

# Profils et stratégies d'enquêteurs dans les enquêtes en face-à-face.

Jean-Marie Le Goff<sup>1</sup> & Alexandre Pollien<sup>2</sup>

<sup>1</sup> *Life Course and Inequalities Research Center, Université de Lausanne & NCCR LIVES, Lausanne.* [jean-marie.legoff@unil.ch](mailto:jean-marie.legoff@unil.ch)

<sup>2</sup> *FORS, Centre suisse d'expertise en sciences sociales, Université de Lausanne.* [alexandre.pollien@fors.unil.ch](mailto:alexandre.pollien@fors.unil.ch)

**Résumé.** Cette présentation met l'accent sur l'existence de différents profils d'enquêteurs dans le travail visant à obtenir la coopération des personnes-cibles. Ces profils se révèlent à travers des agencements probables différents de non-contacts, refus ou réponses au cours du processus de prise de contact. Ces profils d'enquêteurs sont mis en relation avec les stratégies explicites exprimées dans le cadre d'une étude destinée aux enquêteurs. L'analyse se concentre sur les mécanismes de la participation : au-delà de l'efficacité en termes de taux de réponse, dans quelle mesure les stratégies d'enquêteurs modifient la couverture d'enquête ?

**Mots-clés.** Stratégies d'enquêteur, profils de contacts, couverture.

**Abstract.** This paper focuses on the profiles of interviewers in the work aimed at obtaining the cooperation of the target persons. These profiles are revealed through different arrangements of likely non-contacts, refusals or responses during the contact process. These interviewer profiles are related to explicit strategies expressed in an interviewer study. The analysis focuses on the mechanisms of participation: beyond effectiveness in terms of response rates, to what extent do interviewer strategies change survey coverage?

**Keywords.** Contact strategy, work of interviewer, coverage.

## 1. Les profils d'enquêteurs

### 1.1 De la procédure à la stratégie

L'objectif de la présentation est d'analyser les procédures de contacts en face à face dans les grandes enquêtes. Dans les enquêtes considérées, se déroulant en Suisse entre 2010 et 2015, la procédure standard exige qu'après cinq tentatives infructueuses ou après un refus de la personne-cible, l'adresse est attribuée à un autre enquêteur pour engager la procédure de conversion de refus. Nous avons examiné ces cinq tentatives de contacts réalisées par le premier enquêteur affecté à l'adresse.

Notre hypothèse est que la dimension temporelle est fondamentale dans les stratégies des enquêteurs pour obtenir la coopération d'une personne cible. On peut distinguer une première dimension temporelle dans l'apprentissage issu de chaque tentative de contact en général ainsi qu'à chaque tentative à l'adresse particulière. Une deuxième dimension temporelle est la stratégie prospective de l'intervieweur, qui anticipe la procédure de contacts sur plusieurs rencontres et décide, par exemple, de ne pas entrer frontalement en contact pour éviter un refus ou un quelconque désagrément. Par conséquent, la série des tentatives de contacts est une séquence d'événements liés les uns aux autres par l'expérience accumulée et par l'anticipation de l'enquêteur. D'autre part, chaque étape du

processus est empreinte d'une grande incertitude, la présence de la personne-cible ou sa propension à participer n'étant jamais assurée. Ainsi les enquêteurs développent un ensemble de stratégies basées sur leur expérience personnelle des probabilités de coopération.

## 1.2 Les profils d'enquêteurs

Notre approche repose sur une analyse du processus de contact avec des techniques s'apparentant à l'analyse de survie en temps discret, mais avec plusieurs échéances possibles (Bracquemont and Gaudoin, 2003 ; Tutz and Schmidt, 2016). Le temps correspond ici à une tentative de contact (cinq maximum) alors que les échéances possibles sont de trois types : interview, refus ou autres (ajournement du rendez-vous, problème de santé, problème de langue, etc.). Nous avons ainsi construit pour chaque enquêteur (n=216) une matrice de probabilités indiquant pour chaque tentative la probabilité que la tentative aboutisse à une acceptation, un refus d'enquête ou une autre situation, ainsi que la probabilité que la tentative soit infructueuse (non-contact). Par la suite, nous avons réalisé une analyse de cluster de ces matrices afin de regrouper ensemble les enquêteurs présentant des profils semblables de contacts. Les matrices moyennes de probabilité pour chaque groupe ont été calculées. L'analyse de cluster montre ainsi trois grands types de profils.

