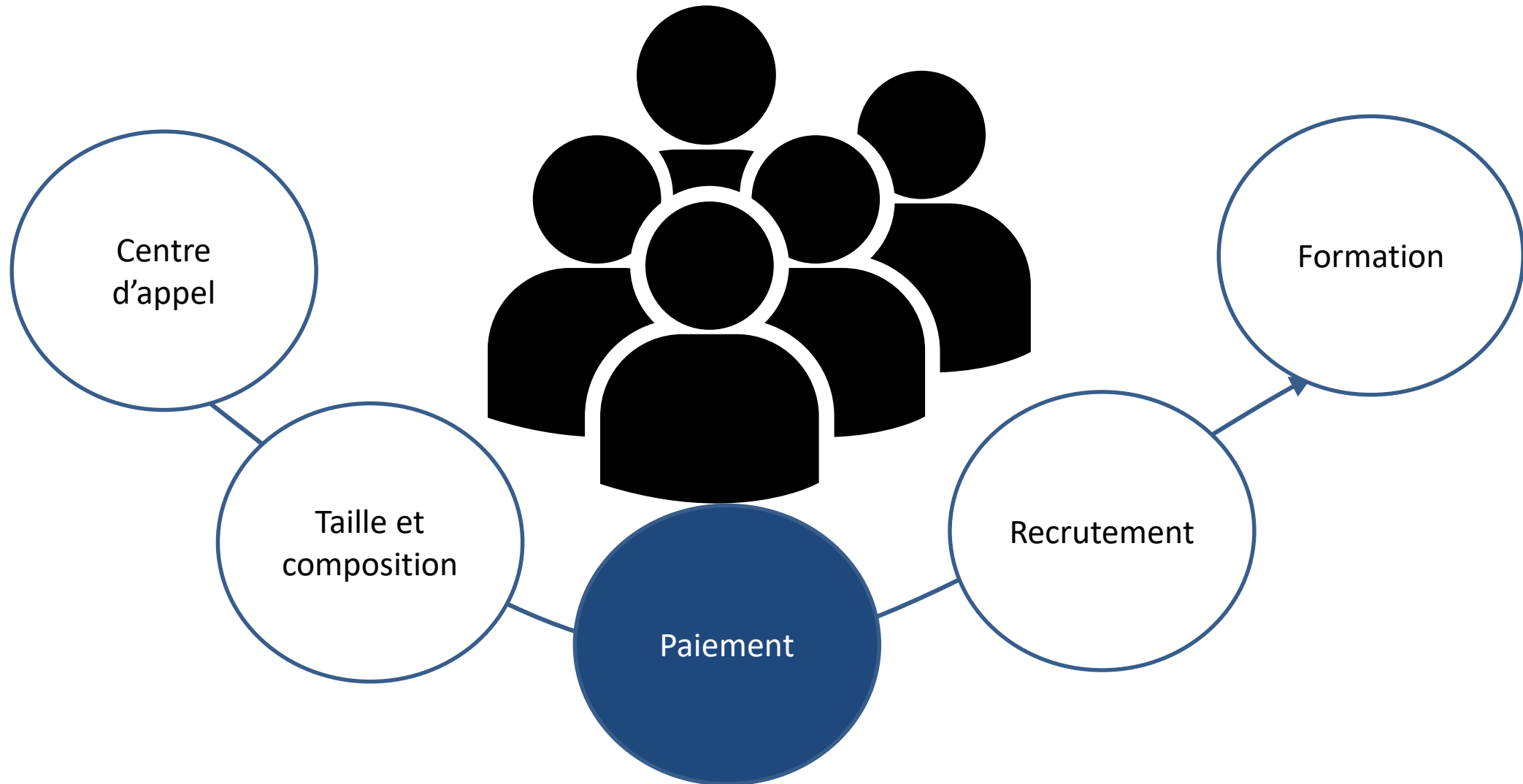
- ❑ Au cours d'enquêtes en panel de téléphonie mobile en Afrique (Madagascar, Malawi, Sénégal, Tanzanie et Togo) de deux semaines, les enquêteurs réalisaient environ 12 entretiens complets de 15-20 minutes par jour (Dabalén et al. 2018)

Composition de l'équipe d'enquêteurs

- Questions pertinentes :
 - compétences ou connaissances spécialisées
 - maîtrise linguistique
 - normes culturelles
 - faut-il que les caractéristiques des enquêteurs correspondent à celles des répondants ?

