

# **LA PRATIQUE DES ENQUÊTES PAR TÉLÉPHONE À STATISTIQUE CANADA**

*Jean-François Gosselin*

## **1. INTRODUCTION**

La pratique des enquêtes téléphoniques occupe présentement une place prépondérante parmi les activités de collecte de données de Statistique Canada. En fait, au cours des vingt-cinq dernières années, la pratique des enquêtes par téléphone n'a cessé de prendre de l'ampleur. Par exemple, nous avons observé une augmentation graduelle du nombre d'interviews téléphoniques de l'Enquête sur la population active (EPA) depuis le début des années 70 ; auparavant, toutes les interviews se faisaient sur place. A l'heure actuelle, environ 85 % des interviews de l'EPA sont effectuées par téléphone. Par ailleurs, la collecte des données du programme des enquêtes agricoles a été complètement remaniée au cours des années 80, ce qui a mené à l'abandon des enquêtes postales et à la mise sur pied d'un nombre important d'enquêtes téléphoniques. Enfin, la méthode d'interview téléphonique s'est avérée très pratique pour répondre aux besoins particuliers et très variés de notre programme des enquêtes spéciales.

Plusieurs raisons ont motivé ces changements. Dans le cas de l'EPA, un programme de recherche fructueux a permis de fonder les changements sur des bases méthodologiques et statistiques solides et de déterminer les risques et les limites. La nécessité de trouver des moyens de réduire les coûts de collecte tout en maintenant la qualité a toujours été et demeure un souci constant de Statistique Canada. Bien sûr, la conjoncture actuelle oblige les organismes de statistique à trouver des solutions de rechange à la fois souples, efficaces et d'exécution rapide pour remplacer les interviews directes très coûteuses.

Par ailleurs, comme dans le cas des enquêtes-entreprises, les méthodes téléphoniques sont un complément essentiel aux enquêtes postales qui, malgré leur coût avantageux, produisent des taux de réponse décevants.

Fait important à noter, les enquêtes téléphoniques se prêtent très bien aux méthodes d'interview assistée par ordinateur qui facilitent grandement la gestion des cas et ouvrent la voie à l'utilisation de questionnaires très complexes. Nous avons observé non seulement une nette évolution au niveau de la complexité, mais aussi une nette

progression en ce qui a trait à la durée des interviews et à la nature délicate des sujets traités.

Nous présenterons d'abord une brève description de la structure opérationnelle de Statistique Canada ainsi qu'une vue d'ensemble du programme d'enquêtes et des pratiques courantes. Nous situerons ensuite l'évolution des méthodes de collecte de certaines enquêtes dans un contexte historique. En guise de conclusion, nous présenterons quelques perspectives d'avenir.

## **2. ORGANISATION DES OPÉRATIONS DE STATISTIQUE CANADA**

### ***2.1 Les opérations régionales***

Pour effectuer ses enquêtes, Statistique Canada dispose d'un réseau de bureaux régionaux. Les cinq premiers bureaux ont été créés en 1945 ; situés à Halifax, Montréal, Toronto, Winnipeg et Vancouver, ces bureaux ont d'abord été ouverts pour les besoins de l'Enquête sur la population active, laquelle a récemment été remaniée. Mais on prévoyait déjà qu'ils pourraient servir à de nombreuses autres enquêtes ; d'ailleurs, peu de temps après, un programme d'enquêtes sur les prix a été proposé et un certain nombre d'enquêtes sur les ménages ont été établies. Aujourd'hui, des bureaux existent aussi à Sturgeon Falls et à Edmonton.

Au cours des années 80, l'installation de nouveaux mini-ordinateurs a permis de faire l'essai de nombreux projets qui ont élargi davantage le champ des activités régionales. L'un de ces projets a permis d'intégrer avec succès la méthode d'interview téléphonique assistée par ordinateur (ITAO) à l'Enquête mensuelle sur les industries et manufacturières en 1987.

Dans les années 90, les régions ont connu une véritable révolution technologique avec l'intégration à grande échelle des interviews assistées par ordinateur (IAO) aux enquêtes sur les ménages, l'agriculture et les entreprises. Les interviews sur place assistées par ordinateur (IPAO) sont utilisées pour l'Enquête sur la population active et des enquêtes supplémentaires ou longitudinales sur les ménages, qui traitent d'un large éventail de sujets tels que la dynamique du travail et du revenu, la santé et les enfants.

Les opérations régionales sont responsables des opérations des programmes suivants :

- **Programme des enquêtes-ménages**, y compris l'Enquête mensuelle sur la population active, les enquêtes supplémentaires (équipement ménager, finances des consommateurs, enquêtes spéciales), les enquêtes sur les dépenses des consommateurs et les enquêtes longitudinales.
- **Programme des enquêtes-entreprises**, y compris les enquêtes mensuelles sur les secteurs manufacturiers, du commerce de gros et de détail, et les enquêtes annuelles sur les secteurs du commerce de gros et de détail, et des services.
- Les relevés mensuels pour l'**Indice des prix à la consommation**.
- Les activités reliées à la mise à jour du **Registre des entreprises**.
- Un programme d'**enquêtes spéciales** auprès des ménages et des entreprises, dont le principal mode de collecte est l'interview téléphonique assistée par ordinateur.
- D'autres activités de collecte reliées aux permis de construction, aux activités culturelles et au camionnage.

