

L'INCIDENCE DU CARACTÈRE OBLIGATOIRE DES ENQUÊTES

Catherine Berthier et Françoise Dupont

L'opération méthodologique

Origine de l'opération

Les enquêtes réalisées par l'Insee auprès des ménages ont systématiquement bénéficié jusqu'en 1993 du statut obligatoire (loi n°51-711 du 7 juin 1951 modifiée sur l'obligation la coordination et le secret en matière statistique) quelque soit le thème traité, ce qui constitue une spécificité française dans le paysage statistique international.

En 1993, l'enquête sur les transports, puis en 1994, l'enquête européenne "panel européen" se sont vues refuser successivement ce statut par la Commission Nationale Informatique et Liberté (Cnil). A la suite de ces difficultés, l'Insee a décidé de monter une opération test pour connaître l'impact du statut obligatoire sur la qualité des enquêtes qu'elle réalise.

Si l'idée d'un plan d'expérience paraissait a priori séduisante, très vite la réalisation s'est révélée impossible dans son organisation concrète, sans s'éloigner de conditions de collecte réalistes et donc sans remettre en cause l'extrapolabilité de l'opération. Le paragraphe suivant qui décrit grossièrement les modalités de la collecte auprès des ménages permettra de s'en rendre compte rapidement.

Principes généraux d'organisation des enquêtes ménages à l'Insee

La quasi-totalité des enquêtes que réalise l'Insee auprès des ménages sont effectuées en face à face par un réseau fixe d'enquêteurs répartis sur toute la France et gérés par 18 Directions Régionales. Seules deux enquêtes sont réalisées par téléphone : l'enquête emploi trimestrielle qui constitue la continuation auprès des mêmes ménages de l'enquête emploi annuelle réalisée en face à face, et l'enquête de conjoncture atypique par le choix des questions et la faible durée d'interrogation.

Pour les enquêtes en face à face, la saisie portable se développe mais la majorité des enquêtes est encore réalisée sur support papier.

Pour chaque enquête, des logements sont sélectionnés dans une réserve selon la technique de l'échantillon maître. L'équivalence entre résidences principales et ménages permet d'obtenir un échantillon de ménages. Les ménages sélectionnés font l'objet d'une ou plusieurs visites (trois maximum) d'une heure en moyenne. Les questions sont le plus souvent relatives au ménage dans son ensemble, mais détaillent parfois les membres du ménage et/ou se concentrent sur un individu tiré au hasard selon la technique du tirage Kish. Selon les enquêtes, les questionnaires sont complétés par des carnets où le ménage inscrit entre deux visites de l'enquêteur ses dépenses (enquêtes budget), ses déplacements (enquête transport) etc...

Le résultat du tirage de l'échantillon effectué de manière centralisée est transmis aux Directions Régionales (DR) qui sélectionnent les enquêteurs pour l'opération, et répartissent les logements de l'échantillon entre les enquêteurs. Elles préviennent les autorités locales (mairie, commissariat, préfecture, gendarmerie) selon des modalités différentes selon les DR.

Les enquêteurs effectuent, avant la date de début de collecte, un repérage sur le terrain des logements qui leur ont été attribués sur la base d'adresses extraites du recensement, ou, s'il s'agit d'un logement construit après le recensement, sur la base du suivi des permis de construire.

Ils déterminent les logements vacants ou résidences secondaires, lorsque l'information est disponible à ce moment de l'enquête, pour tous les logements considérés comme à enquêter (incluant les logements au statut incertain). Un courrier annonçant la réalisation d'une enquête, et la venue prochaine de l'enquêteur est alors envoyé sur la base des renseignements collectés par l'enquêteur.

Une fois la période de collecte préconisée par le concepteur commencée, l'enquêteur prend rendez-vous avec le ménage. Bien que la visite au domicile soit préconisée, le nombre croissant d'interphone et la faible disponibilité des ménages incitent les enquêteurs à recourir au téléphone pour fixer un entretien (pour un tiers dans l'enquête).

Plusieurs passages au domicile ou essais téléphoniques sont souvent nécessaires pour obtenir un contact avec une personne du ménage. Seules les personnes majeures du ménage sont habilitées à répondre pour le ménage. Ainsi les portes fermées, la présence des seuls enfants ou amis conduira l'enquêteur à réitérer ses essais. Si le ménage exprime explicitement un refus, une lettre de relance pour « refus » lui sera envoyée par la DR sur demande de l'enquêteur. Si le ménage s'avère impossible à joindre après quelques essais (y compris si le ménage ne répond pas alors qu'il est manifestement présent au domicile), une lettre de relance

pour « impossible à joindre » lui sera envoyé par la DR sur demande de l'enquêteur. Dans ces deux lettres assez proches dans leur contenu, il est demandé au ménage de fixer une date de rendez-vous avant une date limite. Dans certains cas (refus obstiné ou difficultés du ménage), les circonstances décrites par l'enquêteur amène la DR à renoncer à une relance.

