

---

## **EFFICACITÉ D'UN PROTOCOLE MULTIMODE (TÉLÉPHONE ET INTERNET)**

*Christophe BARRET, Mady CISSÉ, Émilie GAUBERT, Zora MAZARI, Manon OLARIA*

*Céreq, Equipe ingénierie et gestion d'enquêtes,*

[christophe.barret@cereq.fr](mailto:christophe.barret@cereq.fr)

**Mots-clés :** Protocole multimode, relance, collecte, téléphone, internet, sms

---

### **Résumé**

Cette étude porte sur l'évaluation des protocoles de collecte multimode mis en œuvre dans le cadre des expérimentations en parallèle des enquêtes Générations du Céreq. Ce dispositif d'enquêtes s'intéresse à l'insertion professionnelle et au cheminement des sortants du système éducatif, tous niveaux de formation confondus, lors de leurs premières années de vie active.

L'enquête Génération est historiquement administrée avec une collecte monomode téléphone. Dans une démarche de rénovation du dispositif d'enquêtes, des expérimentations ont été réalisées en 2015 et 2016 pour envisager la possibilité d'introduire une collecte multimode (téléphone et internet). Au préalable, une expertise du protocole de contact de l'enquête téléphonique sera menée en évaluant d'une part, la qualité des numéros de téléphone de la base de sondage et ceux issus de l'enrichissement des coordonnées. D'autre part, l'effet du protocole d'appel, en termes de nombre de tentatives d'appel pour chaque numéro disponible, sur la probabilité de contact et de réponse sera étudié.

Le protocole des enquêtes multimode, menées en parallèle de l'enquête téléphonique, a été construit autour de plusieurs phases de collecte. Dans un premier temps, l'objectif est d'obtenir des questionnaires par internet uniquement avec l'envoi de lettre-avis et de relances mails. A l'issue de cette première phase, les relances téléphoniques démarrent avec une incitation à répondre par internet tout en continuant les relances par mail. Enfin, une dernière phase dite de « rattrapage » vise à contacter tous les individus n'ayant pas encore répondu pour réaliser l'enquête par téléphone (en cas de refus, la possibilité de répondre par internet était toujours offerte). Pendant toute la collecte, les enquêtés ont la possibilité de reprendre un questionnaire commencé en changeant ou non de mode.

Une description détaillée des protocoles expérimentaux appliqués sera réalisée au travers d'un bilan de collecte des différentes phases. L'étude tentera de montrer l'intérêt de mixer un protocole multimode séquentiel avec un protocole multimode concurrentiel. De plus, une évaluation des modes de contact sera menée. Il s'agira d'analyser les effets sur la probabilité de contact ou de réponse des lettres avis, papier ou électronique, ainsi que des relances téléphoniques, mails et sms. Enfin, une attention particulière sera portée sur les individus ayant changé de mode de collecte en cours d'enquête afin de les quantifier et de déterminer leur exposition au risque d'abandon.

L'objectif de ce travail est de définir le futur protocole de l'enquête Génération qui permettrait d'optimiser les taux de réponse, notamment sur internet, tout en limitant les éventuelles nuisances liées à la multiplication des relances multi-supports (papier, mail, téléphone, sms) auprès des individus.

## **Bibliographie**

- [1] Dillman D.A., Smyth J.D., Melani Christian L., « Internet, mail, and mixed-mode surveys - The tailored design method», *Third Edition*, 2009.
- [2] Dillman D.A., Phelps G., Tortora R., Swift K., Kohrell J., Berck J., Messer B.L., « Response rate and measurement differences in mixed-mode surveys using mail, telephone, interactive voice response (IVR) and the Internet », *Elsevier -Social Science Research*, may 2008.
- [3] Frippiat D, Marquis N., «Les enquêtes par Internet en sciences sociales : un état des lieux», *I.N.E.D | Population*, vol 65, pp 309-338, 2010.