

Vidéo 3 sur 3 : Modes d'enquête complémentaires

Entretien téléphonique assisté par ordinateur (CATI)



THE WORLD BANK

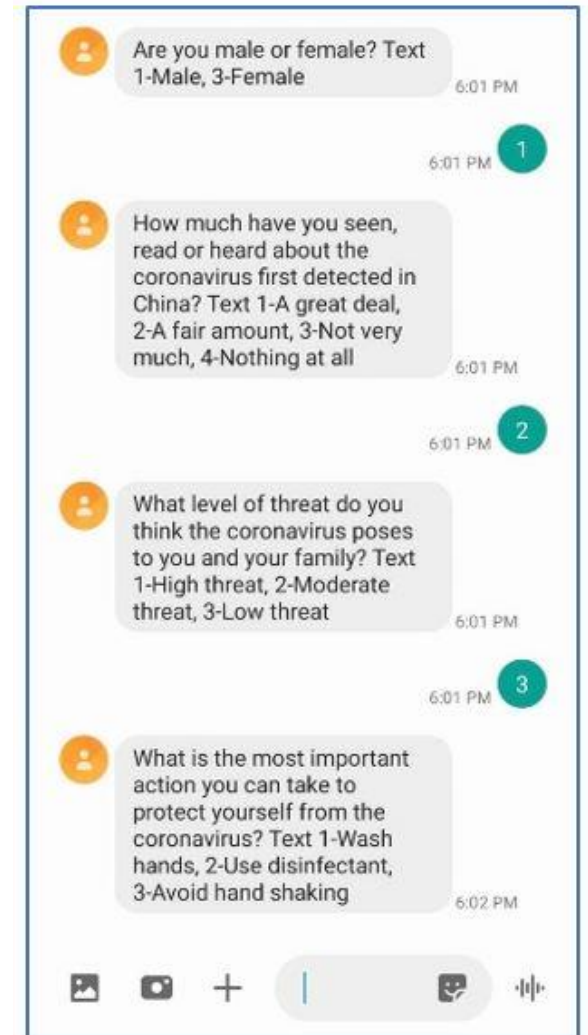
MANNHEIM
BUSINESS SCHOOL

Modes d'enquête complémentaires

- D'autres modes de collecte de données par téléphone mobile peuvent compléter une enquête CATI
 - Textos/SMS
 - Reconnaissance vocale interactive (RVI)
- Par exemple, Ballivian et al. (2015) ont employé des enquêtes CATI, RVI et par texto dans le cadre du projet *Listening to Latin America and the Caribbean*
- Logiciels
 - Certaines plateformes d'enquête peuvent envoyer des textos (*Twilio*) ou développer des systèmes RVI dans la langue locale (*Uliza.org*)
 - D'autres peuvent gérer les modes CATI, texto et RVI pour une même enquête multimode (*Surveda*, par ex.)

Textos/SMS

- Envoi et réception de messages écrits sur téléphone mobile
- Les textos/SMS peuvent être utilisés dans les enquêtes
 - pour encourager les unités de l'échantillon à participer aux enquêtes téléphoniques
 - pour envoyer des questions dans une enquête par texto
- Les messages peuvent être envoyés par un système automatisé ou manuellement par les enquêteurs



Textos/SMS pour encourager les unités de l'échantillon à participer

- Techniques courantes
 - Envoyer un message avant le premier contact (pré-notification)
 - Envoyer un message pour prévenir un membre du panel d'un appel à venir
 - Envoyer des textos entre les enquêtes sur panel pour cultiver l'engagement ou contribuer aux actions de suivi
- Dans les enquêtes RVI au Ghana, au Malawi et au Nigeria, l'envoi de pré-notifications a augmenté le taux de réponse de 1 à 2 points de pourcentage (Amaya et al. 2018)
- Dans une enquête CATI en Australie, les pré-notifications ont entraîné une hausse du taux de réponse de 5 points de pourcentage (Dal Grande et al. 2016)

Enquêtes par texto/SMS : taux de réponse

- Les taux de réponse semblent être relativement bas pour les entretiens par texto en Amérique latine et en Afrique
 - Dans les enquêtes en panel, Ballivian et al. (2015) signalent un taux d'attrition plus élevé pour les textos que pour le mode CATI au Pérou (79 % contre 61 %) et au Honduras (60 % contre 28 %)
 - Lau et al. (2019) signalent un taux de réponse aux enquêtes par texto très variable selon les pays en Afrique, allant de 12-14 % au Ghana et en Ouganda à moins de 1 % au Kenya et au Nigeria.