A l'issue de la relance par lettre, diverses situations sont possibles : pas de réponse à la lettre, réponse proposant un rendez-vous une fois le délai dépassé, réponse négative à la lettre, passage de l'enquêteur avant réponse à la lettre, appel de l'enquêté à la DR et rendez-vous fixé par la DR.

Le résultat de l'enquête sera considéré comme définitif après un ultime essai de l'enquêteur, au cours duquel il peut ou non y avoir contact. Un refus peut être exprimé à ce stade.

Cette description rapide fait apparaître plusieurs difficultés dans la mesure des phénomènes de réponse du ménage

- Le processus d'interaction entre l'enquêteur et le ménage est itératif, le nombre d'itérations est variable. Les intervenants du ménage aux différentes étapes sont parfois différents. La mesure des phénomènes ne peut pas toujours se faire sur toutes les itérations. Elle se focalise nécessairement sur des étapes importantes.
- Une partie de l'information sur le résultat de collecte se trouve au niveau de la DR (lettre retournée avec la mention n'habite pas à l'adresse indiquée, refus téléphonique de l'enquêté, résultat de la relance). Il faut donc s'assurer lorsqu'on demande le résultat à l'enquêteur que cette information lui est systématiquement retournée.
- Enfin les frontières entre certaines situations sont délicates à définir sans ambiguïté : le ménage qui reste derrière sa porte doit-il être comptabilisé comme impossible à joindre ou comme un refus (déguisé)? La personne de 80 ans manifestement en bonne santé qui parle de son âge pour échapper à l'enquête est-elle inapte à l'enquête ou bien doit-on considérer qu'elle refuse l'enquête ? Des définitions aussi précises que possible ont été adoptées pour définir les différentes catégories de ménage et comptabiliser les refus. Toutefois des difficultés subsistent, comme nous l'a montré par la suite l'exploitation détaillée, pour délimiter des ménages dits hors champ et des ménages impossible à joindre.

Que mesurer dans l'opération ?

L'hypothèse a priori, appuyée par des dires d'enquêteurs et les taux de réponses observés pour l'enquête panel européen, était que l'obligation permettait d'obtenir

des taux de réponse plus élevés, et donc une meilleure qualité. L'objectif principal de l'opération était donc de mesurer l'effet de l'obligation sur les taux de réponse.

Etant donné l'émergence récente du label d'intérêt général, une question annexe était le degré de substituabilité entre l'obligation et le label d'intérêt général.

La dégradation de la qualité de l'enquête due à des réponses approximatives ou faussées de la part des enquêtés contraints de répondre est difficile, voir impossible à cerner. L'hypothèse que nous avons faite, fondée sur les dires d'enquêteurs, est que cet effet est du second ordre. Les enquêteurs préfèrent mettre fin à l'entretien lorsqu'ils constatent un comportement de réponse sciemment erronée. Cet aspect n'a donc pas été privilégié dans l'opération. Des réponses ont toutefois été collectées et saisies. Une analyse de la dispersion des réponses est donc possible et peut permettre de vérifier la présence d'un comportement de réponse anormalement différent. Toutefois il s'agit là d'un travail important au regard du résultat probable d'absence d'effet significatif.

Le comportement des ménages face à l'obligation étant mal connu, on a souhaité recueillir à l'occasion de cette opération des renseignements complémentaires permettant de mieux comprendre l'impact de l'obligation au niveau de chaque ménage. Ce point sera détaillé par la suite.

Le choix du dispositif de base

La principale difficulté résidait dans l'objet même de l'observation. L'obligation de réponse intervient pour un même ménage à différents moments de la collecte et une grande variété de situations sont possibles. On dispose de peu d'information quantitative décrivant l'organisation de la collecte qui relève pour une part de l'initiative des directions régionales et dont les paramètres ne sont pas aisément contrôlables. Enfin, tous ceux qui ont fait des enquêtes le savent bien, les facteurs influençant le taux de réponse sont nombreux.

L'analyse de l'existant en collaboration étroite avec les directions régionales (personnel des DR chargé des enquêtes et enquêteurs) impliquées dans l'opération a donc constitué une étape importante dans la préparation de l'opération. De même le bilan de collecte effectué avec une partie des enquêteurs nous a permis de valider le dispositif et de tirer quelques enseignements importants. Il s'en est dégagé l'impression que les enquêteurs étaient moins négatifs a posteriori sur le statut facultatif.

Si l'idée d'un plan d'expérience paraissait s'imposer au début de la conception de l'opération, l'analyse détaillée conduisait progressivement vers plus de pragmatisme en raison des contraintes liées aux nombreux facteurs annexes.