## ***2.2 Opérations du bureau central***

Comparativement aux opérations régionales, l'histoire des opérations du bureau central est beaucoup plus récente. Avant 1985, le personnel de la plupart des divisions des programmes assurait le soutien opérationnel des activités statistiques de leur programme respectif. C'était le cas, par exemple, des programmes des industries manufacturières, du commerce de gros, du commerce de détail, des services, de la construction, des transports, de la santé, de l'éducation, de la culture, des établissements publics, etc. Dès le début de 1985, Statistique Canada a entrepris ce qu'on a appelé l'intégration des opérations" du bureau central, et le personnel a été progressivement "intégré" à une seule division.

L'idée d'intégrer les opérations du bureau central circulait depuis plusieurs années. Certains étaient d'avis que l'on pouvait réaliser des progrès notables en regroupant les opérations et en libérant certaines ressources des contraintes de la gestion opérationnelle, pour qu'elles puissent se consacrer aux produits, aux services et aux programmes eux-mêmes. Cette conviction est devenue réalité dans les années 80, lorsque la haute direction de Statistique Canada a voulu consolider et intensifier la fonction d'analyse tout en décuplant le rendement malgré de profondes compressions budgétaires. Pour relever le défi, il fallait donc rassembler les ressources des opérations du bureau central qui étaient dispersées dans un grand nombre de divisions différentes. C'est dans un tel contexte qu'a germé, en 1984, l'idée d'intégrer les opérations du bureau central et de donner à celui-ci la

responsabilité principale des grandes enquêtes annuelles qui exigent énormément de vérification et de traitement.

L'intégration des opérations a permis d'accroître grandement l'efficacité. On a pu réduire de 25 % le nombre d'années-personnes du secteur des opérations, sans pour autant sacrifier la qualité des programmes, mais en diminuant les frais généraux et en tirant le meilleur parti possible de certaines initiatives. Par exemple, on a supprimé les échelons intermédiaires en élargissant le rapport entre la surveillance et le nombre d'employés ployés à surveiller. On a également utilisé plus efficacement le potentiel en ressources des opérations en étalant les périodes de pointe et les périodes creuses dans le calendrier.

Toutefois, on n'aurait jamais pu réaliser des économies d'une telle envergure si le concept d'une gestion des opérations mieux disciplinée n'avait pas été renforcé par un programme vigoureux de recherche et de développement. Ce programme a été mis en place afin de concentrer et d'orienter les efforts pour atteindre l'objectif visé : professionnaliser les opérations. Il comprend l'analyse des opérations et la conception des tâches, la restructuration, la formation du personnel, le contrôle et l'assurance de la qualité, et l'automatisation des procédés. Par exemple, des travaux de recherche sur les méthodes d'ITAO ont mené à la mise sur pied d'une unité spéciale responsable des enquêtes téléphoniques.

Les opérations centrales sont responsables des opérations des programmes suivants :

- Les **grandes enquêtes annuelles** dans les secteurs manufacturiers, du commerce de gros et de détail, des services, des transports, ainsi que les enquêtes trimestrielles et annuelles sur les finances des entreprises.
- La collecte de données auprès des **établissements** de santé, d'enseignement, culturels ou publics. Plusieurs de ces programmes font grand usage de données administratives accessibles sur support informatique.
- Une unité chargée de mener des **enquêtes spéciales** à partir d'un endroit central à Ottawa, selon la méthode d'ITAO.
- Une multitude d'activités reliées au programme de voyages internationaux, au codage des données de l'EPA, à la cartographie, à la saisie de données, etc.

Aujourd'hui, la Division des opérations et de l'intégration est responsable d'un très grand nombre d'opérations différentes et compte 300 employés.

### ***2.3 Évolution du mode de collecte : un portrait global***

Globalement, nous avons observé des changements importants en ce qui a trait aux modes de collecte utilisés au cours des cinq dernières années. Par exemple, le *tableau 1* présente le nombre de répondants selon le mode de collecte depuis 1991 pour les opérations de collecte dans les bureaux régionaux.

Plusieurs observations se dégagent de ce tableau. Premièrement, on note une diminution importante du nombre d'unités déclarantes. Cette baisse d'environ un demi-million d'unités, soit tout près de 20 %, est principalement le résultat d'efforts considérables pour diminuer le fardeau des répondants des enquêtes-entreprises. En particulier, l'Enquête sur la rémunération et les heures de travail (ERHT) a été remaniée en profondeur. Une utilisation judicieuse des données fiscales, accompagnée de la création d'une enquête d'appoint de taille réduite appelée Enquête mensuelle sur la rémunération (EMR) auprès des entreprises, a permis de réduire de façon remarquable le fardeau de réponse et les coûts liés à l'ERHT. On note également une légère augmentation du nombre d'unités déclarantes chez les agriculteurs, alors que les variations observées pour les enquêtes-ménages ne sont pas inhabituelles et reflètent principalement la taille du programme des enquêtes spéciales.