Avantages et inconvénients des textos/SMS

- Avantages

- Les répondants n'ont pas besoin de réseau téléphonique au moment de la tentative de contact, ils reçoivent le message dès qu'ils ont de nouveau du réseau
- Peut favoriser des réponses exactes aux questions sensibles (Schober et al. 2015)
- Peut augmenter le taux de réponse lorsqu'ils sont employés pour envoyer des notifications

- Inconvénients

- Nécessite de savoir lire
- Limite de 160 caractères
- Craintes des utilisateurs pour le coût des données
- Risque de faible taux de réponse

Reconnaissance vocale interactive (RVI)

- Questions présentées via le téléphone au travers d'enregistrements vocaux
- Deux modes de réponse :
 - Les répondants donnent leur réponse oralement
 - La voix du répondant doit être reconnue par le système
 - Les répondants donnent leur réponse à l'aide du clavier du téléphone
 - Exemple : *Appuyez sur 1 pour Oui. Appuyez sur 2 pour Non*
- L'enquêteur appelle le répondant et bascule sur le système automatisé, ou le système automatisé appelle le répondant
- La RVI peut être utilisée pour sélectionner et de filtrer les répondants avant un entretien plus long avec un enquêteur

RVI : taux de réponse

- Pour une courte enquête RVI au Liberia, Maffioli (2019) indique que les taux de réponse, de coopération, de refus et de contact étaient respectivement de 51,97 %, 52,62 %, 41,85 % et 98,77 %.
- Dans les enquêtes sur panel, Ballivian et al. (2015) signalent un taux d'attrition plus élevé pour le mode RVI que pour le mode CATI au Pérou (81 % contre 61 %) et au Honduras (62 % contre 28 %). Le taux d'attrition entre le mode RVI et le mode texto/SMS était comparable.

Avantages et inconvénients de la RVI

- Avantages
 - Pas besoin d'enquêteurs
 - Peut favoriser des réponses exactes aux questions sensibles, car l'enquête est auto-administrée (Gribble et al. 2000)
- Inconvénients
 - Peut être jugé frustrant à utiliser, génère un faible taux de satisfaction chez les répondants
 - Interruptions généralement plus élevées que dans les entretiens CATI comparables
 - Taux de réponse inférieur aux entretiens CATI comparables

Synthèse vidéo

- Les textos/SMS sont un outil efficace pour recruter des unités de l'échantillon et les inciter à participer
- Les textos/SMS et la RVI semblent favoriser des réponses exactes aux questions sensibles
- En revanche, ils génèrent tous les deux des taux de réponse inférieurs à ceux des appels des enquêteurs
- Ces modes conviennent bien en complément du mode CATI dans les enquêtes multimodes

Références (1 sur 2)

- Amankwah, A., et al. (2020). High Frequency Mobile Phone Surveys of Households to Assess the Impacts of COVID-19. *Guidelines on CATI Implementation*. Version du 1^{er} mai 2020.
- Amaya, A., Lau, C., Owusu-Amoah, Y., & Light, J. (2018). Evaluation of gaining cooperation methods for IVR surveys in low-and middle-income countries. *Survey Methods: Insights from the Field*, 1-8.
- Ballivian, A., Azevedo, J., Durbin, W., Rios, J., Godoy, J., & Borisova, C. (2015). Using mobile phones for high-frequency data collection. In *Mobile Research Methods*.
- Dal Grande, E., Chittleborough, C. R., Campostrini, S., Dollard, M., & Taylor, A. W. (2016). Pre-survey text messages (SMS) improve participation rate in an Australian mobile telephone survey: an experimental study. *PloS one*, 11(2), e0150231.
- Gribble et al. 2000
- DIME Analytics. Guidelines on piloting surveys. Tirées de : <https://github.com/worldbank/DIME-Resources/blob/master/survey-guidelines.pdf>

Références (2 sur 2)

- Hansen, S. E. (2008). CATI sample management systems. *Advances in telephone survey methodology*, 340-358.
- Himelein K., et al. (2020) *Mobile Phone Surveys for Understanding COVID-19 Impacts: Part I Sampling and Mode*
- Laflamme, F. (2008). Data collection research using paradata at Statistics Canada. In *Proceedings of Statistics Canada Symposium*.
- Lau, C. Q., Sanders, H., & Lombaard, A. (2019). Questionnaire Design in Short Message Service (SMS) Surveys. *Field Methods*, 31(3), 214-229.
- Schober, M. F., Conrad, F. G., Antoun, C., Ehlen, P., Fail, S., Hupp, A. L., ... & Zhang, C. (2015). Precision and disclosure in text and voice interviews on smartphones. *PloS one*, 10(6), e0128337.
- Suri, T. (2020) Webinar: Adaptions for phone surveys. Tiré de : <https://www.povertyactionlab.org/blog/3-20-20/best-practices-conducting-phone-surveys>
- Maffioli, E. M. (2019). Relying solely on mobile phone technology: Sampling and gathering survey data in challenging settings.

Ressources complémentaires

- Kopper, S. & Sautmann A. (2020). *Best practices for conducting phone surveys*. Tiré de : <https://www.povertyactionlab.org/blog/3-20-20/best-practices-conducting-phone-surveys>
- Bhajibhakare S., et al. (2010). Transitioning to CATI: Checklists and Resources. Tiré de <https://www.povertyactionlab.org/sites/default/files/research-resources/transitioning-to-CATI-Checklists.pdf>
- Himelein K., et al. (2020) *Mobile Phone Surveys for Understanding COVID-19 Impacts: Part II Response, Quality, and Questions*

FIN DE LA VIDÉO 3