

Du repérage au questionnement. Les difficultés des enquêteurs de l'Insee lors des enquêtes auprès des ménages en 2007

Synthèse des difficultés de collecte

Sommaire :

Repérer, joindre, convaincre : un parcours semé d'embûches	2
Une FA sur sept pose un problème de localisation d'adresse	2
La moitié des ménages sont contactés au bout de deux tentatives	3
Après le repérage et le contact, deux autres obstacles : convaincre et prendre un rendez-vous	4
La méfiance envers les enquêtes, premier motif de refus	5
Les ménages : parfois impatientes, mais rarement hostiles.....	5
Selon les enquêteurs, des ménages qui se lassent plus vite	5
Moins de problèmes de questionnaire déclarés que lors du temps de PCV.....	6
Conditions de travail : le temps de travail hors entretien s'allonge.....	7
Un micro « mammoth » : trop lourd et trop long à démarrer	7
Les temps de repérage pointés du doigt, la publicité plébiscitée.....	8
Des difficultés d'accès au manque de publicité, les principaux messages des enquêteurs	9
Encadré 1 : Historique des enquêtes « Difficultés de collecte ».....	9
Encadré 2 : La non réponse.....	10
Questionnaire « Enquêteur » ou « général »	10
Questionnaire « FA »	10
Encadré 3 : Éléments de méthodologie.....	11
Estimation du nombre d'essais de contact.....	11
Comparaisons des chiffres de 2007 avec ceux de 2002 et 2004.....	12
Opinions des enquêteurs suivant leur profil	12
Annexe 1 : Questionnaires Difficulté de collecte 2007.....	13
Questionnaire général.....	13
Partie 1 - Difficultés informatiques	13
Partie 2 - Les relations avec les ménages	14
Partie 3 - Difficultés générales	15
Questionnaire FA	17
Partie 1 - Difficultés lors du repérage.....	17
Partie 2 - Difficultés liées au ménage.....	18
Partie 3 - Difficultés liées à l'informatique	20
Annexe 2 : Parole d'enquêteur.....	21
Sur le questionnaire Difficultés de collecte.....	21
Sur les formations	21
Sur le repérage.....	22
Sur l'accès aux ménages	22
Sur les ménages pendant l'interrogation	23
Sur l'obligation de réponse.....	23
Sur SRCV.....	23
Sur les enquêtes.....	24
Sur les relations avec les DR et les transmissions	25
Sur la publicité autour des enquêtes	25
Sur les conditions de travail en général.....	26
Annexe 3 : Comparatif de difficultés en 2002, 2004 et 2007	28
Annexe 4 : Tableaux par Directions Régionales.....	32

A l'Insee, les Directions régionales (DR) connaissent bien les difficultés de collecte auxquelles sont confrontés leurs enquêteurs. Elles connaissent les problèmes d'accès aux ménages et essaient d'y remédier, dans la mesure de leurs moyens. Elles disposent d'outils pour convaincre les enquêtés et encourager la persévérance des enquêteurs. Au moins deux fois par an, elles échangent sur leurs problèmes avec les autres DR lors de réunions interrégionales. Elles savent très bien où elles se situent en terme de taux de réponse et ont une bonne vision des comportements locaux spécifiques des enquêteurs et des enquêtés. Enfin, elles organisent en leur sein des réunions avec les enquêteurs pour comprendre et tenter de résoudre leurs problèmes.

Pourquoi alors organiser une enquête interne sur les difficultés de collecte ?

Principalement pour quantifier. Obtenir des chiffres sur les principales difficultés rencontrées, ou sur des aspects des conditions de travail des enquêteurs permet d'objectiver les débats sur l'amélioration de la collecte. Les chiffres obtenus permettent de comparer les difficultés entre les DR d'une part, et dans le temps d'autre part. Les impacts des changements d'organisation dans le travail, de consignes ou de matériel, ainsi que l'évolution du comportement des ménages peuvent être mesurés.

Ensuite, pour cibler les aspects de la collecte qui ont la plus grande marge d'amélioration. Pour améliorer les taux de réponse, faut-il axer la priorité sur le travail des enquêteurs ou sur la relance des ménages ? Les chiffres et leurs analyses peuvent permettre d'alimenter le débat des actions à mener pour garder, voire augmenter le niveau de taux de réponse des enquêtes de l'Insee auprès des ménages.

Enfin, pour écouter. Les enquêteurs sont les observateurs privilégiés de la non réponse. Le questionnaire permet à tous ceux qui ont participé à l'enquête SRCV 2007 d'être entendus par la Direction générale, de manière neutre et anonymement. En effet, toutes les remarques des enquêteurs ont été triées par thème (voir Annexe 2) afin d'avoir une meilleure visibilité sur les principaux problèmes qu'ils rencontrent au quotidien.

Repérer, joindre, convaincre : un parcours semé d'embûches

Une FA sur sept pose un problème de localisation d'adresse

La première étape de l'enquête d'un logement échantillonné est le repérage. L'enquêteur doit s'assurer que le logement existe bien, laisser un avis de passage dans la boîte aux lettres et identifier les habitants du logement afin de leur faire parvenir par la poste une lettre-avis. Cet envoi préalable est en effet légalement obligatoire.

Lors de l'enquête auprès des entrants de SRCV en 2007, une fiche-adresse (FA) sur 7 a posé un problème de localisation d'adresse. Dans la moitié des cas, la FA elle-même est une des causes de ces problèmes. On pourrait penser que ceci est dû à l'âge avancé de la base de sondage, qui pour SRCV 2007, provient encore du Recensement de la Population de 1999. En fait, lorsque la FA est mise en cause, c'est surtout parce qu'elle est incomplète ou imprécise. Cet aspect est en effet cinq fois plus cité que des FA erronées ou incohérentes, ou des FA illisibles. Dans ces conditions, les agents recenseurs devraient être davantage sensibilisés à la précision des descriptions qu'ils font des logements.

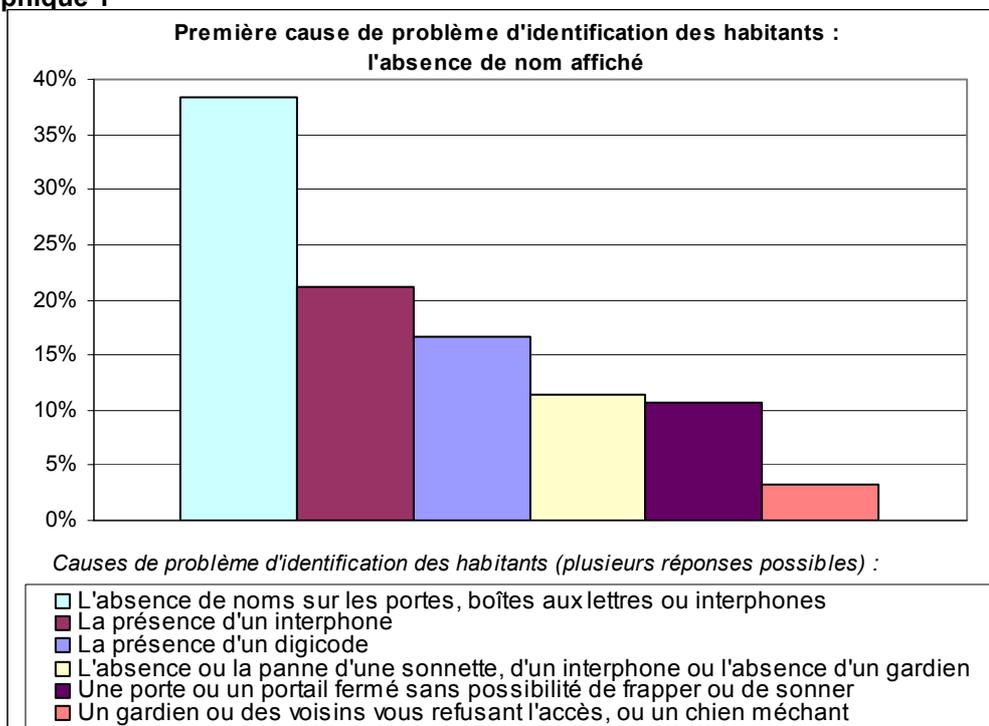
Néanmoins, les enquêteurs reconnaissent que la configuration des lieux du logement à enquêter leur pose aussi souvent des difficultés que des problèmes de FA imprécises, soit environ 5 % des cas.

Enfin, malgré ces constats qui ne semblent pas remettre en cause l'âge de la base de sondage, 44 % des enquêteurs pensent que les FA correspondent de moins en moins à la réalité.

Recueillir le nom des habitants du logement reste indispensable pour l'envoi d'une lettre-avis. Or, les enquêteurs rencontrent une fois sur cinq un problème d'identification des habitants. L'absence de noms sur les portes, boîtes aux lettres ou interphones en est la première cause : elle est citée dans 38 % des cas de problème d'identification (graphique 1). Cette absence de noms semble être en constante augmentation depuis cinq ans. En outre, plus d'un enquêteur sur deux

confirme cette impression que les noms sont de moins en moins affichés sur les portes. Enfin, l'absence de nom visible constitue un obstacle plus important que la présence d'un digicode ou d'un interphone (ou parfois des deux à la fois), qui concerne 32 % des FA où l'enquêteur connaît des problèmes d'identification.

Graphique 1



Source : Insee, UMS, Enquête « Difficultés de collecte » 2007

Champ : FA entrantes de SRCV 2007

Lecture : 21 % des problèmes d'identification des habitants du logement ont pour cause la présence d'un interphone

La moitié des ménages sont contactés au bout de deux tentatives

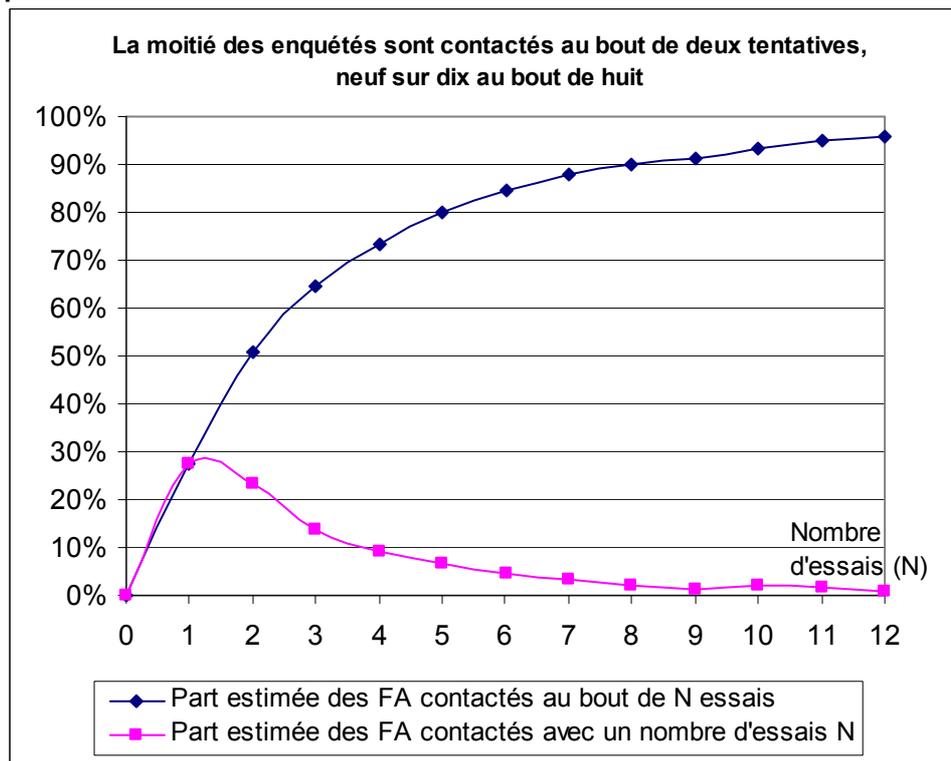
Que ce soit sur place ou par téléphone, il a suffi aux enquêteurs de deux tentatives pour contacter la moitié des ménages entrants de SRCV 2007 (graphique 2 et encadré 3 pour la méthodologie). Il leur en a fallu quatre pour en contacter un peu moins des trois quarts et huit pour en contacter neuf sur dix. Après huit tentatives, le gain en nombre de logements contactés est minime (85 FA sur 1933), mais il existe et montre la persévérance de certains enquêteurs.

Pour information, les instructions de collecte aux enquêteurs préconisent un maximum de quatre essais de contact téléphoniques et de neuf essais au total (téléphone et face à face).

Parmi les enquêteurs répondants, 47 % des FA n'ont fait l'objet que d'essais de contact en face à face, 23 % par téléphone et 30 % grâce aux deux moyens. En moyenne, un enquêteur contacte plus vite un logement lorsqu'il n'utilise que le téléphone (2,3 essais estimés avant contact) que lorsqu'il ne tente qu'un contact en face à face (4,1). D'une part, cela tient au nombre d'essais de contact conseillé aux enquêteurs. D'autre part, on peut penser que les enquêteurs connaissent souvent bien leur zone et anticipent les cas où le téléphone sera suffisant. Par contre, lorsqu'ils utilisent les deux moyens, le nombre moyen d'essais de contact passe à 5,6. Il s'agit certainement de cas où le téléphone ne répondait pas, obligeant l'enquêteur à se déplacer pour tenter d'entrer en contact directement chez les enquêtés.

Au total, on estime à 4 le nombre moyen d'essais de contact avant la prise de contact effective. Mais, on l'a vu, seul un quart des FA a nécessité plus de 4 essais avant la prise de contact. Ce nombre moyen a été en fait « tiré vers le haut », notamment par une grosse centaine de FA dont le nombre de tentatives a dépassé huit.

Graphique 2



Source : Insee, UMS, Enquête « Difficultés de collecte » 2007
Champ : FA entrantes de SRCV 2007

Après le repérage et le contact, deux autres obstacles : convaincre et prendre un rendez-vous

Lorsqu'ils sont contactés, les ménages se souviennent assez bien avoir reçu un avis de passage ou une lettre-avis : selon les enquêteurs, seuls 9 % d'entre eux ne l'avaient plus en tête. Dans 24 % des cas, l'enquêteur déclare qu'il a été difficile de convaincre le ménage. Une fois convaincu, la prise de rendez-vous est un nouvel obstacle à franchir et concerne 17 % des ménages contactés. Néanmoins, les enquêteurs n'ont pas eu de problèmes pour prendre un rendez-vous avec un tiers des entrants de SRCV 2007 contactés, et 9 % n'ont même pas eu à prendre de rendez-vous.

Peu de ménages ne connaissent pas l'Insee, selon les enquêteurs. Un bon tiers de ces derniers pensent que les ménages sont de plus en plus indisponibles ou trop occupés pour répondre à une enquête. Beaucoup notent également que les enquêtés se sentent de moins en moins concernés, un sentiment répandu, mais qui n'évolue pas trop négativement. Par contre, 44 % des enquêteurs ont l'impression que les ménages se plaignent de plus en plus d'être trop souvent sollicités pour répondre à des enquêtes ou des sondages. Les enquêteurs sont enfin une majorité à considérer que le caractère obligatoire des enquêtes est efficace pour convaincre les enquêtés. D'ailleurs, dans le cas de SRCV, beaucoup pensent qu'une majorité de ménages arrêteront de répondre à partir de la cinquième interrogation qui n'est plus obligatoire, contrairement aux précédentes.

