

AMÉLIORER LE TAUX DE RÉPONSE DANS LES ENQUÊTES TÉLÉPHONIQUES :

**UNE EXPÉRIMENTATION DE RECHERCHES DE
COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES SUR L'ENQUÊTE
*GÉNÉRATION 2004***

*Bérangère Duploux
CEREQ - Deeva*

Introduction

1. Les enquêtes par téléphone
 - 1.1. Historique du taux d'équipement(équipement fixes + dégroupage évolution)
 - 1.2. Les atouts des enquêtes par téléphone
 - 1.3. Les limites de telles enquêtes

2. L'enjeu des recherches de coordonnées téléphoniques
 - 2.1. Présentation de Génération 2004
 - 2.2. La base de sondage
 - 2.2.1. *Qualité des coordonnées*
 - 2.2.2. *Mobilité des individus*

3. Le protocole d'enrichissement des coordonnées téléphoniques
 - 3.1. Ce qui était proposé avant
 - 3.2. Une expérience niçoise
 - 3.3. Le nouveau protocole sur Génération 2004

4. Quels résultats pour quel taux de réponse ?
 - 4.1. Un gain net de répondants
 - 4.2. Des profils d'individus qui diffèrent
 - 4.3. Quel redressement ?
 - 4.4. Le coût des questionnaires

Conclusion

Introduction

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 organismes statistiques publics, comme l'INSERM, l'INED ou encore l'INSEE se sont eux-mêmes appropriés ce mode de recueil depuis de nombreuses années.

Même si elles comportent divers inconvénients en comparaison d'entretiens en « face à face », les enquêtes par téléphone et le recours au système CATI (Collecte Assistée par Téléphone et Informatique) présentent des atouts indiscutables. En particulier, le faible coût des entretiens par téléphone permet 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. Enfin, le développement du télémarketing accompagne une baisse progressive mais marquée des taux de réponse aux enquêtes téléphoniques.

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. Quel a été l'impact de ces nouvelles recherches sur le taux de réponse à l'enquête et sur l'échantillon des répondants ? Quels enseignements tirer de cette expérimentation ?

1. Les enquêtes par téléphone

1.1. Historique du taux d'équipement

La part des ménages équipés d'un téléphone filaire a rapidement progressé en France entre le début des années 60 et la fin des années 90. Les ménages français rattrapent ainsi un retard d'équipement significatif, par rapport notamment aux Etats-Unis. Entre 1963 et 1997, la part des ménages équipés d'un téléphone filaire passe donc de 9,3 % d'après l'INSEE à environ 95,8 % selon Médiamétrie. Cette généralisation du téléphone fixe a permis le développement des enquêtes par téléphone, qui offrent alors la possibilité de tirer (dans l'annuaire France Télécom) un échantillon représentatif au sens probabiliste de l'ensemble des ménages, y compris des ménages non équipés. Des études ont, en effet, pu montrer que les 5% des ménages qui ne sont pas équipés en téléphones filaires ne présentaient pas des caractéristiques sociodémographiques différentes de celles des autres ménages¹.

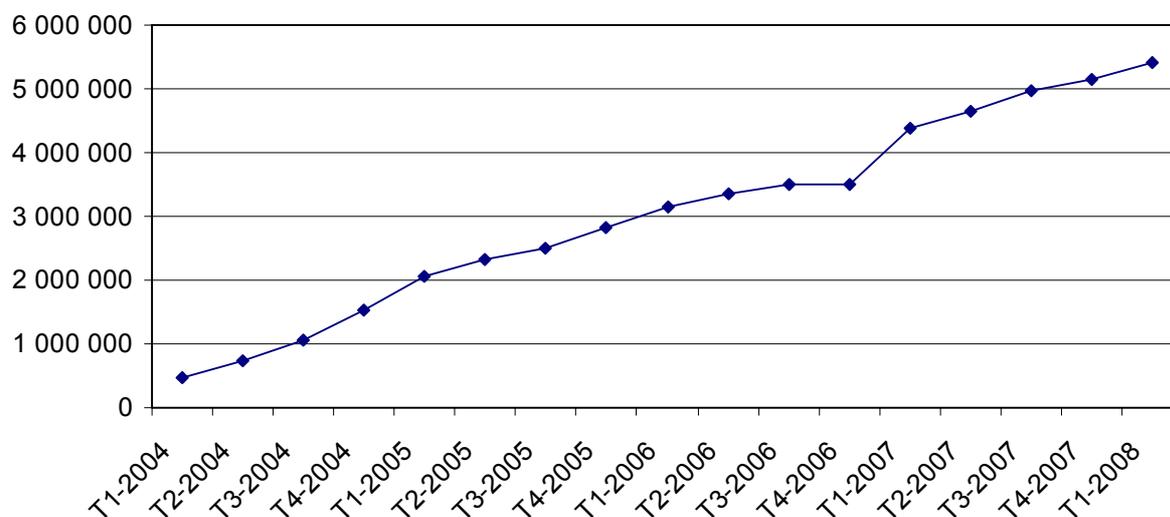
Mais ces données sont remises en question par plusieurs évolutions à l'œuvre depuis la fin des années 90. Tout d'abord, on observe une baisse du taux d'équipement des ménages français en téléphone filaire depuis la fin des années 90. Cette baisse explique l'apparition d'une nouvelle population, celle des détenteurs exclusifs de téléphones mobiles. Médiamétrie estime que la part des ménages détenteurs exclusifs d'un téléphone mobile est passée de 6% en 2000 à 7 % en 2001 pour atteindre 9 % en 2002 et plus de 14 % en 2003².

Enfin, si l'on semble noter une remontée du taux d'équipement des ménages en téléphone filaire ces toutes dernières années, il semble bien que ce soit sous l'effet du boom des lignes en dégroupage. D'après les données de l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes), le nombre de lignes dégroupées atteint 5,4 millions à la fin du premier trimestre 2008 et représente 15,6% de l'ensemble des lignes fixes.

¹ Ambroise, P. et P. Mauris [1999], *L'usage du téléphone dans les sondages*

² en 2004 : 14 %, en 2005 : 16 %, en 2006 : 15 % - Source Crédoc

Graphique 1 : Evolution du nombre de lignes en dégroupage



Source : ARCEP

1.2. Les atouts des enquêtes téléphoniques

L'enquête par téléphone présente un premier atout indiscutable qui est le coût réduit par rapport à une enquête en face-à-face et donc la possibilité de mettre en œuvre un sondage aléatoire simple sur des échantillons plus fournis : on obtient alors des indicateurs plus précis.

Les enquêtes téléphoniques sont aujourd'hui largement assistées par les systèmes CATI (Collecte Assistée par Téléphone et Informatique). La gestion et la passation des questionnaires (filtres et aiguillages divers) sont ainsi optimisées, les fichiers de numéros de téléphones sont automatiquement brassés grâce à des prédictifs d'appel. Enfin, tous les enquêteurs sont réunis sur un même plateau d'enquête, ce qui rend plus efficaces la formation et le contrôle.

Menée par l'INED en 1992, l'enquête ACSF a démontré, suite à différents tests, que l'entretien téléphonique présentait de nombreux avantages en comparaison du questionnement en face-à-face, y compris sur le sujet délicat des pratiques sexuelles. En fait, il semble que les individus de tous âges aient socialement adopté le téléphone, devenu en quelques années un vecteur banalisé de communication.

1.3. Difficultés et limites des enquêtes téléphoniques

Il existe 2 possibilités dans les enquêtes par téléphone :

- soit, l'annuaire téléphonique est la base de sondage elle-même
- soit, l'annuaire téléphonique doit permettre de retrouver les coordonnées téléphoniques d'individus présents dans une base de sondage à part et qui contient à minima leurs noms, prénoms et adresses (c'est le cas des enquêtes Générations du Céreq)

Dans les deux cas de figure, la question de l'exhaustivité du ou des annuaires se pose. Si cet annuaire ne contient qu'une partie des individus, l'échantillonnage sera d'autant plus biaisé que les « absents » de l'annuaire présentent des caractéristiques sociodémographiques marquées.