L'interrogation des ménages sur un comportement potentiel de réponse a été éliminé d'emblée comme non pertinent. L'utilisation de plusieurs sujets d'enquête aurait nécessité des formateurs pour chacune de ces enquêtes, et risquait d'entraîner une surcharge pour chaque enquêteur (problème de documents et d'argumentaires différents). Il fallait limiter à une taille raisonnable la gestion de courriers différents pour chaque enquête en DR, ainsi que le nombre de questionnaires. Ces problèmes d'organisation et la contrainte de la taille de l'échantillon nous ont conduit à renoncer à employer plusieurs enquêtes.

Les enquêtes candidates pour l'opération étaient alors des enquêtes réalisées en face à face avec un questionnaire papier (CAPI pose des problèmes spécifiques dans la mention de l'obligation), et récentes en raison des problèmes de logistique. De plus, il semblait préférable de retenir un enquête à un seul passage, dont le sujet soit favorable en matière de réponse. Les bilans de collecte ont relativisé l'importance de ces deux derniers points. En effet, durant le bref échange qui permet à l'enquêteur d'obtenir la participation de l'enquêté, le sujet n'est présenté que très schématiquement, surtout si l'enquête est multithème, et le nombre de passages nécessaires n'est le plus souvent pas évoqué.

Le choix s'est porté sur une enquête en cours aux dates de l'opération, l'enquête permanente sur les conditions de vie (P.C.V.). Ce choix nous a permis de profiter d'une collecte déjà menée pour accroître la taille de l'échantillon utilisable pour l'opération et de simplifier les problèmes d'organisation de la formation. Les facteurs de charge d'enquête, de sujets traités, de durée annoncée de l'entretien étaient alors figés.

Le choix de l'enquête réelle P.C.V. comme point de référence de la situation avec obligation de réponse nous conduisait alors naturellement à deux échantillons indépendants pour les deux situations obligatoire et facultative :

- l'échantillon résultant sur les trois DR de l'échantillon tiré nationalement pour l'enquête P.C.V.
- un échantillon tiré spécifiquement pour l'opération, pour servir de point de référence de la situation facultative appelé PCVM en interne.

Les moyens alloués à l'opération nécessitait de se restreindre à un petit nombre de DR participantes. Un appel d'offre a été lancé. Le choix s'est donc effectué en fonction des disponibilités des DR. Compte tenu des problèmes particuliers que rencontrent les enquêteurs en Ile de France, nous souhaitions vivement la participation de la DR de St-Quentin, qui a pu effectivement participer à l'opération. Les DR de Champagnes Ardennes, Languedoc Roussillon et Paris sélectionnées présentent des différences en matière d'organisation de la collecte, de réseau d'enquêteur, de terrain d'enquêtes. La répartition sur trois DR devait permettre de

s'affranchir de l'effet DR (terrain et organisation) pour garantir une extrapolabilité correcte.

Le tirage de l'échantillon dans l'échantillon maître s'est imposé pour plusieurs raisons. La première tient à la disponibilité des enquêteurs sur les zones de l'échantillon. Les enquêteurs travaillaient dans leur conditions habituelles en matière de connaissance des terrains qu'ils leur étaient affectés. Enfin il permettait dans les zones rurales d'éloigner les zones "obligatoires" et "facultatives" afin de limiter les possibilités de communication entre personnes ayant connaissance de statuts d'enquête différents. Si la transparence sur l'opération a été la règle en interne, l'opération était présentée comme une enquête ordinaire aux autorités locales (mairie, commissariat, gendarmerie, etc...) ¹. Les risques de dérapages sur le statut de l'enquête liés à l'intervention des autorités locales ou à une communication entre enquêtés, qui nous posaient problème a priori, ne se sont d'ailleurs pas produits.

Outre l'effet terrain, le risque le plus important étant probablement l'effet enquêteur, nous souhaitions nous en affranchir autant que les contraintes pratiques nous le permettaient. Le principe était donc que chaque enquêteur réalise des enquêtes obligatoires et des enquêtes facultatives. En fonction du résultat du tirage, les allocations ont été réalisées de manière aussi équilibrée que possible entre les deux versions facultative et obligatoire.

L'équivalence des périodes de janvier et de février (à l'exclusion des vacances scolaires) permettait d'envisager deux collectes disjointes dans le temps pour les deux versions facultative et obligatoire. Cette option minimisait les risques d'erreurs entre statuts lors des appels des enquêtés à la DR. Elle permettait en outre d'éviter les confusions entre documents au niveau des enquêteurs et d'éviter la gymnastique entre deux argumentaires un même jour pour des enquêtés différents. Cette précaution s'est révélée très pertinente a posteriori. On a donc défini des périodes de collectes semblables non seulement dans leur durée, mais aussi dans le nombre de week-end inclus et dans le jour de la semaine constituant le premier jour. Des dates de collecte précises (permettant la formation, situées hors période scolaire, avec une répartition équilibrée des jours d'indisponibilité de l'enquêteur) ont été définies avec chaque DR. Les fins de collectes ont donc été gérées plus strictement que dans une collecte habituelle.

