

Module 5 : Entretien téléphonique assisté par ordinateur (CATI)

Vidéo 1 sur 3 : Vue d'ensemble du module et du mode CATI

Christopher Antoun



THE WORLD BANK

MANNHEIM
BUSINESS SCHOOL

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

- ...connaître les méthodes d'entretien téléphonique assisté par ordinateur
- ...savoir comment tester un système CATI
- ...s'être familiarisés avec les méthodes complémentaires de collecte de données par téléphone mobile (texto, par ex.)

Vue d'ensemble du mode CATI

Entretien téléphonique assisté par ordinateur (CATI)



THE WORLD BANK

MANNHEIM
BUSINESS SCHOOL

Entretien téléphonique assisté par ordinateur (CATI)

- L'enquêteur téléphonique emploie un instrument informatisé au lieu d'un instrument sur papier
 - L'équipement informatique affiche les questions à l'écran
 - L'enquêteur lit le contenu de l'instrument au répondant au téléphone et saisit directement les réponses du répondant sur l'ordinateur
- Largement utilisé pour les enquêtes téléphoniques dans le monde entier

Technologie nécessaire

- Infrastructure à domicile pour les entretiens décentralisés
 - Électricité
 - Bonne couverture du réseau téléphonique
 - Connexion Internet adaptée et stable
- Matériel
 - Téléphone avec forfait suffisant pour effectuer les appels
 - Casque permettant les appels mains libres et une meilleure qualité sonore
 - Équipement informatique pour charger l'instrument d'enquête CATI (tablette ou ordinateur portable)

Adapté à partir d'Amankwah et al. (2020)

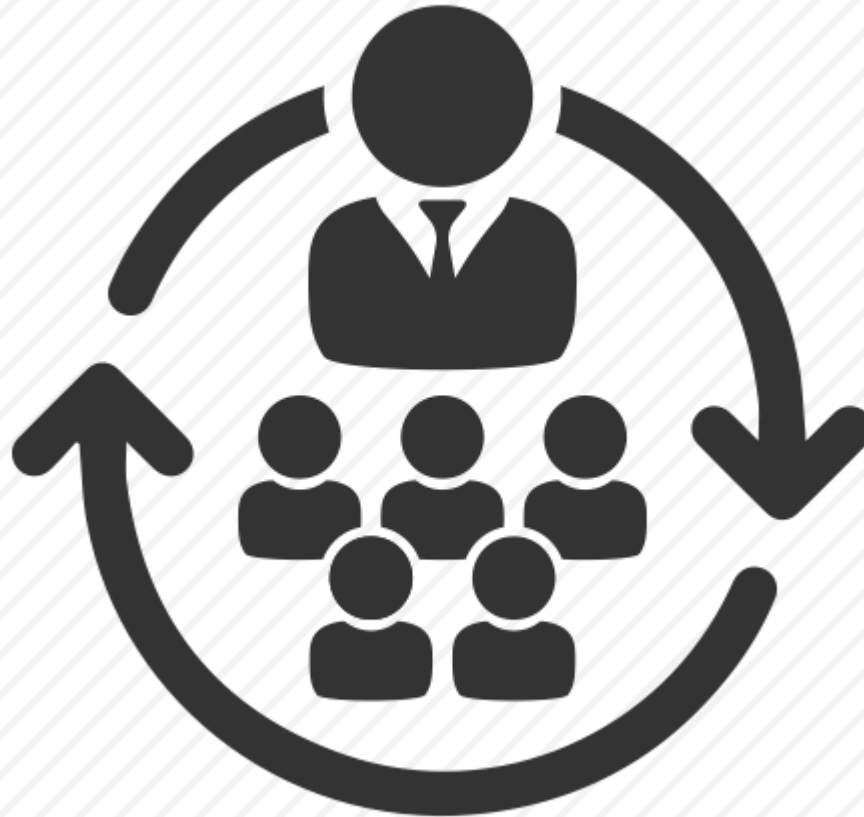
Panel de logiciels disponibles pour CATI

- La plupart des logiciels permettent la collecte de données en mode CATI et avec d'autres modes, et peuvent fonctionner hors ligne
- Exemples
 - Survey Solutions : développé par la Banque Mondiale
 - Tableaux Excel préparés pour le mode CATI
 - Blaise : développé par Statistics Netherlands
 - SurveyCTO : plateforme de collecte de données mobiles

Logiciels CATI : deux niveaux de fonctionnement

Management

Équipe d'enquêteurs



Informations préchargées relatives à l'échantillon

- Doivent impérativement inclure :
 - les numéros de téléphone permettant de joindre les unités de l'échantillon
 - les identifiants des ménages (ID)
- Améliorations potentielles :
 - Informations sur les ménages, dont la liste des membres du ménage
 - Langue de préférence du ménage
 - Le nom de l'enquêteur qui a mené l'(es) entretien(s) précédent(s) en cas d'enquête en panel