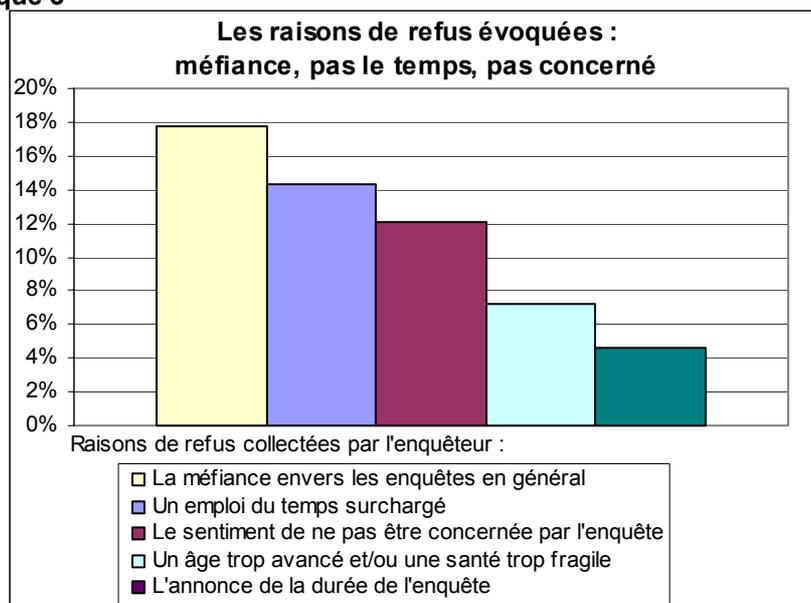
Les principaux problèmes des enquêteurs résident donc, avant l'entretien, dans l'accès au ménage au sens large : il semble être de plus en plus difficile d'établir le contact et de convaincre les enquêtés. Par contre, peu d'enquêteurs trouvent que les ménages sont hostiles en général, dès lors que le contact est établi. De plus, les rendez-vous qu'il faut reporter plusieurs fois (7 % des cas) et les « lapins » posés par les enquêtés (3 %) restent assez rares.

La méfiance envers les enquêtes, premier motif de refus

Les deux principales raisons pour un ménage d'être classé inapte sont des difficultés pour comprendre le français, et surtout des problèmes de santé d'ordre physique ou mentale. Dans ce dernier cas, la frontière entre un classement « inapte », « absent de longue durée » (ALD) et « refus » est très floue et dépend principalement de l'appréciation de l'enquêteur. Quand c'est lui qui juge que la ou les personnes à enquêter sont par exemple « trop âgées », le ménage est déclaré « inapte », mais quand c'est la personne elle-même qui se juge trop âgée, elle est plutôt classée en « refus ».

Trouver une raison pour laquelle le ménage est injoignable ou absent depuis longtemps reste difficile pour les enquêteurs. Ils n'y arrivent pas la moitié du temps. De plus, les raisons récoltées sont très diverses et difficiles à mettre dans des cases. Par contre, le motif du refus est très souvent connu et identifiable dans une liste de motifs prédéfinis. Dans la moitié des cas, l'enquêteur donne au moins deux motifs. La principale raison du refus est la méfiance (18 % des cas), que ce soit envers les enquêtes et l'usage qui en est fait, ou envers l'enquêteur, alors perçu comme un rodeur susceptible de poser des questions trop indiscrettes (graphique 3). L'absence de temps suffisant à consacrer (14 %) et le sentiment de ne pas être concerné (12 %) sont les deux autres raisons les plus évoquées.

Graphique 3



Source : Insee, UMS, Enquête « Difficultés de collecte » 2007
Champ : FA entrantes de SRCV 2007

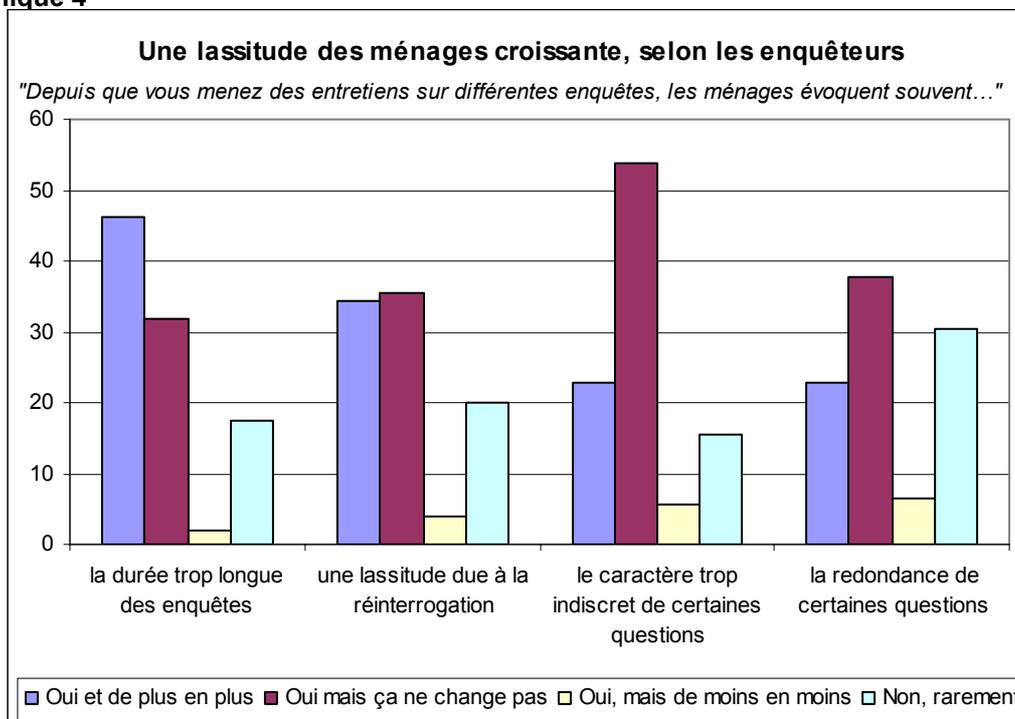
Les ménages : parfois impatients, mais rarement hostiles

Selon les enquêteurs, des ménages qui se lassent plus vite

46 % des enquêteurs rapportent que les personnes qu'ils interrogent fustigent de plus en plus souvent la durée des enquêtes (graphique 4). Les enquêteurs qui travaillent depuis plus de cinq ans font davantage ce constat. Les cas d'enquêtés peu scrupuleux dans leurs réponses, voire qui montrent des signes d'agressivité, sont moins déclarés.

De plus, un tiers notent que les ménages sont aussi de plus en plus las d'être réinterrogés. Ils sont en outre un peu plus d'un sur cinq à penser que les ménages trouvent de plus en plus souvent que les questions posées sont indiscrètes ; même constat pour la redondance des questions.

Graphique 4



Source : Insee, UMS, Enquête « Difficultés de collecte » 2007

Champ : Enquêteurs ayant interrogé des entrants à SRCV

Lecture : 54 % des enquêteurs déclarent que les ménages évoquent souvent le caractère trop indiscret de certaines questions, mais que cela n'évolue pas. 23 % pensent que cela arrive de plus en plus souvent.

Ces impressions générales sont relativisées dès lors que l'on examine les difficultés rencontrées avec les ménages, rapportées par les enquêteurs au cas par cas. Par exemple, la longueur de l'enquête et la lassitude du ou des répondants n'ont été recensées que dans 3 % des cas respectivement. En 2002 et en 2004, les enquêteurs avaient davantage déclaré ce problème de longueur de l'enquête dans le questionnaire FA. En outre, une part des difficultés pendant l'entretien s'est résolu au fur et à mesure de la discussion. Il arrive en effet souvent que des enquêtés soient au début réticents puis finissent par devenir intéressés.

Ceci confirme une entrée en matière parfois délicate pour les enquêteurs, qui peut aller de la prise de contact jusqu'au début, voire au milieu de l'entretien.

Moins de problèmes de questionnaire déclarés que lors du temps de PCV

Par rapport aux dernières enquêtes sur les difficultés de collecte, qui étaient associés à PCV 2002 et 2004, les enquêteurs ont reporté moins de problèmes de questionnaire. Les problèmes de questions mal formulées, de questions redondantes ou de questions trop personnelles ont concerné chacun moins de 5 % des FA des entrants de SRCV 2007.

Les questions les plus souvent citées comme gênantes sont sans surprise celles relatives aux placements, aux revenus et aux impôts. Les enquêteurs citent quelques cas de problèmes de documents que certains enquêtés n'avaient pas à disposition pour répondre aux questions de SRCV. Parmi eux, une bonne part d'étudiants ou de personnes sous tutelle.

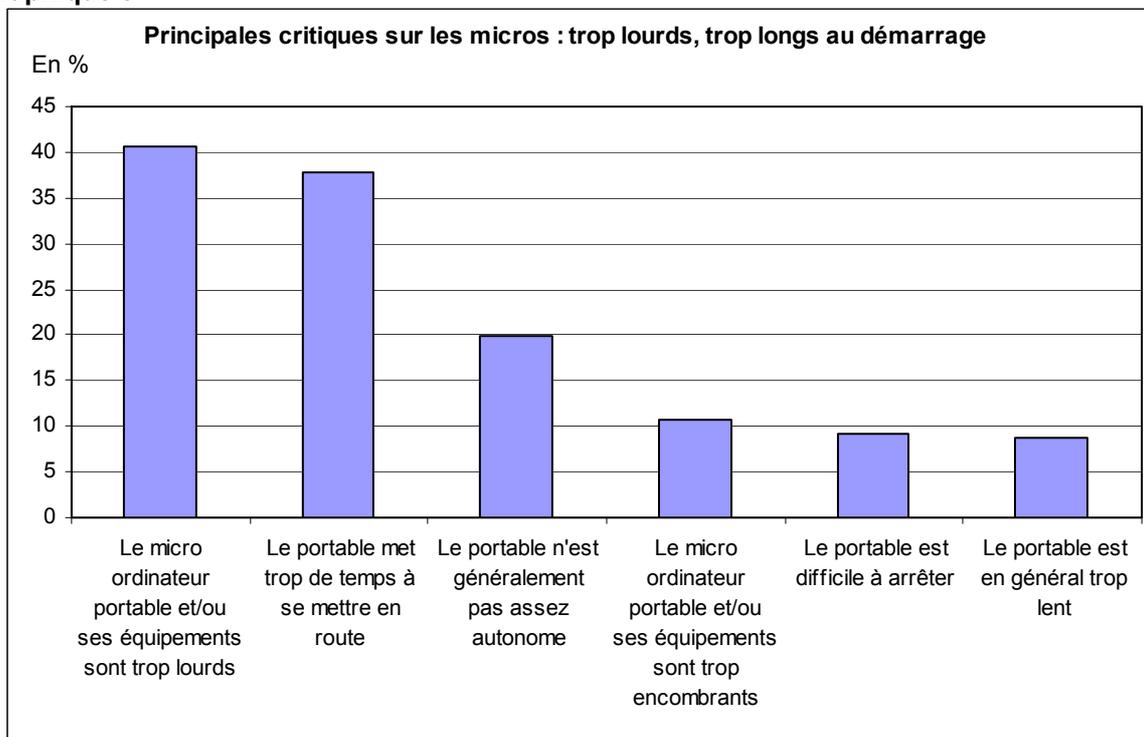
Conditions de travail : le temps de travail hors entretien s'allonge

Un micro « mammoth » : trop lourd et trop long à démarrer

Comme sur les problèmes avec les ménages, les enquêteurs pointent davantage de difficultés lorsqu'ils sont interrogés sur la situation générale que lorsqu'il s'agit de rapporter les problèmes qui ont lieu auprès de ménages en particulier. Ainsi, seulement 60 entretiens ont connu un problème informatique, soit à peine 3 %. Les rares problèmes de batterie n'ont jamais empêché l'entretien de continuer de se dérouler normalement. Peut-être un questionnement sur les difficultés informatiques enquête par enquête a-t-il rebuté les enquêteurs ? En effet, interrogés dans leur globalité, un enquêteur sur cinq a déclaré l'existence de filtres incohérents ou manquants dans SRCV, et encore un sur cinq des contrôles bloquants inappropriés.

Le poids de l'équipement informatique est un problème qui ne faiblit pas : 41 % le trouvent trop lourd, soit un peu plus qu'il y a trois ans. Les enquêteurs de plus de cinq ans d'expérience disent plus que leurs collègues que leur micro ordinateur portable est trop lourd. L'autre gros problème est la longueur du temps de démarrage, critiquée par 38 % des enquêteurs (graphique 5). C'est surtout le démarrage qui pose problème, car lorsqu'il est allumé, seul 9 % le trouvent trop lent.

Graphique 5



Source : Insee, UMS, Enquête « Difficultés de collecte » 2007
Champ : Enquêteurs ayant interrogé des entrants à SRCV

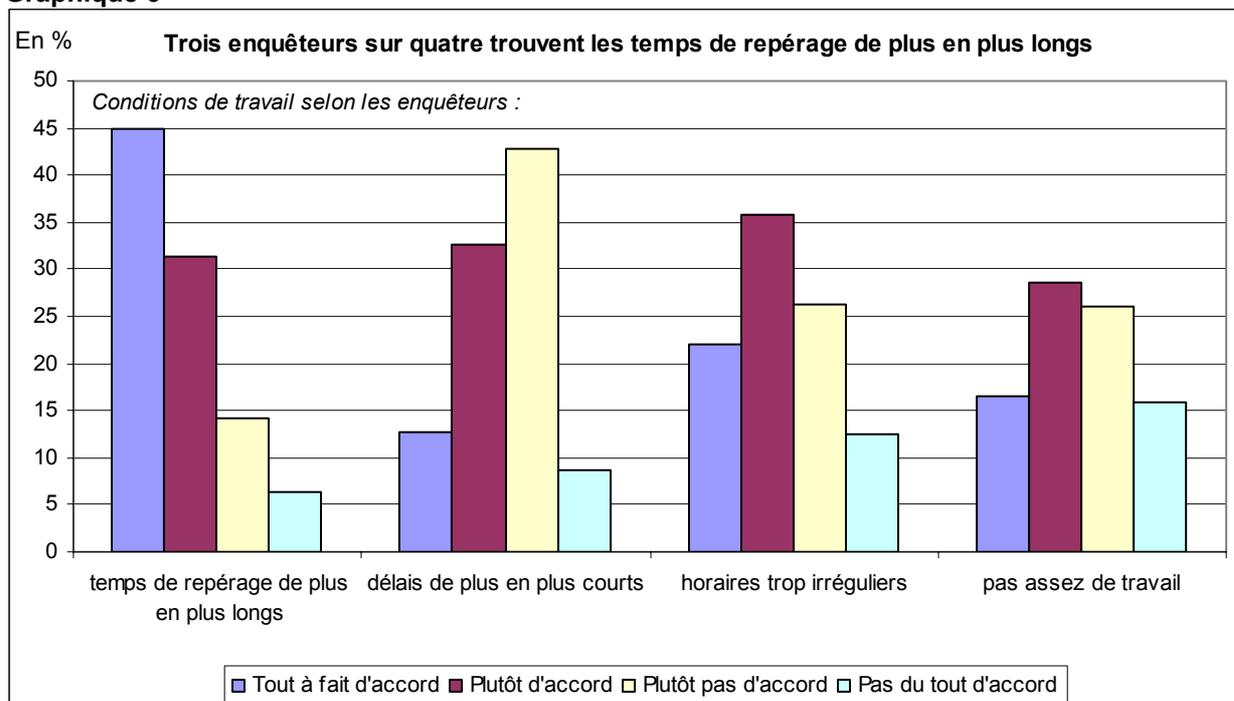
Les problèmes de blocage soudain ou de pertes de données sont peu mentionnés. De plus, les réponses des DR aux demandes de dépannage sont généralement rapides, selon les enquêteurs : c'est ce que pense 50 % d'entre eux, tandis que 39 % déclarent n'avoir jamais subi de panne.

