

# Vidéo 2 sur 3 : Obtenir des entretiens

---

Entretiens et enquêteurs téléphoniques



THE WORLD BANK

MANNHEIM  
BUSINESS SCHOOL

# non-réponse et attrition

---

- On parle de *non-réponse* quand des unités de l'échantillon ne répondent pas
- On parle d'*attrition* quand des membres du panel quittent l'étude
- Deux composantes principales
  - Les non-contacts : il est impossible de contacter l'unité
  - Les refus : l'unité refuse de participer après avoir été contactées

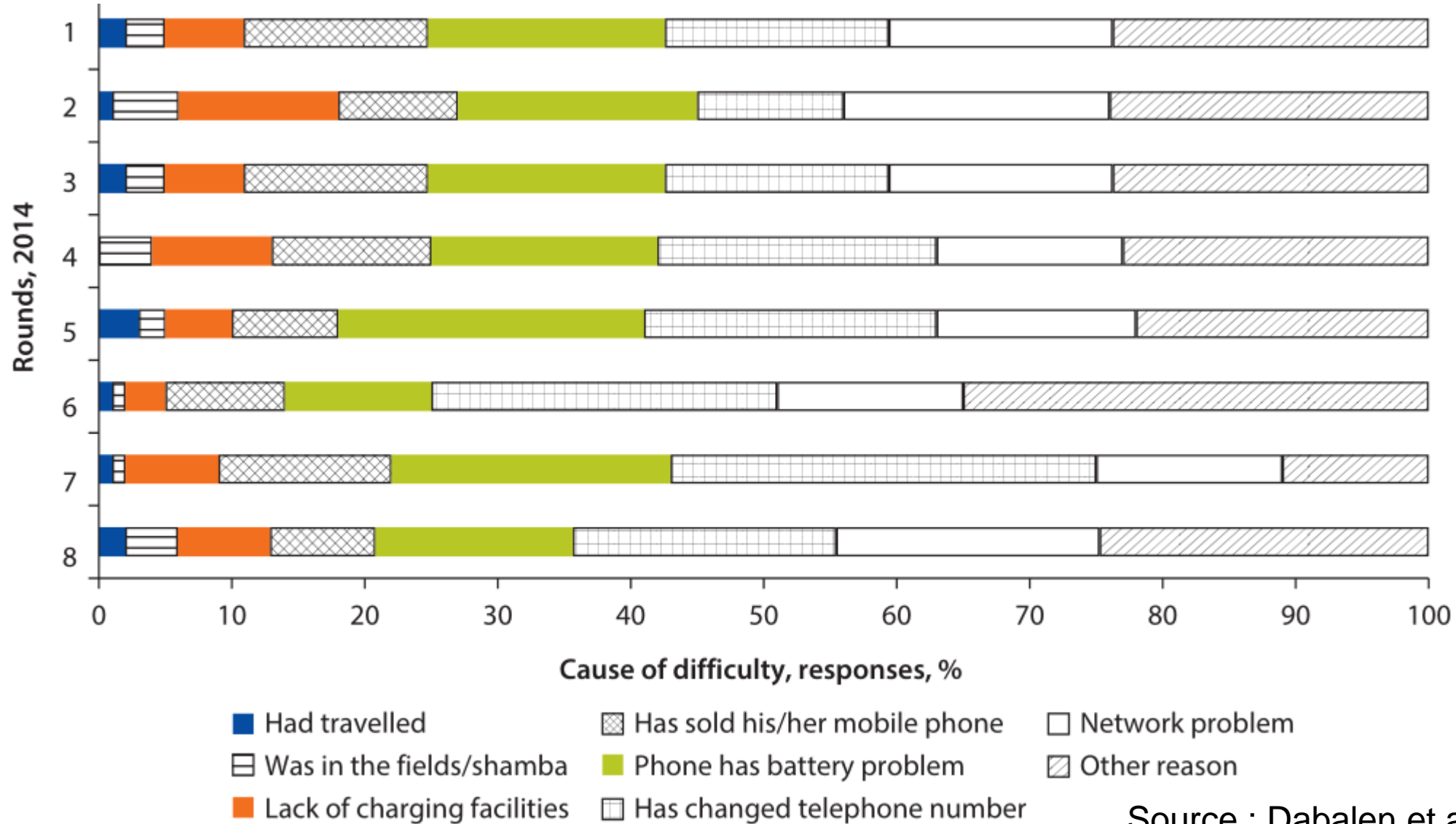
# Les non-contacts

---

- Plusieurs explications possibles
  - Le répondant ne peut pas décrocher (travaille, dort, etc.)
  - Le téléphone est éteint
  - Pas de couverture réseau
  - Problèmes techniques sur le téléphone
  - Téléphone perdu ou volé
  - Pas assez d'électricité/de soleil pour recharger le téléphone
  - Filtrage des appels - refus « indirect »

Adapté à partir de Dabalén et al. (2018)

# Exemples de causes de non-contact dans les enquêtes téléphoniques



# Stratégies pour établir le contact

---

- Appeler à un moment choisi par le répondant (si l'information est connue par un entretien de référence)
- Adapter l'heure des appels ultérieurs (matin, soir, week-end)
- Envoyer un SMS avant une tentative d'appel pour prévenir l'unité de l'échantillon (pour lui permettre d'aller à un endroit avec une meilleure couverture réseau, par ex.)
- Appeler d'autres numéros où le répondant est joignable (si l'information est connue par un entretien de référence)
  - Exemples : membres de la famille, voisins, chefs de village

Sources : Kulka et Weeks (1988) ; Dabalén et al. (2018)

# Refus

---

- Les personnes décident de participer ou non en évaluant les coûts et les bénéfices
  - Coûts potentiels : temps, effort, problèmes de confidentialité
  - Bénéfices potentiels : incitation, faire entendre son point de vue, contribuer à la recherche
- Les actions des enquêteurs ont un impact sur cette décision

# Texte de présentation aux unités de l'échantillon : recommandations générales

---

- Privilégier la brièveté
- Avoir l'air naturel, ne pas donner l'impression de lire
- Commencer par saluer la personne poliment (« Bonjour ! ») et se présenter (« Je m'appelle ... »)
- Ensuite, demander à parler à l'unité de l'échantillon