Le recours à l'annuaire mérite toutefois d'être justifié. On pourrait tout à fait envisager, dans le cas où l'annuaire est la base de sondage elle-même et ne sert donc pas à enrichir une autre base de sondage, de générer des nombres aléatoires pour constituer un échantillon de numéros de téléphone. Mais ce procédé se révèle rapidement coûteux sur de gros échantillons puisque de nombreux numéros ne sont pas attribués. De plus, comme l'expliquent Ambroise et Mauris « même si la structure des numéros à 10 chiffres reflète quelque peu la géographie (6 premières positions), il n'y a pas véritablement de bijection avec les communes, ce qui interdit de stratifier un échantillon ainsi tiré sur le critère commune »².

Finalement, l'annuaire apparaît comme un outil indispensable et, jusqu'il y a peu, performant pour la mise en œuvre d'enquêtes téléphoniques. Jusqu'à la fin des années 90, l'annuaire France Télécom faisait référence : plus de 95 % des français étaient équipés de lignes fixes, lesquelles, conséquence du monopole de France Télécom, apparaissaient dans les pages blanches. La seule difficulté posée par cet annuaire était la présence d'une liste rouge composée d'individus équipés mais ne souhaitant pas apparaître dans l'annuaire. Cette difficulté a pu être contournée par la génération aléatoire de numéros (cf. travaux de Fréjean en 1990 et Tassi en 1992).

Plusieurs difficultés nouvelles sont toutefois apparues avec l'évolution du marché des télécommunications français.

Le développement de la téléphonie mobile, et donc l'apparition d'une population de détenteurs exclusifs de portables, a amputé d'autant l'annuaire France Télécom. Roy et Vanheuverzwyn en 2000 démontrent que cette population de détenteurs exclusifs de mobiles présentent des caractéristiques particulières qui remettent en question la représentativité d'une enquête sur téléphone fixe. Dans l'enquête EROPP en 2002, l'Observatoire Français des Drogues et Toxicomanies (OFDT) a constitué un sous-échantillon de détenteurs exclusifs de mobiles (environ 200 individus). Cet échantillon présente un « profil sociodémographique très spécifique ». Il s'agit plus souvent d'hommes, plutôt jeunes et diplômés. Au final, l'opinion sur les drogues des enquêtés « portables » diffère significativement de celle des enquêtés « lignes fixes ».

Enfin, le développement des lignes dégroupées concurrentes à France Télécom entame encore l'exhaustivité des fameuses « pages blanches ». Finalement, il n'existe plus un seul annuaire France Télécom mais une multitude de sources, toutes incomplètes. La mise en place d'un annuaire universel, prévue par la loi n° 96-659 du 26 juillet 1996, devrait résoudre les difficultés liées au dégroupage et aux mobiles. Mais, douze ans après le vote de cette loi, ce service d'annuaire universel peine encore à convaincre : en cause, la faible participation de certains opérateurs à cet annuaire.

² Ambroise, P. et P. Mauris [1999], *L'usage du téléphone dans les sondages*

Tableau 1 : Participation des opérateurs français de téléphonie à l'annuaire universel

Septembre 2008	Nombre de numéros inscrits dans les listes (ordre de grandeur)	Taux de numéros inscrits dans les listes	Taux de numéros pour lesquels l'abonné a refusé la publication	État de la mise à disposition
Service fixe				
B3G	moins de 20.000	2% à 5%	<0,1%	
Colt ⁽¹⁾	moins de 20.000	50% à 100%	10% à 20%	
Completej ⁽²⁾				
France Télécom	plus de 20.000.000	50% à 100%	10% à 20%	
Free ⁽¹⁾	2.500.000 à 10.000.000	50% à 100%	10% à 20%	
Hub Telecom	moins de 20.000	1% à 2%	50% à 100%	
NeufCegetel ⁽³⁾	500.000 à 2.500.000	50% à 100%	10% à 20%	
Noos	100.000 à 500.000	50% à 100%	20% à 50%	
Numericable*	100.000 à 500.000	50% à 100%	20% à 50%	
Outremer Telecom*	20.000 à 100.000	50% à 100%	10% à 20%	
FRNet 2 (ex Tele 2 France)*	500.000 à 2.500.000	50% à 100%	10% à 20%	
Telecom Italia	500.000 à 2.500.000	50% à 100%	20% à 50%	
Verizon	20.000 à 100.000	50% à 100%	20% à 50%	
Service mobile				
Amobile**	moins de 20.000	5% à 10%	50% à 100%	
Bouygues Telecom	100.000 à 500.000	1% à 2%	0,1% à 1%	
Carrefour Mobile**	moins de 20.000	<0,1%	50% à 100%	
Debitel*	moins de 20.000	1% à 2%	2% à 5%	
Digicel Antilles Françaises Guyane	moins de 20.000	<0,1%	<0,1%	
Neuf Cegetel	moins de 20.000	2% à 5%	<0,1%	
NRJ mobile*	moins de 20.000	<0,1%	<0,1%	
Breizh Mobile ⁽⁴⁾	moins de 20.000	2% à 5%	50% à 100%	
Virgin Mobile ⁽⁴⁾	20.000 à 100.000	5% à 10%	50% à 100%	
Orange Caraïbe	moins de 20.000	0,1% à 1%	20% à 50%	
Orange France	100.000 à 500.000	0,1% à 1%	<0,1%	
Orange Réunion	moins de 20.000	0,1% à 1%	1% à 2%	
Outremer Telecom*	moins de 20.000	1% à 2%	50% à 100%	
SFR	500.000 à 2.500.000	5% à 10%	20% à 50%	
SRR	20.000 à 100.000	5% à 10%	<0,1%	
Tele 2 mobile*	moins de 20.000	2% à 5%	<0,1%	

⁽¹⁾ Opérateurs ayant pris en compte des nombres de contrats d'abonnement et non des nombres de numéros

⁽²⁾ L'opérateur s'est opposé à la publication de certaines informations

⁽³⁾ les données de NeufCegetel intègrent les données relatives à AOL, Club-Internet

⁽⁴⁾ Précédemment regroupés sous Omer Télécom

^(*) Opérateur intégré à l'édition du tableau de bord portant sur le mois de novembre 2006

^(**) Opérateur intégré à l'édition du tableau de bord portant sur le mois de novembre 2007

État de la mise à disposition

	Pas de disponibilité effective d'une offre de mise à disposition par l'opérateur de sa liste
	Disponibilité effective d'une offre mais aucune mise à disposition effectivement réalisée
	Mise à disposition de listes effectivement réalisée auprès d'un ou deux éditeurs
	Mise à disposition de listes effectivement réalisée auprès de plusieurs éditeurs
	Mise à disposition des listes effectivement réalisée très largement

Source : ARCEP

2. L'enjeu des recherches de coordonnées téléphoniques

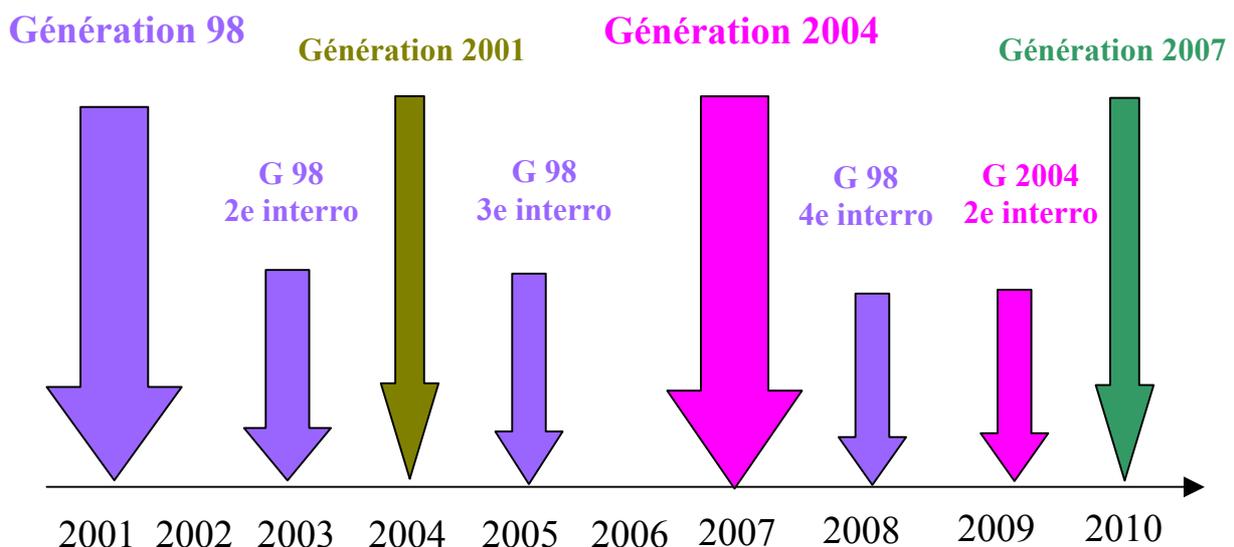
2.1. Présentation de l'enquête Génération 2004 du Céreq

Créé au début des années 1970 puis devenu établissement public en 1985, le Centre d'Etudes et de Recherches sur les Qualifications est placé sous la tutelle du Ministère de l'Education nationale, du Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi et enfin du Ministère du Travail, des Relations sociales, de la Famille, de la Solidarité et de la Ville. Le Céreq a pour missions de développer des études et des recherches, collecter et exploiter des données originales dans le domaine de la relation formation-emploi, et formuler des avis et des propositions destinés à éclairer les choix en matière de politiques de formation.