Deuxième fait important, les questionnaires postaux ne sont plus du tout utilisés pour les enquêtes-ménages et agricoles, tandis que cette méthode est encore la préférée pour les enquêtes-entreprises, et ce, pour des raisons d'économie. Cependant, il y a eu une diminution importante de l'utilisation de ce mode de collecte, soit environ 50 %, ce qui représente le double de la baisse correspondante du nombre d'entreprises.

Quant au mode d'interview téléphonique, il est passé globalement de 65 % à 75 % au cours des cinq dernières années. Il s'est maintenu à de très hauts niveaux pour les enquêtes-ménages (81 % à 87 %) et agricoles (89 % à 94 %), mais il a fait un bond de 45 % à 63 % pour les enquêtes-entreprises. En 1991, le ratio du nombre d'unités déclarantes par la poste au nombre d'unités déclarantes par téléphone était de 1:1 ; en 1996, il est passé à 1:2, ce qui démontre une nette progression du mode d'interview téléphonique pour les enquêtes-entreprises.

Nous discuterons maintenant d'exemples particuliers de programmes qui ont connu une évolution marquée en ce qui a trait à l'utilisation du mode de collecte par téléphone, en commençant par l'EPA.

**Tableau 1**  
**Nombre de répondants selon le mode de collecte**  
**Opérations régionales**

SECTEUR	ANNÉE	MODE DE COLLECTE				TOTAL
		POSTE	Interview en personne	Interview au téléphone		
				#	%	
MÉNAGES	91/92	-	180 560	1 187 040	86,79	1 367 600
	92/93	103 370	195 200	1 324 820	81,60	1 623 390
	93/94	800	198 222	871 920	81,41	1 070 942
	94/95	-	269 007	1 134 638	80,83	1 403 645
	95/96	-	173 619	964 856	84,74	1 138 475
ENTREPRISES	91/92	763 460	107 300	723 360	45,36	1 594 120
	92/93	651 130	96 640	784 270	51,19	1 532 040
	93/94	624 824	85 300	782 377	52,42	1 492 501
	94/95	409 405	85 720	771 293	60,90	1 266 418
	95/96	411 464	40 975	759 652	62,67	1 212 091
AGRICULTURE	91/92	-	12 700	153 230	92,34	165 930
	92/93	-	10 400	169 750	94,22	180 150
	93/94	-	24 380	207 708	89,49	232 088
	94/95	-	12 845	197 183	93,88	210 028
	95/96	-	12 848	199 974	93,96	212 822
INSTITUTIONS PUBLIQUES	91/92	37 980	140	27 550	41,95	65 670
	92/93	37 980	140	27 550	41,95	65 670
	93/94	36 100	252	28 500	43,94	64 852
	94/95	35 600	-	29 000	44,89	64 600
	95/96	2 338	-	12 000	83,69	14 338
TOTAL	91/92	801 440	300 050	2 091 180	65,48	3 193 320
	92/93	792 480	295 980	2 306 390	67,81	3 401 250
	93/94	661 724	178 879	1 890 505	66,09	2 860 383
	94/95	445 005	150 152	2 132 114	72,40	2 944 691
	95/96	413 802	69 656	1 936 482	75,12	2 577 726

### 3. L'ENQUÊTE SUR LA POPULATION ACTIVE

Avec son échantillon mensuel de 56 000 ménages, l'Enquête sur la population active du Canada est de loin la plus importante enquête-ménage menée par Statistique Canada. Elle utilise une base de sondage aréolaire à plusieurs degrés et un échantillon avec renouvellement, c'est-à-dire que les ménages demeurent dans l'échantillon pendant six mois consécutifs avant d'en être supprimés. Les données sont recueillies chaque mois par un personnel de 1 000 intervieweurs répartis dans tout le Canada.

Jusqu'au début des années 70, toutes les interviews étaient faites sur place, tandis qu'aujourd'hui environ 85 % se font par téléphone. Cela est le résultat d'un programme de recherche fructueux qui a permis de fonder de tels changements sur des bases méthodologiques et statistiques solides et de déterminer les risques et les limites.

Quelles ont été les étapes importantes de ce changement en profondeur ? C'est ce que nous allons maintenant voir. Pour plus de détails, voir Drew (1991) qui présente une excellente description des activités de recherche dans ce domaine.

### ***3.1 Une première étape***

C'est au début des années 70 que la méthode d'interview téléphonique a été employée pour la première fois dans le cadre de l'EPA. Les raisons qui ont motivé ce choix étaient principalement le désir de réduire les coûts et les délais de publication. Or, un tel changement en profondeur n'a pu se faire sans effectuer d'abord des tests permettant de démontrer que l'impact sur les taux de réponse et la qualité des données serait négligeable.