Enfin, 29 % des enquêteurs disent avoir parfois des problèmes de transmission des données aux DR. Un sur cinq trouve que le portable n'est pas assez autonome. Pour ne pas avoir la mauvaise surprise de l'ordinateur qui s'éteint soudainement au milieu de l'entretien, certains enquêteurs doivent anticiper et demander au ménage de pouvoir se brancher sur leur prise de courant. Ceci peut avoir tendance à diminuer rapidement l'autonomie du portable.

Les temps de repérage pointés du doigt, la publicité plébiscitée

Entre 2004 et 2007, le sentiment que les temps de repérage sont de plus en plus longs a fortement augmenté. Aujourd'hui, les trois quarts des enquêteurs sont d'accord avec cette affirmation (graphique 6). Sur ce point, les enquêteurs qui travaillent le plus et ceux de plus de cinq ans d'expérience sont plus catégoriques que ceux qui travaillent moins et depuis moins longtemps. Néanmoins, deux tiers des enquêteurs ne déclarent pas être soumis à des déplacements de plus en plus longs.

Graphique 6



Source : Insee, UMS, Enquête « Difficultés de collecte » 2007

Champ : Enquêteurs ayant interrogé des entrants à SRCV

Ils sont également nombreux à déplorer le manque de publicité autour des enquêtes. Trois sur quatre pensent qu'il faudrait davantage informer les mairies des communes enquêtées, et 87 % qu'il faudrait le faire avec la presse locale. Les remarques ouvertes sur ce point sont nombreuses et beaucoup suggèrent d'informer aussi les gendarmeries, voire de mettre en place des publicités télévisuelles pour les enquêtes ménages de l'Insee.

Sur la quantité de travail, les enquêteurs disent davantage ne pas avoir assez de travail (45 %) que de subir une surcharge de travail (13 %). Néanmoins, ils déclarent plus être soumis à des horaires tardifs ou irréguliers qu'auparavant (44 % en 2007). Six sur dix déplorent un travail trop inégalement réparti sur l'année, entraînant des fluctuations dans leur rémunérations.

Depuis un an, les formations des enquêtes sont jugées « toujours » suffisantes par 43 % des enquêteurs, et « en général » suffisantes par un sur deux. Les enquêtes Transport (« trop complexe ») et « formation trop courte ») et Share (« problèmes sous CAPI ») sont celles qui ont soulevé le plus de critiques de la part des enquêteurs. Certains jugent également les formations pas assez pratiques et souhaitent que le questionnaire soit déroulé petit à petit, au fur et à mesure de la présentation générale de l'enquête sur les diapositives.

Neuf enquêteurs sur dix ne souhaitent pas de plus grande assistance dans leur travail. Enfin, Les deux tiers ne ressentent pas d'insécurité pendant leur travail sur le terrain. Pour la plupart des autres, ce sentiment, s'il existe, ne va pas grandissant.

Des difficultés d'accès au manque de publicité, les principaux messages des enquêteurs

Les enquêteurs ont profité de cette enquête pour rapporter les principales difficultés de leur quotidien. Il en ressort que les difficultés d'accès sont toujours très présentes et ne risquent pas de diminuer, l'arsenal des ménages pour se protéger de l'extérieur ne pouvant qu'au mieux stagner. Les temps de repérage semblent être également dans le collimateur des enquêteurs. Ils ont aussi proposé une publicité autour des enquêtes plus ambitieuse et plus polyvalente : mairies, presse, mais aussi gendarmeries et informations sur Internet. Beaucoup d'enquêteurs ont aussi prédit une cinquième interrogation difficile pour SRCV en 2008, étant donné qu'elle perd son caractère obligatoire.

Enfin, n'oublions pas que les enquêtes « Difficultés de collecte » sont nées à l'époque de l'informatisation de la collecte des données. Les quatre éditions ont globalement montré une amélioration dans ce domaine.

A l'avenir, la mesure des difficultés de collecte pourrait s'appuyer davantage sur l'étude des fiches adresses, si celles-ci deviennent entièrement informatisées. Ce point avait déjà été évoqué en 2002. Mais, à l'heure actuelle, les FA sont toujours sous forme papier. Des FA capisées permettraient d'obtenir des résultats plus précis et plus objectifs sur le nombre d'essais de contact, voire les temps de repérage. Sur certaines enquêtes (par exemple SRCV, pour la continuité), des questions sur les difficultés par FA directement sur les portables des enquêteurs pourraient être rajoutées.

Néanmoins, le questionnaire « général » de Difficultés de collecte mériterait d'être reconduit, grâce aux aspects plus informels qu'il permet de mesurer, comme le comportement des ménages. Et surtout, connaître l'opinion des enquêteurs est important pour aider au jugement sur la qualité des données recueillies sur le terrain.

Encadré 1 : Historique des enquêtes « Difficultés de collecte »

La première enquête « Difficultés de collecte » a été réalisée en 2000. Son objectif était de quantifier les difficultés rencontrées par les enquêteurs suite à la généralisation rapide de la collecte assistée par ordinateur (CAPI).

Les enquêteurs ont été interrogés sur les difficultés rencontrées durant une journée tirée au hasard du mois d'octobre, concernant ainsi une des trois enquêtes alors sur le terrain : Panel, BDF et PCV. Ils devaient également recenser les problèmes informatiques rencontrés depuis l'apparition de CAPI.

L'enquête a alors pointé du doigt des problèmes de matériel informatique, notamment d'autonomie de la batterie et de blocages, tout en confortant la place prise par CAPI dans le quotidien des enquêteurs. Elle montrait déjà des difficultés grandissantes d'accès aux ménages dont le nombre de « barrages » contre les enquêteurs, notamment les digicodes, augmentait en milieu urbain.

Les réponses des enquêteurs aux questions ouvertes ont permis d'établir une nomenclature de toutes les difficultés, qui a servi aux enquêtes de 2002 et 2004.

En 2002, le mode d'interrogation change : on rattache « Difficultés de collecte » à l'enquête PCV de mai. On passe alors deux types de questionnaires aux enquêteurs, l'un général portant sur les difficultés informatiques et les conditions de travail, l'autre propre à chaque FA de PCV portant sur les difficultés rencontrées lors du repérage et pendant l'entretien.

Les enquêteurs pouvaient cocher jusqu'à cinq difficultés parmi celles proposées pour chaque questionnaire. Ils ont pu donner leurs opinions sur des aspects comme les temps de repérage, les horaires, la charge de travail.

L'étude a permis de montrer la baisse des problèmes informatiques, grâce au renouvellement du matériel l'année précédente. Mais aussi de chiffrer le nombre moyen d'essais de contact et de mettre en évidence des problèmes de formulation de questions.

En 2004, le questionnaire a été reconduit à l'identique. L'enquête a montré une forte montée des problèmes de batterie des ordinateurs ainsi que des problèmes de sauvegarde sur disquette, une légère baisse des problèmes de questionnaire et une certaine stabilité pour les autres types de difficultés.

Enfin, en 2007, le mode de questionnement est resté le même, mais la présentation de l'enquête a changé : un véritable questionnaire au lieu d'une nomenclature des difficultés. Ceci a permis de passer les difficultés une à une et de ne pas limiter le nombre déclarés à cinq. L'enquête s'est faite en marge des entrants de SRCV, en mai.

Encadré 2 : La non réponse

Questionnaire « Enquêteur » ou « général »

Le questionnaire général a été rempli par 441 enquêteurs. Celui-ci devait être rempli par les 481 enquêteurs de FA entrantes de SRCV 2007. Le taux de réponse national est donc de 92 %. Cependant, quelques enquêteurs qui n'avaient pas de FA de SRCV en première interrogation ont quand même rempli le questionnaire.

Celui-ci a été rempli avec soin et a fait l'objet de nombreuses remarques. A titre indicatif, 43 % ont laissé des remarques à la fin du questionnaire, regroupées par thème en annexe 2. Et 62 % ont répondu à une des questions ouvertes.

Dans les DR de Midi-Pyrénées et d'Île-de-France, une proportion non négligeable n'a pas répondu au questionnaire (48 % et 39 %). Dans la quasi-totalité des autres DR, tous les enquêteurs l'ont rendu ou presque.

Questionnaire « FA »

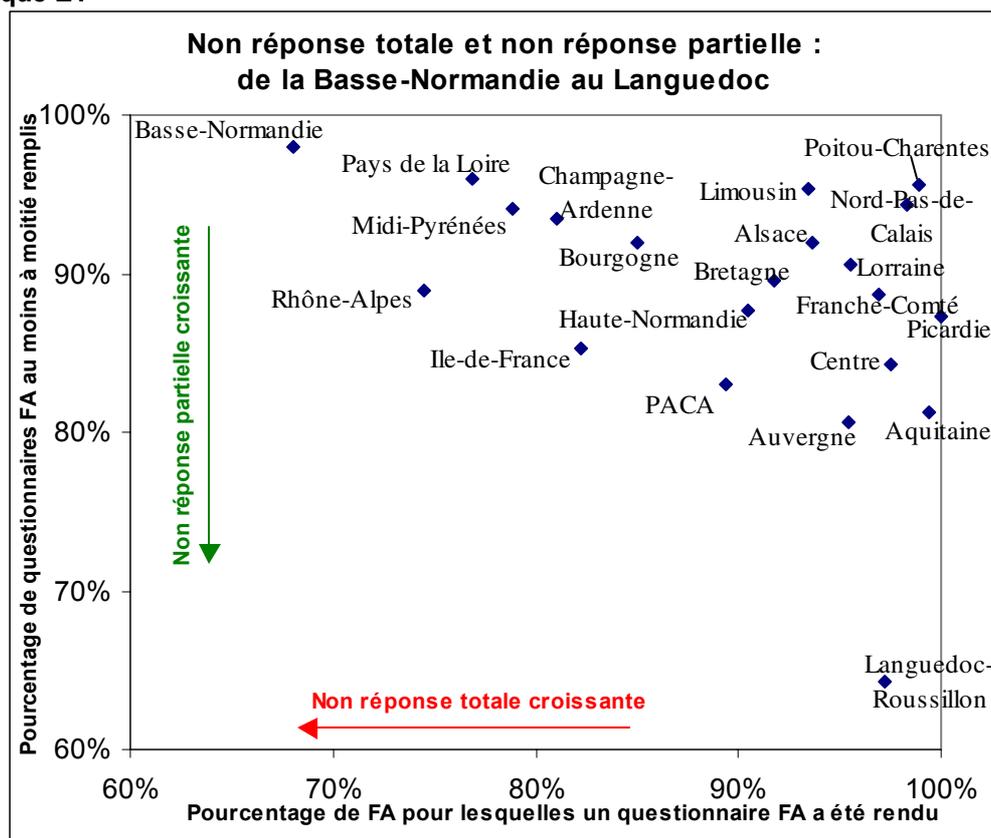
Le questionnaire FA est aussi long que le questionnaire général, mais devait être rempli en marge de chaque FA entrante de SRCV. En moyenne, un enquêteur a rempli 6 questionnaires FA, un chiffre qui varie de 4 à 8 suivant les DR.

Les enquêteurs en ont ainsi rendu 2688 sur les 3045 FA, soit 88 %. Ce chiffre varie de 100 % pour la Picardie à 68 % pour la Basse-Normandie.

Néanmoins, 13 % des questionnaires rendus ont été moins qu'à moitié remplis, en tenant compte des filtres. Dans le Languedoc-Roussillon, ce chiffre est particulièrement élevé et atteint 36 %.

Le croisement des non réponses totale et partielle au questionnaire FA permet de visualiser que c'est dans les DR de Poitou-Charentes et du Nord-Pas-de-Calais que les questionnaires ont été le mieux remplis (graphique E1).

Graphique E1



Source : Insee, UMS, Enquêtes « Difficultés de collecte » 2007

Champ : FA entrantes de SRCV 2007 et enquêteurs qui les ont interrogées

Lecture : Dans la DR de Bretagne, les enquêteurs ont rendu un questionnaire « Difficultés de collecte » (partie FA) pour 92 % des FA entrantes de SRCV. Parmi ces questionnaires rendus, 90 % ont été remplis plus qu'à moitié, en tenant compte des filtres.

Encadré 3 : Éléments de méthodologie

Estimation du nombre d'essais de contact

Sachant que les tentatives de contact infructueuses ne permettent pas de savoir s'il y aurait eu contact en persévérant davantage, comment estimer le nombre moyen d'essais de contact avant contact ?

Le modèle utilisé ici est un modèle de « statistiques de durée de vie », également appelé « modèle d'économétrie des durées ». Il permet d'estimer la moyenne et les quantiles d'une variable aléatoire positive dont certaines valeurs sont censurées. Ce type de modèle est par exemple utilisé pour estimer des durées de chômage. Dans ce cas, on cherche à estimer la moyenne du temps passé au chômage, mais avec des données dont certaines sont censurées : par exemple, parce que certains individus sont toujours au chômage lorsqu'on veut calculer la durée moyenne, ou parce qu'on a perdu leur trace, ou encore parce qu'ils sont sortis du chômage sans pour autant avoir retrouvé un emploi.

Le nombre de contacts est donc considéré ici comme une durée, qui est censurée lorsque l'enquêteur s'est arrêté de tenter de contacter le ménage pour diverses raisons. Dans ce cas, on considère que ce nombre de tentatives a été censuré.

Techniquement, on estime à partir des données, qu'elle soient censurées ou non, l'estimateur de la fonction de survie du nombre de contacts, fonction égale à 1 moins la fonction de répartition. Il s'agit de l'estimateur de Kaplan-Meier. La fonction de survie obtenue permet d'estimer la moyenne et les quantiles (dont la médiane) du nombre de contacts.

Sous SAS, la proc LIFETEST a permis de calculer ces estimations.

Ce mode de calcul a l'avantage de tenir compte des tentatives de contact qui n'ont pas abouti, sans avoir à calculer deux moyennes, suivant que le contact ait eu lieu ou non. Les moyennes des nombres d'essai de contact obtenues sont estimées avec une erreur variant de 0,1 à 0,2, avec un niveau de confiance à 95 %.