Interface d'enregistrement des tentatives d'appel (1 / 2)

- Devrait afficher les informations nécessaires pour passer un appel :
 - Les différents numéros de téléphone du ménage
 - L'historique des appels au ménage, si possible
 - Un script de présentation

Interface d'enregistrement des tentatives d'appel (2 / 2)

- Devrait permettre de saisir les informations relatives à l'appel :
 - Quand la tentative de contact a eu lieu
 - Quel numéro a été composé
 - Le résultat de la tentative (répondu et disponible, répondu mais pas disponible, pas de réponse, numéro incorrect ou invalide, refus, etc. Si réponse, qui a répondu. Si refus, pourquoi)
 - Quand rappeler (date et heure spécifiques, ou moments préférés)
 - Notes

Interface pour les questions de l'enquête (1 / 2)

- Composants importants de l'instrument informatisé :
 - Questionnaire complet avec champs de saisie de données
 - Scripts de présentation pour l'enquête et pour chaque section de l'enquête
 - Instructions et protocoles de l'enquêteur
 - Capacité à changer de langue au besoin

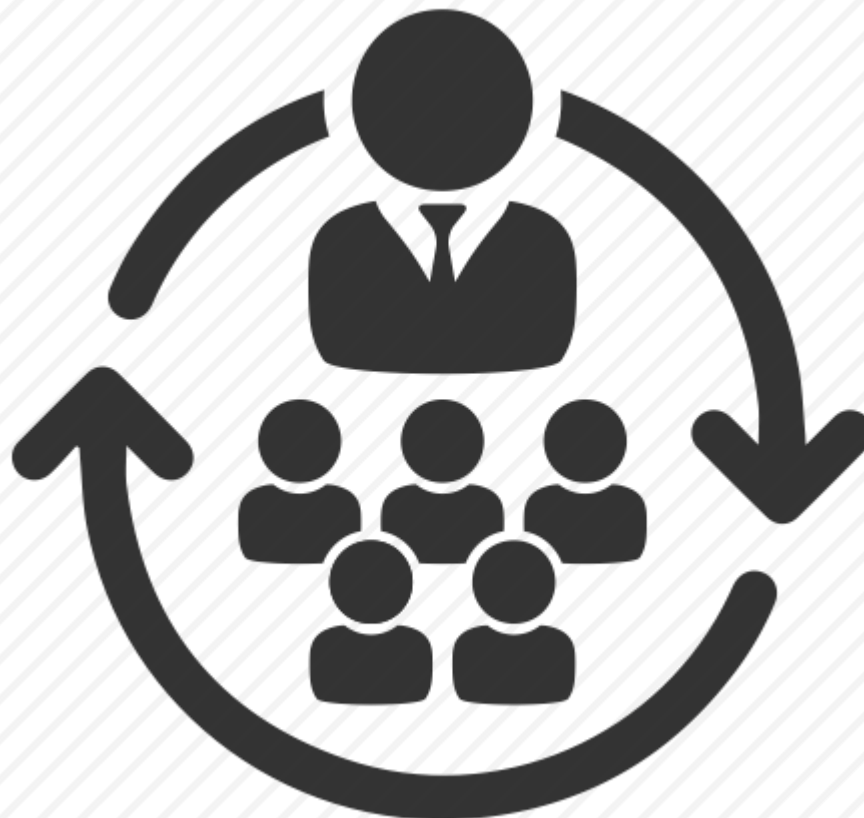
Interface pour les questions de l'enquête (2 / 2)

- Possibilité pour l'instrument de répliquer les fonctionnalités d'un instrument Web
 - Outils pour la saisie des réponses (boutons, cases à cocher, menus déroulants, grilles)
 - Sauts automatiques
 - Vérifications des erreurs de saisie
 - Présentations et questions sur mesure
 - Capacité à randomiser l'ordre des questions et les possibilités de réponse, etc.
 - Les questions peuvent apparaître une à la fois ou par bloc de questions similaires

Formation CATI

- Il est essentiel de former les enquêteurs à l'utilisation d'un système CATI
- La formation devrait expliquer l'utilisation du logiciel d'enquête pour :
 - envoyer/recevoir des numéros
 - Rapporter le déroulement des tentatives d'appel et ajouter des notes
 - naviguer dans le questionnaire
 - saisir des données
- Elle peut couvrir des situations particulières, comme :
 - la reprise d'un entretien incomplet
 - la résolution de problèmes techniques liés à l'ordinateur/au logiciel
 - les interruptions des services indispensables (électricité, réseau téléphonique, Internet)