L'enquête Génération 2004 s'inscrit dans le cadre du dispositif d'enquêtes de l'Observatoire National des Entrées dans la Vie Active (ONEVA). Les enquêtes « générationnelles » du Céreq s'adressent à une nouvelle génération de sortants du système éducatif tous les trois ans. On distingue deux types d'enquêtes « générationnelles » :

- les enquêtes générations « pleines » avec un échantillon minimum de 40 000 individus. Ces générations sont suivies en longitudinal et sont donc réinterrogées à intervalle régulier. On met ainsi en œuvre une première interrogation trois ans après la sortie du système éducatif, principalement tournée vers la production d'indicateurs et des usages institutionnels puis plusieurs ré-interrogations plutôt centrées sur les usages analytiques (notamment sur la question des parcours, des mobilités sur moyen terme), permettant en outre d'approfondir certains constats de la première étape (par exemple sur les insertions les plus problématiques) et d'analyser les trajectoires longues.
- les enquêtes « mini-générationnelles » avec un échantillon réduit d'environ 10 000 individus, interrogés une seule fois trois ans après la sortie du système éducatif et sur la base d'un questionnement proche de celui des enquêtes générations « pleines ». Ces enquêtes ont vocation à réactualiser les indicateurs d'insertion sur les 3 premières années d'insertion

L'enchaînement des enquêtes Générations est donc le suivant :



L'enquête « Génération 2004 – interrogation à 3 ans » a eu lieu au printemps 2007 : elle interrogeait les sortants de formation initiale durant l'année scolaire 2003-2004 et concernait tous les niveaux et champs de la formation initiale.

Les différentes étapes de l'enquête Génération 2004 :

- Constitution de la base de sondage : la base de sondage de Génération 2004 a été constituée par collecte centralisée des fichiers d'élèves du rectorat et par une collecte établissement par établissement de tous les fichiers d'élèves des autres champs. L'objectif de cette collecte est de couvrir au mieux l'ensemble des formations initiales dispensées en France métropolitaine. On procède à un appariement des fichiers entre eux pour retirer de la base les individus repérés en poursuite d'étude.
- Tirage de l'échantillon : un tirage stratifié par régions et par niveau*spécialité de formation a permis de constituer un échantillon de plus de 400 000 individus.
- **Enrichissement des coordonnées téléphoniques des individus de l'échantillon. Les informations contenues dans la base de sondage étant incomplètes, il convient de retrouver via des recherches de coordonnées téléphoniques un maximum de coordonnées et ce afin de minimiser la non-réponse à l'enquête.**
- Plateau d'enquête : jusqu'à 160 télénquêteurs ont mené des entretiens par téléphone du 2 avril au 12 juillet 2007. Le Céreq a ainsi collecté 65 300 questionnaires d'enquêtes.
- Apurements, codifications et pondération : après réception des questionnaires au Céreq, les bases sont apurées et contrôlées. Des variables de profession, secteur d'activité et géo localisation sont créées. Enfin, il convient alors de calculer une pondération.
- Diffusion et exploitation des données : après plusieurs mois de contrôles et de travail, les bases peuvent enfin être diffusées. Les chargés d'études prennent en main la phase d'exploitation.

Quelques publications liées à l'enquête « Génération 2004 » :

- o « Génération 2004, des jeunes pénalisés par la conjoncture » , Olivier Joseph, Alberto Lopez et Florence Ryk (Céreq). *Bref*, n° 248, janvier 2008.
- o « Être diplômé de l'enseignement supérieur, un atout pour entrer dans la vie active ». Julien Calmand et Pierre Hallier (Céreq). *Bref*, n° 253, juin 2008
- o « Quand l'école est finie » ou les premiers pas de la Génération 2004 dans la vie active. Ouvrage collectif.

2.2. La base de sondage de Génération 2004

La base de sondage de Génération 2004 se heurte, comme toute enquête téléphonique, à deux grandes difficultés. La première difficulté consiste à collecter une base la plus exhaustive possible. Des efforts sont fournis dans ce sens par le Céreq en amont et pendant la collecte de la base de sondage. Pourtant, l'information collectée n'est pas toujours complète. Enfin, deuxième difficulté : entre le début de l'année scolaire 2004, c'est-à-dire en septembre 2003, lorsque les élèves transmettent les informations les concernant (et notamment leurs coordonnées téléphoniques) à leur établissement et le plateau d'enquête au printemps 2007, il s'est écoulé environ 3 ans et demi. La mobilité géographique des jeunes entame alors largement la fraîcheur de nos données.

2.2.1. Des coordonnées non exhaustives

A l'issue du processus de collecte de la base de sondage de Génération 2004, seuls 27 % des individus de la base de sondage possèdent un numéro de téléphone.

Tableau 2 : Remplissage des variables de téléphone dans la base de sondage de Génération 2004

Type d'établissement de sortie	Part des sortants du champ	Remplissage des variables de téléphone
Rectorats	53 %	aucun numéro : 53 %
		un numéro : 0 %
Universités	26 %	aucun numéro : 6 %
		un numéro : 19 %
Centres de Formation des Apprentis	10 %	aucun numéro : 7 %
		un numéro : 2 %
Autres Etablissements	11 %	aucun numéro : 6 %
		un numéro : 6 %
Ensemble	100%	aucun numéro : 73 %
		un numéro : 27 %

Source : Base de sondage de Génération 2004

Ce mauvais taux de remplissage s'explique par deux phénomènes très distincts. Tout d'abord sur le champ rectoral, on observe une absence totale de coordonnées téléphoniques. Ces dernières n'ont en effet pas pu être collectées du tout car absentes de la base centralisée. Or, le rectorat représente à lui seul plus de la moitié des sortants de la base de sondage.

Sur les autres champs, la variable est partiellement remplie : fichiers de mauvaise qualité ou refus de transférer des coordonnées téléphoniques expliquent ces valeurs manquantes.

Ainsi, on constate que notre enquête téléphonique va devoir mettre en œuvre des recherches de coordonnées téléphoniques massives. Pour cela, on a besoin de coordonnées postales bien remplies et fiables. Heureusement, 98,8 % des individus de la base de sondage possèdent des éléments d'adresse postale, ce qui constitue la base des recherches téléphoniques.

2.2.2. La mobilité géographique des individus

Pour autant, on peut posséder des coordonnées téléphoniques et/ou postale dans la base de sondage mais rester confronté au problème de la mobilité géographique des individus qui entame la fraîcheur des informations collectées. La question de la mobilité géographique est d'autant plus pertinente et problématique pour les enquêtes Générations que les individus enquêtés sortent juste du système éducatif pour s'insérer sur le marché du travail. Le début de la vie active est propice à deux types de mobilité géographiques :

- Les mobilités géographiques pour motif professionnel
- Les mobilités géographiques pour cause de décohabitation

On constate que 20 % des jeunes de la Génération 2004 ont quitté leur région durant leurs études mais surtout 29 % d'entre eux ont travaillé hors de leur région de formation au cours des trois premières années de vie active. Ce taux dissimule pourtant de fortes disparités : plus les individus sont diplômés plus cette mobilité professionnelle est marquée.