Une fois fixée l'organisation générale, celle de deux collectes, réalisées par les mêmes enquêteurs, sur deux échantillons de *ménages* ² de taille équivalente, dans

1 En cas de question, dans les quelques petites communes à deux statuts, la règle était un statut obligatoire par défaut. CNIS et CNIL avaient été informés de l'opération.

2 le concept retenu était un taux de réponse de ménages.

trois DR, sur deux périodes de temps disjointes et équivalentes, avec le même questionnaire support, il restait à définir plus précisément les modalités de la collecte, en particulier en matière d'obligation.

En matière de collecte quelques spécificités des régions ont été conservées. Les textes de lois ont été joints à la lettre-avis à Paris. Quelques appels téléphoniques ont été effectués par la DR de Languedoc Roussillon, ainsi que quelques rappels en recommandé.

Pour la mention de l'obligation par l'enquêteur, les consignes usuelles ont été reprises : pas de mention explicite systématique de l'obligation, utilisation en dernier recours de cet argument.

Le problème des courriers envoyés au ménage était plus délicat. Les courriers adoptés devaient être les mêmes dans les trois régions, en même temps qu'ils devaient être proches des rédactions les plus répandues.

La lettre-avis annonçant le statut de l'enquête a fait l'objet de soins particuliers. Cependant, l'opinion des enquêteurs qui indiquent que la lettre-avis est peu lue s'est vue confirmée par l'enquête. L'examen des lettres avis des enquêtes passées des 18 DR a montré une diversité de solutions adoptées tant en matière d'obligation qu'en matière d'argumentaire. L'obligation est en effet, dans la première lettre avis envoyée au ménage, tantôt mentionnée dans le corps de la lettre, tantôt mentionnée en note de bas de page, tantôt non mentionnée; Les lettres de rappel sont plus homogènes et font figurer le plus souvent l'obligation, pour la plupart dans les mêmes termes.

Le caractère facultatif n'était jusqu'à présent mentionné dans aucun courrier. L'évolution de la position de la Cnil en faveur d'une information destinée à l'enquêté, dont le texte lui serait soumis, nous a conduit à adopter pour chacun des deux statuts une mention explicite dans tous les types de courriers. Les bilans de collecte ont toutefois relevé que les relances explicitant le caractère facultatif ne sont pas opérationnelles et surprennent le ménage.

En revanche toutes les enquêtes bénéficiant du label d'intérêt général en font mention dans leurs courriers. Cette mention a donc figuré dans les lettres, pour les deux collectes obligatoire et facultative. On a ensuite cherché à savoir si, du côté facultatif, le label d'intérêt général jouait un rôle comparable à l'obligation dans la décision de participation. Une partie des questionnaires déposés auprès des ménages a été construite de façon symétrique pour les deux versions, de façon à savoir si le label jouait le rôle de substitut à l'obligation. Bien que les libellés des questions aient été choisis précisément dans ce but, l'impact du label est difficile à mesurer. Il apparaît que 62% des ménages ont participé à l'enquête facultative « parce qu'elle était reconnue d'intérêt général ». Toutefois ce résultat doit être pris avec prudence

car il ressort des bilans de collecte que le label, argument essentiellement écrit, se confond par oral avec un discours sur l'intérêt de l'enquête : La frontière est trop ténue entre une enquête présentée d'intérêt général en raison de son contenu et une enquête « labellisée » d'intérêt général.

Le dispositif complémentaire

Afin d'obtenir des éléments d'explications sur l'impact de l'obligation au niveau du ménage, deux brefs questionnaires complémentaires ont été réalisés :

- un questionnaire rempli par l'enquêteur recueillant des informations sur l'utilisation de l'obligation, les circonstances du refus ou de l'acceptation et permettant d'identifier les différents interlocuteurs de l'enquêteur
- un questionnaire rempli après le départ de l'enquêteur puis renvoyé à la DR par le ménage ayant répondu à l'une des enquêtes obligatoire ou facultative..

Le premier questionnaire était destiné au départ à comptabiliser les relances au niveau global, ce qui n'était pas réalisé jusqu'à présent, et à repérer les ménages relancés.

Le deuxième questionnaire avait pour objectif prioritaire d'éclairer le comportement des répondants à l'enquête obligatoire : Il s'agissait de déterminer le pourcentage et le profil des ménages participant aux enquêtes en raison de l'obligation. D'autres renseignements ont été collectés à cette occasion pour ne pas compromettre ce questionnement et pour disposer en outre d'informations sur la perception du déroulement de la collecte.