Un test a été effectué à Toronto et à Vancouver au début de 1971 pour démontrer la faisabilité de recueillir par téléphone les données de l'EPA pour toutes les interviews, sauf celles du premier mois. C'est ce qu'on appelle une "enquête téléphonique à chaud", par opposition à une "enquête téléphonique à froid", c'est-à-dire une interview téléphonique qui n'est pas précédée d'une interview sur place (Groves et coll. 1988).

En 1972 et 1973, le test a été étendu aux autres grands centres métropolitains. Une comparaison entre la nouvelle méthode et un groupe de contrôle (Muirhead et coll. 1975) a clairement démontré qu'il était possible de réduire les coûts de collecte d'environ 17 % sans nuire aux taux de réponse. De plus, aucune différence importante n'a été décelée en ce qui a trait aux taux de participation à la population active et de chômage. Sur le plan opérationnel, cela nous a permis d'augmenter la productivité des intervieweurs ; au lieu d'interviewer de 45 à 55 ménages, ils pouvaient maintenant en interviewer de 70 à 90. Le taux de collecte par téléphone s'est stabilisé à environ 74 %, comparativement à une valeur théorique maximale de 83 % correspondant au 5/6 de l'échantillon. La différence est attribuable à divers problèmes opérationnels comme la non-disponibilité d'un téléphone. Seulement 1,2 % des ménages ont refusé de fournir l'information par téléphone, ce qui a démontré un grand niveau d'acceptabilité de la part des répondants.

À cette époque, le mode d'interview téléphonique a été limité aux principales régions urbaines en raison des préoccupations entourant la confidentialité des données et de la forte incidence des lignes partagées dans certaines régions urbaines

et rurales. Or, dans le cadre du remaniement de l'EPA de 1981, un test (Choudhry 1984) a produit des résultats similaires à ceux obtenus dans les grandes régions urbaines, démontrant ainsi une acceptation de la part des répondants et la faisabilité d'effectuer l'interview téléphonique à chaud dans toutes les régions. La méthode a donc été mise en place à partir de 1984, ce qui a permis de réduire les coûts de collecte de 10 %.

Ces expériences très positives nous ont alors amené à soulever des questions supplémentaires. Jusqu'où peut-on pousser l'utilisation de l'interview téléphonique ? Peut-on employer la méthode à froid pour l'EPA ? Est-il possible de remplacer la base aréolaire par une base de sondage téléphonique ? La méthode d'interview assistée par ordinateur (IAO) peut-elle être mise à profit pour l'EPA et les autres enquêtes-ménages ? Drew (1991), dans son article sur la recherche pour les méthodes d'enquêtes par téléphone, traite de ces questions de façon détaillée. Nous présenterons ici un résumé des principaux résultats.

### ***3.2 L'interview téléphonique à froid***

La méthode **d'interview téléphonique à froid avec suivi sur place** a été mise à l'essai au cours de la période de 1985 à 1989. Les logements nouvellement échantillonnés de l'EPA ont été appariés, à partir de l'adresse, aux listes obtenues des compagnies de téléphone. Le taux d'appariement observé a été de 65 %. Des échantillons d'essai et de contrôle ont alors été construits de manière à faire une évaluation statistique de la méthode traditionnelle et d'interview à froid. Les intervieweurs devaient mener une interview téléphonique auprès des logements compris dans le test et faire un suivi sur place seulement si cela était nécessaire. Même si aucune différence significative n'a été relevée à l'égard des taux de réponse, l'échantillon pour essai a permis de déceler une sous-estimation de la population active et du taux de chômage pour certaines catégories de population au Québec. Une analyse plus approfondie a révélé l'existence d'un lien avec un programme provincial d'inspection des bénéficiaires d'aide sociale. L'interview téléphonique à froid semble donc être plus sensible à des situations exogènes à l'enquête, comme celle mentionnée.

On a également mis à l'essai la méthode **d'interview à froid sans suivi sur place** avec et sans lettre de présentation. Même si la lettre de présentation a eu un effet positif sur les taux de réponse, une comparaison des deux méthodes a révélé une augmentation importante de la non-réponse par rapport au groupe contrôle. Ce résultat est significatif car une analyse semble indiquer la présence d'un biais important dû à la non-réponse à l'égard du taux de chômage.

Compte tenu de ces résultats, il a été décidé de ne pas adopter la méthode d'interview téléphonique à froid de façon générale pour l'EPA. Cependant, la



méthode a été mise à profit dans deux cas bien précis. Dans les immeubles à étages multiples où les taux de réponse étaient insatisfaisants à cause de problèmes d'accès, l'utilisation de cette méthode a permis de réduire l'écart dans la non-réponse de façon considérable. Un autre changement important au mode de collecte a été le suivi téléphonique auprès des logements de l'échantillon qui n'ont pu être contactés durant le premier mois de l'enquête. Il est important de noter qu'une lettre de présentation a été utilisée dans tous les cas.

L'effet global de toutes ces mesures a fait grimper le taux d'interview téléphonique pour l'enquête à 80 % en 1985 et à 83 % en 1990.