Tableau 3 : Les mobilités professionnelles de la Génération 2004

	Durant leurs études, ils ont quitté leur région (%)	Durant leurs trois premières années de vie active, ils ont travaillé hors de leur région de formation (%)
Non diplômés	7	19
CAP ou BEP	9	20
Baccalauréat	16	25
Bac + 2	23	33
Licence	30	35
Bac + 4	36	39
Master	51	57
Doctorat	46	47
Ensemble	20	29

Source : Génération 2004

Champ : Jeunes ayant occupé au moins 1 emploi sur les 3 premières années de vie active pour la colonne 2.

Enfin, on sait qu'au moment où ils terminent leurs études, les jeunes résident majoritairement chez leurs parents : c'est le cas pour 74 % des hommes et 62 % des femmes de la Génération 2004. Trois ans après la fin de leurs études, ils sont 52 % chez les hommes et 31 % chez les femmes à habiter chez leurs parents. On observe encore une fois de fortes différences selon le niveau de diplôme de sortie.

Tableau 4 : La décohabitation chez les jeunes de la Génération 2004

	Ils habitaient chez leurs parents en 2004		Ils habitent chez leurs parents en 2007	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	en %		en %	
Non diplômés	91	84	76	56
CAP-BEP-MC	86	78	67	42
Bac	79	72	56	39
Bac + 2	71	57	37	23
L3	52	39	28	17
M1	42	41	23	17
M2	36	33	11	9
Doctorat	9	10	5	4
Ensemble	74	62	52	31

Source : Génération 2004

Enfin, notre enquête téléphonique repose sur des coordonnées téléphoniques incomplètes et dont la fraîcheur pose problème. On comprend dès lors l'extrême importance des procédures d'enrichissement des coordonnées téléphoniques.

3. Le protocole d'enrichissement des coordonnées téléphoniques

3.1. L'enrichissement des coordonnées téléphoniques dans l'enquête « Génération 98 »

La démarche de recherche des coordonnées téléphoniques dans les fichiers de France Télécom se décomposait en deux étapes successives :

- Des premières recherches sur l'adresse. Il s'agit bien de rechercher les individus grâce à leur nom, prénom et adresse précise. Le sous-traitant qui réalise l'opération nous retourne alors un code de fiabilité permettant de savoir si le numéro de téléphone a de fortes chances d'appartenir à l'individu (ou à ses parents). Pour les individus non retrouvés ou possédant un code de fiabilité jugé insuffisant des recherches élargies ont été entreprises.
- Puis des recherches élargies. Pour les individus ne possédant pas un code de fiabilité suffisant, une recherche élargie sur la France entière a été effectuée ; donc uniquement sur le nom et le prénom de l'individu. Cette recherche a souvent abouti à obtenir plusieurs numéros de téléphone d'homonymes parmi lesquels le numéro de téléphone de l'individu était susceptible de se trouver.

Tableau 5 : Les résultats des recherches de coordonnées sur « Génération 98 »

Individus retrouvés sur l'adresse	Nom+Prénom+ Adresse précise	1,5%
	Nom+Adresse précise	32,3%
	Nom+Tel	4,0%
	Prénom+Adresse précise	0,0%
	Adresse précise	0,6%
	Nom+Prénom+Adresse approchée	7,1%
Individus ayant des échos limités en recherche élargie	Nom+Prénom+Dép/Région/IDF/France	9,3%
Individus non retrouvés mais avec téléphone base de sondage		6,4%
Individus sans aucune coordonnées		38,8%
Ensemble		100,0 %

Source : Génération 1998

Au maximum 30 numéros de téléphone ont été conservés par le sous-traitant qui les a classés par ordre de priorité selon les niveaux d'élargissements suivants :

- le département de l'adresse initiale du fichier,
- la région de l'adresse,
- l'Ile de France,
- la France.

Quelques remarques sur ces recherches :

- recherches automatiques sur nom et adresse : ces recherches représentent plus de la moitié des téléphones retrouvés. C'est la source principale des coordonnées téléphoniques disponibles. Et plus précisément c'est le téléphone des parents qui est retrouvé.
- recherches élargies : les 42 014 individus « retrouvés » en recherches élargies représentent 207 034 numéros de téléphone, soit une moyenne de 4,9 numéros de téléphone par individu (sachant qu'un maximum a été fixé à 30 numéros de téléphone).

3.2. Une expérience niçoise

Le Céreq a réalisé une extension d'échantillon sur Génération 98 pour le compte de l'université de Nice. Cependant, l'attrition de l'échantillon liée à la non-réponse ne satisfaisait pas les interlocuteurs niçois qui espéraient plus de questionnaires réalisés au vu du nombre d'individus présents dans la base de sondage. Il a donc été décidé d'un commun accord de tenter une expérimentation de recherches « artisanales » de coordonnées téléphoniques sur les individus non joints à l'issue du plateau d'enquête.

Cette opération a été réalisée par l'université en aval du plateau de l'enquête de Génération 98. Les enquêteurs ont effectué une réelle enquête de voisinage entièrement manuelle et les résultats sont intéressants. Sur 1 027 individus classés en faux numéros, en non joint ou en hors cible (mauvais individu au bout du fil) par le Céreq à l'issue du plateau, l'université de Nice a pu remonter les informations suivantes :

Tableau 6 : Les résultats des recherches de Nice

Dans le champ	404
Hors du champ	167
Injection d'un numéro à tester	34
Refus	18
Décédé	3
Non joint	401
Ensemble	1 027

Source : Génération 1998

Un des enseignements de ces recherches se trouve dans la répartition des types de recherches ayant abouti à retrouver ces 404 individus dans le champ. 30 % des individus retrouvés dans le champ l'ont été suite à une recherche nom+commune et 12 % sur une recherche nom+département. Au final, ces recherches ont permis de réaliser 236 enquêtes supplémentaires.

On peut doré et déjà constater sur ces effectifs niçois que les individus retrouvés suite à des recherches manuelles poussées et ceux contactés facilement sur le premier plateau d'enquête présentent des profils socioprofessionnels différents.

Tableau 7 : Situation vis-à-vis de l'emploi des jeunes de la Génération 98 selon l'origine des données individuelles

Situation à la date de l'enquête	Echantillon retrouvé par Nice	Echantillon retrouvé par le Céreq
Emploi	86 %	84 %
Chômage	11 %	8 %
Inactivité	1 %	3 %
Formation	1 %	2 %
Etudes	1 %	3 %

Source : Génération 1998

Tableau 8 : Situation d'habitat des jeunes de la Génération 98 au 1^{er} mars 2001 selon l'origine des données individuelles

Situation à la date de l'enquête	Echantillon retrouvé par Nice	Echantillon retrouvé par le Céreq
En couple	54 %	38 %
Chez les parents	12 %	30 %
Seul	34 %	32 %

Source : Génération 1998

Ces différences portent sur de petits échantillons et sont donc à interpréter avec prudence.

AJOUTER IC

On note de l'expérience niçoise que pour ces sortants de l'université, les numéros remontés, qui sont ceux de membres de la famille, sont bien des relais permettant de joindre l'individu majoritairement en couple ou seul sur un autre numéro.

3.3. Le protocole de Génération 2004

Afin de profiter de l'expérience de Nice et d'améliorer le taux de réponse à l'enquête, le protocole de recherches de coordonnées téléphoniques a été rénové pour l'enquête Génération 2004. Les recherches téléphoniques dans le fichier France Télécom se sont ainsi déroulées en 2 phases successives :

- Recherches dites « A » : on effectue des recherches sur le nom, le prénom et l'adresse avec la possibilité d'avoir un libellé d'adresse approché ou un écho nom et adresse exacts mais un autre prénom (il s'agit alors des parents).
- Recherches dites « B et C » : ces recherches sont réalisées sur les rejets de la phase « A ».

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

- La phase B consiste à rechercher les individus en utilisant le nom/commune et le nom/département. Cette phase est nouvelle par rapport à Génération 98 et doit permettre de retrouver des membres de l'entourage familial du jeune. Grâce à l'intermédiaire de ce relais familial, on souhaite récupérer soit directement les coordonnées du jeune, soit un autre relais plus proche du jeune.

- La phase C est une recherche sur le Nom/Prénom/Commune et/ou sur le Nom/Prénom/département. On espère par cette recherche homonymique retrouver des jeunes qui auraient connu une mobilité géographique dans un périmètre proche de leur commune de résidence en 2004. On s'en tient à ce périmètre géographique car les recherches de Génération 98 ont fait apparaître une rentabilité faible des recherches plus étendues.