Exemples d'éléments spécifiques à prendre en compte

- Au Népal, on a constaté que les femmes préféraient parler à des femmes, et les hommes à des hommes (Ghimire et al. 2013)
- Au Zanzibar, on a constaté que les hommes s'opposent à ce qu'une femme du ménage soit interrogée par un homme, et que les hommes préfèrent être interrogés par des femmes (Dabalén et al. (2018).



Paiement de l'équipe d'enquêteurs

- Questions importantes :
 - le salaire d'autres emplois faisant appel à des compétences similaires
 - ajustements en fonction du coût de la vie dans la région
 - possibilité de paiement forfaitaire, à l'heure, ou par entretien complet
 - possibilité de versement de primes de performance

Paieement de frais fixe

- Un montant est prévu pour la fourniture de services d'entretiens qui ne varient pas (ils ne varient pas en fonction de la durée des entretiens, par ex.)
 - Permet d'anticiper les coûts des entretiens
 - Il convient de mettre en place des mécanismes de suivi et de contrôle de qualité

Paielement à l'heure ou à l'entretien complet

- Évaluation comparative de chaque approche de paiement

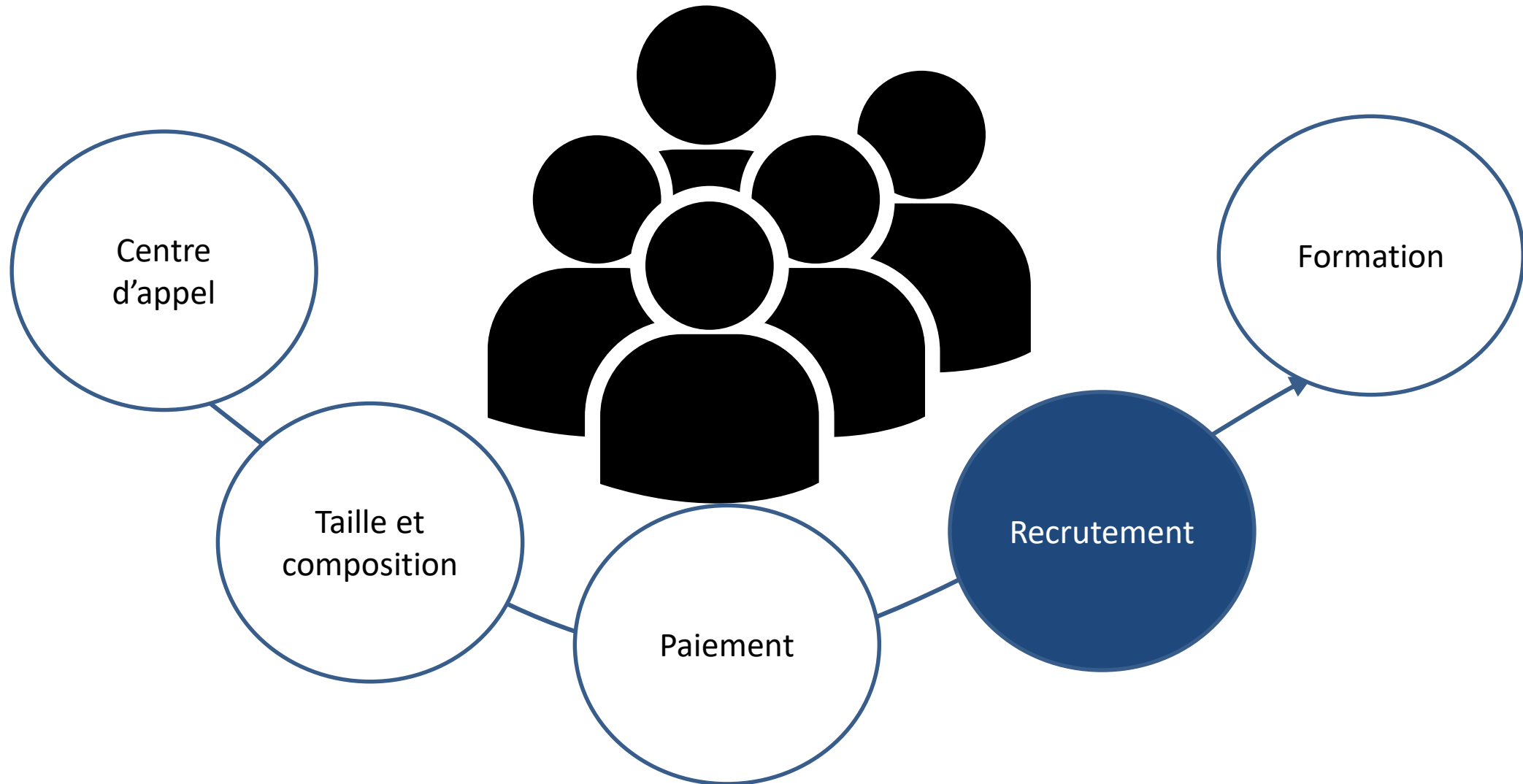
	Paielement à l'heure	Paielement à l'entretien complet
Incitation à mener les entretiens avec soin	Plus élevé ✓	Plus faible
Incitation à se concentrer sur les cas « difficiles »	Plus élevé ✓	Plus faible
Propension à saisir les contacts dans un registre	Plus élevé ✓	Plus faible
Efficacité générale de l'enquêteur	Plus faible	Plus élevé ✓
Incitation à persuader les cas réticents	Plus faible	Plus élevé ✓
Capacité à anticiper les coûts des entretiens	Plus faible	Plus élevé ✓