Comparaisons des chiffres de 2007 avec ceux de 2002 et 2004

Les enquêteurs ont déclaré plus de difficultés en 2007 qu'en 2002 et 2004. En effet, pour ces deux dernières éditions, ils ne pouvaient qu'en déclarer un maximum de 5, alors qu'en 2007, il n'y a aucune limite a priori. Dans ces conditions, comment comparer l'évolution des difficultés des enquêteurs ?

Pour une difficulté donnée, l'idée a été donc de diviser le nombre d'enquêteurs qui l'ont déclaré, non pas par le nombre d'enquêteurs total, mais par le nombre d'enquêteurs ayant déclaré au moins une difficulté du même type. Quatre types de difficultés ont été répertoriées : repérage, ménage, informatique et général.

Malgré cette correction, les comparaisons dans le temps restent délicates. Celles qui sont évoquées dans le texte ont donc une ampleur particulièrement importante, même après la correction.

Opinions des enquêteurs suivant leur profil

A partir de la base SAIGE servant à la rémunération des enquêteurs et des données de l'enquête SRCV, trois variables décrivant les enquêteurs ont été récupérées : l'ancienneté, la charge de travail en 2007 et leur « performance » décrite par leur taux de réponse à SRCV 2007.

Ceci a permis d'enrichir un peu l'étude. Par exemple, à charge de travail et performance égales, un enquêteur de moins de deux ans d'expérience déclare significativement plus des problèmes de redondance dans les questions des enquêtes ménages, qu'un autre qui en a plus de vingt ans.

Ainsi, les opinions des enquêteurs divergent sensiblement selon le nombre d'années qu'ils ont exercé. Elles sont moins différentes suivant la charge de travail. Mais, par exemple, les enquêteurs qui travaillent le plus disent davantage être soumis à des temps de repérage de plus en plus longs.

Enfin, ces opinions ne varient quasiment pas suivant le niveau des taux de réponse des enquêteurs à SRCV. Seuls ceux qui ont un taux de réponse plutôt bas ou moyen déplorent davantage que les ménages sont de plus en plus difficiles d'accès.

Annexe 1 : Questionnaires Difficulté de collecte 2007

Questionnaire général

IDENTIFIANT DE L'ENQUETEUR									
<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> </table> RGES			<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table> NUMENQ					<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 100%;"></td> </tr> </table> NOM DE L'ENQUETEUR	

Partie 1 - Difficultés informatiques

Sur l'enquête SRCV seulement

I.1 Avez-vous rencontré des difficultés pour télécharger les programmes de l'enquête SRCV ?

- | | |
|-------------|---|
| 1. Oui..... | 1 |
| 2. Non..... | 2 |

I.2 Avez-vous rencontré des problèmes techniques lors de la transmission de vos questionnaires SRCV à votre Direction Régionale ?

- | | |
|-----------------------------------|---|
| 1. Oui, une fois | 1 |
| 2. Oui, de deux à cinq fois | 2 |
| 3. De cinq à dix fois | 3 |
| 4. Plus de dix fois | 4 |
| 5. Non..... | 5 |

I.3 Avez-vous rencontré des problèmes lors de l'utilisation de CAPI pour SRCV ?

(plusieurs réponses possibles)

- | | |
|---|---|
| 1. Filtres incohérents ou manquants (exemple : demande à quelqu'un qui n'a pas d'enfants s'il a des petits-enfants)..... | 1 |
| 2. Questions redondantes dans certains cas (qu'on aurait pu poser en une seule fois, par exemple) | 2 |
| 3. Contrôle(s) bloquant(s) inapproprié(s) (nécessitant la modification d'une réponse qui correspondait pourtant à la réalité) | 3 |
| 9. Autre raison, précisez..... | 9 |

I.4 Sur l'ensemble de l'enquête SRCV, avez-vous perdu des données à cause de la défaillance du matériel ?

- | | |
|-----------------------------------|---|
| 1. Oui, une fois | 1 |
| 2. Oui, de deux à cinq fois | 2 |
| 3. De cinq à dix fois | 3 |
| 4. Plus de dix fois | 4 |
| 5. Non..... | 5 |
| 6. Ne sait pas | 6 |

Sur les enquêtes ménages en général

I.5 Parmi ces critiques possibles, y en a-t-il que vous formulez envers votre matériel informatique ?

(plusieurs réponses possibles)

1. Le micro ordinateur portable et/ou ses équipements sont trop lourds		1
2. Le micro ordinateur portable et/ou ses équipements sont trop encombrants		2
3. Le portable met trop de temps à se mettre en route.....		3
4. Le portable est en général trop lent.....		4
5. Le portable n'est généralement pas assez autonome (la batterie se décharge trop vite).....		5
6. Le portable est difficile à arrêter		6
9. Autres critiques, précisez.....		9

I.6 Au cours de vos entretiens, rencontrez-vous les problèmes suivants :

1. Blocage soudain de l'écran, ou écran noir ou illisible
2. Dysfonctionnement de la souris ou du clavier
3. Dysfonctionnement d'autres matériels (câbles, disquette...)
4. L'ordinateur s'éteint car il est déchargé (plus de batterie)

A. Souvent	B. Parfois	C. Jamais

I.7 Après les entretiens, rencontrez-vous des problèmes techniques lors de...

1. La sauvegarde des données
2. La transmission des données aux DR.....

A. Souvent	B. Parfois	C. Jamais

I.8 Votre Direction Régionale répond-elle rapidement à vos demandes de dépannage de micro-ordinateur ?

1. Oui, en général.....		1
2. Cela dépend		2
3. Non, pas vraiment		3
4. Sans objet (jamais victime de panne).....		4

Partie 2 - Les relations avec les ménages

M.1 Diriez-vous que les Fiches Adresses correspondent de moins en moins souvent avec la réalité sur le terrain ?

1. Oui.....		1
2. Non.....		2

M.2 Avant l'entretien, diriez-vous qu'en général, les ménages...

1. Ne sont pas joignables par téléphone (répondeur, pas de tél. fixe, sur liste rouge...)
2. N'ont pas leur nom inscrit sur leur porte, sonnette, boîte aux lettres ou interphone.....
3. Sont difficiles d'accès (digicode, interphone, ou pas de possibilité de sonner ou de frapper)
4. Sont absents ou ne répondent pas.....
5. Sont méfiants, n'ouvrent pas facilement leur porte.....
6. Refusent de répondre sans possibilité de discussion
7. Disent être indisponibles ou trop occupés pour répondre à une enquête
8. Ne tiennent pas les rendez-vous pris

A. Oui, et de plus en plus	B. Oui et cela reste constant	C. Oui, mais de moins en moins	D. Non, pas vraiment

9. Sont difficiles à convaincre				
10. Ne se sentent pas ou peu concernés par les enquêtes proposées				
11. Disent ne pas connaître l'Insee.....				
12. Disent être trop souvent sollicités pour répondre à des enquêtes ou des sondages				
13. Manquent de civisme ou sont agressifs				
19. Autres difficultés avec les ménages				19

M.3 Selon vous, le caractère obligatoire de certaines enquêtes est en général...

1. Plus souvent efficace pour convaincre les ménages (ils se plient au devoir de réponse)	1
2. Plus souvent inefficace (ils considèrent que l'État n'a pas à obliger les individus à être enquêtés)	2
3. Autant l'un que l'autre.....	3
4. Ne sait pas	4

M.4 Depuis que vous menez des entretiens sur différentes enquêtes, arrive-t-il souvent que les ménages évoquent...

	A. Oui et de plus en plus	B. Oui mais ça ne change pas	C. Oui, mais de moins en moins	D. Non, rarement
1. Le caractère trop indiscret de certaines questions				
2. La durée trop longue des enquêtes.....				
3. La redondance de certaines questions.....				
4. La formulation des questions (trop imprécises, difficiles à comprendre...)				
5. Lors d'enquêtes répétées dans le temps, la lassitude due à la (aux) réinterrogation(s)				
9. Autres critiques, précisez.....				9

M.5 Diriez-vous qu'en général, les réponses des ménages qui critiquent les enquêtes sont moins fiables que les autres ?

1. Oui.....	1
2. Non.....	2
3. Ne sait pas	3

Partie 3 - Difficultés générales

G.1 Sur vos conditions de travail, diriez-vous que vous êtes souvent soumis à...

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
1. Des temps de repérage de plus en plus longs				
2. Des délais impartis de plus en plus courts				
3. Des horaires trop tardifs				
4. Des horaires trop irréguliers				
5. Des déplacements de plus en plus longs				
6. Une surcharge de travail				
7. Pas assez de travail				

G.2 Considérez-vous que votre travail est trop inégalement réparti...

(cochez la ou les case(s) correspondantes)

1. Selon les années ?	1
2. Sur une année ?	2
3. Sur un mois ?	3

G.3 Vous arrive-t-il souvent d'éprouver un sentiment d'insécurité...

- 1. Lors des repérages
- 2. Lors des entretiens

A. Oui et de plus en plus	B. Oui mais ça ne change pas	C. Oui, mais de moins en moins	D. Non, jamais ou presque

G.4 Souhaiteriez-vous disposer d'une plus grande assistance dans votre travail ?

- 1. Oui.....

	1
--	---
- 2. Non.....

	2
--	---
- Si oui précisez :

G.5 Sur les 12 derniers mois, les formations aux enquêtes auxquelles vous avez assisté vous ont-elles semblé suffisantes pour travailler dans de bonnes conditions ?

- 1. Oui, toujours.....

	1
--	---
- 2. Oui, en général.....

	2
--	---
- 3. Non,.....

	3
--	---

Si items 2 ou 3 cochés, spécifiez quelles enquêtes et pourquoi ?

--

G.6 Y a-t-il eu souvent des cas où l'absence de questionnaire papier vous a gêné ?

- 1. Oui.....

	1
--	---
- 2. Non.....

	2
--	---

G.7 A propos de la publicité autour des enquêtes, estimez-vous qu'il faudrait davantage informer préalablement... (cocher 'Oui' ou 'Non' pour chaque item)

- 1. Les mairies des communes enquêtées
 - 2. La presse locale
- | | A. Oui | B. Non |
|---|--------|--------|
| 1. Les mairies des communes enquêtées | | |
| 2. La presse locale | | |

FIN Vos commentaires sur des points qui n'ont pas été abordés, ou vos remarques sur ce questionnaire

.....

.....

.....

.....

Questionnaire FA

Ce questionnaire est à remplir que si l'enquêteur **a effectivement commencé le repérage de la FA** associée.
Il ne concerne que les FA des entrants de SRCV (SSECH=22).

IDENTIFIANT DU LOGEMENT DANS L'ENQUÊTE	INFORMATIONS DE GESTION																										
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 10%; text-align: center;"> </td> <td style="border: 1px solid black; width: 10%; text-align: center;">22</td> <td style="border: 1px solid black; width: 10%; text-align: center;"> </td> <td style="border: 1px solid black; width: 10%; text-align: center;"> </td> <td style="border: 1px solid black; width: 10%; text-align: center;"> </td> <td style="border: 1px solid black; width: 10%; text-align: center;"> </td> <td style="border: 1px solid black; width: 10%; text-align: center;"> </td> <td style="border: 1px solid black; width: 10%; text-align: center;"> </td> <td style="border: 1px solid black; width: 10%; text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">RGES</td> <td style="text-align: center;">SSECH</td> <td style="text-align: center;">NUMFA</td> <td style="text-align: center;">CLE</td> <td style="text-align: center;">LE</td> <td style="text-align: center;">EC</td> <td style="text-align: center;">BS</td> <td style="text-align: center;">V</td> <td style="border: none;"></td> </tr> </table>		22								RGES	SSECH	NUMFA	CLE	LE	EC	BS	V		<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 10%; text-align: center;"> </td> <td style="border: 1px solid black; width: 10%; text-align: center;"> </td> <td style="border: 1px solid black; width: 10%; text-align: center;"> </td> <td style="border: 1px solid black; width: 10%; text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">NUMENQ</td> </tr> </table>					NUMENQ			
	22																										
RGES	SSECH	NUMFA	CLE	LE	EC	BS	V																				
NUMENQ																											

Partie 1 - Difficultés lors du repérage

R.1 Avez-vous eu des problèmes pour localiser l'adresse?			
1. Oui.....	1		
2. Non.....	2		>R.4
R.2 Diriez-vous que la Fiche Adresse est une des causes de ces problèmes ?			
1. Oui.....	1		
2. Non.....	2		>R.3
R.2a Est-ce parce que la Fiche Adresse est... (plusieurs réponses possibles)			
1. Imprécise, incomplète (par exemple, il manque un numéro de rue ou d'étage).....	1		
2. Illisible (l'écriture est indéchiffrable ou l'image est dégradée).....	2		
3. Erronée ou incohérente (par exemple le n° d'étage indiqué ou encore le nom de la rue n'est pas le bon).....	3		
9. Autre raison, précisez.....	9		
R.3 L'emplacement du logement a-t-il été difficile à trouver ?			
1. Oui, à cause de la configuration des lieux, très particulière, peu intuitive.....	1		
2. Oui, parce qu'il est très isolé ou difficile d'accès.....	2		
3. Non.....	3		>R.5
9. Oui, pour une autre raison, précisez.....	9		
R.4 Le logement existe-t-il ?			
1. Oui.....	1		
2. Non, il a été détruit, ou il est inconnu.....	2		>Fin
R.5 Avez-vous eu des problèmes pour identifier les habitants actuels du logement ?			
1. Oui.....	1		
2. Non.....	2		>Partie 2
R.5a Selon vous, était-ce à cause de... (plusieurs réponses possibles)			
1. La présence d'un digicode.....	1		
2. La présence d'un interphone.....	2		
3. L'absence ou la panne d'une sonnette, d'un interphone ou l'absence d'un gardien.....	3		
4. L'absence de noms sur les portes, boîtes aux lettres ou interphones.....	4		
5. Une porte ou un portail fermé sans possibilité de frapper ou de sonner.....	5		
6. Un gardien ou des voisins vous refusant l'accès, ou un chien méchant.....	6		
9. Autre motif, précisez.....	9		