### 3.3 Base de sondage téléphonique

Au Canada, la couverture téléphonique est excellente. En effet, la situation n'a cessé de s'améliorer depuis les années 70 et elle se situe depuis dix ans à environ 98,5 % (voir *tableau 2*).

**Tableau 2**  
Ménages sans téléphone par province (%)

	1976	1981	1985	1987	1990	1996
Terre-Neuve	10,1	6,5	5,6	3,5	2,2	2,6
Île-du-Prince-Édouard	-	5,3	5,0	4,5	2,3	2,0
Nouvelle-Écosse	7,5	5,1	3,7	3,2	1,5	1,7
Nouveau-Brunswick	5,7	5,8	5,1	3,2	2,3	1,8
Québec	3,3	2,3	1,5	1,7	1,5	1,2
Ontario	2,5	1,9	1,0	1,0	1,2	1,2
Manitoba	4,1	2,2	2,8	2,0	1,9	1,7
Saskatchewan	3,6	2,4	2,7	2,4	2,4	1,6
Alberta	2,9	2,6	2,1	1,9	2,1	1,0
Colombie-Britannique	4,1	2,9	2,4	1,4	1,5	1,3
<b>Canada</b>	<b>3,5</b>	<b>2,5</b>	<b>1,8</b>	<b>1,6</b>	<b>1,5</b>	<b>1,3</b>

Source : Statistique Canada, estimations provenant de l'enquête sur les installations et l'équipement ménager.

Laflamme (1990) a réalisé une étude qui démontre que l'incidence des numéros de téléphone non publiés peut atteindre 10 % et plus au niveau provincial. Il a aussi comparé les caractéristiques des personnes vivant dans un ménage dont le numéro est non publié ou qui n'ont pas de téléphone.

Ces résultats sont reproduits au *tableau 3* (Drew 1991).

**Tableau 3***Caractéristiques de la population active selon le statut téléphonique*

Province	Statut téléphonique	Taux de chômage	Taux d'activité
Nouvelle-Écosse	Publiés	9,0	71,9
	Non publiés	9,8	70,2
	Pas de téléphone	17,2	62,3
Alberta	Publiés	6,3	80,7
	Non publiés	8,2	81,5
	Pas de téléphone	11,1	67,0

Comme nous pouvons le constater, les caractéristiques de la population active diffèrent de façon considérable, plus particulièrement pour les personnes sans téléphone. Bien que cette dernière catégorie ne représente que 1,5 % de la population, la possibilité d'utiliser une base de sondage qui ne tient pas compte des personnes sans téléphone n'est pas une option valable, étant donné l'importance de l'enquête et la précision requise dans les estimations de l'emploi et du chômage. Par ailleurs, la technique de composition téléphonique aléatoire (CTA), même si elle tient compte des numéros non publiés, entraîne des difficultés importantes de mise à jour dans le cas des enquêtes par panel.

Finalement, les raisons qui justifient le maintien de la base de sondage aréolaire sont non seulement d'ordre méthodologique, mais aussi d'ordre stratégique. En effet, le réseau d'intervieweurs de l'EPA est largement mis à profit pour plusieurs autres enquêtes qui exigent un personnel compétent sur le terrain. Le démantèlement de ce précieux réseau affaiblirait notre infrastructure et diminuerait ainsi notre capacité de réaliser certains types d'enquêtes. Pour ces raisons, nous avons opté pour le maintien de la base aréolaire.

### ***3.4 L'interview assistée par ordinateur***

Des études préliminaires (Catlin et coll. 1988) portant sur l'interview assistée par ordinateur (IAO) ont démontré des améliorations quantitatives marquées, soit une diminution importante des rejets à la vérification et une élimination des erreurs de branchement.

## **4. LES ENQUÊTE-MÉNAGES TÉLÉPHONIQUES**

Traditionnellement, le véhicule par excellence pour répondre aux besoins des enquêtes spéciales a été l'enquête supplémentaire à l'EPA. Celle-ci pouvait s'appuyer

sur une infrastructure comportant une base de sondage permanente et un réseau d'intervieweurs qualifiés, répartis dans tout le Canada, capables de répondre à des besoins particuliers. Cependant, au cours des dix dernières années, nous avons observé une popularité croissante des enquêtes téléphoniques.