Adapté à partir d'Alcser et al. (2016)

Primes de performance

- Prime pour taux de réponse élevé
 - Exemple : 10 % de prime pour un fort taux de contact ou de conversion des refus
 - Peut conduire aux mêmes abus que le paiement par entretien complet (incitation à aller trop vite, voire à inventer des entretiens)
- Prime pour la qualité des entretiens
 - Exemple : 10 % de prime si l'enquêteur fait peu d'erreurs pendant les entretiens
 - Peut inciter à plus de soin dans les entretiens
 - Mais nécessite un solide système de contrôle, avec enregistrement, audit et revue des entretiens

Les usages locaux en matière d'enquête et la législation locale peuvent être utiles



Recrutement des enquêteurs

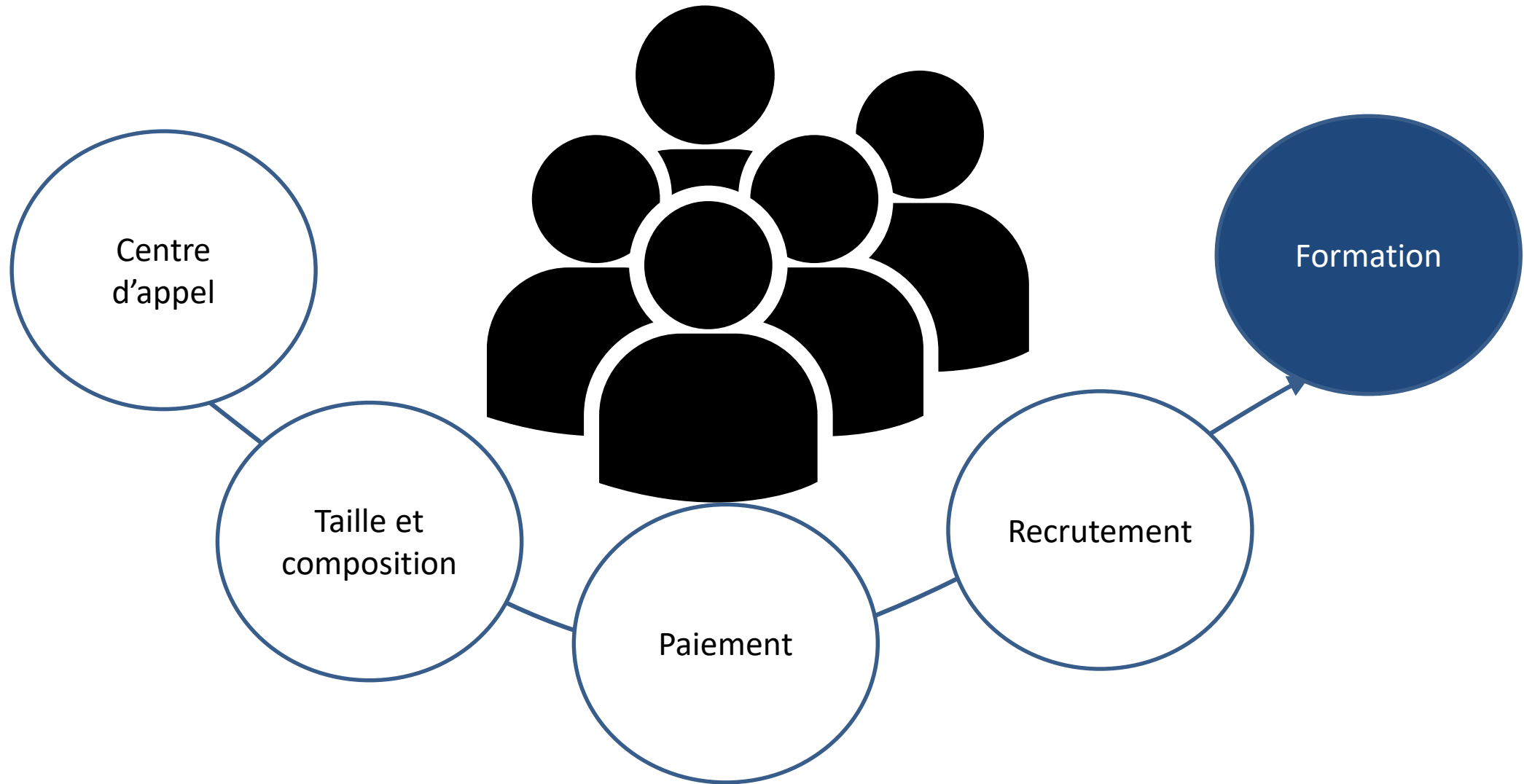
- Bonnes pratiques
 - Prévoyez d'interroger les candidats au téléphone, car ce sera le mode qu'ils emploieront pour les entretiens de l'enquête
 - Le cas échéant, vérifiez le casier judiciaire
 - Donnez aux candidats un aperçu réaliste du poste, des horaires et de la charge de travail
 - Évaluez les compétences et les aptitudes objectivement

