

LE PROCESSUS DE RÉALISATION D'UNE ENQUÊTE PAR LES CONTROLEURS STAGIAIRES AU CEFIL

Bertrand Roucher

Le centre de formation de l'Insee à Libourne (Cefil) a été créé en 1996 .
Il a pour mission de mettre en œuvre :

- la formation des contrôleurs stagiaires
- des formations pour des stagiaires de pays étrangers
- des actions de formation continue pour le système statistique public

L'hébergement qui comporte une soixantaine de studios ou duplex est assuré pour tous les stagiaires à proximité du centre de formation. Ce dispositif joue un rôle important pour la cohésion des groupes.

Le cadre

Le dispositif de formation des contrôleurs stagiaires s'étend sur une année complète qui se décompose en trois périodes :

- 6 mois de formation à Libourne
- 3 mois de stage pratique
- 3 mois de phase d'adaptation à l'emploi

L'orientation de cette formation est résolument tournée vers l'apprentissage par la pratique en se basant sur le principe que l'on apprend vraiment ce que l'on réalise par soi-même. Naturellement, les aspects théoriques ou conceptuels sont abordés, soit en amont du travail s'ils sont nécessaires à sa réalisation, soit en aval lorsqu'ils viennent compléter ou formaliser la phase abordée.

Dans le cadre de la formation à Libourne, les contrôleurs stagiaires ont à réaliser, sur 5 semaines et demie, une enquête complète depuis la rencontre avec un commanditaire extérieur jusqu'à la présentation du travail et de ses résultats.

Les objectifs

Les objectifs de cette réalisation sont essentiellement pédagogiques. Mais s'il s'agit d'apprendre en réalisant, l'intérêt de l'opération est conditionné par l'appel à un commanditaire extérieur qui donne une motivation particulière à la réussite de l'opération.

Les objectifs reprennent les grandes phases de déroulement classique d'une enquête mais cette opération permet également de synthétiser et de mettre en oeuvre un grand nombre de connaissances et compétences déjà travaillées dans le déroulement du cursus.

Objectif 1 - Élaborer un système de recueil de données

Objectif 2 - Gérer efficacement une enquête

Objectif 3 - Produire des données normalisées après traitement de l'information

Objectif 4 - Restituer l'essentiel des informations contenues dans un ensemble de données et les mettre en forme

Objectif 5 - Rédiger une première analyse et la présenter oralement

Objectif 6 - Organiser et réaliser un travail en groupe

Les différents objectifs intègrent, pour chacun, les éléments suivants :

♦ **Objectif 1** → Élaborer un système de recueil de données

- Réflexion sur la commande (la problématique)
- L'examen de l'existant
- Les différentes phases de déroulement du processus
- Les différentes modalités de collecte
- La conception de questionnaire
- Les modalités et les nomenclatures

♦ **Objectif 2** → Gérer efficacement une enquête

- Le champ d'observation
- La source de l'information à la base de l'enquête, contrôle de qualité
- L'échantillonnage
- La mise en place, instructions, suivi, gestion des retours, rappels
- les contrôles manuels
- La construction d'un tableau de suivi

♦ **Objectif 3** → Produire des données normalisées après traitement de l'information

- Les contrôles systématiques
- Les cohérences
- Le traitement des non-réponses
- Les redressements
- La représentativité
- Les recodifications
- Les tris à plat
- Le croisement de données

♦ **Objectif 4** → Restituer l'essentiel des informations contenues dans un ensemble de données et les mettre en forme

- La sélection des informations pertinentes
- La mise en forme des tableaux et des graphiques
- Les règles de la déontologie statistique

♦ **Objectif 5** → Rédiger une première analyse et la présenter oralement

- Les règles de construction de l'écrit
- L'intégration de tableaux et de graphiques dans le commentaire
- La présentation, les titres
- La restitution orale

♦ **Objectif 6** → Organiser et réaliser un travail en groupe

- La gestion de projet
- L'organisation du travail, la répartition des tâches
- La communication dans un groupe

l'ensemble de ces objectifs mettent en oeuvre des compétences acquises au cours des sessions précédentes. Les stagiaires savent utiliser l'outil bureautique (traitement de texte, tableur). Ils ont été initiés au logiciel de traitement statistique (SAS), ils maîtrisent la statistique descriptive et ont assimilé les bases de la rédaction et de l'expression orale.