Plusieurs facteurs peuvent expliquer ce phénomène :

- La technique de composition téléphonique aléatoire (CTA) et l'interview téléphonique à froid ne semblaient pas convenir à l'EPA pour les raisons mentionnées précédemment ; par contre, ces outils se sont révélés très utiles dans le contexte des enquêtes téléphoniques de taille moyenne, dans les cas où il n'existait pas de base de sondage suffisamment complète, et pour lesquelles l'impact du problème de non-couverture des ménages sans téléphone était jugé non significatif. En particulier, l'Enquête sociale générale (ESG) a été mise en oeuvre en 1985 (taille d'échantillon de 10 000 ménages) pour combler des besoins statistiques précis. Nous en sommes maintenant au 11<sup>e</sup> cycle de l'ESG ; les cycles de l'enquête ont porté sur des sujets très variés tels la santé, la famille, l'emploi du temps, les réseaux sociaux, etc. Les taux de réponse se maintiennent entre 80 % et 85 % et la méthode d'ITAO a été intégrée à l'enquête avec succès en 1993.
- L'enquête supplémentaire à l'EPA s'avère un choix judicieux lorsqu'il est essentiel d'effectuer des suivis sur place ou de conserver des liens avec les données de l'EPA à des fins d'analyse. Cependant, elle devient difficile à justifier lorsque l'interview téléphonique, qui est beaucoup moins coûteuse, répond aux besoins.
- Le coût des appels interurbains n'a cessé de diminuer au cours des cinq dernières années, ce qui rend les enquêtes téléphoniques très efficaces.
- Dans bien des cas, la durée des interviews et le type d'information à recueillir sont tels qu'une enquête supplémentaire risquerait de mettre en péril le succès de l'EPA.
- Comme nous l'avons mentionné précédemment, la couverture téléphonique est excellente au Canada et ne cesse de s'améliorer.
- La technique de CTA, en plus d'être efficace, se prête très bien à des procédures de sélection lorsque nous voulons qu'une enquête vise certaines personnes ayant des caractéristiques particulières à l'intérieur d'un ménage.
- Les enquêtes téléphoniques menées à partir du bureau central ou des bureaux régionaux offrent des environnements qui favorisent une gestion plus serrée du travail et de la qualité. Plus particulièrement, la méthode d'ITAO, utilisée dans

presque toutes les enquêtes téléphoniques depuis environ quatre ans, offre plusieurs avantages, y compris la vérification interactive, le cheminement automatique des questions, et surtout une méthode très efficace d'attribuer les appels aux intervieweurs et de gérer les rappels. Tous ces facteurs contribuent à réduire les coûts au minimum. De plus, le contrôle des interviews par une tierce personne a grandement contribué à l'amélioration de la qualité de l'interview et de l'instrument de collecte.

Le *tableau 4* présente une liste non exhaustive mais représentative des enquêtes ITAO effectuées depuis le début des années 90.

**Tableau 4**  
*Enquêtes spéciales ITAO*

Enquête	Année	Base de Sondage	Taille de l'échantillon	Longueur moyenne de l'interview (minutes)	Nombre d'écrans
Décrocheurs	1991	Liste	15 000	35	750
Violence envers les femmes	1993	CTA	12 300	80	700
Enquête nationale sur les métiers d'apprentissage	1994	Liste	19 900	29	*
Enquête sur la population active du secteur culturel	1994	Liste	19 000	60	1 300
Enquête sur le tabagisme	1994	CTA	21 400	20	500
Enquête Canadienne sur l'alcool et les autres drogues	1995	CTA	35 000	36	*
Enquête sur l'exposition au soleil	1995	CTA	5 900	15	400
Enquête sur les personnes touchant des prestations d'invalidité du Régime de Pension du Canada	1995	Liste	6 700	30	600
Suivi sur les décrocheurs	1995	Liste	9 400	45	800
Suivi auprès des diplômés de 1990	1995	Liste	34 000	26	*
Enquête nationale sur l'utilisation des véhicules privés	1995/96	Liste	37 000	10	700
Enquête sur l'asthme	1996	Liste	4 000	30	600
Enquête nationale sur l'usage des médias électroniques	1996	CTA	4 000	30	900
Suivi sur l'enquête canadienne par panel sur l'interruption d'emploi	1996	Liste	10 000	40	1 000

\* Non-disponible

Quelques tendances de fond se dégagent des leçons tirées de ces enquêtes.

- L'**infrastructure** nécessaire au soutien des enquêtes ITAO est beaucoup plus légère que celle requise pour les enquêtes- ménages sur le terrain. Elle s'adapte aussi bien à de très petites enquêtes spéciales (3 000 à 5 000 unités) qu'à des enquêtes téléphoniques de grande envergure (35 000 unités ou plus), et elle

contribue à l'efficacité de cette méthode. Par ailleurs, l'intégration de contrôles interactifs à la collecte ainsi que l'élimination des opérations de saisie et la réduction des vérifications et des suivis subséquents ont mené à une amélioration considérable de **l'efficacité des opérations**.