Pour ce dernier questionnaire, plusieurs pistes différentes ont été explorées.

Compte tenu de l'objet de l'interrogation (obligation et conditions de collecte), nous ne souhaitons pas d'interaction entre l'enquêteur et l'enquêté dans le questionnement.

Le questionnement téléphonique par des agents de la DR posait plusieurs problèmes. Il fallait joindre au sein du ménage une ou deux personnes précises, celles qui avaient participé à l'enquête. Il fallait respecter un délai de réflexion entre l'enquête proprement dite et ce nouveau contact. Enfin, l'interrogation téléphonique demandait une disponibilité du personnel en DR à des heures adaptées.

Nous avons donc abandonné la perspective d'un questionnement téléphonique. Or le mode postal ne donne traditionnellement pas un taux de réponse très élevé. Nous avons finalement utilisé un mode de collecte mixte original : dépôt par l'enquêteur

chargé de motiver l'enquêté sur le questionnaire sans l'influencer sur la réponse à donner, retour postal et rappel téléphonique par les DR, au bout de dix jours. Un test réalisé à Montpellier avait permis de mettre au point les modalités pratiques de ce questionnement. Les efforts conjugués des enquêteurs et des gestionnaires ont permis d'atteindre dans les trois régions un taux de réponse record de 86% permettant l'exploitation statistique du questionnaire.

Ce mode de questionnement particulier a entraîné des difficultés de mise en oeuvre. Six versions du questionnaire ont été élaborées pour coller aux différentes situations (rappel ou non, refus une première fois ou non, obligatoire ou facultatif). Le pointage des retours des questionnaires renvoyés par les ménages, les rappels, et la fusion avec le dossier retourné par l'enquêteur ont dû être coordonnés en DR au prix d'une charge de travail importante.

En outre, nous avons exploré la piste d'une interrogation des non répondants. Un micro test a été effectué. Comme on pouvait s'y attendre, le mode postal induit des réponses extrêmes. Le mode téléphonique se heurte à de nombreuses difficultés, dont celle de joindre la personne ayant refusé. Les déclarations de mauvaise foi sont fréquentes "je ne suis pas madame X, je n'ai pas vu l'enquêteur etc". Cette interrogation a donc été abandonnée.

En guise de conclusion sur l'organisation

Il me paraît important de souligner, pour conclure sur l'organisation, que la principale difficulté de ce type d'opération méthodologique accroché à une collecte existante est l'impossibilité par nature à tester le dispositif dans sa totalité.

Les premiers résultats de l'enquête Obligation

Un impact évident de l'obligation

Le résultat de l'opération est sans ambiguïté puisque dans les trois régions le taux de refus à la fin de l'enquête double lorsque l'enquête devient facultative : passant de 12% à 23% pour Paris et la petite couronne, de 8 à 18 % en Languedoc Roussillon, et de 7 à 18% en Champagne, soit 9% à 19% pour l'ensemble des régions.

On peut penser pallier de façon simple, quoique coûteuse, la réduction de l'échantillon de réponses qu'entraîne le passage au statut facultatif. Il pourrait suffire d'enquêter un plus grand nombre de ménages. Mais ce changement de statut induit également, et c'est le plus important, une déformation de structure de la

population qui répond. Or cette déformation ne pourra être au mieux que partiellement compensée par les redressements effectués par les statisticiens. Ces redressements demandent en outre de connaître les spécificités des ménages non-répondants.

Une première approche, pour comprendre l'impact de l'obligation, consiste à comparer, dans chacune des deux enquêtes, les ménages donnant leur accord et ceux opposant un refus. Mais, sur ces derniers, aucun renseignement n'a pu être collecté. Il est seulement possible d'utiliser les données rattachées au logement datant du recensement de 1990. Selon cette source, les comportements de refus apparaissent nettement différenciés selon l'âge (il s'agit de l'âge de la personne de référence du ménage). Les jeunes (moins de 35 ans) réagissent le plus fortement au changement de statut de l'enquête, le taux de refus passant de 6% pour l'enquête obligatoire à 20% pour celle facultative. Il n'empêche que les refus deviennent plus fréquents à mesure que l'âge s'accroît. Les plus âgés (plus de 65 ans) opposent, dans les deux cas, les taux de refus les plus élevés (18% en obligatoire et 31% en facultatif). Ces résultats sont fragiles, puisqu'ils tablent en cas de changement d'occupant du logement, sur la permanence de l'âge.

Cet effet de l'âge doit être nuancé, parce qu'il recoupe celui de la région. Ainsi, l'impact du passage d'obligatoire à facultatif sur les refus des jeunes (moins de 35 ans) est en fait limité à Paris et la petite couronne. Il est amplifié par le fait que la région parisienne est la plus jeune. Mais il est à examiner comme un comportement des jeunes parisiens, en raison des spécificités de ce groupe. En Champagne, le changement de statut de l'enquête touche les ménages d'âge médian, plus représentés parmi les refus de l'enquête facultative.