Partie 2 - Difficultés liées au ménage

M.1 Avez-vous tenté de rentrer en contact avec le ménage...				
1. Uniquement en face-à-face		1		>M.3
2. Uniquement par téléphone		2		
3. Les deux.....		3		
M.2 Avez-vous rencontré des difficultés de contacts téléphoniques avec le ménage ?				
1. Oui.....		1		>M.3
2. Non.....		2		
M.2a Est-ce parce que... (plusieurs réponses possibles)				
1. Le ménage n'a pas de numéro de téléphone fixe, ou vous n'avez pas trouvé de numéro.....		1		
2. Le ménage ne répond pas au téléphone (sans répondeur téléphonique)		2		
3. Vous tombez sur un répondeur à chaque essai téléphonique.....		3		
9. Autre raison, précisez.....		9		
M.3 Combien d'essais de contact avec le ménage avez-vous réalisés ? (Compter aussi l'essai de contact fructueux)				
Nombre d'essais en face-à-face				
Nombre d'essais téléphoniques				
M.4 Avez-vous réussi à contacter un des membres du ménage à enquêter ?				
1. Oui.....		1		>M.7
2. Non.....		2		
M.5 Le ménage se souvenait-il qu'il avait été prévenu par écrit de votre venue (lettre-avis ou avis de passage) ?				
1. Oui.....		1		
2. Non.....		2		
M.6 Vous a-t-il été difficile de... (cocher la ou les difficulté(s) rencontrée(s) dans la liste ci-dessous)				
1. Convaincre la personne à enquêter		1		
2. Communiquer avec l'enquêté (problème de langue...)		2		
3. Obtenir un rendez-vous (personne surchargée ou indisponible).....		3		
Et est-ce que... ?				
4. Le rendez-vous pris avec l'enquêté a dû être reporté plusieurs fois.....		4		
5. L'enquêté n'était pas là au rendez-vous et n'a plus été joignable ensuite.....		5		
6. Vous n'avez pas eu de problème pour prendre un rendez-vous		6		
7. Vous n'avez pas eu à prendre de rendez-vous		7		
M.7 Quel a été le résultat de la collecte ?				
1. Entretien réalisé		1		>M8
2. Enquête impossible (inapte).....		2		>M7a
3. Refus.....		3		>M7b
4. IAJ (Impossible à joindre).....		4		>M7c
5. ALD (Absence de longue durée)		5		>M7c
6. Hors-champ (de l'enquête SRCV ou du TCM)		6		>Fin
M.7a Pour quelle(s) raisons(s) avez-vous considéré la personne inapte ? (plusieurs réponses possibles)				
1. Elle ne comprenait pas bien le français.....		1		>Fin
2. Sa santé physique ou mentale l'empêchait de pouvoir répondre		2		
9. Autre raison, précisez.....		9		

M.7b La personne contactée a-t-elle justifié son refus par ? *(plusieurs réponses possibles)*

1. Un emploi du temps surchargé.....	1
2. Le sentiment de ne pas être concernée par l'enquête.....	2
3. La méfiance envers les enquêtes en général (crainte d'une atteinte à la vie privée ou vis-à-vis de l'anonymat ...)	3
4. L'annonce de la durée de l'enquête (durée trop longue, pas le temps...)	4
5. Un âge trop avancé et/ou une santé trop fragile.....	5
6. Le fait d'avoir déjà été interrogée trop souvent par l'Insee ou divers instituts de sondage.....	6
9. Autre raison, précisez.....	9

>Fin

M.7c Selon-vous ou selon le voisinage, le ménage est impossible à joindre ou absent depuis longtemps, principalement à cause... ?

1. D'un voyage ou d'un départ en vacances	1
2. D'une hospitalisation, d'un séjour en maison de retraite, ou d'une absence pour des raisons de santé	2
3. D'une occupation du logement qu'une partie de l'année.....	3
4. La personne était manifestement chez elle mais ne répondait pas (au téléphone, ou lorsque vous avez frappé ou sonné à la porte)	4
5. Vous n'avez obtenu aucune information	5
9. Autre raison, précisez.....	9

>Fin

M.8 Cochez les situations suivantes si vous les avez rencontrées durant votre entretien : l'enquêté... *(plusieurs réponses possibles)*

1. S'est vite lassé, a critiqué la longueur de l'enquête.....	1
2. Était constamment dérangé (obligation de s'occuper des enfants qui faisaient du bruit ou pleuraient, nombreux appels téléphoniques, conjoint reprenant tout le temps ses réponses...)	2
3. Vous a semblé peu coopératif, peu scrupuleux dans la précision de ses réponses.....	3
4. A été pressé de finir l'entretien, prétextant avoir des choses urgentes à faire	4
5. Ne comprenait pas bien le français	5
6. Se disait trop âgé et/ou avait une santé fragile l'empêchant de répondre correctement	6
7. A été hostile, désagréable, voire menaçant	7
9. Autre situation, précisez.....	9

M.9 Cochez les situations suivantes si vous les avez rencontrées durant le questionnement *(plusieurs réponses possibles)*

1. Le protocole d'enquête exigeait d'interroger une personne précise qui n'était pas là, a refusé de répondre ou était inapte.....	1
2. Le questionnaire était mal conçu pour l'enquêté (son cas n'a pas été prévu)	2
3. Le questionnaire est globalement mal conçu (problèmes de filtres, modalités manquantes...)	3
4. Plusieurs questions étaient mal formulées ou mal comprises, ce qui vous a obligé à expliquer, reformuler.....	4
5. Il y avait trop de questions redondantes.....	5
6. Il y avait trop de questions gênantes ou trop personnelles selon l'enquêté.....	6
7. Certaines questions ont posé problème	7

Si c'est le cas (item 7 coché), indiquez les thèmes de ces questions ...

9. Autre situation, précisez.....	9
-----------------------------------	---

Partie 3 - Difficultés liées à l'informatique

I.1 Avez-vous rencontré des problèmes informatiques durant l'entretien ?

- 1. Oui.....

	1
--	---
- 2. Non.....

	2
--	---

>Fin

I.2 Ces problèmes informatiques, ont-ils occasionné... (plusieurs réponses possibles)

- 1. Une perte de données totale (ou presque) de l'enquête réalisée.....

	1
--	---
- 2. Une perte de données partielle.....

	2
--	---
- 3. Une perte de temps de moins de 20 minutes.....

	3
--	---
- 4. Une perte de temps de 20 minutes ou plus.....

	4
--	---
- 5. Aucune conséquence fâcheuse.....

	5
--	---

I.3 Avez-vous eu des problèmes lors de la mise en route de votre ordinateur ?

- 1. Oui.....

	1
--	---
- 2. Non.....

	2
--	---

>I.4

I.3a Est-ce parce que...

- 1. La mise en route vous a semblé trop longue.....

	1
--	---
- 2. L'ordinateur s'est bloqué au démarrage, vous obligeant à l'éteindre puis le rallumer.....

	2
--	---
- 9. Autre raison, précisez.....

	9
--	---

I.4 Avez-vous eu un problème de batterie durant l'entretien ?

- 1. Oui, mais l'entretien a pu se dérouler normalement.....

	1
--	---
- 2. Oui, et l'entretien n'a pas pu se terminer.....

	2
--	---
- 3. Non.....

	3
--	---

I.5 L'ordinateur s'est-il bloqué soudainement pendant l'entretien ?

- 1. Oui, l'écran est devenu tout noir ou tout blanc d'un seul coup.....

	1
--	---
- 2. Oui, l'image s'est bloquée, et la souris et le clavier ne répondaient plus.....

	2
--	---
- 3. Non.....

	3
--	---

I.6 Avez-vous eu une panne de souris durant l'entretien ?

- 1. Oui.....

	1
--	---
- 2. Non.....

	2
--	---

I.7 Avez-vous rencontré un problème de contrôle bloquant durant l'entretien ?

(nécessité de donner une réponse inexacte pour passer)

- 1. Oui.....

	1
--	---
- 2. Non.....

	2
--	---

Si oui, indiquez les questions concernées ..

I.8 Durant l'entretien, avez-vous rencontré un contrôle non bloquant qui ne vous a pas semblé pertinent ?

- 1. Oui, 1 ou 2.....

	1
--	---
- 2. Oui, au moins 3.....

	2
--	---
- 3. Non, ils étaient tous légitimes.....

	3
--	---

FIN - Signalez ici d'autres problèmes éventuels concernant cette FA qui n'auraient pas été abordés dans ce questionnaire

.....

.....

.....

Annexe 2 : Parole d'enquêteur

Près de la moitié des enquêteurs ont laissé des remarques à la fin du questionnaire général. Celles-ci ont été triées par thème. Elles concernent le plus souvent l'enquête SRCV, et portent sur les difficultés que les enquêteurs anticipent à partir de la cinquième interrogation, qui n'est plus obligatoire, contrairement aux quatre précédentes. Ils ont aussi beaucoup parlé de publicité autour des enquêtes, jugée très souvent insuffisante : certains suggèrent d'informer les gendarmeries, mais aussi des spots télévisuels. Il faut dire que cette question était la dernière du questionnaire général. Il y a enfin beaucoup de remarques portant sur les enquêtes et sur les conditions de travail en général.

Sur le questionnaire Difficultés de collecte

- « Difficile de répondre à la question sur l'insécurité, le secteur de travail joue un rôle important » (Île-de-France)
- « Pour une fois, ce questionnaire paraît objectif et semble mentionner des problèmes que nous rencontrons de plus en plus. Souhaitons qu'une résolution de ces problèmes puisse être envisagée, tel que des enquêtes plus courtes » (Centre)
- « Question sur la publicité autour des enquêtes : très difficile d'y répondre, à double tranchant » (Nord-Pas-de-Calais)
- « Intéressant et à refaire régulièrement, mais il faut aussi que nos réponses soient prises en compte et ne retombent pas dans l'oubli » (Nord-Pas-de-Calais)
- « Cela devrait être fait plus souvent » (Nord-Pas-de-Calais)
- « Merci de m'avoir interrogé sur ces points » (Alsace)
- « Enfin un questionnaire adapté pour exprimer nos problèmes au travail » (Aquitaine)
- « Pas mal de questions judicieuses, intéressant » (Aquitaine)
- « Si à l'issue des réponses apportées par les enquêteurs, des modifications interviennent pour l'enquête [SRCV], pourrait-on en être précisément informés » (Midi-Pyrénées)
- « Le questionnaire balaie à peu près toutes les caractéristiques de l'enquête » (Auvergne)
- « Question M2 : difficile de traduire la réalité en cochant les cases » (Auvergne)
- « Questions M2 et M4 : j'ai choisi de répondre, mais pas dans un sens évolutif, pour moi ces items sont constants depuis 2000 » (Auvergne)
- « Il faut reconduire ce genre de questionnaire » (Languedoc-Roussillon)
- « Il manque 'Oui, quelquefois' dans les choix A, B, C ou D » (Languedoc-Roussillon)
- « Pas beaucoup d'ancienneté (1 an) pour répondre à certaines questions ou faire des études comparatives » (Provence-Alpes-Côte D'Azur)
- « Je n'ai pas répondu à certaines questions car je n'ai pas assez d'expérience » (Provence-Alpes-Côte D'Azur)
- « Je n'ai pas assez d'expérience pour répondre convenablement, j'en suis désolé, merci de votre compréhension » (Provence-Alpes-Côte D'Azur)

Sur les formations

- « Il faudrait mieux équilibrer la partie générale et la présentation de l'enquête avec la partie pratique et les cas particuliers » (Nord-Pas-de-Calais)
- « Notre salle de formation ne pourrait-elle pas être équipée d'un point ligne téléphonique, pour permettre aux enquêteurs qui n'ont pu télécharger de le faire sur place dès leur arrivée » (Aquitaine)
- « Les exercices d'application seraient plus efficaces s'ils étaient moins basiques et évoluaient en même temps que le déroulement du diaporama » (Midi-Pyrénées)
- « Certaines formations aux enquêtes sont très longues à télécharger, ce serait bien d'être informés de la durée approximative de téléchargement, notamment pour l'enquête Transport » (Provence-Alpes-Côte D'Azur)
- « Nous n'avons pas assez de formation à l'argumentaire » (Provence-Alpes-Côte D'Azur)

Sur le repérage

- « La circulation et la recherche d'un stationnement font perdre beaucoup de temps » (Île-de-France)
- « Le poids des FA à emporter est trop important » (Île-de-France)
- « A la campagne, les adresses des FA sont très vagues et le repérage prend un temps considérable » (Bourgogne)
- « Le problème majeur est de pénétrer dans les immeubles ou de contacter certaines personnes souvent absentes. Celles-ci n'ont souvent qu'un numéro de portable » (Lorraine)
- « Le repérage devient de plus en plus dur à faire » (Rhône-Alpes)
- « La lettre-avis est très importante » (Rhône-Alpes)
- « La plus grande difficulté est dans le repérage : le téléphone des enquêtés est soit un portable, soit sur liste rouge. Plus de problèmes dans les centres villes » (Rhône-Alpes)
- « Les repérages sont toujours difficiles mais en règle générale, les logements sont identifiables à force de recherche. Les mairies m'aident beaucoup dans ce travail » (Provence-Alpes-Côte D'Azur)
- « Les FA sont souvent très mal écrites, les noms souvent illisibles » (Provence-Alpes-Côte D'Azur)
- « Chaque FA est un cas particulier » (Provence-Alpes-Côte D'Azur)

Sur l'accès aux ménages

- « Beaucoup de difficultés liées aux digicodes et aux téléphones portables qui ne sont pas sur l'annuaire. De plus en plus de mal à joindre les enquêtés » (Champagne)
- « De plus en plus de rendez-vous non respectés, soit par indifférence, soit volontairement pour que l'enquêteur se lasse. Un courrier serait un plus pour notre réussite et motiverait davantage l'enquêté à être correct » (Haute-Normandie)
- « De temps en temps, il est impossible de joindre les personnes des logements sans interphone, avec la porte fermée, sans accès aux boîtes aux lettres, pour le repérage » (Centre)
- « Que répondre lorsque l'enquêté demande ce qu'il risque s'il refuse ? Les refus à répétition sont frustrants pour l'enquêteur, car on nous demande de classer le dossier » (Bourgogne)
- « Il est de plus en plus difficile d'entrer en contact avec les enquêtés : généralisation du téléphone portable dont le numéro n'est pas connu, portes d'entrée fermées avec digicode » (Alsace)
- « Lorsqu'il y a un interphone, ce n'est pas toujours facile de se faire ouvrir la porte et il arrive de rencontrer des personnes agressives qui ne veulent pas ouvrir. Quelle est la solution à ce genre de situation ? » (Alsace)
- « A quand le passe pour les immeubles fermés ? Beaucoup de temps et d'enquêtes perdus » (Pays de la Loire)
- « Les problèmes d'accès aux logements (digicode, interphone) étant connus, pourquoi ne pas fournir un badge ou une clef comme les distributeurs de prospectus qui eux peuvent rentrer partout. Le temps consacré au repérage d'un seul logement se rapproche du temps total » (Bretagne)
- « Il faudrait que l'on ait un passe-partout pour entrer dans les immeubles digicodes ou interphones, comme les distributeurs de prospectus » (Poitou-Charentes)
- « Le fait de pouvoir expliquer la différence entre l'Insee et les instituts de sondage favorise l'acceptation de l'enquête » (Midi-Pyrénées)
- « Difficultés lorsqu'on récupère des enquêtes d'autres enquêteurs à cause d'un déménagement : pas de numéros de tel ou adresse imprécise voire pas d'adresse » (Rhône-Alpes)
- « Le temps d'approche est de plus en plus long, beaucoup de démarches avant de joindre les ménages » (Auvergne)
- « Les temps d'attente peuvent être longs entre deux rendez-vous : régulièrement de 30 mn à une heure. C'est du temps perdu non dédommagé » (Auvergne)
- « De plus en plus de difficultés pour regrouper les rendez-vous sur un même secteur, donc plus de déplacements et de pertes de temps » (Auvergne)
- « En milieu rural, le problème le plus souvent rencontré est de convaincre les gens de répondre, car une part ne connaît pas l'Insee » (Auvergne)
- « De plus en plus de temps passé à récupérer les enquêtés » (Provence-Alpes-Côte D'Azur)

