

Comment atteindre 70% de taux de réponse auprès d'un public jeune et fragile ?

Méthodologie de collecte

Mathilde Gaini², Yves Fradier¹, Emmanuelle Hoingne¹, Prémila Choolun¹

¹ *Département Grandes Enquêtes IPSOS Observer, France*

² *DARES - SEPEFP - Département Formation Professionnelle et Insertion Professionnelle des Jeunes*

Résumé

Comment optimiser le taux de participation auprès d'un public jeune et peu qualifié ? Nous verrons les dispositifs mis en œuvre par la DARES et Ipsos qui ont conduits à un taux de 70%. Le label d'intérêt général avec obligation de répondre a largement contribué à ce succès. Nous avons mis en place un protocole d'appel, des moyens de communication permanents avec la cible (site internet dédié, relances emails et sms), ainsi qu'un plan de collecte adaptatif. Une vision financière de cette opération complète cette présentation.

Abstract

How to optimize the participation rate with a young and unskilled target? We will see the systems implemented by DARES and Ipsos that led to a 70% rate. The label with general interest obligation to respond largely contributed to this success. We have set up a call protocol, permanent means of communication with the target (dedicated website, email and sms reminders), as well as adaptive collection plan. Financial vision of this transaction completes this presentation.

Mots-clés

Collecte

Introduction

• Présentation de l'enquête

L'enquête cas-témoins sur l'insertion professionnelle des jeunes en France, menée par la DARES (Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques) en collaboration avec Ipsos, interroge des jeunes ayant été en contact avec une mission locale entre juin 2013 et février 2014, dont une partie est entrée en emploi d'avenir entre octobre 2013 et mars 2014.

L'objectif principal de cette enquête est d'analyser les trajectoires professionnelles des jeunes et mesurer l'impact du passage en contrats aidés sur celles-ci, en suivant et complétant les données disponibles dans les fichiers administratifs.

La collecte des données est prévue en cinq interrogations et couvre le territoire métropolitain ainsi que les départements d'outre-mer. La première vague a eu lieu en juin 2014, quatre ré-interrogations sont prévues à 10 puis 12 mois d'intervalle. Les principaux thèmes abordés sont : la construction d'un calendrier repérant les périodes d'emploi/formation/inactivité depuis juin 2013, la situation personnelle, la description du dernier emploi occupé, le déroulement du contrat pour les jeunes en emploi d'avenir.

• Problématique

- Baisse tendancielle des taux de participation aux enquêtes en France : au-delà de cette enquête on constate une érosion des taux de réponse aux enquêtes téléphoniques.

« la multiplication des sondages utilisant ce mode de collecte a également entraîné une lassitude au sein de la population. Les taux de refus apparaissent désormais supérieurs à ceux observés au début des années 1990 » (François Beck) [1]

	KABP 2004	CSF 2006	KABP 2010	BARO SANTE INPES 2014
TAUX DE REFUS	18,3	21,8	29,5	27,4
TAUX D'ABANDON	2,4	3,6	2,6	0,3
TOTAL INTERVIEWS REALISEES	5076	12060	5002	15635

Le tableau ci-dessus présente l'évolution des taux de refus et abandon sur 4 études produites par Ipsos. Il est à noter que sur le baromètre Santé de l'INPES nous avons procédé à un rappel des refusants et des abandons en cours.

- Dans le cas de l'enquête EAV, nous sommes en présence d'un public fragile, parfois disqualifié, dont la disqualification va être minutieusement détaillée par l'interrogation, et éloigné des institutions.

Dans l'échantillon initial, 43 % des jeunes n'ont aucun diplôme, 45 % un CAP/BEP et 12 % un diplôme supérieur ou égal au baccalauréat. C'est un public particulièrement confronté au chômage, et qui a de ce fait des difficultés pour stabiliser sa situation sur le marché du travail. Il s'agit également d'un public jeune, plus de la moitié à moins de 23 ans. La moitié des répondants en première vague déclarent que lorsqu'ils étaient collégiés la situation financière de leur parent était très difficile, difficile ou juste et qu'il fallait faire attention. De plus, pour ceux sortis depuis plus d'un an du système scolaire, seuls 19 % déclarent avoir été principalement en emploi depuis leur sortie (ou depuis les 5 dernières années).