Ces effets sont difficiles à corriger, et même à soupçonner en examinant la structure des répondants. Il se trouve que pour ces deux caractéristiques, l'âge et la région, une fois rendus équivalents les échantillons des deux enquêtes, les répondants présentent des structures tout-à-fait semblables, alors que des différences sont visibles sur les structures des refus. Ce paradoxe vient à point nommé pour rappeler que certaines des déformations induites par le changement de statut de l'enquête seront invisibles sur les seuls répondants.

Pour chacune des deux versions de l'enquête, un ensemble de documents méthodologiques ont été collectés, retraçant les points de vue de l'enquêteur et du ménage répondant. L'enquêteur a dû rendre compte des conditions dans lesquelles se sont déroulés les contacts avec le ménage; l'enquêté, s'il a accepté de participer, a été sollicité après coup sur ses motifs de participation.

A propos des refus, on dispose donc des renseignements fournis par l'enquêteur. Pour les entretiens réalisés, chacun de leur côté, l'enquêteur et l'enquêté se sont

exprimés sur les conditions dans lesquelles l'accord a été obtenu, et précisément sur le rôle qu'a joué le statut de l'enquête.

D'une version à l'autre de l'enquête, des motifs de participation semblables au premier contact ...

Les motifs de refus restitués par les enquêteurs se répartissent de la même manière dans les deux enquêtes: l'hostilité au sondage et le manque de temps sont cités par plus de 20% des ménages, les raisons personnelles et l'âge, l'intrusion dans la vie privée sont cités par environ 10% des ménages chacun. L'hostilité à l'état, l'indiscrétion des sujets, le manque d'intérêt pour les sujets sont peu cités (moins de 5% chacun). En revanche, le refus est moins souvent exprimé avec courtoisie et plus souvent avec méfiance ou brutalité lorsque l'enquête est obligatoire. Le jugement des enquêteurs est sévère puisque dans 15% des cas seulement ils jugent ces motifs justifiés et s'ils n'ont pas d'opinion pour 20% des refus, ils jugent qu'il s'agit d'un manque d'effort de l'enquêté dans 60% des cas.

Quel que soit le statut de l'enquête, l'enquêteur joue le même rôle pour la faire accepter d'emblée, sans relance : Malgré la lettre avis, environ 20% des ménages répondants n'acceptent qu'après argumentation de l'enquêteur, dont 5% difficilement en raison de fortes réticences.

Dans le cadre facultatif, les refus impliquent une charge plus lourde de relances. Les relances par lettres aboutissent plus souvent à la réalisation de l'enquête, mais sont loin de compenser les échecs au premier contact. En fait, dans l'enquête facultative, cette forme de relance a été moins souvent tentée : seulement un quart des ménages qui en bout de course ont refusé de répondre ont fait l'objet d'une relance par lettre, contre un peu plus de la moitié dans l'enquête obligatoire.

Tableau 1 : Les relances par lettre pour refus

	Enquête obligatoire	Enquête facultative
Enquête réalisée	1318	1149
dont relance pour refus	57	157
Enquête refusée	169	362
dont relance	93	84

... motifs sur lesquels les enquêtés se sont exprimés après coup

Il était important, dans une telle opération, d'avoir une idée des raisons poussant les personnes à répondre à l'enquête. Le questionnaire d'une page déposé par

l'enquêteur a été renvoyé par 86% des ménages. Les enquêtés de la version facultative se sont d'ailleurs encore plus fortement mobilisés que ceux de l'enquête obligatoire.

Dans les deux enquêtes, les personnes qui ne font pas l'effort de répondre au questionnaire enquêté ont des caractéristiques proches. On perd en priorité les personnes ayant des difficultés de langue. Les non-diplômés répondent moins fréquemment, et ce phénomène est accentué dans l'enquête facultative.

Alors que les motifs de refus ont été exprimés de la même manière au premier contact avec l'enquêteur quelque soit le statut, après coup, les déclarations des enquêtés sont bien distinctes d'une version de l'enquête à l'autre.

On a pu ainsi constater une réaction plus négative vis-à-vis de l'obligation quand on est dans le cadre facultatif : 19% des « facultatifs » auraient été choqués par l'obligation, mais elle n'a choqué que 11% des « obligatoires ». De même, si 37% des ménages « obligatoires » affirment avoir participé en raison de l'obligation, 18% seulement des enquêtés « facultatifs » l'auraient trouvée normale.