Sur les ménages pendant l'interrogation

- « Si l'enquêté comprend peu la langue française et n'entrevoit pas la finalité de l'étude, le résultat est souvent négatif » (Île-de-France)
- « On rencontre de plus en plus fréquemment de personnes en détresse qu'il faut écouter, et qui ne sont pas du tout convaincus que les enquêtes apporteront une solution à leur situation » (Centre)
- « Le sentiment d'insécurité est saisissant lors des entretiens dans des logements insalubres, pas de propreté, beaucoup d'animaux, mauvaises odeurs, manque d'aération » (Nord-Pas-de-Calais)
- « De temps en temps, une personne pas très polie ou agressive, mais c'est une minorité sur le nombre de personnes interrogées » (Franche-Comté)
- « Quels sont les résultats que reçoivent les ménages ? Certains aimeraient avoir un questionnaire papier avant mon arrivée » (Auvergne)

Sur l'obligation de réponse

- « Il est regrettable qu'un refus définitif ne soit pas suivi de l'application de la loi et de l'amende prévue » (Île-de-France)
- « Une publicité nationale devrait être mise en place sur les enquêtes obligatoires de l'Insee » (Centre)
- « Il serait bon de médiatiser le caractère obligatoire de certaines enquêtes » (Lorraine)
- « Il faut appliquer la loi sur le caractère obligatoire, les temps de déplacement et de stationnement en ville augmente, et il faut renvoyer des lettres en recommandé pour les refus » (Aquitaine)
- « Le caractère obligatoire est inefficace, surtout pour EEC » (Midi-Pyrénées)
- « Faire plus de publicité sur le caractère obligatoire des enquêtes Insee » (Rhône-Alpes)
- « Aller jusqu'aux sanctions lorsque les enquêtes sont obligatoires » (Languedoc-Roussillon)

Sur SRCV

- « Les enquêtés commencent à se lasser à la quatrième interrogation, je serais surpris d'en garder un ne serait-ce que pour neuf vagues » (Île-de-France)
- « Le problème récurrent pour SRCV sera dans le futur sa répétition annuelle : plusieurs enquêtés m'en ont fait la remarque, ce qui n'était pas le cas les années précédentes » (Île-de-France)
- « ça devrait être la lettre-avis adressée au ménage, et non pas l'enquêteur sur place, qui doit les informer que l'enquête est à plusieurs visites » (Île-de-France)
- « La première année, les factures et taxes sortent facilement, la deuxième déjà moins et la troisième, c'est difficile » (Picardie)
- « Nombreux contrôles bloquant non appropriés » (Picardie)
- « La question sur la 'prime pour l'emploi' est très mal comprise par les enquêtés, et l'année suivante, on se retrouve avec un message d'erreur » (Centre)
- « Manque de filtres. Exemple : on demande à une personne non imposable si elle paie un impôt sur la fortune » (Centre)
- « Enquête déjà assez longue sur le terrain, mais aussi dans le temps. Quatre ou cinq ans seraient suffisants » (Basse-Normandie)
- « Une certaine lassitude s'installe due à la réinterrogation et à la longueur de l'étude » (Basse-Normandie)
- « Au bout de quatre ans, cette enquête est aujourd'hui fluide, mis à part un contrôle bloquant sur les retraites. Le questionnaire passe finalement et j'ai l'impression qu'il y a moins de chiffres à demander » (Bourgogne)
- « Cinq années, c'est un grand maximum » (Nord-Pas-de-Calais)
- « Les enquêtés ont de plus en plus de difficultés à consulter leurs documents financiers et quelques-uns ne souhaitent pas répondre autant d'années de suite » (Nord-Pas-de-Calais)
- « Difficile de suivre une enquête sur plusieurs années, car les situations peuvent changer : activité retrouvée, problèmes familiaux, trop âgées... » (Nord-Pas-de-Calais)
- « Il est important de ne plus nous redonner les FA des ménages qui ne souhaitent plus continuer après la quatrième obligation, car nous aurons des refus systématiques en 2008 » (Nord-Pas-de-Calais)
- « Les enquêtés commencent à se lasser de l'enquête » (Lorraine)

« Longueur de certaines phrases qu'il a fallu relire. Une enquêtée s'est demandé comment cela se passait avec les personnes âgées. Manque de clarté pour d'autres » (Alsace)

« Les personnes enquêtées en troisième année ont eu du mal à me donner un rendez-vous : soit annulé, soit refus pour l'année prochaine » (Franche-Comté)

« La majorité des gens ne vont pas au-delà de quatre ans » (Pays de la Loire)

« Plus les années passent et plus les réponses sont claires et précises. En général, on gagne la confiance des enquêtés. Peut-être des cadeaux ou des cartes de vœux (?) » (Pays de la Loire)

« Certaines personnes interrogées pour la 3 ou 4^{ème} fois ne font plus l'effort de sortir les factures ou fiches de paie que nous demandons. Elles répondent souvent que les choses n'ont pas changé depuis l'année précédente » (Poitou-Charentes)

« Les questionnaires sont de plus en plus long. Le questionnaire individuel reprend des questions du questionnaire ménage, et cela perturbe » (Aquitaine)

« Difficultés pour obtenir des infos sur les revenus des indépendants : pour cette catégorie, les documents sont chez leur comptable » (Aquitaine)

« Pas de question CAPI pour les enquêtés qui ne souhaitent pas être interrogés en vague 5. Les fiches sont quand même ressorties, donc on ne tient pas compte de leur avis » (Aquitaine)

« Les ménages évoquent la durée trop longue des enquêtes et ils ont raison. Pour SRCV, longueur et redondance de questions entre les niveaux ménage et individu » (Midi-Pyrénées)

« La majorité des ménages déjà interrogés 4 fois m'ont déjà prévenu qu'ils refuseraient le 5^{ème} entretien » (Rhône-Alpes)

« Marquer aux enquêtés que c'est la dernière année qu'ils sont obligés de répondre ne devrait pas apparaître aussi clairement. L'année prochaine, nous aurons des problèmes » (Rhône-Alpes)

« Beaucoup d'enquêtés veulent bien faire les quatre ans obligatoires mais ne passeront pas les cinq autres années » (Rhône-Alpes)

« SRCV est trop longue et mal reconnue par rapport à sa difficulté et le temps qu'on y passe, malgré la prime de difficulté » (Rhône-Alpes)

« Améliorations par rapport au début : questions sur les mutuelles éliminées, ce qui est bien car les réponses étaient peu fiables » (Languedoc-Roussillon)

« Difficultés à convaincre les enquêtés de répondre au-delà des quatre années obligatoires » (Languedoc-Roussillon)

« Enquête très ennuyeuse pour les enquêtés, car c'est toujours la même chose d'année en année. Parler argent ne leur convient pas, préféreraient parler de loisirs » (Languedoc-Roussillon)

« Dans la réalité, le temps de passation du questionnaire est souvent supérieur au temps estimé. Il faudrait plus de précisions sur les documents à fournir selon la situation de l'enquêté » (Languedoc-Roussillon)

« Il arrive que les ménages ayant plusieurs fois accepté de répondre ne veulent plus répondre pour l'année qui suivra et cette possibilité n'est pas prise en compte » (Provence-Alpes-Côte D'Azur)

« La durée de l'enquête estimée à une heure est insuffisante » (Provence-Alpes-Côte D'Azur)

Sur les enquêtes

« Les enquêtes sont de plus en plus longues, très souvent plus d'une heure, avec de plus en plus de papiers à laisser aux enquêtés ou à reprendre, ce qui est contraignant et même parfois abusif (sauf SRCV) » (Champagne)

« Nous répétons toujours nos problèmes de longueur d'enquête et nous ne sommes pas du tout écoutés. Pourtant, les réponses sont moins fiables » (Centre)

« Pas assez de filtres dans les enquêtes. Certaines questions n'ont rien à voir avec le sujet de l'enquête. Il faut les justifier à l'enquêté qui se demande où iront toutes les informations qu'il donne » (Centre)

« Les enquêtes abordent trop de sujets bien éloignés du thème proposé. Conséquences : malaise de l'enquêteur devant les enquêtés, charge de travail dans le temps » (Centre)

« L'EEC devient pénible avec un questionnement pas très enrichissant, trop répétitif » (Franche-Comté)

« EEC, sur des secteurs qui se chevauchent à une semaine d'écart » (Franche-Comté)

« Le mot 'Sondage' est à éviter sur les prospectus qui accompagnent les lettres-avis, car les enquêtés l'associent trop souvent aux sondages politiques et jugent les résultats faux d'avance. Dans l'ensemble, la formulation des questions s'améliore » (Pays de la Loire)

« Les enquêtes sont plus longues, plus complexes et invasives. Convaincre les enquêtés est donc plus difficile si on leur dévoile le véritable déroulement de l'enquête, avec la longueur. En plus, les tirages Kish compliquent l'interrogation » (Pays de la Loire)

« Au tirage au sort, beaucoup de personnes âgées sont tirées, pourquoi ? » (Bretagne)

« On sent que les enquêtes sont élaborées pour répondre à une demande, mais peut-être que le questionnaire est diffusé un peu rapidement : manque de vérifications » (Midi-Pyrénées)

« Ce serait bien de questionner les enquêteurs sur le caractère opportun de certaines questions, parfois mal introduites ou trop indiscretes » (Midi-Pyrénées)

« Je trouve la durée des enquêtes de plus en plus longue » (Midi-Pyrénées)

« Je trouve choquant que l'on relance la personne âgée ou malade pour l'enquête auprès des non-répondants de l'EEC » (Limousin)

« Les plaquettes envoyées avec le courrier aux enquêtés sont d'une grande utilité. Ils ont pris connaissance de l'enquête à notre arrivée et donc nous posent beaucoup de question par la même occasion » (Limousin)

« Pour les enquêtes panel, merci de reprendre les infos » (Rhône-Alpes)

« Il ne faudrait pas excéder une heure d'interrogation. Un petit cadeau est toujours bienvenu » (Rhône-Alpes)

« Enquêtes trop longues. Certains enquêtés se lassent et notent la redondance de certaines questions. Les durées annoncées en formation sont optimistes » (Rhône-Alpes)

« Il faut revenir à l'enquête sur le terrain pour EEC, ce n'est pas fiable par téléphone » (Languedoc-Roussillon)

« CAPI devait supprimer les supports papier. Pour les enquêtes Share et Transport, abondance de papiers à remplir en plus de CAPI » (Provence-Alpes-Côte D'Azur)

Sur les relations avec les DR et les transmissions

« Sur les SOS en cas de problème, heureusement que le bureau était là » (Champagne)

« Les gestionnaires d'enquête sont difficiles à contacter au moment précis où on a besoin de renseignements » (Haute-Normandie)

« Les temps passés à recevoir et à transmettre sont de plus en plus longs » (Centre)

« La sauvegarde finale se fait automatiquement. C'est super, car ça évite de revenir sur l'enquête 3 ou 4 jours après la fin pour sauvegarder. Ça évite aussi les oublis » (Bourgogne)

« Lorsqu'il y a des cadeaux pour une enquête, on n'en a jamais assez » (Nord-Pas-de-Calais)

« Difficultés de transmission des données, impossibilité de transférer avant 20H00 » (Alsace)

« Ponctuellement, pour des problèmes précis, manque de personnel à la DR pour avoir une assistance rapidement » (Bretagne)

« Je sais qu'un recommandé coûte mais je pense que s'il est demandé intelligemment par l'enquêteur, cette action devrait se faire sans abus » (Languedoc-Roussillon)

« C'est bien de faire un point régulier sur les difficultés des enquêteurs, mais je remarque que notre DR s'en préoccupe de plus en plus et essaie de pallier ces difficultés par des rencontres régulières et constructives » (Provence-Alpes-Côte D'Azur)

« Des responsables de la DEM sont toujours disponibles et cela facilite complètement mon travail » (Provence-Alpes-Côte D'Azur)

Sur la publicité autour des enquêtes

« Il faudrait une publicité télévisée, mais on m'a toujours dit que cela coûtait trop cher » (Île-de-France)

« L'Insee devrait mieux se faire connaître auprès de la population via les médias » (Île-de-France)

« La presse locale est très demandeuse et n'attend que le feu vert de l'Insee pour consacrer des articles aux enquêtes » (Champagne)

« Le caractère obligatoire de l'enquête doit être appuyé par la mairie, notamment pour l'enquête Emploi. Il y a des affichages dans certaines communes, mais ce n'est pas suffisant » (Picardie)

« L'information mairie, médias, presse, radio, télé et pourquoi pas affichage pourrait dans certains cas nous aider, mais je pense que cela ne va pas dans le sens d'une restriction budgétaire » (Centre)

« L'Insee devrait utiliser la télé locale pour se faire connaître et annoncer la méthodologie employée » (Centre)

« Un support médiatique bien fait aiderait les personnes à mieux connaître les études de l'Insee. Ça nous aiderait aussi lors de nos passages et améliorerait l'image de marque de l'Insee par rapport aux autres instituts » (Nord-Pas-de-Calais)

« L'Insee devrait être présent de façon plus claire dans les médias : par exemple, réaliser une présentation dans des émissions comme Capital » (Nord-Pas-de-Calais)

« Puisque la télévision est autant regardée, des informations sur l'Insee, l'importance des statistiques et son rôle pourraient être utiles » (Lorraine)

« Que l'Insee continue de donner des infos régulièrement dans les médias pour se faire connaître et reconnaître positivement » (Pays de la Loire)

« Il faudrait informer plus largement auprès des mairies et des gendarmeries dont le personnel ignore l'existence des enquêtes de l'Insee, en les confondant avec le recensement et en ignorant leur caractère obligatoire » (Bretagne)

« Quand les mairies informent par le biais de leur bulletin, ça se passe mieux avec les enquêtés » (Poitou-Charentes)

« L'information aux mairies existe mais celle-ci ne s'y diffuse pas toujours bien. Il n'est pas rare que des personnes âgées ou tout simplement méfiantes téléphonent à la mairie qui leur dit de ne pas ouvrir leur porte » (Aquitaine)

« Certaines mairies affichent sur des panneaux que des enquêtes Insee vont être réalisées dans leur commune » (Limousin)

« Il n'est pas souhaitable de faire trop d'information dans la presse ou sur les panneaux du village, car cela permet à des enquêteurs d'autres instituts de s'introduire chez les enquêtés » (Rhône-Alpes)

« Certaines communes ne renseignent pas les enquêtés de façon juste sur le caractère obligatoire » (Rhône-Alpes)

« Informer les forces de police et leur demander de mettre leur personnel au courant, à la fois qu'une enquête a lieu et des droits et prérogatives de l'Insee et de ses enquêteurs » (Rhône-Alpes)

« Les gendarmes doivent aussi être informés » (Auvergne)

« Il est très important de faire de la publicité auprès des mairies des communes, voire article local dans la presse. Ceci nous facilite la tâche » (Languedoc-Roussillon)