- Dans le passé, nous hésitions beaucoup à confier à nos enquêteurs des interviews téléphoniques de plus de 10 à 15 minutes. Or, nous avons observé une évolution importante à cet égard. En effet, comme l'indique le tableau 4, il est courant de voir des **interviews d'une durée moyenne** de 30 à 45 minutes. Peut-être avions-nous sous-estimé le niveau de tolérance des répondants. La crédibilité dont jouit Statistique Canada, tout particulièrement depuis cinq ans, constitue également un facteur important.
- À titre d'exemple, la durée moyenne des interviews de l'Enquête sur la violence envers les femmes et de l'Enquête sur la population active du secteur culturel a été de l'ordre de 60 à 80 minutes. Ces expériences montrent clairement qu'il est possible de "pousser l'audace" dans les cas particuliers où les sujets traités sont d'un intérêt marqué pour les répondants.
- L'ITAO a contribué à faire reculer les limites du possible en ce qui a trait à la **complexité de la structure des questionnaires**. Le contrôle et le cheminement informatisés des questions ouvrent de nouveaux horizons. En effet, la structure des questionnaires informatisés intégrés à l'ITAO atteint des niveaux impossibles à réaliser avec des questionnaires traditionnels. Cette nouvelle réalité est illustrée au tableau 4 par le nombre d'écrans qui ont dû être programmés pour chacune des applications, soit plus de 500 dans bien des cas et même 1 300 dans un cas particulier.
- Nous avons aussi noté une nette progression au niveau de **la nature délicate des sujets** traités lors d'une enquête téléphonique. Une enquête sur la violence envers les femmes ou sur l'alcool et les drogues aurait été impensable dans le contexte des années 70 ou 80.

## 5. ENQUÊTES AUPRÈS DES AGRICULTEURS ET DES ENTREPRISES

### 5.1 Enquêtes agricoles

Jusqu'au début des années 80, la poste était la principale méthode d'envoi de questionnaires aux agriculteurs pour recueillir l'information nécessaire à la production des indicateurs statistiques. Chaque année, on mettait à la poste environ

200 000 questionnaires et les estimations étaient basées sur des taux de réponse de l'ordre de 25 %. Vers les années 70, nous avons commencé à faire l'essai de méthodes probabilistes dans le secteur de l'agriculture, mais ce n'est que lors du remaniement des enquêtes, à la suite du recensement de 1981, que les méthodes non probabilistes ont graduellement été remplacées par des méthodes d'enquête probabilistes.

Parallèlement, étant donné que l'échantillonnage était plus ciblé et de taille plus restreinte, nous avons commencé à faire des suivis téléphoniques au niveau de la collecte, afin de préserver la représentativité de l'échantillonnage. Or, au début des années 90, l'avènement des méthodes d'interview assistée par ordinateur nous a incité à repenser notre stratégie de collecte.

Comme le montre le *tableau 5*, plusieurs enquêtes agricoles exigent la collecte de données auprès d'un assez grand nombre d'exploitations agricoles sur une très courte période de temps. Par ailleurs, les envois postaux avec suivi téléphonique étaient très mal adaptés à cette nouvelle stratégie d'enquête. La durée des interviews étant généralement très courte (de 8 à 12 minutes) et les délais de publication très serrés, il a été décidé d'adopter la méthode d'ITAO pour la grande majorité des enquêtes agricoles. Avec un certain recul et après trois ans d'expérience de l'ITAO, nous pouvons dire sans hésitation que cette décision a été la bonne. Très rapide et efficace, le processus d'enquête s'en trouve grandement simplifié et aussi amélioré par l'introduction de contrôles interactifs.

**Tableau 5**  
*Enquêtes agricoles ITAO*  
*Quelques exemples pour l'année 1995*

Enquête	Taille de l'échantillon	Longueur moyenne de l'interview (minutes)	Période de collecte (jours)	Nombre d'intervieweurs	Taux de réponses
Enquête sur les fruits et légumes	20 000	8	16	43	97%
Enquête de juin sur les fermes	28 000	9	10	99	90%
Enquête de novembre sur les fermes	27 000	10	15	73	93%
Enquête de juillet sur le bétail	27 000	8	12	81	97%
Enquête sur les serres et les pépinières	3 200	22	17	17	94%

## 5.2 Enquêtes auprès des entreprises

Pour la plupart des enquêtes auprès des entreprises, on a encore recours aux envois postaux comme méthode initiale de collecte, puisque cette méthode demeure la façon la plus économique de recueillir l'information statistique pour ce type d'unités. Bien sûr, cette méthode ne permet pas à elle seule d'obtenir des taux de réponse satisfaisants et elle exige des suivis téléphoniques. Or, comme nous l'avons mentionné précédemment (voir *section 2.3 et tableau 1*), le pourcentage d'unités déclarantes par téléphone est passé de 45 % à 63 % au cours des cinq dernières années.

Plusieurs raisons expliquent cette augmentation.