- Insister sur la confidentialité des informations qui ne seront utilisées qu'à des fins statistiques

Sources : Groves et al. (2008) ; Schaeffer et al. (2013)

# Exemple de présentation

---

- Enquête téléphonique à haute fréquence de La Banque Mondiale

Bonjour ! Je m'appelle \_\_\_\_\_. Je travaille pour l'Institut national de statistiques. Nous menons une enquête nationale pour étudier l'impact et les réactions face au coronavirus dans le pays. À qui ai-je l'honneur ?

Cet entretien prendra environ 25 minutes. Toutes les informations que vous nous communiquerez resteront confidentielles et seront utilisées à des fins statistiques uniquement. Elles ne seront pas utilisées pour déterminer si votre ménage est éligible à une aide gouvernementale. Si certaines questions vous mettent mal à l'aise, vous n'êtes pas obligé(e) de répondre. Vous pouvez également mettre fin à l'entretien dès que vous le souhaitez. Cet appel ne vous coûtera rien en termes d'unités. Pour vous remercier de votre participation, nous vous enverrons des unités. Souhaitez-vous participer ?



# Réduire la réticence à participer

---

- La participation suscite des craintes différentes suivant les personnes
  - Mauvais moment ; charge ; confidentialité ; vie privée
- Les enquêteurs sont les plus efficaces quand ils :
  - font l'effort de continuer une interaction alors qu'un refus semble imminent
  - emploient l'écoute active et identifient des craintes spécifiques
  - **adaptent** leurs réponses pour rapidement répondre aux inquiétudes d'une façon acceptable sur le plan culturel

## Conseil pratique

- ❑ Pour ne pas rompre la conversation, évitez de poser une question dont la réponse peut être « non », comme « C'est un bon moment pour vous appeler ? » Meilleure formulation : « J'espère que je ne vous dérange pas. »

Source : Groves et McGonagle (2001)

# Formation à ces techniques

---

- Il est conseillé de former les enquêteurs à utiliser une approche sur mesure jusqu'à ce qu'ils soient suffisamment compétents
- Cela peut nécessiter des sessions de jeu de rôle
  - Les formateurs jouent le rôle des répondants et expriment différents types d'inquiétude
  - Les enquêteurs essaient de donner rapidement des réponses adéquates

## Exemple de jeu de rôle

R : Ça prend 25 minutes ? Je n'ai pas le temps.