Pour nous, les bénéficiaires de contrats aidés entrent dans une catégorie théorisée dans l'ouvrage dirigé par Jean-Paul Payet « la relation d'enquête. La sociologie au défi des acteurs faibles ».

« L'acteur faible », selon la classification proposée par Erving Goffman (1975), regroupe des individus ayant fait l'objet d'une disqualification sociale du fait d'un stigmate physique moral ou groupal. Il se s'agit en aucun cas d'un jugement de valeur.

Ipsos est amené de plus en plus à intervenir auprès d'acteurs faibles, sur des sujets extrêmement variés et pour des clients très nombreux.

Les freins à la réalisation des enquêtes

Nous identifions plusieurs freins qui viennent entraver la bonne marche de la réalisation de ces enquêtes.

- La dissymétrie de la relation

L'enquêteur Ipsos incarne la démarche de l'étude, et par extension tout à fait naturelle, l'institution qui la commande (les écoutes nous montrent tous les jours des répondants faisant l'amalgame entre Ipsos et le commanditaire de l'étude). Par conséquent, le répondant place d'emblée l'enquêteur sur un plan différent du sien. La plupart du temps plus haut. L'enquêteur est « celui qui sait ». D'ailleurs on entend souvent les répondants demander s'ils ont « eu juste » en répondant à telle ou telle question, comme s'il s'agissait de tester leurs connaissances. A partir du moment où l'on vient solliciter le répondant sur le sujet même de sa disqualification, il va classer l'enquêteur comme étant du côté de la norme, de la stabilité, de la légitimité, au contraire de lui-même. Le répondant est malade, l'enquêteur est en bonne santé. Le répondant est chômeur, l'enquêteur est en emploi. La réaction du même répondant serait forcément différente s'il était interrogé sur son forfait de téléphonie

mobile, ou sa marque préférée de soda : la symétrie serait rétablie au regard des sujets abordés.

- Le refus de participer

L'une des stratégies possibles mise en œuvre par le répondant, peut être d'aller dans le registre de la provocation, de l'agression, de la mise à l'épreuve, de la tentative de rabaissement, de l'enquêteur. Le rapport se renverse, c'est « la force de l'acteur faible ». Le réflexe le plus naturel (et le plus mesurable), sera de matérialiser sa posture par un refus de participer à l'enquête.

- Le rejet de la démarche

Une enquête est basée sur une exploitation statistique de données. Elle est agrégée, et anonyme. Certains répondants en situation de vulnérabilité vont, soit ne pas comprendre la démarche, soit la comprendre et la rejeter pour ce qu'elle est (collective), et pour ce qu'elle n'est pas (individuelle). L'attente déçue est bien ici celle de l'absence de bénéfice individuel. Peu importera de proposer une incentive en dédommagement du temps du répondant quand celui-ci attend une réparation d'un préjudice.

Exemple de verbatims documentant les motifs de refus : « le questionnaire est trop général et estime qu'on ne prend pas en compte son avis personnel », « très désagréable, étude qui ne sert à rien, ce n'est pas nous qui allons l'aider à retrouver du travail ».

1. Production

1. Un message fort

Nous allons détailler l'ensemble des dispositifs de communication mis en place. Ceux-ci auraient été moins efficaces, si nous n'avions eu un argument de poids : l'obligation de répondre.

La Dares a en effet demandé au comité du label le label d'intérêt général avec obligation de réponse. L'originalité de ce nouveau programme, son ciblage (dispositif expressément ciblé sur les jeunes peu ou pas diplômés), et son accent porté sur la formation mais aussi le niveau des aides versées aux employeurs justifiaient en effet que la réalité de la mise en œuvre de ces contrats mais aussi les effets de ces contrats sur les trajectoires professionnelles des bénéficiaires soient précisément décrits et évalués. Or cette enquête est la seule source permettant une description approfondie du public des bénéficiaires, et une évaluation rigoureuse de l'impact du passage en emploi d'avenir par comparaison avec des personnes non bénéficiaires.

D'autre part, obtenir le caractère obligatoire devait permettre de limiter l'attrition différentielle entre bénéficiaires et témoins, ces derniers pouvant se sentir moins concernés par l'enquête.