- Dans le passé, des cartes postales de suivi étaient envoyées afin d'inciter les répondants à retourner les questionnaires par la poste, mais cette méthode produisait des résultats très décevants et occasionnait des retards. Cette méthode a été complètement abandonnée au profit d'une stratégie de suivis téléphoniques beau coup plus rapides et agressifs. A l'occasion, nous effectuons un suivi par télécopieur entre l'envoi postal et le suivi téléphonique lorsque le calendrier le permet. Ces suivis sont entièrement informatisés et peuvent produire des résultats intéressants, particulièrement lorsque le retour s'effectue également par télécopieur.
- Plusieurs enquêtes mensuelles ont une importance capitale en ce qui a trait à la production des estimations du produit intérieur brut. Les taux de réponse ciblés de ces enquêtes sont généralement de l'ordre de 95 %, alors que temps alloué à la collecte est très court. Le succès d'une telle opération dépend donc largement d'un bon ordonnancement du travail et des ressources disponibles. Dans le cas de ces enquêtes, nous procédons à une analyse des tendances de réponse de chaque entreprise et nous envoyons un questionnaire par la poste seulement aux unités qui répondent fidèlement sans suivi téléphonique. Ainsi, les entreprises qui exigent un suivi téléphonique régulier sont tout simplement retirées de la liste des envois postaux et on procède immédiatement à la collecte par téléphone au début de la période d'enquête, ce qui permet d'équilibrer la charge de travail tout au long de la période de collecte. Par exemple, le taux d'interview téléphonique est d'environ 50 % pour l'Enquête mensuelle auprès des commerces de gros et de détail et de 90 % dans le cas de l'Enquête mensuelle auprès des manufactures.
- Comme nous l'avons fait pour les enquêtes agricoles, nous sommes en train d'intégrer l'ITAO aux enquêtes-entreprises, mais seulement pour les suivis téléphoniques. Les données des questionnaires retournés par la poste sont saisies de la façon traditionnelle. Cependant, les rejets aux contrôles effectués sur ces

questionnaires sont intégrés aux suivis téléphoniques assistés par ordinateur, ce qui permet de bénéficier des avantages de cette méthode.

Pour ce qui est des enquêtes spéciales auprès des entreprises, nous effectuons généralement des contacts préliminaires par téléphone afin de connaître le ou les représentants de l'entreprise les plus susceptibles de fournir l'information requise. Nous profitons également de l'occasion pour informer les contacts de la tenue de l'enquête et de l'importance d'y participer et de remplir le questionnaire qui leur parviendra par la poste.

## 6. CONCLUSION

Comme nous l'avons démontré, l'interview téléphonique occupe une place importante dans le programme d'enquêtes de Statistique Canada. Même si l'interview sur place demeure, selon nous, la façon la plus sûre d'établir le contact initial pour l'Enquête sur la population active, il n'en demeure pas moins que l'interview téléphonique est une méthode fiable et efficace pour établir un contact subséquent et, dans certains cas, le contact initial.

Pour ce qui est du secteur de l'agriculture, l'expérience a démontré que l'ITAO est une méthode très bien adaptée à ce type d'enquête. Quant aux enquêtes-entreprises, l'interview téléphonique est un outil essentiel à l'obtention d'un taux de réponse suffisant pour répondre aux besoins statistiques.

L'utilisation des méthodes d'interview téléphonique n'est pas sans soulever certaines questions ou inquiétudes. Par exemple, la prolifération de ces enquêtes, qu'elles soient pour le compte d'un organisme de statistique gouvernemental ou d'une firme de sondage, est-elle en train de saturer la population au point de miner la bonne volonté des répondants ? Notre crédibilité en tant qu'organisme de statistique national suffira-t-elle à maintenir des taux de réponse acceptables pour nos enquêtes téléphoniques dans le futur ? Voilà des questions qui influenceront grandement sur l'avenir des enquêtes par téléphone.

À court et moyen termes, nous n'entrevoions pas une diminution de l'usage des interviews téléphoniques. Les avantages qu'elles offrent sur le plan de la souplesse et de la rapidité d'exécution en font une approche de prédilection pour quiconque cherche à équilibrer les coûts, la qualité et les délais.

À plus long terme, la transmission électronique représente sûrement une voie d'avenir pour la collecte de données. Supplantera-t-elle complètement les interviews téléphoniques ? Cela est très peu probable. A notre avis, les organismes de statistique devront investir afin d'accroître au maximum la souplesse des modes de collecte pour encourager la participation.



---

## BIBLIOGRAPHIE

---

CATLIN, G., INGRAM, S., « The effects of CATI on cost and data quality », *Telephone Survey Methodology*, éditions R. Groves et coll., 437-350. New York: Wiley, 1988.

CHOUDHRY, G.H., Results from telephone interviewing experiment in non-self-representing areas of the Labour Force Survey, Document interne, Statistique Canada, 1984.

DREW, J.D., « Recherche et essais pour les méthodes d'enquêtes par téléphone à Statistique Canada », *Techniques d'enquêtes*, Vol. 17, n° 1, 63-75, Statistique Canada, 1991.

GROVES, R.M., BIEMER, P.P., LYBERG, L.E., MASSEY, J.T., NICHOLLS, W.L., II, WAKSBERG, J. (éds), *Telephone Survey Methodology*, New York: Wiley, 1988.

LAFLAMME, F., Étude comparative entre trois différentes populations visées par l'EPA selon le type de service téléphonique, Document interne, Division des méthodes d'enquêtes sociales, Statistique Canada, 1990.

MIURHEAD, R.C., GOWER, A.R., NEWTON, F.T., « The telephone experiment in the Canadian Labour Force Survey », *Survey Methodology*, 1, 158-180, 1975.