E : Ça dépend de vos réponses. Comme je l'ai dit, je connais très bien le déroulement de l'entretien et ça peut aller assez vite.

# Exercice

- Essayez d'identifier le type d'inquiétude. Puis essayez de trouver une réponse adaptée.
  - 1) On est en train de diner.
  - 2) Je viens juste de rentrer, je suis fatigué.
  - 3) Je n'ai pas le temps.
  - 4) Rien ne reste jamais confidentiel.
  - 5) Je ne veux pas parler de ça à des inconnus.

## *Réponses*

*1-2 : mauvais moment ; 3 : charge ; 4 : confidentialité ; 5 : vie privée*

# Amélioration du taux de réponse dans les enquêtes en panel : recommandations générales

---

- Premier contact téléphonique
  - Commencez par appeler les répondants tout de suite après la première visite
- Contacts suivants
  - Affectez un même enquêteur à un répondant donné pour faciliter une certaine proximité
  - Parlez poliment et de manière positive au répondant de manière à l'encourager à poursuivre sa participation

Adapté à partir de Dabalén et al. (2018)

# Incitations

---

- Preuves provenant d'enquêtes téléphoniques en Amérique latine et en Afrique :
  - les incitations favorisent de bons taux de réponse (Ballivian et al. 2015 ; Leo et al. 2015)
  - les incitations les plus considérables ne sont pas forcément plus efficaces (Hoogeveen et al. 2014)
- Types d'incitations
  - crédits téléphoniques transférés à un téléphone
  - gratuité des communications entre enquêteurs et répondants pour les répondants
  - somme d'argent transférés à un compte téléphonique (moins courant)

## Sur le terrain

- Dans les enquêtes téléphoniques de la Banque Mondiale, les crédits téléphoniques vont généralement de 0,50 à 3,00 USD par entretien (Dabalen et al. 2018)

# Consignation des résultats

---

- Les enquêteurs devraient noter le résultat de chaque tentative d'appel
- Exemples de résultats :
  - Répondant injoignable
  - Répondant joint, mais refuse d'aller au bout de l'entretien
  - Répondant joint, mais n'est pas allé jusqu'au bout de l'entretien pour une raison autre qu'un refus
  - Entretien achevé
- Les enquêtes en panel peuvent avoir d'autres résultats :
  - Le répondant n'a pas été joint directement, mais via un autre numéro
  - Le répondant a quitté le panel (attrition)
- Les résultats doivent être consignés au niveau de l'unité d'échantillon quand ils sont connus
  - Exemple : le nombre maximum d'échecs de tentative d'appel a été effectué -> non-contact

# Notation utile pour calculer le taux de réponse

---

I = nombre de cas achevés

R = nombre de cas éligibles avec refus

NC = nombre d'unités d'échantillon non contactées dont on sait qu'elles sont éligibles

O = nombre d'unités d'échantillon éligibles ne répondant pas pour une raison autre qu'un refus

- Le taux de réponse (RR) est la part de l'échantillon éligible qui participe à l'enquête

$$RR = \frac{I}{(I + R + NC + O)}$$

# Exercice

Vous avez reçu un fichier contenant les codes de résultat définitifs pour une enquête téléphonique auprès des ménages. D'après les informations dont vous disposez, le nombre de cas de chaque catégorie qui vous a été attribuée se répartit comme suit :

500 entretiens achevés

800 cas éligibles sans entretien achevé

400 non éligibles

Quel est le taux de réponse de cet échantillon ?

*Réponse :  $500/(500+800) = 38,5 \%$*



*FIN DE LA VIDÉO 2*