A l'issue des ces recherches, voilà comment se répartissaient nos 371 600 individus de l'échantillon.

Tableau 9 : Les résultats des recherches de coordonnées sur « Génération 2004 »

Résultat des recherches	Effectif	Pourcentage
Retrouvé en phase A	134 530	36 %
Retrouvé en phase B uniquement	99 350	27 %
Retrouvé en phase C uniquement	9 910	3 %
Retrouvé en phase B et C	6 070	2 %
Numéro Base de sondage uniquement	37 910	10 %
Aucun numéro à l'issue des recherches	83 830	22 %
Ensemble des individus	371 600	100 %

Source : Génération 2004

Au final, deux modifications substantielles sont à retenir dans le protocole de recherche des coordonnées téléphoniques.

- suppression de recherches Nom+Prénom+Département/Région/IDF/France qui représentaient plus de 9 % des échos. Ces recherches ont été jugées peu rentables.
- Ajout de recherches Nom+Commune/Département qui représentent sur Génération 2004 un gain net de 27 % d'échos en recherches.

Ces modifications expliquent en quasi totalité la baisse du nombre d'individus non enrichis par les recherches et n'ayant aucun numéro dans la base de sondage. Ces individus qui sont inutilisables pour notre enquête passent ainsi de 39 % à 22 % de l'échantillon entre Génération 98 et Génération 2004. Ces 22 % d'individus représentent toujours une perte nette de taux de réponse à notre enquête.

Toutefois, ce gain de 17 points sur les individus non utilisables n'implique pas directement, et c'est bien dommage, un gain de taux de réponse proportionnel. Il convient, en effet, de mesurer la « rentabilité » des coordonnées ainsi obtenues.

Ces numéros injectés sur notre plateau d'enquête correspondent théoriquement à des coordonnées de relais familiaux. Il nous a donc fallu préparer un questionnaire sous CATI propre à ce contact particulier. Le dialogue, lors de ce contact avec un parent parfois éloigné, devait être totalement revu pour permettre la récupération efficace des coordonnées du jeune.

4. Quels résultats pour quel taux de réponse ?

4.1. Un gain net de répondants

Les résultats d'appels issus du plateau de Génération 2004 nous permettent de calculer le taux de réponse à l'enquête suivant :

$$\frac{\text{Nb individus répondants} + \text{Nb individus répondants Hors Champ}}{\text{Nb individus échantillonnés}} = \frac{65\,361 + 50\,355}{371\,497} = 31,2 \%$$

Sur les 99 350 individus qui ont bénéficié, comme type unique d'écho, d'un et de plusieurs retours sur le nom+commune/département à l'issue des recherches téléphoniques, 68 023 ne possédaient pas de téléphone base de sondage. Ces individus représentent donc un gain net puisque sans ces échos issus des nouvelles recherches, ils n'auraient pas pu être mis en production sur le plateau d'enquête.

Examinons quels ont été les résultats d'appel de ces individus.

Tableau 10 : Résultat d'appel des individus selon l'enrichissement

	Individus enrichis sur nom+commune/département		Ensemble des individus envoyés sur les plateaux d'enquêtes	
Hors Champs	5 187	7,6 %	50 355	17,5 %
Hors Cible	27 561	40,5 %	50 207	17,5 %
Enquête réalisée	5 911	8,7 %	65 361	22,7 %
Refus répondre de l'individu + tiers	12 637	18,6 %	40 253	14,0 %
Autre non réponse*	16 727	24,6 %	81 495	28,3 %
Ensemble	68 023	100,0 %	287 671	100,0 %

* Autre non réponse : réside à l'étranger, injoignable permanent, a déjà répondu, faux numéro, ne répond pas, à rappeler, occupé, répondeur

Source : Génération 2004
Fichier historique des Appels

Le premier constat qui apparaît à la lecture de ce tableau est la proportion élevée d'individus issus des nouvelles recherches qui finissent classés en « Hors Cible ». Ce constat est finalement assez logique si l'on considère le fait que les individus enrichis sur le nom et la commune/département renvoient fréquemment sur des homonymes noms. De même, les refus de répondre s'expliquent par des refus de tiers élevés liés au fait que les numéros enrichis permettent de joindre principalement des relais familiaux et non pas l'individu lui-même, auquel cas le prénom serait validé aussi. D'ailleurs, un rapide test du chi-deux entre la réponse à l'enquête et le fait de provenir de ces nouveaux enrichissements conduit à rejeter l'hypothèse d'indépendance des deux phénomènes.

Si les résultats soulignent un plus faible rendement des individus enrichis sur le nom et la commune/département, il convient toutefois d'insister que ces enrichissements ont permis d'interroger plus de 11 000 individus dont 5 187 se sont avérés hors champs et 5 911 ont pu répondre à la totalité du questionnaire. Ces 11 000 répondants représentent un gain net lié à ces nouvelles recherches. On peut ainsi simuler, qu'en l'absence de ces enrichissements, nous n'aurions obtenu que 104 618 répondants soit un taux de réponse de 28,2 %.

4.2. Des profils d'individus qui diffèrent

On constate que les répondants au questionnaire issus des nouveaux enrichissements présentent des caractéristiques qui se détachent de celles de notre population. Si l'on s'intéresse au mode d'habitat de ces individus, on note qu'ils résident plus souvent chez leurs parents que les autres répondants à l'enquête. Cela peut s'expliquer par le fait que ces enrichissements permettent souvent de retrouver la famille du jeune et donc de joindre des individus qui résident encore chez leurs parents (au sens large). Ce constat résiste à l'examen des intervalles de confiance puisque les valeurs des individus issus des enrichissements nom+commune/département se détachent nettement de celles des autres répondants.

On peut souligner les différences de résultats observées entre les recherches niçoises sur Génération 98 qui se limitaient aux sortants de l'université et retrouvaient des individus vivant seuls ou en couple et les recherches similaires menées sur Génération 2004 qui retrouvent des jeunes résident plus souvent chez leurs parents. En effet, ces jeunes sont plus fréquemment des sortants du secondaire.

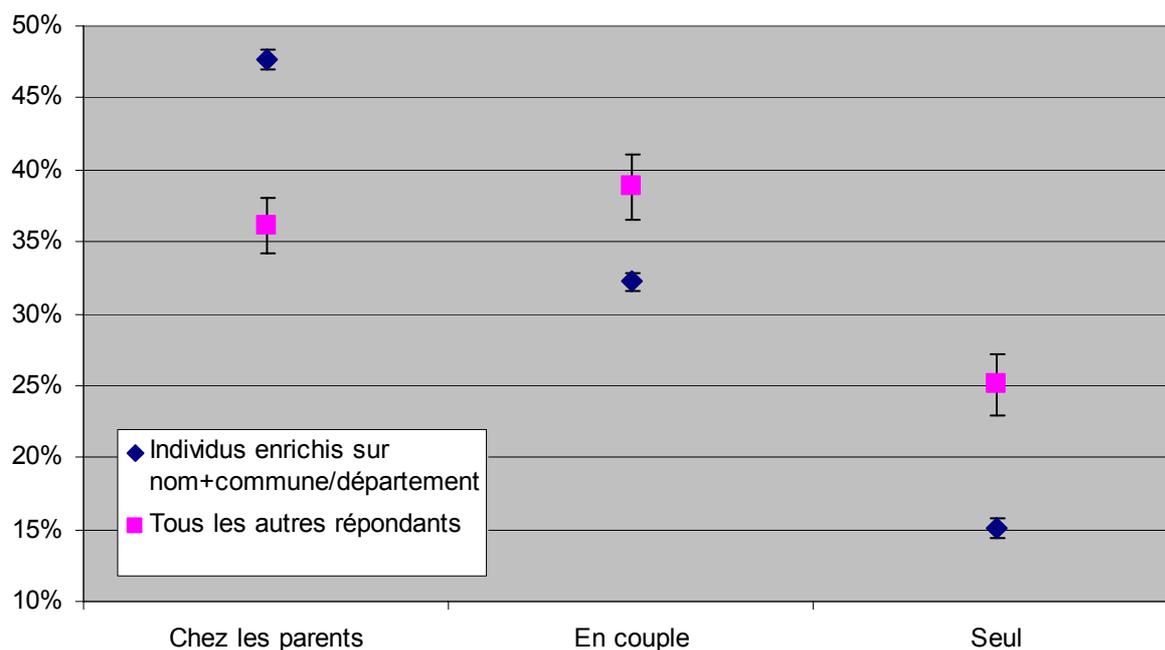
Tableau 11 : Répartition des individus selon le type d'enrichissement et le mode d'habitat

	Situation d'habitat à la date d'enquête			Ensemble
	En couple	Chez les parents	Seul	
Individus enrichis sur nom+commune/département	1 705 32,2 %	2 525 47,7 %	1 066 15,1 %	5 296
Tous les autres répondants	20 990 38,8 %	19 528 36,1 %	13 606 25,1 %	54 124
Ensemble	22 695	22 053	14 672	59 420*

Source : Génération 2004

* Le total de 59 420 diffère du nombre d'enquêtes réalisées du tableau 10 car il s'agit de questionnaires apurés et exploitables.