Le choix du sujet

La définition du thème de travail est une opération qu'il convient de préparer très en amont de la réalisation car, de sa réussite, dépend, pour une bonne partie, le succès final de l'opération.

Le partenaire doit être bien éclairé sur le rôle pédagogique de l'opération et accepter, explicitement, le risque de ne pas obtenir toutes les réponses à ses questions.

Le travail à effectuer doit répondre à un véritable besoin exprimé par le commanditaire. L'expression initiale de ce besoin est d'ailleurs d'une ampleur considérable. Il convient donc de canaliser la problématique proposée pour en extraire l'essentiel et la ramener à deux ou trois questions principales qui pourront être traitées dans le délai de cinq semaines.

Néanmoins, le commanditaire doit avoir un statut de service public, l'opération n'est pas facturée au partenaire. Celui-ci doit être de préférence implanté localement, car pour des raisons pratiques, nous souhaitons limiter le champ d'intervention du Cefil à la zone de Libourne.

Les bases utilisées pour l'enquête doivent être de bonne qualité et décrire correctement la population à observer.

Il convient également de déclarer l'enquête auprès de la Cnil en liaison avec le Département de la Coordination Statistique.

Enfin, de la problématique proposée, nous en extrayons deux ou trois sujets d'enquêtes complémentaires mais distinctes, afin de dégager ainsi une masse de travail suffisante pour plus de quarante stagiaires.

En 1997, le partenariat a été conclu avec la Mairie de Libourne. Celle-ci a pour objectif de maintenir l'attractivité commerciale du centre ville - que l'on notait en déclin - sans casser le dynamisme de la périphérie. De plus, la mairie a souhaité mesurer « l'évasion » commerciale (principalement sur Bordeaux), en connaître les causes et se donner les moyens de réduire le phénomène.

Cette problématique a fait l'objet de deux enquêtes simultanées décrivant les comportements d'achat des ménages (lieux de consommation, fréquence, nature des achats, moyens de transport, motivations et freins) :

- l'une auprès des ménages libournais
- l'autre auprès des consommateurs interrogés à la sortie des magasins

En 1998, le partenaire est la mission locale pour l'emploi et l'insertion des jeunes. Les trois axes de travail sont les suivants :

- Quelles sont les conditions de vie sociales et matérielles des jeunes inscrits à la Mission Locale et comment est constitué leur tissu familial et relationnel ?

- Quels ont été les parcours des jeunes de 22 à 25 ans, ayant fréquenté la Mission Locale, en quoi celle-ci leur a-t-elle apporté une aide, à quel moment ?
- Quelles sont les causes d'abandon du système scolaire, quelles sont les motivations et les projets des jeunes se trouvant dans cette situation ?

Si l'objectif de la Mission Locale réside d'abord dans une connaissance statistique de son propre public, elle souhaite retirer de ces travaux, des enseignements sur son approche des jeunes, sur les actions concrètes à proposer et - pourquoi pas - travailler en amont avec ses partenaires institutionnels.

L'organisation

En 1997, l'organisation du travail a été inspirée de l'expérience canadienne (intervention aux Journées Méthodologiques 1996 de J. DUMAIS).

Le travail de réalisation d'une enquête peut se découper en **4 grandes compétences** ayant en charge des tâches précises à effectuer : le terrain et la logistique, les méthodes, le traitement statistique et le traitement informatique. Ce découpage permet de répartir les stagiaires en groupes de travail chargés chacun d'une de ces 4 compétences.

- **Groupe 1 : terrain-logistique**

Les stagiaires ont en charge la communication interne et externe, le cahier des charges, la convention avec le partenaire, la gestion du budget de l'enquête, l'organisation matérielle de la collecte, le suivi général de l'enquête et enfin l'archivage des données de base.

- **Groupe 2 : méthodes**

Les stagiaires doivent commencer par réaliser une analyse des sources et de l'existant sur le thème de l'enquête, établir un profil démographique de la zone délimitée, définir le plan de sondage et le redressement des résultats, réaliser l'instruction de collecte et un plan de contrôle des réponses.

- **Groupe 3 : traitement statistique**

Les stagiaires ont en charge la rédaction du questionnaire, le test du questionnaire, le contrôle des questionnaires et le règlement des litiges et des non-réponses, la définition des tableaux en sortie et la rédaction du rapport final.

