

# Vidéo 2 sur 3 : Test des logiciels CATI

---

Entretien téléphonique assisté par ordinateur (CATI)



THE WORLD BANK

MANNHEIM  
BUSINESS SCHOOL

# Tests CATI

---

- Avant de commencer l'enquête proprement dite, il est conseillé de mener un test complet de tous les aspects de l'enquête
- Le processus peut être itératif : test -> conception -> révision -> test, etc.
- Composants importants
  - Évaluation des questions de l'enquête, avec une attention particulière portée à la formulation (voir le module 3)
  - Essai de l'instrument d'enquête informatisé
  - Essai pilote de l'enquête

# Test de l'instrument CATI

---

- Le test de l'instrument informatisé est essentiel dans une approche CATI
- Il peut être effectué par l'encadrement et/ou par les enquêteurs
- Parmi les problèmes possibles, on trouve notamment
  - Le texte, les textes de liaison et le fonctionnement des sauts
  - Le formatage
  - L'enregistrement des données

# **Le texte, les textes de liaison et le fonctionnement des sauts**

---

- Est-ce que la formulation des instructions, des questions et des réponses possibles est correcte ?
- Est-ce que les textes de liaison sont correctement mis en place ?
- Si les possibilités de réponse d'une question donnée doivent être ajustées en fonction d'une réponse précédente, est-ce que cela se passe comme prévu ?
- Est-ce que le texte est écrit mot pour mot, comme prévu ?
- Est-ce que les répondants sont orientés vers les bonnes questions en fonction des réponses données aux questions précédentes ?

# Le formatage

---

- Est-ce que les instructions, les questions et les possibilités de réponse sont faciles à lire à l'écran (police, taille, couleur) ?
- Est-ce que les outils de saisie (boutons, menus déroulants) sont utilisés comme prévu ?
- Dans les zones de texte, est-ce que la zone est assez grande pour la quantité d'informations à saisir ?
- Les questions et autres informations accompagnatrices apparaissent-elles simultanément sur la même page ?
- Est-ce que les boutons Précédent et Suivant fonctionnent correctement ?

# Enregistrement des données et des paradonnées

---

- Est-ce que le contrôle qualité (vérifications) fonctionne correctement si l'enquêteur saisit une réponse erronée ?
- Est-ce que les réponses sont bien enregistrées dans les fichiers de données ?
- Est-ce que les heures de début et de fin de l'entretien sont bien enregistrées ?
  - Le concepteur de l'enquête doit impérativement décider s'il est nécessaire de collecter les informations liées à l'heure, et si oui, de leur nature

# Exemple de protocole de test d'instrument

- Test question par question : testez chaque question ou écran de l'enquête avant de passer à la question/à l'écran suivant(e)
  - Recherchez principalement les problèmes de texte et de formatage
- Test des scénarios : élaborer des scénarios de réponse permettant de tester tous les sauts et liaisons, et faites les saisies nécessaires
  - Concerne notamment les valeurs manquantes et hors plage
- Test sur différentes machines (ordinateur, tablette, etc.) et différents navigateurs
  - Recherchez principalement les problèmes de formatage
- Test dans plusieurs langues (si l'instrument permet de passer d'une langue à l'autre)

# Essai pilote d'une enquête CATI

---

- Comme nous l'avons vu au module 4, un essai pilote est un essai en conditions réelles portant sur tous les aspects de la collecte de données
- Pour une enquête CATI, l'essai pilote doit tester l'intégralité du workflow :
  - Les responsables créent des tâches et les attribuent aux enquêteurs
  - Les enquêteurs travaillent de manière décentralisée pour effectuer et rapporter les tentatives d'appel, et les renvoient une fois le travail terminé
  - Les responsables évaluent les données
- Points à surveiller particulièrement :
  - Gestion de l'échantillon
  - Flux de questionnaire programmé
  - Outils de contrôle
  - Fichiers de données

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



# Évaluation de la gestion de l'échantillon

---

- Est-ce que les méthodes de répartition des tâches aux enquêteurs fonctionnent comme prévu ?
- Est-ce que les enquêteurs suivent les règles d'appel ?
- Le rapportage des résultats d'appel et des notes est-il aisé pour les enquêteurs ?

# Évaluation du flux de questionnaire programmé

---

- L'utilisation de l'instrument informatisé est-elle facile pour les enquêteurs ?
  - Y-a-t-il des points pour lesquels plus d'instructions sont nécessaires ?
- Est-il possible d'améliorer l'ordre des questions ?
- Est-ce que certaines questions posent problème ? Exemples :
  - Les enquêteurs n'ont pas lu la question mot pour mot
  - Les répondants ont demandé des précisions
  - Les possibilités de réponse ne sont pas exhaustives
- Est-ce que l'entretien dure plus/moins longtemps que prévu ?

# Évaluation des outils de **contrôle**

---

- Est-ce que les outils de **contrôle** fonctionnent correctement sur le plan strictement mécanique ?
- Est-ce que les outils de **contrôle** fournissent des informations adaptées pour suivre l'avancement de l'enquête et la qualité des données ?
- Faut-il modifier les outils de **contrôle** ou les simplifier ?
- Les enquêteurs disposent-ils de suffisamment de bande passante pour synchroniser les données de l'entretien et les enregistrements audio ?

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

# Évaluation des fichiers de données

---

- Les données sont-elles structurées correctement ?
- La base de données est-elle complète ?
- Est-ce que les réponses sont bien enregistrées dans les fichiers de données ?
- Les volumes de données manquantes sont-ils anormalement élevés ?
- La répartition des réponses est-elle anormale ?

# Essai pilote de l'enquête - conseils d'ordre général

---

- Mené de préférence avant la formation si des changements importants dans l'enquête sont à prévoir
- Pensez aux (et renseignez-vous sur les) éléments culturels
- Évaluez l'infrastructure (électricité, réseau téléphonique, accès Internet)
- Essayez de déterminer la plage horaire où les répondants ont le plus/moins de chances d'être disponibles. Essayez de déterminer des moyens efficaces de communiquer avec les répondants au sujet de l'enquête et de les encourager à participer
- Évaluez les systèmes de paiement (transferts de crédits téléphonique)
- Débriefez tous les personnels participant aux essais de terrain

Adapté à partir des consignes DIME  
Analytics-Survey Guidelines

*FIN DE LA VIDÉO 2*