Graphique 2 : Répartition des individus selon le type d'enrichissement et le mode d'habitat avec Intervalle de confiance



Source : Génération 2004

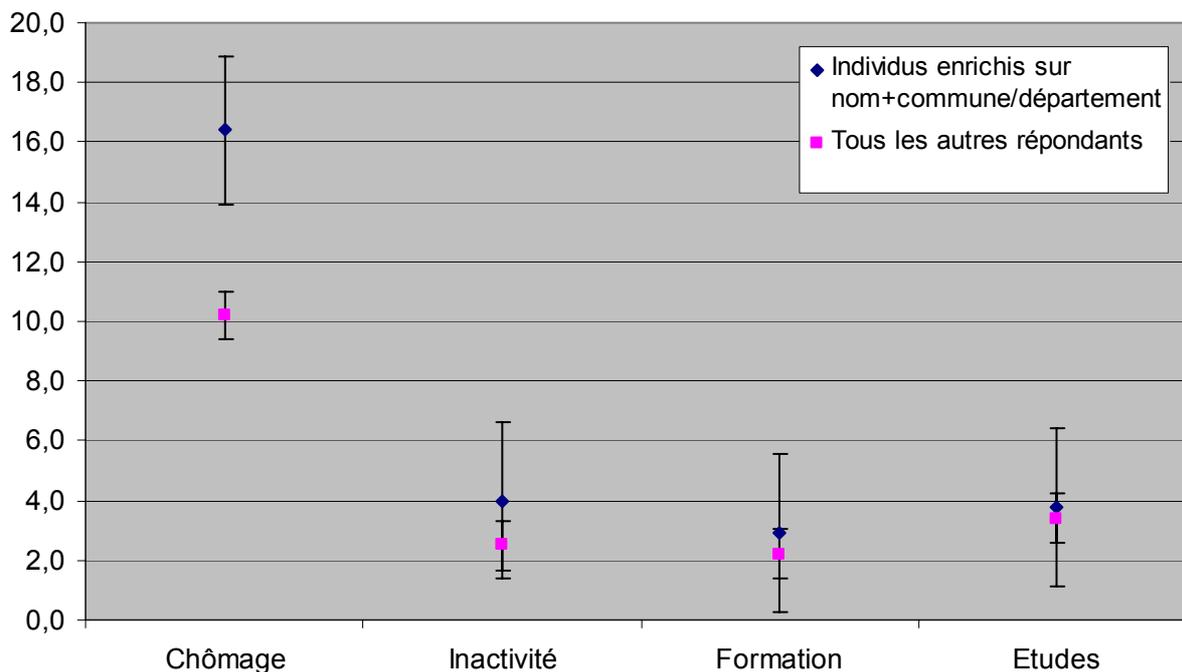
Si le fait de retrouver des individus habitant plus souvent chez leurs parents n'est pas du tout étonnant vue la méthode de recherches des coordonnées, il est plus intéressant de constater que la différenciation des individus se poursuit si l'on examine la situation vis-à-vis de l'emploi.

Tableau 12 : Répartition des individus selon le type d'enrichissement et la situation vis-à-vis de l'emploi

	Situation d'emploi à la date d'enquête					Ensemble
	Emploi	Chômage	Inactivité	Formation	Etudes	
Individus enrichis sur nom+commune/d département	3 861 72,9 %	869 16,4 %	215 4,0 %	152 2,9 %	199 3,8 %	5 296
Tous les autres répondants	44 230 81,7 %	5 517 10,2 %	1322 2,5 %	1230 2,2 %	1825 3,4 %	54 124
Ensemble	48 091	6 386	1 537	1 382	2 024	59 420

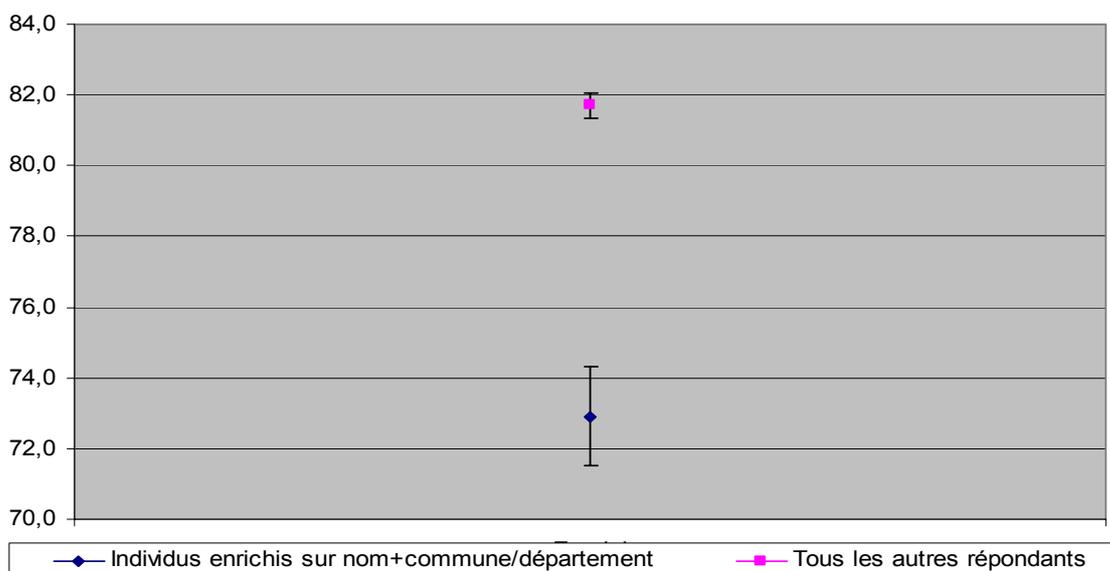
Source : Génération 2004

Graphique 3 : Répartition des individus selon le type d'enrichissement et les situations d'inactivité et de chômage avec Intervalle de confiance



Source : Génération 2004

Graphique 4 : Répartition des individus en emploi selon le type d'enrichissement avec Intervalle de confiance



Source : Génération 2004

Concernant la répartition des individus en emploi ou non, l'impact des recherches de coordonnées téléphoniques est assez net : les individus retrouvés à l'issue de ces nouvelles recherches occupent moins souvent des emplois que les individus issus d'autres enrichissements. On peut compléter ce constat en précisant que les individus issus des nouvelles recherches sont plus souvent au chômage que les autres jeunes. Pour autant, et à cause du chevauchement des intervalles de confiance, il est impossible de préciser des différences sur les situations d'inactivité.

Un dernier tableau doit nous permettre d'achever ce constat.

Tableau 13 : Répartition des individus selon le type d'enrichissement et le niveau de sortie des études

	Niveau de sortie des études*								Ensemble
	I	II	III	IV	IV+	V	Vb	VI	
Individus enrichis sur nom+commune/département	279 5,3 %	269 5,1 %	747 14,1 %	1 508 28,5 %	382 7,2 %	1 667 31,4 %	279 5,3 %	165 3,1 %	5 296
Tous les autres répondants	10 457 19,3 %	10 452 19,3 %	8 705 16,1 %	8 561 15,8 %	4 982 9,2 %	9 440 17,4 %	1 022 1,9 %	505 1,0 %	54 124
Ensemble	10 736	10 721	9 452	10 069	5 364	11 107	1 301	670	59 420

Source : Génération 2004

* Niveaux de formation :

I : Troisième cycle universitaire ou grande école diplômé

II : Second Cycle diplômé

III : Bac+2 diplômé

IV : Classe de terminale diplômé ou non du BAC

IV+ : Diplômé du Bac ayant poursuivi des études dans le supérieur mais pas de diplôme bac+2

V : année terminale des cycles courts professionnels et abandons de la scolarité du second cycle long avant la classe terminale

Vb : 3ème générale, de 4ème et 3ème technologiques et classes du second cycle court avant l'année terminale

VI : 1er cycle du second degré (6ème, 5ème, 4ème) et formations préprofessionnelles en un an

La comparaison des deux populations par niveau de sortie laisse clairement apparaître que les nouvelles recherches permettent de joindre plus de sortants des niveaux IV et peinent à fournir un contact auprès des jeunes les plus diplômés. Quoique les effectifs ne permettent pas de trancher de façon absolue, il semble enfin que les enrichissements de type nom+commune/département fassent remonter plus de questionnaires auprès des jeunes sans aucun diplôme.