Un premier profil regroupe 86 enquêteurs (40% de l'ensemble) pour qui le premier contact est très souvent infructueux (85%). Néanmoins, par la suite, ces enquêteurs entrent progressivement en contact avec leurs adresse-cibles et parviennent plus facilement à obtenir une interview qu'un refus (tableau 1). A la fin du processus, ce sont néanmoins 20% des personnes qui n'ont pas été contactées. Le 2<sup>e</sup> groupe d'enquêteur (n=79, soit 37% des enquêteurs) arrive plus facilement à atteindre les personnes dès le premier contact (72% de non contact). Au final cependant la distribution des devenir des contacts est extrêmement semblable à celle du premier groupe. Le 3<sup>e</sup> groupe (n=51, 23% des enquêteurs) a un taux de non contact semblable à celui du 2<sup>e</sup> groupe, mais en revanche a un taux de réussite (contacts conduisant à une interview) plus élevé que dans les deux autres groupes, alors que la fréquence d'absence définitive de contacts est très faible (4%).

Tableau 1 : Devenir des tentatives de contact à l'issue du processus (sur 100 personnes à contacter)

Cluster enquêteur	Non-contact définitif	Coopération (interview)	Refus	Autre situation
Groupe 1	20	39	30	12
Groupe 2	20	37	29	16
Groupe 3	4	52	33	13

## 1.3 Profils et stratégies

Par la suite, nous nous sommes interrogés de savoir si un profil d'enquêteur pouvait être associé à des caractéristiques particulières du terrain d'enquête (sex-ratio des personnes à contacter, distributions selon l'âge, prédominance de personnes à contacter en milieu urbain ou rural). Les analyses montrent que les contraintes de terrain ne semblent pas de jouer de rôle sur l'appartenance à tel ou tel groupe. Ces groupes, c'est-à-dire les profils élaborés à partir des tentatives de contacts sont confrontés aux stratégies exprimées par les enquêteurs dans un questionnaire spécial distribué à la fin de chaque enquête. Cela permet de vérifier l'effet des stratégies énoncées d'un point de vue global, puisque c'est le caractère séquentiel des tentatives de contacts qui est prise en compte. Il ne semble pas y avoir de relation directe entre les stratégies élaborées par l'enquêteur et son profil de contacts. Une étude précédente de Lipps et Pollien (2011) a montré que le succès des tentatives de contact dépend de l'expérience de l'enquêteur. Mais les auteurs ont constaté qu'après un certain temps, ce succès diminue. Les enquêteurs les plus expérimentés semblent ajuster leurs efforts dans

un sens qui n'est pas la maximisation de la coopération. Ce résultat nous incite à dissocier les stratégies effectives et leurs résultats, de l'expérience de l'enquête et des stratégies exprimées, c'est-à-dire la compréhension des mécanismes de participation.

## **2. Profils d'interviewers et réponse**

Par la suite, nous envisageons de mesurer la relation entre le travail de l'enquêteur et la qualité de la couverture d'enquête. En effet, ce que met en évidence la dimension temporelle du processus de contact, c'est que des stratégies que l'on qualifierait de peu efficaces ponctuellement ne compromettent pas nécessairement la suite de la participation. Pour prendre un exemple caricatural, de mauvaises stratégies peuvent offrir une « pension de sympathie » à l'enquêteur suivant, qui engage la phase de conversion de refus. Un deuxième élément est que la qualité de la mesure n'est pas liée linéairement au taux de réponse. Groves et Peytcheva (2008) rappellent que la covariance entre les propensions de réponse et les variables d'enquête dépend de la façon dont la variable de l'enquête est liée aux facteurs de la participation à l'enquête. Ainsi, la manière dont les intervieweurs recrutent les répondants est susceptible de déterminer un biais dès lors qu'elle mobilise un argumentaire lié à des éléments de l'enquête. On peut émettre l'hypothèse qu'un éventail plus large de stratégies dans une équipe d'enquêteurs, peut être à même de correspondre à la propension de participation d'un éventail plus large de répondants, dans une population. Notre travail vise donc à montrer les relations complexes existant entre les profils de contact, les stratégies élaborées, leur effet sur la réponse et la représentativité d'un échantillon.

## **Bibliographie**

Bracquemond C. et Gaudoin O. (2003). A survey on discrete lifetime distributions. *International Journal on Reliability, Quality, and Safety Engineering*, 10(1), pp. 69-98.

Groves, R. M. et Peytcheva, E. (2008). The Impact of Nonresponse Rates on Nonresponse Bias: A Meta-Analysis, *Public Opinion Quarterly*, Volume 72, Issue 2, 1 January 2008, pp 167-189.

Lipps O. et Pollien A. (2011). Effects of Interviewer Experience on Components of Nonresponse in the European Social Survey. *Field Methods* 23(2), pp. 156-172.

Tutz, G. and Schmidt, M. (2016). *Modeling Discrete Time to Event Data*. Francfort: Springer