L'obligation de répondre : Le caractère obligatoire d'une enquête contribue à réduire le nombre de refus. *Le nombre de refus et d'abandons en cours de questionnaire est de 1,6% sur l'étude menée en juin 2014. Le caractère obligatoire a permis d'augmenter d'environ 5 points le taux de réponse par rapport au test de la première vague.*

2. Un contact permanent

Traditionnellement, ce type d'enquête est annoncé, par un courrier postal officiel. A la suite de l'envoi de ce courrier, le terrain est lancé. Celui-ci peut durer de nombreuses semaines. L'efficacité du courrier se dilue dans le temps, pour peu qu'il ait été seulement ouvert. Sur cette enquête EAV, le contact a été maintenu jusqu'à la toute fin du terrain.

- L'envoi d'**une lettre ou d'un email d'annonce** qui donne la possibilité aux répondants de mettre à jour leurs coordonnées et disponibilité soit par un coupon papier, soit par un appel à la hotline, soit sur le site dédié à l'enquête. *Plus de 4 800 mises à jour de coordonnées ont été enregistré en vague 1.*
- La mise en place d'un **site dédié** a pour vocation de créer un lien avec les interviewés tout au long de l'enquête et en dehors des vagues d'interrogation par la mise à disposition d'articles nouveaux tous les deux mois. *Plus de 10% des répondants ont consulté le site dédié durant la première vague d'enquête.*

Le **site internet dédié** à l'étude a été ouvert dès l'annonce de cette dernière et restera ouvert sur toute la durée de l'enquête (jusqu'à mars 2018).

La mise en place d'un tel dispositif présente deux principales fonctions :

- **Une fonction technique**
- **Une fonction de communication**

La **fonction technique** permet aux répondants de renseigner eux-mêmes deux éléments essentiels à la bonne marche de l'étude :

➤ **Leurs coordonnées**

A travers un **espace personnalisé et sécurisé** appelé « Mon profil », les répondants peuvent renseigner et modifier comme ils le veulent l'ensemble de leurs coordonnées (téléphone fixe, mobile, adresse postale).

Cette saisie est utilisée comme un complément d'information : aucune donnée d'origine n'est perdue.

➤ **Leurs préférences d'appel**

La saisie des préférences d'appel permet au répondant d'indiquer des jours et tranches horaires souhaitées.

Ce système est interfacé avec le système CATI permettant ainsi de fixer un rendez-vous à partir des disponibilités du répondant et la date de saisie.

Cette interface avec le système CATI se fait de façon quotidienne lors des phases de recueils téléphoniques.

Exemple :

Nous sommes le mardi 21 mai :

Voici les préférences d'appels du répondant :

Le rendez-vous sera alors fixé au jeudi 22 mai à 17h.

Cette automatisation est transparente pour nos enquêteurs.

Cette plateforme est également utilisée par nos hotliners car elle permet de gérer, via l'accès administrateur, les retours coupons ainsi que les emails et appels à la hotline. Les coupons qui nous sont retournés par courrier sont également saisis sur celle-ci.

La **fonction de communication** est essentielle pour établir et conserver un contact avec l'ensemble des personnes échantillonnées, pendant les 5 ans que dure l'étude. Il s'agit d'expliquer clairement à ces personnes ce que nous attendons d'elles : quel est leur rôle dans le processus de production de l'étude. La vocation de ce site est de créer un lien avec les interviewés tout au long de l'enquête, en dehors des vagues d'enquête par la mise à disposition d'articles nouveaux tous les deux mois.

Architecture du site Emploi & Moi

ACCUEIL :

Il s'agit d'un espace où les newsletters sont postées dans un intervalle de temps régulier.

Cette espace permet :

- aux membres de voir toutes les actualités sur l'enquête
- A l'équipe d'animation de poster des actualités (texte, photos, lien externe...)

[ACCUEIL](#)[MON PROFIL](#)[MES CONTACTS](#)[QUI SOMMES-NOUS ?](#)[SE DÉCONNECTER](#)

Merci pour votre participation !

Cette année vous avez été plus de **31 000** à nous **témoigner votre expérience**.

Un grand merci à vous tous et rendez-vous dans moins de 8 mois pour savoir comment votre situation professionnelle a évolué.

