

Améliorer le taux de réponse dans les enquêtes téléphoniques : une expérimentation de recherches de coordonnées téléphoniques sur l'enquête Génération 2004

Bérangère DUPLOUY¹

Accompagnant la progression du taux d'équipement des foyers en téléphones filaires, les enquêtes téléphoniques se sont largement développées dans des domaines très variés. Les enquêtes par téléphone et le recours au système CATI (Collecte assistée par téléphone et informatique) présentent des atouts indiscutables en comparaison d'entretiens en face à face : le faible coût des entretiens par téléphone permet notamment d'interroger des échantillons plus importants. Néanmoins, les évolutions récentes du paysage téléphonique en France introduisent de nouvelles difficultés. Baisse du taux d'équipement en téléphone filaire, augmentation du nombre de foyers équipés exclusivement de téléphones mobiles et dégroupage biaisent la représentativité des échantillons téléphoniques issus des annuaires.

L'enquête « Génération 2004 » du Céreq mise en œuvre au printemps 2007 n'échappe pas à ces évolutions. Mais une baisse du taux de réponse, en partie liée à ces évolutions, a pu être anticipée. Une nouvelle méthode d'enrichissement des coordonnées téléphoniques, basée sur le modèle des « enquêtes de voisinage », a donc été réalisée en amont de l'enquête.

L'enquête « Génération 2004 » interroge en 2007 un échantillon de jeunes sortants du système éducatif durant l'année scolaire 2003-2004. Afin de maximiser la probabilité de joindre les jeunes, on procède à un enrichissement des coordonnées téléphoniques présentes dans les bases : en effet, ces coordonnées obtenues auprès de l'établissement de formation sont parfois incomplètes, mais surtout entre 2004 et 2007, la décohabitation et/ou la mobilité des jeunes rendent obsolètes une partie des numéros de téléphones.

Sur les précédentes enquêtes Générations (1998 et 2001), les coordonnées étaient enrichies par des recherches sur le nom+prénom et adresse des jeunes dans l'annuaire France Télécom. L'idée sur Génération 2004 était d'ajouter à ces recherches traditionnelles une recherche nom et adresse afin de joindre un « relais » familial apte à nous communiquer les nouvelles coordonnées du jeune.

Les premières estimations font apparaître un gain minimum de 3 points du taux de réponse à l'enquête lié à la mise en œuvre de cette nouvelle méthode. Le taux de réponse de l'enquête Génération 2004 s'établit en effet à 31,3% ; si l'on retire de l'échantillon des répondants ceux retrouvés uniquement grâce à des recherches nom et adresse, on tombe à 28,3%. Mais ces individus interrogés grâce à un « relais » familial présentent des

¹ Chargée d'études au Céreq, Département des Entrées dans la Vie active (DEVA)

caractéristiques sociodémographiques particulières : ils sont plus souvent en emploi et plus qualifiés que les individus retrouvés à partir d'autres recherches.

Quel a été l'impact de ces recherches sur l'échantillon des répondants et sur les principaux indicateurs d'insertion ? Dans quelle mesure la pondération mise en œuvre redresse-t-elle cette déformation de l'échantillon ? Quel bilan peut-on dresser de cette méthode si on l'examine notamment à la lumière de son coût ?