Management



Équipe d'enquêteurs

Affecter des unités de l'échantillon

- L'affectation des unités de l'échantillon aux enquêteurs peut se faire en une seule fois ou au fur et à mesure
 - Elle peut être assurée manuellement par l'encadrement de l'enquête
 - Exemples de critères d'affectation
 - Langue ou région d'origine (comme approximation de la langue) du répondant
 - Sexe
 - Disponibilité prévue/connue du répondant
 - Disponibilité/charge de travail de l'enquêteur
 - Enquêteur habituel du répondant (si enquête sur panel)
- Adapté à partir d'Amankwah et al. (2020)

Planification des appels

- Des règles d'appel peuvent déterminer quand appeler un numéro donné
- Exemples de critères pour fixer des règles d'appel
 - Intervalle entre les appels
 - Certains moments de la journée ou de la semaine
 - Nombre maximum d'appels
- Des règles simples sont plus faciles à appliquer
 - 3 appels par jour à différents moments, puis une journée de pause, puis reprise (Suri, 2020)

Dans la littérature

- ❑ Une recherche canadienne montre que le taux de contact dans les enquêtes CATI est plus élevé le soir par rapport à la journée, et le week-end par rapport aux jours de semaine (Laflamme, 2008)

Exemple de règles d'appel

- Premier appel
 - Si l'heure préférée d'un ménage donné est connue, appelez à ce moment-là
 - Si l'heure préférée d'un répondant donné n'est pas connue, appelez pendant la plage horaire optimale pour la région (le soir, par ex.)
- Appels suivants
 - Attendez un délai prédéfini (1 journée, par ex.) après un contact infructueux avant de rappeler
 - Pour l'appel n° 2, appelez dans une plage horaire différente (le matin, par ex.)
 - Pour l'appel n° 3, appelez à un moment différent de la semaine (le week-end, par ex.)
 - Répétez le cycle deux fois maximum (arrêtez au bout de 9 appels)

Planification avancée des appels avec un système CATI

- Dans les centres d'appel, des systèmes informatisés fournissent souvent l'échantillon au fur et à mesure
- Des règles plus sophistiquées peuvent être utiles
 - Recours à des algorithmes pour répartir les appels entre les créneaux horaires
 - Exécution en temps réel d'un certain nombre d'appels à une heure donnée en fonction des résultats des tentatives d'appel précédentes
 - Attribution d'une note de priorité à tous les numéros à partir de l'historique des appels, avec une priorité plus élevée pour les ménages ayant reçu le moins d'appels, par exemple

Adapté à partir de Hansen (2008)

Autres fonctions avancées dans les centres d'appel CATI

- Systèmes de *numérotation automatique* pour augmenter l'efficacité des appels
- La *numérotation prédictive* traite les appels non productifs (sans réponse) et met les enquêteurs en ligne uniquement si quelqu'un décroche
- Affectation automatique des résultats des cas à partir des règles d'appel (état de non-contact après un nombre maximum de tentatives d'appel)

Rapports d'avancement

- Peuvent permettre d'analyser les données des tentatives d'appel et les codes de résultat final
- Utiles pour la gestion de l'échantillon et des enquêteurs
 - Quel est le moment le plus favorable pour les tentatives d'appel ?
 - Quels enquêteurs obtiennent le taux de réponse le plus élevé/bas ?
 - Quelles sont les principales raisons pour lesquelles les ménages ne sont pas joignables ?
 - Quelle part de l'échantillon reste-t-il à appeler ?
- Les rapports d'état peuvent être générés à différents niveaux
 - Étude : métriques globales pour les enquêteurs et les ménages
 - Enquêteurs : métriques pour chaque enquêteur
 - Ménages : métriques pour chaque ménage

Métriques courantes

- Tentatives de contact : part du total ayant fait l'objet d'une tentative
- Taux de contact : part des tentatives ayant abouti à un contact avec le ménage
- Taux de conversion : part des tentatives avec contact ayant mené à un entretien complet

Conseil pratique

- ❑ Il est conseillé de calculer ces éléments pour différents jours de la semaine (jours ouvrables/week-end), différentes plages d'appel (matin, après-midi, soir, nuit), et de les calculer dans le temps pour pouvoir dégager des tendances.