4.3. Quel redressement ?

Ces individus récupérés grâce aux nouvelles techniques d'enrichissement présentent certes des profils différents ; mais ils viennent surtout nourrir des catégories de jeunes que l'enquête peine à collecter. Ainsi, les répondants ayant des faibles niveaux de diplômes sont sous-représentés dans les enquêtes Générations. C'est ce qu'illustre le tableau ci-dessous. Après redressement de la non-réponse et avant calage sur l'Enquête Emploi, les enquêtes Générations présentent des déficits marqués sur les plus bas niveaux de qualification. Inversement, les sortants des plus hauts niveaux de diplômes sont souvent surreprésentés.

Tableau 14 : Répartition des répondants aux enquêtes Générations par niveau de sortie avant et après calage de la pondération

Niveau de sortie	G98		G01		G04	
	Non calée	Calée	Non calée	Calée	Non calée	Calée
1 et 2	22,1	18,6	26,7	19,3	26,5	23,4
3	18,4	18,6	17,7	17,9	16	17,3
4	19,9	17,4	17,9	16	19,8	19,3
4+	11,2	12,3	13,1	11,1	12,3	11,1
5	22,2	25,2	20,3	27,9	21,5	22
5b et 6	6,2	7,9	4,3	7,8	4	6,9

Source : Génération 2004

Il est ainsi intéressant de constater que, si l'on retire ces individus issus des recherches nom+commune/département, ce décalage entre les données non calées et les données calées s'accroît encore, notamment sur les niveaux extrêmes.

Tableau 15 : Répartition des répondants à Génération 2004 selon le type d'enrichissement et le niveau de sortie avant et après calage de la pondération

Niveau de sortie	G04		
	Non calée sans nouvelles recherches	Non calée tous individus	Calée tous individus
1 et 2	31,83	26,5	23,4
3	16,8	16	17,3
4	17,4	19,8	19,3
4+	13,5	12,3	11,1
5	17,6	21,5	22
5b et 6	2,8	4	6,9

Source : Génération 2004

Ainsi, outre le gain de taux de réponse, ces individus récupérés grâce aux enrichissements nom+commune/département permettent de réduire la variance des poids après calage.

Tableau 16: Taux de chômage des individus dans Génération 2004 et dans l'Enquête Emploi

Taux chômage des Individus issus des enrichissements nom+commune/département		Taux de chômage des autres Individus		Taux de chômage EE 2007 – trimestre 2	
Non pondéré	Pondéré	Non pondéré	Pondéré	Ancienne interprétation	Nouvelle interprétation
18,4 %	22,1 %	11,1 %	12,4 %	12,8%	12,2%

*Sources : Enquête Génération 2004
Enquête Emploi 2007 – trimestre 2 – sur les sortants 2004*

4.4. Un coût important

Le calcul du prix de ces questionnaires gagnés à l'issue des recherches sur le nom + commune/département constitue une étape importante du bilan de l'opération. Une analyse coût/avantage de la méthode passe ainsi par cette estimation du surcoût financier lié à la nouvelle méthodologie.

Un premier exercice permet rapidement de faire apparaître 2 types de coûts qui se succèdent pour la réalisation des questionnaires :

- a. le prix des contacts téléphoniques dits « qualifiés ». Les contacts qualifiés regroupent tous les contacts téléphoniques qui ont abouti à retrouver le bon individu ainsi que la non-réponse autre que : répondeur, ne répond pas, à rappeler, occupé, faux numéro disque France Télécom. Il s'agit uniquement des contacts dits « qualifiés » du plateau de pré qualification (voire explication ci-dessous)
- b. le prix de réalisation de l'enquête téléphonique elle-même.

Par exemple, un individu peut disposer de 3 numéros de téléphones dans notre base. On peut ainsi avoir l'enchaînement d'appels suivants :

- Ne répond pas (numéro1)
- Occupé (numéro1)
- Hors Cible (numéro2) -> contact qualifié
- Ne répond pas (numéro3)
- Enquête réalisée (numéro3)

La société d'appel nous facturera alors 1 contact qualifié et 1 enquête réalisée pour le même individu. Précisons que pour les contacts qualifiés comme pour les enquêtes réalisées, la facturation diffère légèrement selon si l'appel a été réalisé sur un numéro de fixe ou sur un numéro de portable ou numéro spécial.

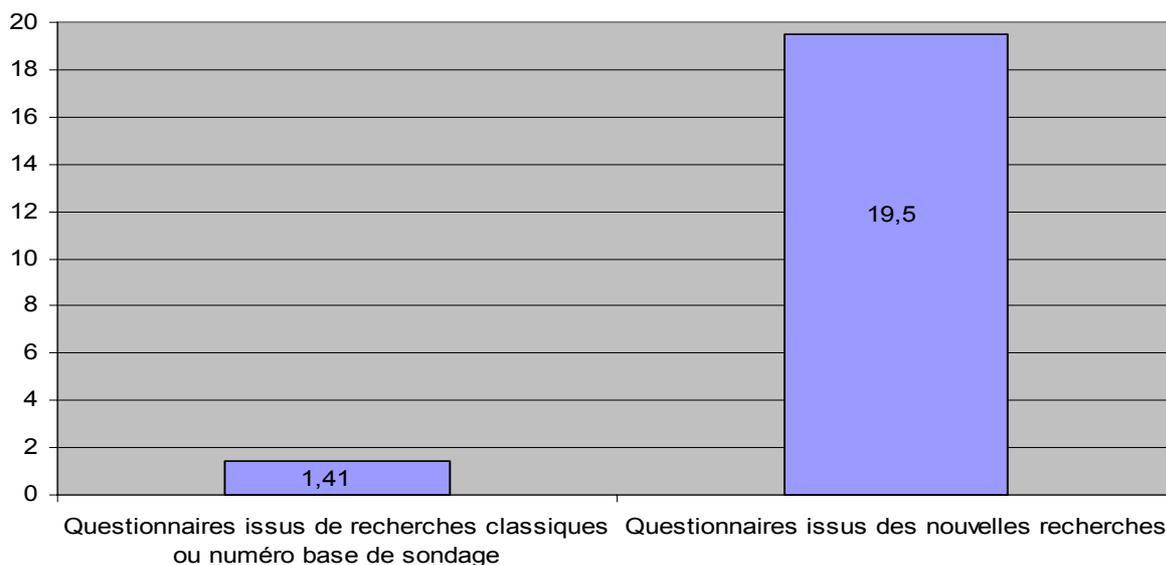
a. Les contacts téléphoniques qualifiés

Le plateau de pré qualification est un plateau qui permet de s'assurer que certains numéros de téléphones issus des recherches B et C appartiennent bien au bon individu avant de passer au plateau d'enquête lui-même.

Au total, la société d'appel a qualifié 132 530 contacts en plateau de pré qualification. Sur ces 132 530 contacts qualifiés, 57,5% concernent des individus ayant été enrichis uniquement suite à une recherche nom+commune/département. Si l'on tient compte de la proportion de téléphones fixes et portable, la facture de la qualification pour les individus issus des nouvelles recherches s'élève donc à 103 400 euros. Rapporté aux 5 300 questionnaires exploitables (après apurement), cela entraîne un coût unitaire de la qualification pour ces individus de 19€50 par questionnaire.

En comparaison, le même coût par questionnaire sur les autres individus représente 1€41. Le surcoût lié à la qualification de ces questionnaires issus des nouvelles recherches est impressionnant.