Qualifications nécessaires

- Proximité domicile/centre d'appel (si recours à un centre d'appel)
- Compétences en lecture et écriture
- Capacités de conversation et attitude au téléphone
- Aisance dans les langues privilégiées par les répondants
- Habilité à travailler pour toute la durée du projet
- Habilité à travailler pour des horaires atypiques
- Expériences précédentes en termes d'entretiens téléphoniques (souhaitées)

Sur le terrain

- ❑ Pour l'enquête Listening to Africa de La Banque Mondiale, certains centres d'appel fonctionnent de 8h à 20h, week-ends compris (Dabalen et al. 2018)



Formation des enquêteurs

- Les périodes de formation sont souvent plus courtes pour les enquêtes téléphoniques que pour les enquêtes face à face
- Il convient de fournir des ordinateurs portables et/ou des tablettes pour les entretiens assistés par ordinateur
- Un manuel de l'enquêteur doit être fourni

Formation en ligne

- La formation en ligne représente une alternative à la formation sur site
- Exigences de base
 - Un logiciel de visioconférence comme Zoom
 - Des sous-salles virtuelles pour les sessions d'entraînement
 - Le matériel nécessaire pour les enquêteurs (ordinateur portable et Internet/WiFi)
 - Une évaluation de fin de formation chargée en ligne ou envoyée aux formateurs par e-mail
- Si le rythme de formation n'est pas fixé (autoformation), des vidéos de présentation préenregistrées sont nécessaires

Formation des enquêteurs : contenus recommandés

- Cours et démonstrations par les formateurs
 - Sélection des répondants
 - Entretiens standardisés ; protocoles d'entretien et étiquette
 - Situations particulières (mauvaise qualité sonore)
- Sessions pratiques et retours
 - Simulations d'entretiens
- Évaluation de la formation
 - Exemples : examen écrit, entretien de certification avec script et superviseur

Dans la littérature

- ❑ Une recherche américaine montre que la formation des enquêteurs peut favoriser la bonne lecture des questions, l'approfondissement et l'enregistrement des réponses (Fowler et Mangione, 1990)

Essai préliminaire et essai pilote

- Une fois les enquêteurs formés (ou pendant leur formation), il est possible de procéder à des essais de l'enquête
- L'essai préliminaire porte sur le questionnaire
- L'essai pilote prend en compte tous les aspects de la collecte de données

Méthodes d'essai préliminaire

- Entretiens cognitifs : entretiens étendus avec les répondants potentiels
 - techniques de pensée à voix haute
 - tests de compréhension (simultanés ou rétrospectifs)
 - reformulation
- Examen d'expert
- Débriefing formalisé des répondants

Essai pilote

- Un essai de terrain qui devrait faire appel à des répondants de la population cible, mais en dehors de l'échantillon de l'enquête
- Le but est d'identifier les éventuels problèmes liés au questionnaire, à la technologie, à la saisie des données
 - Examen du taux de réponse, de la répartition des réponses, de la durée des entretiens, des retours des enquêteurs et des répondants
- Exploitation des résultats pour déterminer le meilleur moyen de résoudre les problèmes sans en créer de nouveaux
- Si des changements importants sont apportés, prévoir un autre essai pilote

FIN DE LA VIDÉO 1