« On fait de la publicité pour le Recensement, peut-être pourrait-on faire de même pour les enquêtes de l'Insee en général, à la télévision au moins une fois par an » (Languedoc-Roussillon)

« Publicité par spot comme pour le recensement, sur l'existence d'enquêtes ménages souvent ignorées par les enquêtés, en début d'année, avant toutes les enquêtes, et par affichage » (Languedoc-Roussillon)

« Comme le recensement annuel dont on parle à la télé, les enquêtes annuelles comme SRCV devraient faire l'objet de plus d'informations » (Languedoc-Roussillon)

« Les relais en mairie ou de la presse ne suffisent pas car une proportion trop grande de personnes ne se rendent jamais en mairie et ne lisent jamais la presse » (Provence-Alpes-Côte D'Azur)

« Les spots télévisés seraient efficaces » (Provence-Alpes-Côte D'Azur)

« Il devait y avoir une campagne nationale qui informerait l'ensemble de la population qu'elle est susceptible d'être tirée au sort pour participer à une étude de l'Insee » (Provence-Alpes-Côte D'Azur)

« L'information des enquêtés est vraiment insuffisante. Les enquêtés sont très sollicités par d'autres organismes et ils ont du mal à faire la différence avec l'Insee et cerner l'intérêt de leur participation » (Provence-Alpes-Côte D'Azur)

Sur les conditions de travail en général

« L'obligation de réaliser un pourcentage de questionnaires dans un temps donné rend nos conditions de travail plus difficiles » (Picardie)

« Quant à l'insécurité, tout dépend bien évidemment de la zone enquêtée, je n'ai que rarement des zones difficiles » (Bourgogne)

« Le manque de travail certains mois sans avoir d'autres revenus est mal vécu » (Haute-Normandie)

« Beaucoup de travail en fin d'année. Il est alors difficile de bien préparer et de lire les instructions les journées de formation. En mai et en juin : Emploi, SRCV, Transport, contrôle du RP » (Nord-Pas-de-Calais)

« Je travaille dans des zones très insécurisées et je ne suis pas sûr que l'on tienne compte des difficultés rencontrées » (Nord-Pas-de-Calais)

« Plus de temps à relire les enquêtes chez soi car elles sont plus longues, plus denses. Plus de relances par téléphone le soir. Plus de documents à remplir chez soi. Étalement du temps de travail plus long sur une journée, avec des coupures importantes » (Lorraine)

« Pas assez de rémunération pour certaines enquêtes. Exemple : contrôle du RP, TIC, RIL » (Lorraine)

« Le manque de téléphone portable est un handicap, autant pour contacter les enquêtés (par exemple prendre un rendez-vous) que pour faire usage utilement des temps morts entre deux rendez-vous pour contacter l'Insee sur le terrain » (Lorraine)

« Il est difficile pour l'enquêteur de s'organiser puisqu'il ne connaît pas le volume de travail pour lequel il a postulé, tant du point de vue longueur de l'enquête que du nombre de FA attribuées » (Alsace)

« La sacoche pour l'ordinateur est trop petite, on ne peut presque pas y ranger nos instructions et les cahiers des cartes » (Franche-Comté)

« Pas de réels problèmes généraux. Parfois un souci ponctuel, mais c'est le métier avec ses risques » (Bretagne)

« Il peut y avoir une surcharge de travail sur une période de 2 mois et puis mars - avril sans rien, ce qui occasionne du stress » (Bretagne)

« Souhait d'une meilleure répartition des zones » (Aquitaine)

« J'aimerais disposer de cartes de visites à mon nom afin de pouvoir rappeler leur rendez-vous aux enquêtés qui parfois oublient le jour et l'heure » (Limousin)

« Le questionnaire papier peut être utile en cas de panne d'ordinateur » (Auvergne)

« La seule chose qui est un problème pour moi, c'est de ne pas avoir beaucoup de travail » (Auvergne)

« Il y a de plus en plus de petites tâches annexes non rémunérées : envoyer une liste de questionnaires non-répondants pour EEC, renvoi des FA en envois sécurisés » (Provence-Alpes-Côte D'Azur)

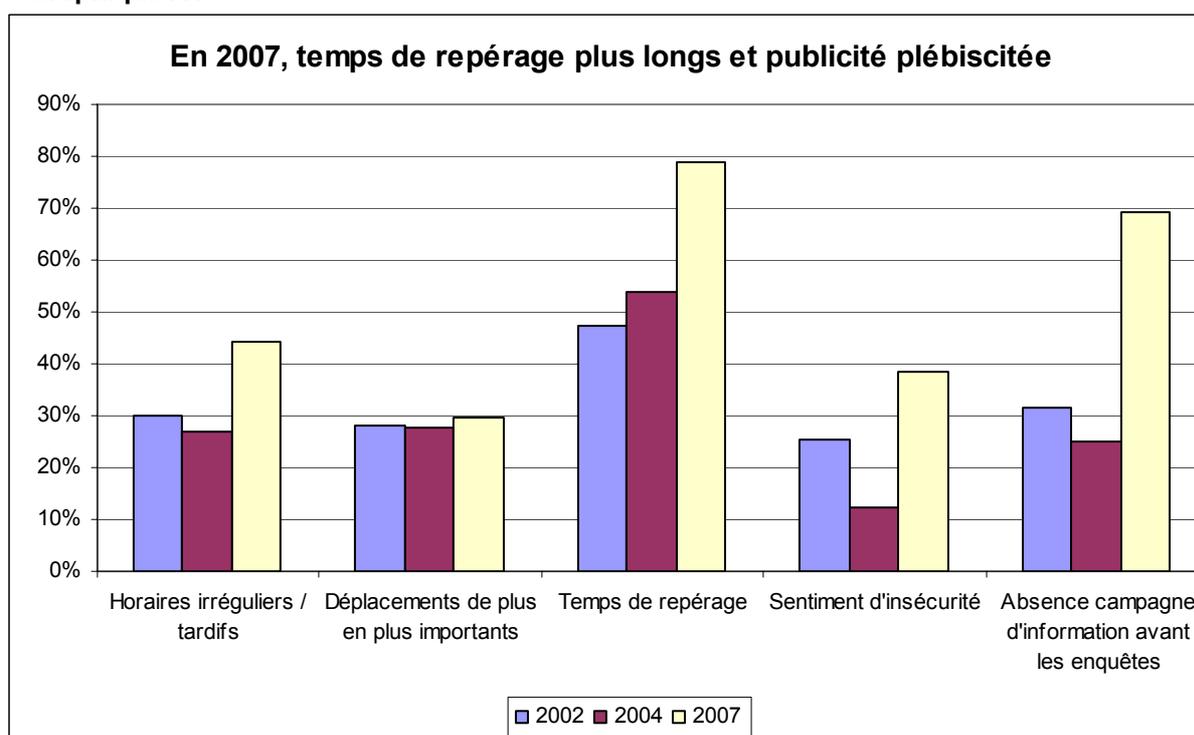
« Trop d'enquêtes à l'automne et quasiment rien en été et certains mois de l'année. Salaire trop irrégulier, sentiment d'insécurité uniquement dans les HLM difficiles » (Provence-Alpes-Côte D'Azur)

Annexe 3 : Comparatif de difficultés en 2002, 2004 et 2007

Avertissement : si les chiffres de 2002 et 2004 sont complètement comparables, il n'en est pas de même de ceux de 2007 avec ces deux années (cf. encadré 3, « Éléments de méthodologie »).

Les graphiques A1 à A4 sont des résultats du questionnaire général, les suivants (A5 à A7) concernent le questionnaire FA.

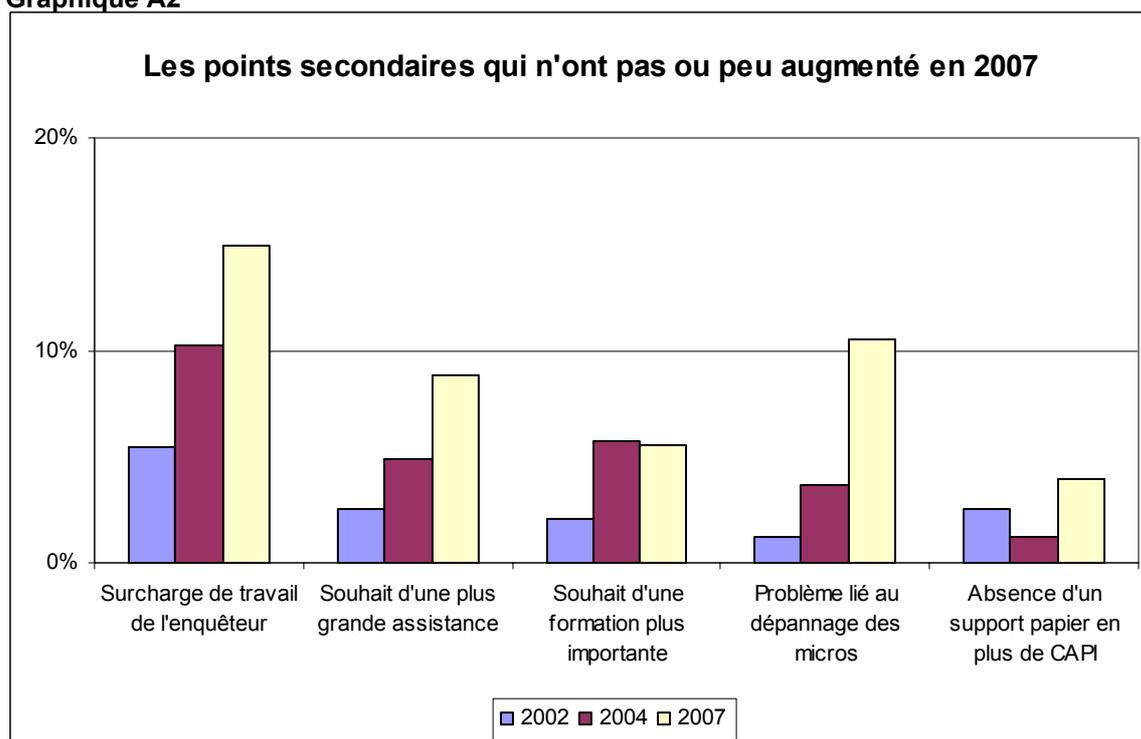
Graphique A1



Source : Insee, UMS, Enquêtes « Difficultés de collecte » 2002, 2004 et 2007

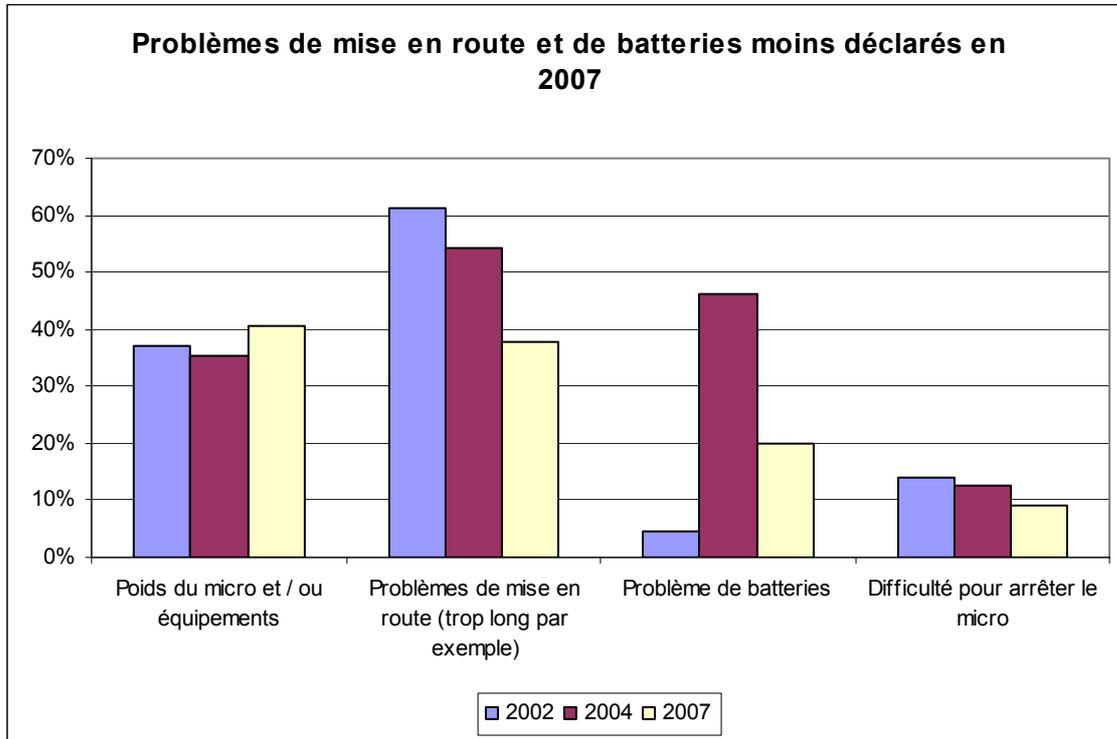
Champ : Enquêteurs de SRCV entrants (2007), enquêteurs de PCV (2002 et 2004)

Graphique A2



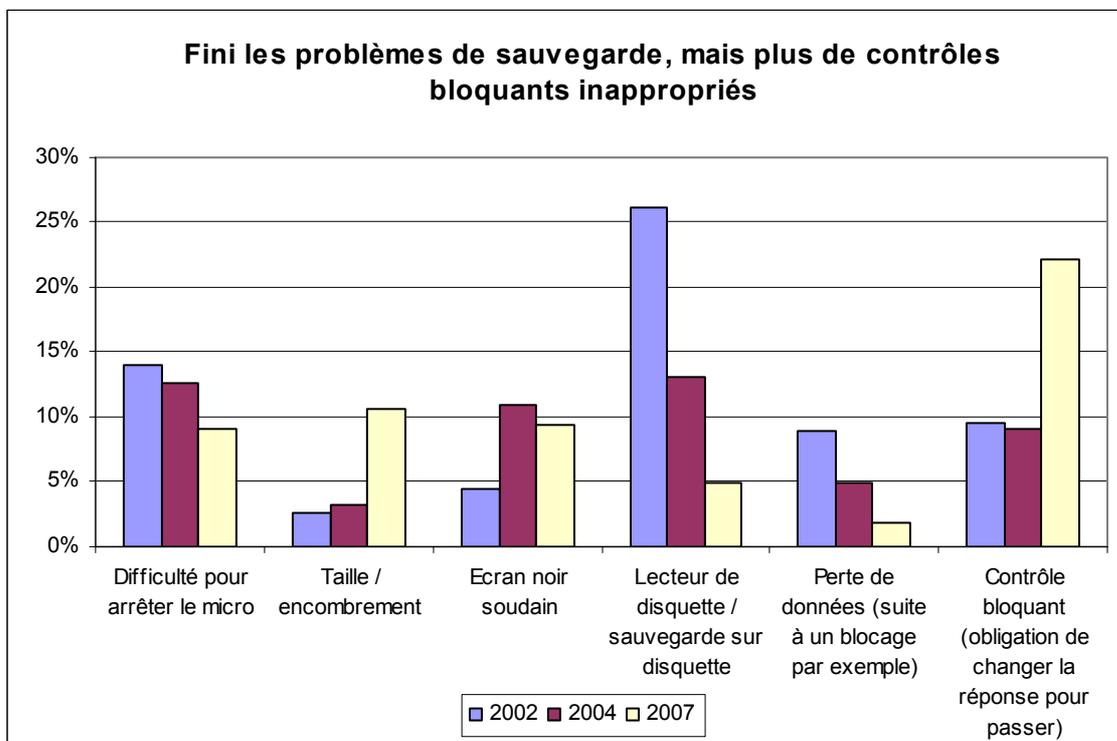
Source : Insee, UMS, Enquêtes « Difficultés de collecte » 2002, 2004 et 2007
 Champ : Enquêteurs de SRCV entrants (2007), enquêteurs de PCV (2002 et 2004)