Graphique 5 : Différence de coût liée à la qualification selon le type de recherches



Source : Génération 2004

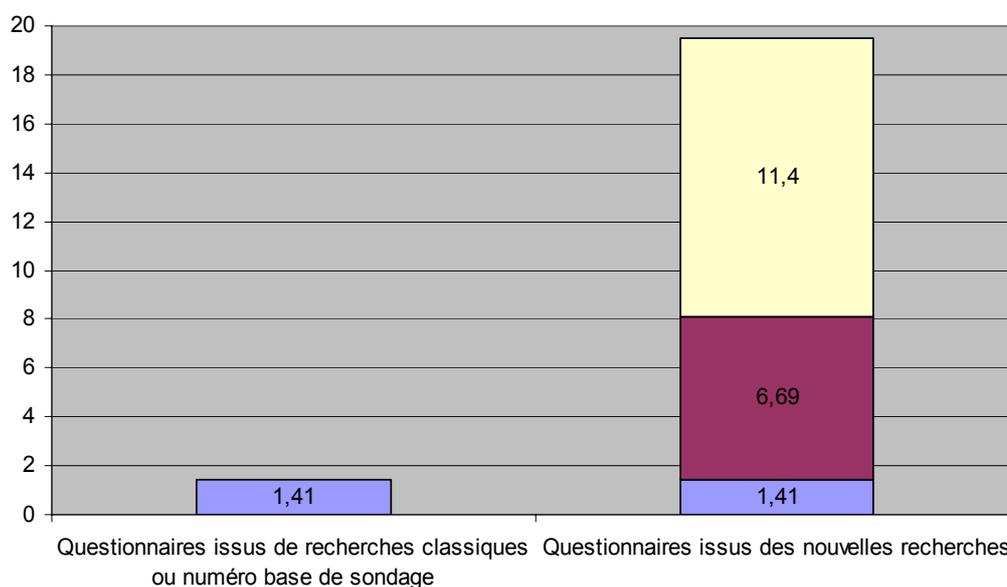
La différence de coût entre les questionnaires issus des nouvelles recherches et les autres questionnaires se décompose en 2 volets

- les individus issus de ces nouvelles recherches ont un taux de réponse beaucoup plus faible que les autres. On a notamment un nombre important de contacts qui aboutissent en Hors Cible (mauvais individus sur le numéro) et donc par conséquent une proportion faible d'enquêtes réalisées. Ainsi, si l'on fait supporter le coût de la qualification non pas sur les 5 300 questionnaires effectivement obtenus mais sur le nombre de questionnaires qu'aurait générés ces recherches si le taux de questionnaires réalisés avait été le même que sur l'ensemble des individus, on explique un écart de 11€40 par questionnaire.
- le nombre moyen de contacts qualifiés est plus élevé chez les individus issus des nouvelles recherches que sur les autres individus. Un calcul du rapport de vraisemblance nous permet d'affirmer que les individus non issus des nouvelles recherches ont deux fois plus de chance de n'avoir qu'un seul contact qualifié que les individus issus des nouvelles recherches. En moyenne, les individus issus des nouvelles recherches ont abouti en moyenne à 1,76 contacts qualifiés contre 1,41 pour les autres. Un test d'égalité des moyennes nous amène à rejeter l'égalité de ces deux valeurs : l'écart est donc significatif.

Toutefois, on est tenté de s'interroger : la mesure de cet écart résiste-t-elle à un raisonnement toutes choses égales par ailleurs, notamment si l'on considère la structure des données par source (rectorale, université, etc. ...). Une régression linéaire par les MCO nous amène à constater que la mesure de cet écart varie peu à structure des données par source égale. L'influence du type de recherches téléphoniques est confirmée.

Cet écart explique ainsi une différence de 6€69 par questionnaire.

Graphique 6 : Explication de la différence de coût lié à la qualification



Source : Génération 2004

b. Coût des enquêtes réalisées

Ce deuxième type de coût implique par définition peu de différence entre les questionnaires issus de nouvelles recherches et les autres. Toutefois, et si l'on se souvient que le coût d'une enquête réalisée est différent selon si l'enquête est réalisée sur un numéro de fixe ou sur d'autres types de numéros, il s'agit de vérifier cette donnée.

En effet, la part des enquêtes réalisées sur portables et numéros spéciaux est de 47,8 % pour les enquêtes issues des nouvelles recherches contre 39,2 % pour les autres enquêtes. Les recherches élargies, qui permettent de récupérer des numéros fournis par des tiers et non présents dans les annuaires, induisent là encore un surcoût au questionnaire. Ainsi, les questionnaires d'enquêtes issus de ces recherches reviennent en moyenne à 10€49 contre 10€25 pour les autres questionnaires.

Bilan : Si l'on considère les coûts de qualification des contacts plus les coûts de passation des questionnaires, les 5 300 questionnaires gagnés grâce aux nouvelles recherches affichent un coût unitaire de 29€99 contre 11€66 pour tous les autres questionnaires ; ils sont 2,6 fois plus coûteux.

Conclusion

A l'heure où les enquêtes téléphoniques affichent des baisses historiques de taux de réponses, les sondeurs rivalisent d'ingéniosité pour contrecarrer cette tendance. Précurseurs, les Etats-Unis affichent dans un rapport fréquemment cité¹ des taux de refus de répondre multipliés par deux en 15. Pressentant cette dégradation dans les enquêtes Génération, le Céreq a anticipé cette baisse des taux de réponse par la mise en œuvre d'une nouvelle méthode d'enrichissement des coordonnées téléphoniques.

L'enquête Génération 2004 s'offre ainsi le luxe d'une augmentation d'un point et demi de son taux de réponse par rapport à Génération 1998. On estime que les questionnaires gagnés par l'intermédiaire de cette nouvelle méthode représentent un gain de taux de réponse d'environ trois points. Et pour souligner encore les bénéfices de cette méthode, il convient d'insister sur le fait que ces répondants ainsi joints viennent étoffer des effectifs que les enquêtes Génération peinent habituellement à contacter (jeunes chômeurs sans diplôme et/ou sans qualification). Ce gain de questionnaires permet donc de réduire la variance des poids et d'améliorer la précision des estimateurs.

Pourtant, l'examen des coûts – avec des questionnaires deux fois et demi plus chers que les autres – ne nous permet pas de valider totalement la méthode. Des pistes d'amélioration doivent être envisagées dans d'autres directions, notamment en amont de la phase d'enrichissement. La collecte de la base de sondage de Génération 2007 entamée courant janvier 2009 offre ainsi de nouvelles perspectives. En effet, on a pu, pour la première fois, collecter des coordonnées téléphoniques pour près de deux tiers des jeunes des fichiers rectoraux. La collecte de l'information a également été enrichie sur le champ de l'apprentissage et des universités.

Enfin, la rentabilité en terme de nombres de questionnaires de cette méthode d'enrichissement souligne les limites d'une enquête de voisinage – telle que l'Université de Nice a pu la mettre en œuvre – à grande échelle. La nécessité de recourir à des systèmes CATI pour le plan de dialogue ainsi qu'à des prédictifs d'appels détourne l'intérêt initial de la méthode. Des pistes alternatives et sans doute plus réalistes sont à explorer dans le sens d'une meilleure collecte des données et dans la mise en place d'un annuaire téléphonique universel.

¹ R. Curtin, S. Presser et E. Singer, « *Changes in Telephone Survey nonresponse over the Past Quarter Century* », 2005

Bibliographie

- [1] P. Ambroise et P. Mauris, « L'usage du téléphone dans les sondages », 1999
- [2] F. Beck, S. Legleye et P. Peretti-Watel, « Aux abonnés absents : liste rouge et téléphone portable dans les enquêtes en population générale sur les drogues », 2005
- [3] JM. Brignier et F. Dupont, « Taux de réponse et qualité dans les enquêtes téléphoniques : les enseignements des études d'audience de la Presse Quotidienne d'IPSOS et de l'étude d'audience radio et cinéma de Médiamétrie », 2005
- [4] JM. Firdion, « L'effet du rang d'appel et de la présence du conjoint dans une enquête par téléphone », 1993
- [5] B. Riandey et JM. Firdion, « Vie personnelle et enquête téléphonique, l'exemple de l'enquête ACSF », 1993
- [6] G. Roy et A. Vanheuverzwyn, « Le téléphone mobile dans les enquêtes par sondage », 2002
- [7] P. Tassi, « La qualité des enquêtes téléphoniques, l'échantillon des répondants », 1992