Cfdt: INSEE

FLASH INFO

MULTIMODE
NOUVEAUX PROTOCOLES ET SABIANE

L'évolution des enquêtes ménages vers le multimode se poursuit. Lors du GT-CTR du 26 janvier 2021, la Direction a présenté les protocoles multimodes envisagés, le calendrier de l'évolution des enquêtes vers le multimode, le bilan des tests sur Sabiane (remplaçant de Capi 3G). Les nouveaux protocoles présentés confirment les craintes concernant la baisse des enquêtes en face-à-face et les difficultés accrues pour les enquêteurs. Après l'échec du lancement de Capi 3G, son successeur, Sabiane, semble tenir ses promesses d'après les premiers tests utilisateurs.

PRINCIPES ÉTABLIS POUR LE RECOURS AU MULTIMODE

Plusieurs principes sont établis pour le recours au multimode, ce sont eux qui définissent les choix méthodologiques pour son évolution :

- maintien de la qualité des enquêtes,
- recours aux enquêteurs dès que c'est nécessaire,
- utilisation du téléphone comme mode complémentaire à internet,
- respect des durées maximales de questionnaires pour chaque mode,
- utilisation de questionnaires proches selon les modes,
- choix du multimode séquentiel (ex : internet, puis téléphone) sauf dans les cas où le multimode concurrentiel est plus efficace (réponse par internet ou téléphone possible sur la même période),
- adaptation du mode de collecte au thème de l'enquête (auto-administré pour des sujets sensibles par exemple),
- appui sur des entrées en matières et relances efficaces,
- utilisation, dans certains cas, d'un échantillon de contrôle interrogé par le mode historique de l'enquête afin de mesurer, voire corriger les effets de mode.

CINQ PROTOCOLES D'ENQUÊTES ENVISAGÉS

Dans le respect des principes établis, cinq types de protocoles multimodes sont envisagés afin de s'adapter aux spécificités des différentes enquêtes :

→ **multimode séquentiel web/téléphone/face-à-face :** c'est le protocole privilégié.
Il sera utilisé lorsque l'enquête n'est pas trop complexe, et que le questionnaire est inférieur à 25 minutes. Pour les enquêtés n'ayant pas répondu par internet, les enquêteurs tentent d'effectuer l'enquête par téléphone. En l'absence de réponse ou de coordonnées téléphoniques, l'enquêteur réalise le repérage puis l'entretien en face-à-face. C'est le protocole prévu pour l'enquête Logement 2023-2024 et pour l'enquête Technologies de l'information et de la communication (TIC).

→ **première interrogation en face-à-face et réinterrogations en multimode internet/téléphone :** employé lorsque l'enquête est complexe et comprend plusieurs interrogations.
C'est le protocole utilisé pour Mélopée et celui envisagé pour Loyers & Charges.

→ **adaptative design :** le mode utilisé varie en fonction du profil des enquêtés.
Ceux dont le profil paraît adapté à internet se verront proposer ce mode lors d'une 1ère vague (par exemple les jeunes, avec peu d'individus dans le ménage), tandis que les enquêtés de la 2e vague (autres profils et non répondants à la 1ere vague) seront enquêtés en face-à-face. Ce protocole pourrait être utilisé pour SRCV ou CDT.

→ **enquêtes filtres pour identifier les populations ciblées :** dans une première phase, une enquête courte basée sur des questions de recensement visant à identifier une population d'intérêt (limitations, handicap, victimes de violences…) est réalisée auprès d'un nombre très important d'individus avec une collecte séquentielle (internet puis, après une relance, questionnaire auto-administré papier, puis téléphone).
Lors de la seconde phase, une enquête plus longue est réalisée auprès des répondants de la première phase, ayant les caractéristiques recherchées. Cette seconde phase peut, elle aussi, être multimode. Ce protocole devrait être utilisé pour l'enquête Vie quotidienne et santé (VQS)/Autonomie 2021-2022.