- **Groupe 4 : traitement informatique**

Les stagiaires commencent par se perfectionner aux outils informatiques qu'ils ont choisis. Ils ont en charge l'analyse informatique de la demande, le programme d'exploitation de l'enquête, l'édition des tableaux de résultats et la mise en forme du rapport final, incluant la réalisation de graphiques et des cartes, si nécessaire

En plus des travaux de groupe réalisés dans le cadre de compétences spécifiques, seront effectués :

- des apports auprès de l'ensemble de la promotion sous forme d'exposés ou de présentations-discussions,
- des tâches réparties entre tous les stagiaires, comme la collecte, la saisie des questionnaires, la première analyse des résultats et le rapport final,
- des réunions collectives pour valider certains choix, comme le questionnaire, l'analyse des résultats.

Le fonctionnement (en 1997)

Afin que chacun puisse participer activement à la réalisation des actions, chaque groupe de compétence a été constitué par 4 ou 5 personnes. Avec 41 stagiaires, on aboutit à la création de 8 groupes de 5 stagiaires. En conséquence, il s'est avéré nécessaire de traiter 2 angles de la problématique posée par le commanditaire et de réaliser ainsi 2 enquêtes de nature complémentaire.

Coordination : le projet de chaque enquête est suivi au cours d'une réunion quotidienne à laquelle participent les membres de l'équipe pédagogique et un représentant de chaque groupe de compétence. Ce « *comité de suivi* » a pour fonctions :

- de suivre l'état d'avancement du projet et notamment le suivi du planning
- d'étudier les problèmes qui se posent et de décider des solutions

Ces réunions se tiennent chaque jour. Le comité peut décider, en l'absence d'éléments nouveaux, de reporter sa réunion.

Organisation des groupes : chaque groupe de compétence a une série d'objectifs à atteindre et un planning à respecter dans le cadre de l'enquête à laquelle il participe. Le groupe est libre de choisir le mode d'organisation qui lui convient le mieux. Toutefois, il doit :

* ***désigner un représentant***, qui sera son porte-parole, lors de chaque réunion de coordination de l'ensemble du dispositif. Ce représentant établit un compte-rendu de ces réunions auprès des membres de son groupe.

* ***tenir à jour un cahier de bord*** précisant l'état d'avancement des travaux et les questions à résoudre. On y trouvera également les comptes-rendus des réunions de coordination.

Le groupe est aidé, en tant que de besoin, par un membre de l'équipe pédagogique qui joue le rôle de consultant. Ce dernier doit intervenir dans la vie ou l'organisation du groupe si des problèmes apparaissent.

Les apports

Si la réalisation de l'enquête nécessite des compétences déjà acquises au cours des sessions précédentes, elle a aussi nécessité - en cours de l'opération - des apports indispensables à son bon déroulement, notamment :

- la conception d'un projet d'enquête
- la conception d'un questionnaire
- l'initiation aux sondages
- en informatique : l'initiation à paradox pour la saisie
- le secret statistique

Ces apports ont été, en 1997, intégrés au cours de l'ensemble des cinq semaines et demi.

Le déroulement

Avec l'aide de l'équipe pédagogique, les stagiaires réalisent un planning de l'ensemble du dispositif dont les grandes étapes sont les suivantes :

1^{ère} semaine

- Rencontre avec le commanditaire
- Détermination du planning
- Définition des objectifs
- Examen de l'existant
- Choix du mode de collecte
- Analyse de la base d'enquête
- Échantillonnage
- Mise au point d'un projet de questionnaire

2^{ème} semaine

- Constitution d'une grille de saisie informatisée
- Test du questionnaire
- Relation avec la presse
- Repérage
- Début de collecte

3^{ème} semaine

- Suite de la collecte
- Saisie des questionnaires
- Rappels
- Contrôles

4^{ème} semaine

- Sortie des tableaux
- Analyse
- Rédaction

5^{ème} semaine

- Fin de la rédaction
- Mise en forme
- Tirage
- Présentation des résultats au commanditaire

Le timing précis de ces opérations est délicat car certaines phases doivent souvent être enclenchées alors même que celle qui la conditionne n'est pas terminée (exemple : la constitution d'une grille de saisie informatisée est déjà largement amorcée alors que le questionnaire n'est pas encore définitif).

Le bilan

La collecte de l'enquête 1997 a permis de recueillir :

- 336 questionnaires pour les consommateurs interrogés à leur domicile,
- 505 questionnaires pour les consommateurs interrogés à la sortie du magasin.