Exemple - données brutes

Case ID	Call ID	Date	Time	Outcome
10011	1	6/1/2012	3:12 PM	3130
10011	2	6/2/2012	10:34 AM	2111
10011	3	6/5/2012	6:23 PM	1000
10012	1	6/2/2012	11:42 AM	3140
10012	2	6/6/2012	4:31 PM	4700
10013	1	6/1/2012	9:31 AM	4510
10014	1	6/2/2012	10:04 AM	3130
10014	2	6/4/2012	9:42 AM	3130
10014	3	6/5/2012	7:07 PM	3130
10014	4	6/8/2012	5:11 PM	1000

1000 Entretien complet
2111 Refus
3130 Pas de réponse
4510 Entreprise, administration
ou autre
4700 Répondant non éligible

Source : Kreuter et Olson (2013)

Exemple de rapport CATI

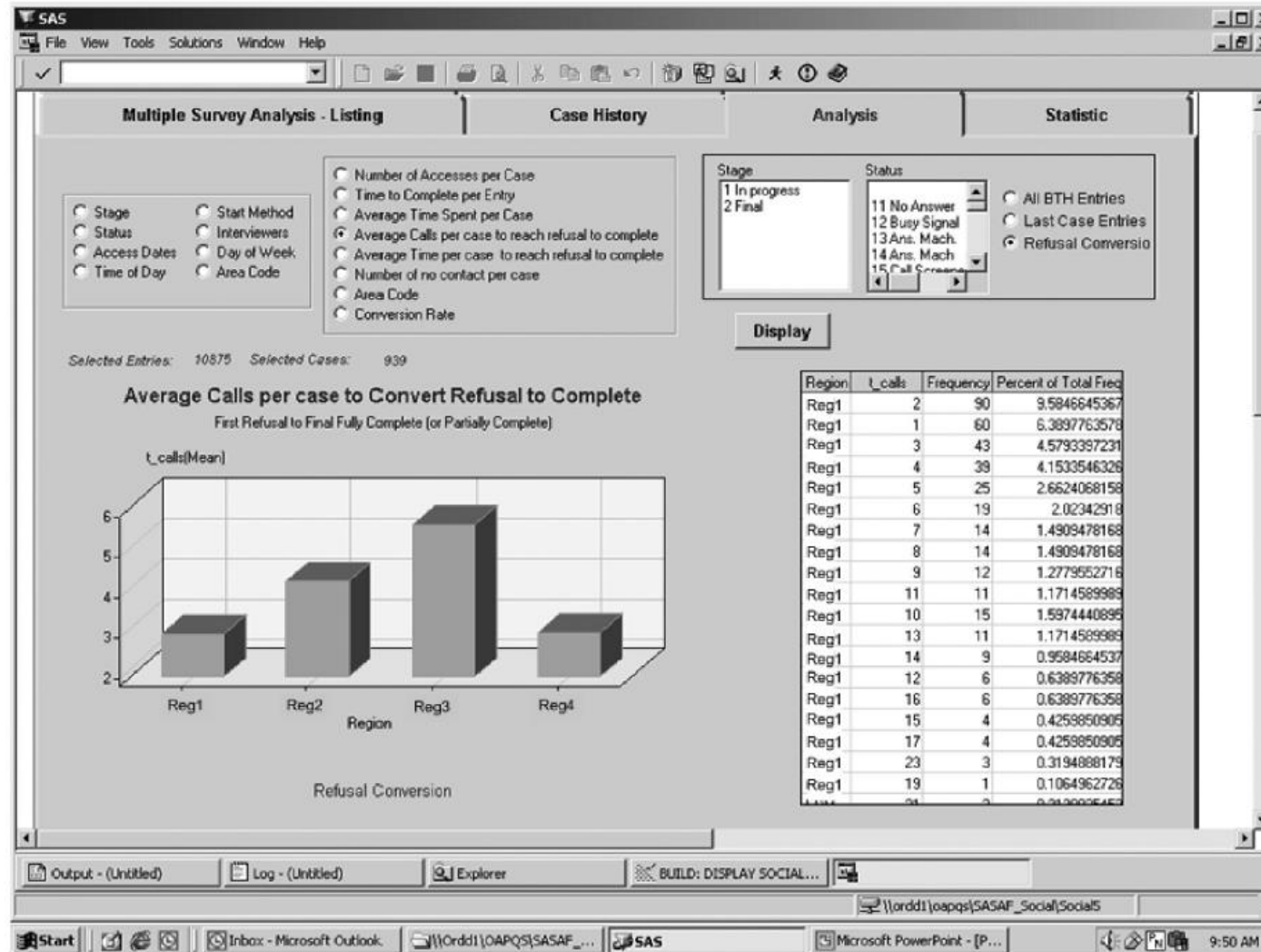


Figure 16.1 Statistics Canada report: average calls per case to convert refusals (by region). Hansen, S.E., *CATI Sample Management Systems*; © Statistics Canada, 2006.

Exercice

Posez-vous les questions suivantes pour votre région :

- Quels sont les meilleurs créneaux horaires pour appeler ?
- Quels sont les meilleurs moments de la semaine pour appeler ?
- Si ces éléments *ne sont pas* connus, quels rapports vous aideraient à les connaître ?
- S'ils *sont* connus, quelles règles d'appel simples pourraient guider les enquêteurs téléphoniques ?

FIN DE LA VIDÉO 1