Graphique A3



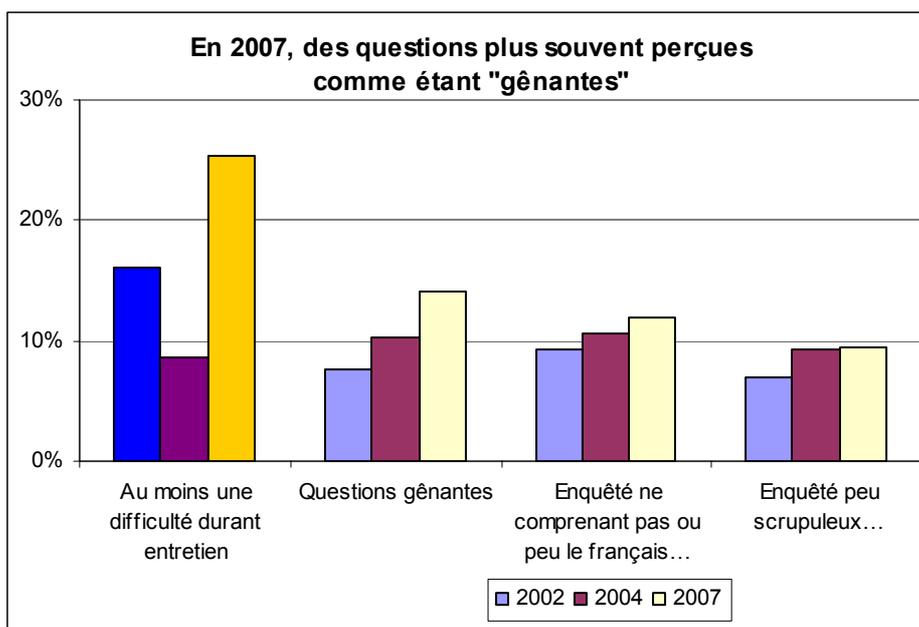
Source : Insee, UMS, Enquêtes « Difficultés de collecte » 2002, 2004 et 2007
 Champ : Enquêteurs de SRCV entrants (2007), enquêteurs de PCV (2002 et 2004)

Graphique A4



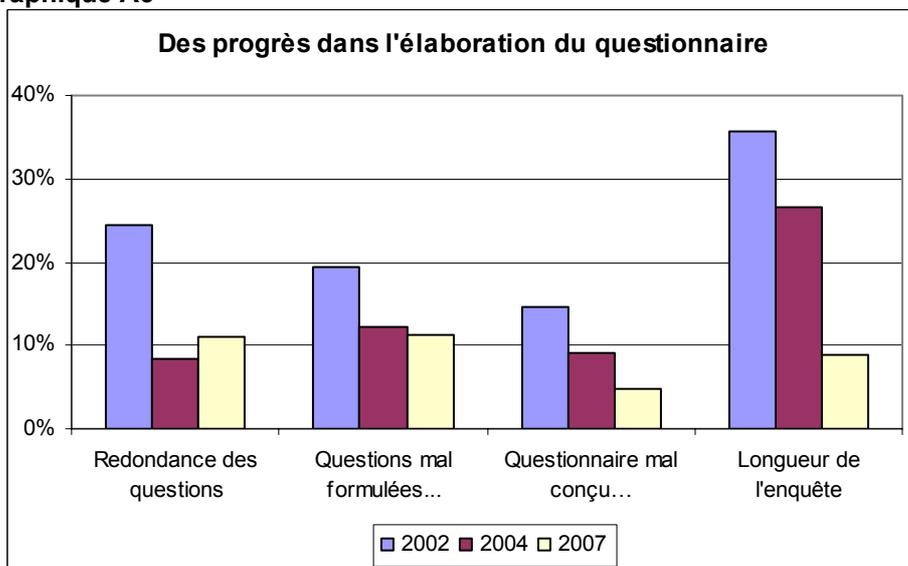
Source : Insee, UMS, Enquêtes « Difficultés de collecte » 2002, 2004 et 2007
 Champ : Enquêteurs de SRCV entrants (2007), enquêteurs de PCV (2002 et 2004)

Graphique A5



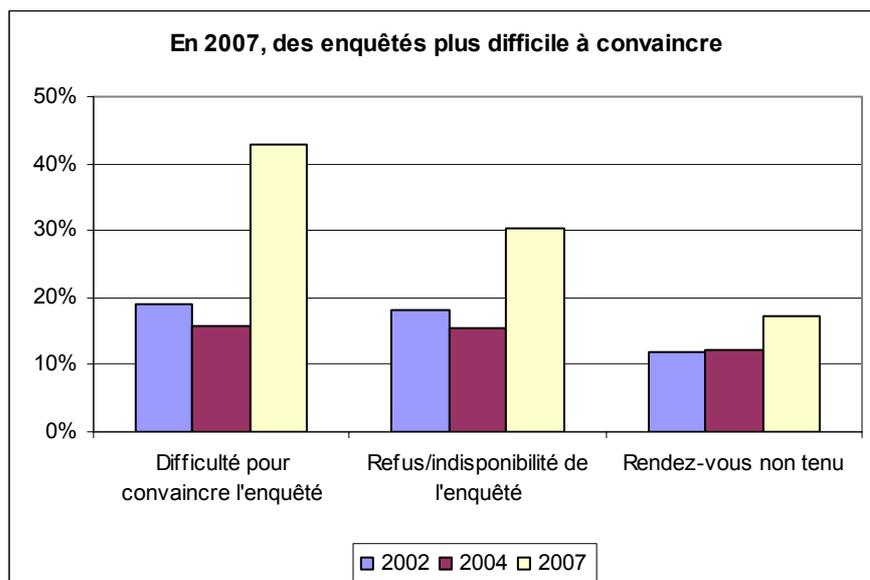
Source : Insee, UMS, Enquêtes « Difficultés de collecte » 2002, 2004 et 2007
Champ : FA entrantes de SRCV (2007), FA de PCV (2002 et 2004)

Graphique A6



Source : Insee, UMS, Enquêtes « Difficultés de collecte » 2002, 2004 et 2007
Champ : FA entrantes de SRCV (2007), FA de PCV (2002 et 2004)

Graphique A7



Source : Insee, UMS, Enquêtes « Difficultés de collecte » 2002, 2004 et 2007
Champ : FA entrantes de SRCV (2007), FA de PCV (2002 et 2004)

Annexe 4 : Tableaux par Directions Régionales

Un des objectifs de Difficultés de collecte est de comparer les Directions Régionales (DR) entre elles. Les comparaisons des enquêteurs sont difficiles, étant donné qu'il n'y en a en moyenne que 21 par DR qui aient répondu au questionnaire.

Néanmoins, des comparaisons à partir des questionnaires FA sont envisageables. Les disparités existent sur les problèmes rencontrés pendant le repérage : la localisation des adresses a posé problème pour 5 % des FA en Alsace et 30 % en Midi-Pyrénées (tableau A1). Les problèmes d'identification des habitants vont de 6 % des FA de Franche-Comté à 28 % en Midi-Pyrénées et en Ile-de-France (tableau A2). Il a été difficile de convaincre les enquêtés dans 36 % des cas en Auvergne et en Basse-Normandie et 13 % en Languedoc-Roussillon (tableau A3). Les disparités existent également sur la déclaration des problèmes durant l'entretien et sur le moyen de contact (tableaux A4 et A5).

Selon les chiffres par DR, il n'y a pas de véritable corrélation entre avoir des problèmes de localisation d'adresse et des problèmes d'identification des enquêtés. Il en est de même entre la difficulté de convaincre les enquêtés et celle de prendre rendez-vous avec eux. Par contre, les problèmes rencontrés avec les enquêtés (lassitude, manque de coopération...) vont de pair avec les problèmes de questionnaire (questions redondantes, mal conçues ou mal comprises...) : lorsque l'un des deux types est plus déclaré dans une DR, c'est aussi le cas de l'autre. Ce lien existe certainement parce qu'il est délicat de distinguer ces deux types de difficultés.

Tableau A1

DR	Problèmes pour localiser l'adresse?		
	Oui	Non	% Oui
Midi-Pyrénées	30	71	30%
Basse-Normandie	15	36	29%
Auvergne	18	44	29%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	58	195	23%
Bretagne	29	115	20%
Pays de la Loire	20	102	16%
Rhône-Alpes	35	180	16%
Bourgogne	11	63	15%
Lorraine	15	91	14%
Limousin	6	37	14%
Languedoc-Roussillon	18	116	13%
Ile-de-France	42	291	13%
Franche-Comté	7	55	11%
Centre	15	144	9%
Nord-Pas-de-Calais	16	160	9%
Poitou-Charentes	8	83	9%
Champagne-Ardenne	9	98	8%
Aquitaine	13	167	7%
Picardie	6	81	7%
Haute-Normandie	6	98	6%
Alsace	4	70	5%
Ensemble	381	2297	14%

Source : Insee, UMS, Enquête « Difficultés de collecte » 2007

Champ : FA entrantes de SRCV (2007)

Tableau A2

DR	Problèmes pour identifier les habitants actuels du logement ?		
	Oui	Non	% Oui
Midi-Pyrénées	28	64	28%
Ile-de-France	92	205	28%
Centre	42	91	26%
Bourgogne	19	51	26%
Haute-Normandie	26	75	25%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	60	170	24%
Alsace	15	54	20%
Picardie	17	66	20%
Pays de la Loire	23	95	19%
Languedoc-Roussillon	26	71	19%
Basse-Normandie	9	40	18%
Nord-Pas-de-Calais	31	132	18%
Champagne-Ardenne	18	69	17%
Auvergne	10	45	16%
Rhône-Alpes	32	147	15%
Lorraine	15	84	14%
Bretagne	20	116	14%
Poitou-Charentes	11	77	12%
Limousin	5	35	12%
Aquitaine	15	139	8%
Franche-Comté	4	47	6%
Ensemble	518	1873	19%

Source : Insee, UMS, Enquête « Difficultés de collecte » 2007
 Champ : FA entrantes de SRCV (2007)

Tableau A3

	Difficultés pour convaincre	%	Difficultés pour obtenir un rendez-vous	%
Auvergne	19	36%	9	17%
Basse-Normandie	16	36%	7	16%
Bourgogne	21	34%	12	19%
Rhône-Alpes	53	31%	34	20%
Limousin	11	30%	7	19%
Poitou-Charentes	22	28%	11	14%
Haute-Normandie	26	27%	13	14%
Pays de la Loire	29	26%	25	23%
Ile-de-France	67	26%	43	16%
Picardie	19	25%	13	17%
Alsace	15	24%	14	23%
Nord-Pas-de-Calais	38	24%	30	19%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	50	23%	37	17%
Centre	31	23%	22	16%
Lorraine	21	22%	14	15%
Champagne-Ardenne	19	21%	10	11%
Bretagne	26	20%	19	15%
Franche-Comté	11	20%	14	25%
Midi-Pyrénées	14	16%	22	25%
Aquitaine	25	15%	18	11%
Languedoc-Roussillon	16	13%	12	10%
Total	549	24%	386	17%

Source : Insee, UMS, Enquête « Difficultés de collecte » 2007

Champ : FA entrantes de SRCV (2007)

Tableau A4

	A rencontré un problème lié à l'enquête	%	A rencontré un problème lié au questionnaire	%
Midi-Pyrénées	13	19%	25	36%
Franche-Comté	8	16%	5	10%
Centre	16	14%	21	18%
Lorraine	11	13%	22	25%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	23	12%	28	15%
Poitou-Charentes	7	12%	14	24%
Basse-Normandie	4	12%	9	26%
Bourgogne	6	12%	18	35%
Ile-de-France	24	11%	37	16%
Nord-Pas-de-Calais	14	11%	27	20%
Rhône-Alpes	14	10%	33	24%
Alsace	5	9%	7	13%
Aquitaine	11	8%	12	9%
Bretagne	8	7%	9	8%
Limousin	2	7%	3	11%
Auvergne	3	7%	6	13%
Champagne-Ardenne	4	6%	6	9%
Pays de la Loire	5	5%	14	15%
Picardie	3	5%	7	11%
Languedoc-Roussillon	4	4%	11	10%
Haute-Normandie	2	2%	5	6%
Ensemble	187	10%	319	16%

Source : Insee, UMS, Enquête « Difficultés de collecte » 2007

Champ : FA entrantes de SRCV (2007)

Tableau A5

DR (triées selon le % de "face à face seuls")	Moyen d'essais de contact avec le ménage...							
	Non Réponse (NR)	Uniquement en face-à-face	Uniquement par téléphone	Les deux	% NR	% face à face seul	% téléphone seul	% Les deux
Picardie	12	49	8	18	14%	65%	11%	24%
Basse-Normandie	2	31	8	10	4%	63%	16%	20%
Poitou-Charentes	8	50	11	22	9%	60%	13%	27%
Bretagne	13	76	26	29	9%	58%	20%	22%
Champagne-Ardenne	6	55	16	30	6%	54%	16%	30%
Haute-Normandie	10	51	23	21	10%	54%	24%	22%
Pays de la Loire	6	61	16	40	5%	52%	14%	34%
Nord-Pas-de-Calais	7	84	26	59	4%	50%	15%	35%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	35	108	30	80	14%	50%	14%	37%
Languedoc-Roussillon	50	44	10	36	36%	49%	11%	40%
Centre	32	61	28	38	20%	48%	22%	30%
Franche-Comté	6	25	13	18	10%	45%	23%	32%
Alsace	6	28	12	28	8%	41%	18%	41%
Lorraine	8	40	20	38	8%	41%	20%	39%
Ile-de-France	46	116	76	95	14%	40%	26%	33%
Bourgogne	7	26	27	14	9%	39%	40%	21%
Limousin	4	15	15	9	9%	38%	38%	23%
Aquitaine	42	51	50	38	23%	37%	36%	27%
Rhône-Alpes	41	64	70	41	19%	37%	40%	23%
Midi-Pyrénées	7	34	27	33	7%	36%	29%	35%
Auvergne	11	17	23	11	18%	33%	45%	22%
Total	359	1086	535	708	13%	47%	23%	30%

Source : Insee, UMS, Enquête « Difficultés de collecte » 2007

Champ : FA entrantes de SRCV (2007)