Le rôle de l'obligation sur la sélection des répondants

En comparant directement les répondants de chacune des deux enquêtes, on constate des modifications touchant à la composition des ménages. A l'enquête facultative, la proportion de ménages incluant un couple est plus forte; les personnes seules, les ménages sans enfants, les ménages à un enfant sont sous-représentés. Cette déformation peut être rapprochée de celle qu'entraîne la non-réponse (et pas seulement le refus) dans les enquêtes en général. Par exemple, le contact avec un membre d'une famille est plus facile, ne serait-ce que parce que le logement est plus « largement » occupé. Le passage au statut facultatif pourrait faire perdre en priorité les ménages les plus difficiles à atteindre dans toutes les enquêtes.

Un modèle logit opposant les répondants des deux enquêtes met en évidence la différence entre Paris et les deux autres régions de l'échantillon. Le fait que le ménage soit de petite taille a une portée propre, pas seulement liée à la présence de Paris. On relève aussi un impact de l'âge du chef de ménage. « Toutes choses égales par ailleurs, que le chef de ménage soit âgé de plus de cinquante ans le place plutôt parmi les répondants « facultatifs ». Par contre, ni sa catégorie sociale, ni son statut matrimonial ne paraissent reliés à cette opposition.

Sur la seule enquête obligatoire, plusieurs questions posées à la fois à l'enquêteur et à l'enquêté visent à mesurer le rôle du statut obligatoire sur la décision de participation. Les répondants « obligatoires » peuvent être répartis en deux groupes, suivant que le statut de l'enquête a joué ou non. On est tenté d'examiner ce qui

sépare ces deux groupes, parce qu'on présume que les répondants influencés par l'obligation ressemblent à ceux que l'on perd dans l'enquête facultative.

Tout d'abord, le statut de l'enquête n'est pas toujours perçu par l'enquêté : 17% des ménages « obligatoires » ne l'ont pas remarqué du tout, et 20% l'ont remarqué grâce à l'intervention de l'enquêteur. Pourtant le choix avait été fait de mentionner clairement le statut de l'enquête dans tous les courriers.

Tableau 2 : Modèle logit opposant les répondants de chacune des deux enquêtes

	Coefficient	Student
Nombre de personnes du ménage		
- 1	0,32	1,8
- 2 ou 3	0,28	2,2
- 4	ref	
- 5 ou plus	-0,17	-1,0
Taille de l'agglomération		
-petite	-0,32	-3,4
-moyenne ou grande	-0,30	-2,6
-Paris	ref	
Age du chef de ménage		
- de 20 à 29 ans	0,01	0
- de 30 à 39 ans	-0,05	-0,4
- de 40 à 49 ans	ref	
- de 50 à 59 ans	-0,29	-2,2
- de 60 à 69 ans	-0,23	-1,6
- plus de 70 ans	-0,07	-0,5
Est-il marié ?		
- oui	ref	
- non	0,01	0

Lecture : le coefficient -0,29 associé à la catégorie d'âge de 50 à 59 ans signifie qu'un ménage qui ne diffère de la situation de référence que par l'âge a une probabilité plus faible d'appartenir à l'ensemble des répondants de la version obligatoire.

La statistique de Student permet de vérifier la significativité du coefficient : lorsqu'elle est supérieure ou égale à 2 en valeur absolue, le coefficient est significatif au seuil de 5%.

Pour distinguer parmi les répondants ceux pour lesquels l'obligation a été déterminante, deux questions proches ont été posées à la fois à l'enquêté et à l'enquêteur. La confrontation des réponses laisse apparaître des désaccords. De plus, l'influence de l'obligation apparaît sous deux jours opposés : déclarée après coup par l'enquêté, elle paraît beaucoup plus forte que celle restituée par l'enquêteur

(44% des enquêtés déclarent avoir répondu par obligation, mais pour l'enquêteur seulement 21% des enquêtés ont été influencés par l'obligation).

Tableau 3 : L'influence du caractère obligatoire

498 oui, l'enquêté déclare que l'obligation a joué		
99 accords oui pour enquêté oui pour enquêteur	235 désaccords oui pour enquêté non pour enquêteur	164 oui pour enquêté l'enquêteur est indécis
396 non, l'enquêté déclare que l'obligation n'a pas joué		
190 accords non pour enquêté non pour enquêteur	80 désaccords non pour enquêté oui pour enquêteur	126 non pour enquêté l'enquêteur est indécis

La question posée à l'enquêteur est : « Selon ce qui a été exprimé spontanément par l'enquêté lors des différents contacts, le caractère obligatoire de l'enquête a-t-il finalement influencé l'acceptation ».

Celle posée à l'enquêté est : « Est-ce parce qu'elle était obligatoire que vous avez participé à l'enquête ? ».