→ **enquêtes à carnet :** les enquêtes reposant actuellement sur un carnet papier (EdT et BDF) offriraient aux enquêtés le choix entre carnet papier et outils dématérialisés, après un premier entretien en face-à-face.

Des tests seront conduits pour les différents protocoles, principalement dans le cadre de l'enquête Logement, avec des jalons s'échelonnant jusqu'au T2 2024, mais les fonctionnalités multimodes nécessaires à la plupart des enquêtes multimodes seront disponibles après la 4e vague de test, programmée pour le T2 2023.

ÉVOLUTION DU MÉTIER D'ENQUÊTEUR

Les protocoles d'enquête envisagés pour l'avenir vont modifier en profondeur le métier de l'enquêteur. En effet, le face-à-face, protocole primordial du métier d'enquêteur, sera de moins en moins utilisé. **L'enquêteur se verra confier une part grandissante d'entretiens à réaliser auprès de populations réticentes aux enquêtes et d'enquêtes téléphoniques.** Son travail d'argumentation, ses efforts pour convaincre les enquêtés seront de plus en plus importants et il devra faire face à toutes les remarques des enquêtés liées au multimode : problèmes techniques, mots de passe non reçus, relances trop fréquentes…

La diversité des protocoles multimodes va également demander aux enquêteurs des efforts d'adaptation conséquents.

> Face à ces évolutions, la CFDT alerte la Direction sur l'importance de préserver l'intérêt du métier d'enquêteur. Elle demande que les enquêteurs soient informés de ces changements en toute transparence. Il sera essentiel de bien mesurer l'impact des évolutions envisagées sur les enquêteurs, de les accompagner et de les former.

Les élus du CTR ont également partagé leurs **craintes de voir les effectifs des enquêteurs baisser du fait de l'utilisation intensive d'internet et du téléphone**. La Direction reconnaît que des économies de ressource enquêteurs seront réalisées avec la mise en place du multimode et des nouveaux protocoles d'enquêtes. Pour l'EEC/ Mélopée, ces économies sont estimées à -20 ETP mais à ce stade, il est difficile d'évaluer les économies en personnel sur l'ensemble des enquêtes. **La Direction souhaiterait réinvestir ces gains de productivité dans plus d'enquêtes, et donc maintenir le nombre d'enquêteurs, mais cela ne pourra se faire que si le schéma d'emploi et le cadre général de la Fonction publique le permettent.** La Direction rappelle que l'Institut doit actuellement refuser certaines enquêtes, faute de ressources.

TESTS UTILISATEURS PROMETTEURS POUR SABIANE

Le développement de Sabiane, remplaçant de Capi 3G, a démarré en 2019. Les premiers tests utilisateurs, menés auprès d'enquêteurs et de gestionnaires en DEM, ont eu lieu en 2020 et se sont révélés concluants pour l'ergonomie et les fonctionnalités proposées. Lors de ce GT, la Direction a présenté l'outil Sabiane aux élus du CTR. Les tests vont se poursuivre au printemps auprès d'autres enquêteurs et gestionnaires. Sabiane sera déployé progressivement dans le cadre de l'intégration des enquêtes dans Métallica (Enquête Logement en 2022, TIC téléphone…).

POUR ALLER PLUS LOIN

Rapport sur les enquêtes téléphoniques à l'Insee : Des perspectives inquiétantes pour les enquêteurs et les agents DEM

Retrouvez les documents du groupe de travail du CTR sur l'intranet Insee

PROCHAINE RÉUNION

GT du 13 avril 2021 : DSDS Enquêtes ménages

POUR ADHÉRER À LA CFDT, CLIQUEZ ICI

ADHÉREZ EN LIGNE

VOS REPRÉSENTANTS CFDT A CE GT CTR

Marielle Bigot, Secrétaire générale adjointe **Stéphane Dupin**	**Valérie Villacres** enquêtrice 06 63 30 54 57