La durée totale de la collecte n'a pas dépassé une semaine soit une moyenne globale de cinq questionnaires par jour et par stagiaire, le questionnement au domicile s'avérant moins productif que le questionnement sur la voie publique.

S'il convient de mesurer le bilan par confrontation aux objectifs initiaux, on peut considérer qu'ils ont été globalement atteints en 1997.

Le délai de cinq semaines et demie a été tenu, le questionnaire a été conçu, la collecte a été gérée et les traitements effectués. La présentation du travail au commanditaire a été réalisée au jour dit.

Les points les plus positifs ont concerné :

- l'organisation du projet

- le planning des groupes
- la collecte et la saisie
- la mise en oeuvre des compétences informatiques
- l'apprentissage - difficile - du travail en groupe
- le respect des délais

Les aspects les moins maîtrisés ont concerné :

- le repérage
- la qualité du questionnaire
- l'absence de test
- les instructions aux enquêteurs
- la tenue de tableaux de suivi de la collecte
- la coordination entre les différents groupes

→ En 1997, l'organisation du travail a « spécialisé » chaque stagiaire sur quelques tâches mais ne lui a pas permis de partager la connaissance de l'ensemble des travaux. D'où un sentiment de frustration, pour quelques uns, à l'heure du bilan.

→ La difficulté à répartir correctement la charge de travail sur l'ensemble de la séquence a également entraîné de fortes surcharges de travail, en certaines périodes alors que d'autres ont été nettement plus calmes.

→ Le positionnement de l'équipe pédagogique a été jugé, par les stagiaires, un peu trop distancié. Du point de vue de l'équipe pédagogique, il s'agissait de responsabiliser totalement les groupes mais ceux-ci ont eu le sentiment d'avoir à trop se débrouiller seuls.

→ La tenue du « cahier de bord » a laissé à désirer car l'investissement a été inégal selon les groupes.

Les modifications apportées au dispositif en 1998

Le déroulement général de l'opération est inchangé et malgré les difficultés, la durée de cinq semaines et demie pour la réalisation de l'enquête a été maintenue. Les principales modifications concernent les apports et surtout l'organisation.

- Les apports (sondage, secret statistique) ont été traités en amont de la séquence, de façon à dégager un temps supplémentaire pour l'opération. De plus, une enquêtrice de la Direction Régionale d'Aquitaine intervient cette année sur les aspects pratiques de présentation et de comportement face à l'enquête.

- La répartition des stagiaires par groupes de compétences a été abandonnée. Chaque groupe de quinze stagiaires est responsable en totalité de l'ensemble d'un axe de travail et donc d'une enquête spécifique. Chaque groupe doit assurer le partage des compétences et chacun pourra ainsi réaliser sa part de travaux en fonction de ses préférences dans le dispositif, tout en conservant la visibilité sur l'ensemble du projet.
- Un membre de l'équipe pédagogique suit particulièrement chaque groupe et joue à son égard le rôle de *maître d'ouvrage*.
- Un journal quotidien est réalisé et installé sur le site Intranet expérimental du Cefil. La Division de la Formation, les contrôleurs de la promotion précédente et les Responsables de Formation ont eu communication du code permettant l'accès au serveur du Cefil.

Conclusion

Cette opération de réalisation d'enquête est assez difficile à monter : choix du partenaire, détermination du sujet, nombre de stagiaires, organisation du dispositif... Les écueils ne manquent pas et les conditions de réalisation sont encore extrêmement aggravées par la durée que nous avons souhaité y consacrer, durée improbable dans un processus normal.

Néanmoins, la première expérience, sans être une réussite parfaite, a montré que les objectifs initiaux pouvaient être atteints. La seconde expérience, vécue actuellement, confirme largement que la réussite sera encore au bout.

Bien entendu, les stagiaires ont investi (et investissent), sans compter leur temps, pour répondre au challenge proposé. Le fait de présenter un travail avec une finalité concrète, de mener à bien l'opération, malgré toutes les contraintes, donne aux stagiaires, en plus de compétences pratiques ou théoriques, un sentiment de confiance quant à leur capacité d'organisation et de mobilisation.

Mais, pourra-t-on trouver tous les ans un commanditaire compréhensif, un sujet digne d'intérêt et des stagiaires très motivés ? C'est une autre question dont nous pensons que la réponse doit rester positive, le plus longtemps possible.