Pour un petit nombre de désaccords, l'enquêté répond qu'il a participé en raison de l'obligation, ... mais également qu'il n'a pas remarqué, avant de commencer à répondre à l'enquête, que celle-ci était obligatoire. On retrouve la tendance chez l'enquêté à adhérer naturellement au statut de l'enquête présentée.

Une fois ces contradictions résolues en partie grâce à d'autres questions, la participation d'un peu plus du tiers des enquêtés « obligatoires » paraît influencée par le caractère obligatoire. Cette proportion est forte au regard du fait qu'on perd environ une personne sur dix en passant au statut facultatif. De plus, c'est à Paris (et petite couronne) qu'on rencontre le plus « d'obligatoires » indifférents à l'obligation, alors que l'enquête facultative s'y heurte au plus fort taux de refus. L'effet de la région est d'ailleurs l'inverse de celui observé en séparant les répondants des deux enquêtes.

Tableau 4 : Répartition des répondants de l'enquête obligatoire

Enquête obligatoire	Paris et petite couronne	Languedoc et Champagne
Répondants par obligation	183	292
Indifférents à l'obligation	533	303
Ensemble	1057	595

L'appartenance des enquêtés « obligatoires » à l'un de ces deux groupes peut être recoupée avec quelques indicateurs sociaux attachés au ménage enquêté, tels que l'âge et la catégorie sociale du chef de ménage; le fait que celui-ci soit marié, le nombre d'enfants et le type d'habitat urbain ou rural. Un modèle logit distingue en tout premier lieu le type d'habitat, qui recoupe l'opposition entre Paris et sa proche banlieue, et les deux autres régions de notre échantillon. Cette fois-ci, l'effet est inverse de celui observé en séparant les répondants selon le statut de l'enquête : Habiter hors Paris fait pencher du côté de l'influence de l'obligation. La catégorie sociale est le second facteur à retenir : « Toutes choses égales par ailleurs », le groupe des employés, et dans une moindre mesure les professions intermédiaires se situent plus du côté de l'influence de l'obligation que les ouvriers. Un nombre élevé d'enfants fait pencher également vers l'obligation.

Tableau 5 : Modèle logit distinguant, parmi les répondants à l'enquête obligatoire, ceux influencés par l'obligation et les « indifférents »

	Coefficient	Student
Nombre d'enfants		
- pas d'enfant	0,03	0,3
- 1 ou 2	ref	
- 3 ou plus	0,34	1,6
Taille de l'agglomération		
- petite	0,95	6,7
- moyenne ou grande	0,91	5,5
- Paris	ref	
Catégorie sociale du chef de ménage		
- Indépendants (agriculteurs, ou artisans commerçants et chefs d'entreprise)	0,21	1
- Cadres	0,01	0,5
- Professions intermédiaires	0,15	0,6
- Employés	0,40	2,2
- Ouvriers	ref	
- Sans activité	-0,23	-0,5
Est-il marié ?		
- oui	ref	
- non	-0,14	-1,1

Lecture : le coefficient 0,40 associé aux employés signifie qu'un ménage qui ne diffère de la situation de référence que par la catégorie sociale employé a une probabilité plus forte d'être influencé par l'obligation. La statistique de Student permet de vérifier la significativité du coefficient : lorsqu'elle est supérieure ou égale à 2 en valeur absolue, le coefficient est significatif au seuil de 5%.

On peut chercher à rapprocher les « indifférents » de l'enquête obligatoire de l'ensemble des répondants « facultatifs ». Un modèle logit calqué sur le précédent, opposant les enquêtés sensibles à l'obligation aux indifférents auxquels on joint cette fois les répondants facultatifs, livre des résultats tout-à-fait similaires, marqués par la prépondérance du clivage entre Paris et le reste de l'échantillon, et l'opposition entre les employés et les autres professions.

La différence la plus sensible se situe finalement entre les « obligatoires » indifférents au statut, et les autres répondants des deux versions. Elle est liée à l'influence de Paris, prépondérant dans ce groupe des indifférents; on retrouve donc dans ce groupe des personnes plus jeunes, et des ménages de taille réduite.

... à suivre ...

Le plus marquant des résultats est l'évolution des taux de refus d'une version à l'autre. Mais examiner ces refus au travers des questions fermées sur les motifs de participation, ou les voir « en négatif », en étudiant la sélection des répondants ne permet de pas de dégager de cohérence à un niveau qui ne soit plus individuel. Aussi, cette étude sera poursuivie, tournée sur l'exploitation des questions ouvertes, recueillies à plusieurs étapes des questionnaires, du côté enquêteur et enquêté.

L'ensemble des travaux présentés ont été menés en collaboration avec Bernard Neros.

D'autre part, l'exploitation de l'enquête a bénéficié des études réalisées lors de deux stages effectués par Laetitia Bonnani, étudiante de l'université Paris-Dauphine, et par Marina Gatignol, étudiante de l'Ensaï.