A très bientôt,
L'équipe Emploi&Moi

Le 8 septembre 2014 [Modifier](#)

MES DISPONIBILITÉS

[Je donne mes disponibilités](#)

AGENDA DE L'ENQUÊTE

Septembre 2014						
	Lu	Mé	Me	Je	Ve	Di
36	1	2	3	4	5	6
37	8	9	10	11	12	13
38	15	16	17	18	19	20
39	22	23	24	25	26	27

MON PROFIL : permet de mettre à jour les coordonnées des répondants.

Pour cela chaque répondant possède une page personnalisée et sécurisé où il peut rentrer ses coordonnées ainsi que ses préférences d'appels.

Ces informations peuvent également être ajoutées du côté administrateur par nos hotliners suite à l'appel ou l'envoi d'un email du répondant.

Les informations recueillies sur le site sont transmises tous les jours à nos plateformes téléphoniques.

Vous pouvez me contacter de préférence sur mon téléphone fixe :

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI
Le ou les jours suivants	<input type="checkbox"/>					
Aux heures suivantes	<input type="checkbox"/>					
	AVANT 9H	9H-12H	12H-14H	14H-17H	17H-21H	

Vous pouvez me contacter de préférence sur mon téléphone mobile :

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI
Le ou les jours suivants	<input type="checkbox"/>					
Aux heures suivantes	<input type="checkbox"/>					
	AVANT 9H	9H-12H	12H-14H	14H-17H	17H-21H	

MES CONTACTS : permet aux membres de nous contacter en cas de problème ou autre.

Cette page contient donc l'adresse mail dédié à l'étude ainsi que le numéro de téléphone pour joindre nos hotliners.

QUI SOMMES-NOUS ? : Présente les objectifs de cette communauté

L'objectif ici est d'informer les participants sur le contenu de l'enquête, les commanditaires de l'étude mais aussi sur les raisons de leur sélection (contact avec un conseiller de la mission locale dans les 12 derniers mois).

- La mise en place d'une **Hotline avec numéro de téléphone régionalisé**. Plus de 5 500 appels passés à la hotline.

Cinq **numéros verts gratuits régionalisés** ont été diffusé par courrier ou email à tous les panélistes.

Ces **numéros étaient joignables de 9 h à 17 h du lundi au vendredi**. En dehors de ces heures, une **boîte vocale** prenait les messages.

Le message d'accueil était le suivant :

«*Bonjour,*

Vous êtes sur la hotline dédiée à l'étude sur les parcours professionnels des jeunes qui ont été en contact avec une mission locale, menée par le ministère chargé du travail et de l'emploi.

Veillez laisser vos coordonnées, puis votre message, nous vous rappellerons dès que possible.

Merci.»

Ce numéro vert est le numéro de téléphone unique pour l'enquêté qui voudrait :

- soit notifier un refus d'être enquêté
- soit donner le ou les numéros de téléphone auquel il pourra être joint
- soit prendre un rendez-vous
- soit obtenir des renseignements sur l'enquête complémentaire

A chaque appel reçu, le hotliner devait :

- **Se présenter comme travaillant à la hotline Emploi&Moi**
- **Vérifier l'identité de la personne** appelant la hotline
- **Noter** dans le site ou dans l'outil de reporting **la date, l'heure et le motif de l'appel.**

Une adresse mail a également été diffusée par courrier ou email à tous les panélistes : enquete.dares@ipsos.com.

De plus l'adresse d'envoi des emails d'annonce et de relances (enquete.dares@emploi-et-moi.fr) a été redirigé vers l'adresse enquete.dares@ipsos.com, permettant ainsi à nos hotliners de répondre aux interrogations des panélistes relancés.

Bilan de l'activité hotline :

Mode de contact	Eff	%
Appel	1 379	21,1%
Répondeur	4 941	75,7%
Email	204	3,1%
Total	6 524	100,0%

Motifs de contact de la hotline	Eff	%
Message vide	2 879	44,1%
En attente du rappel de l'enquêteur	1 475	22,6%
Mise à jour de coordonnées et prise de rendez-vous (appel/email)	1 000	15,3%
Autres (sms, raccroché etc.)	367	5,6%
Demande d'informations	338	5,2%
RDV fixe sur la journée de terrain	232	3,6%
Erreur destinataire (email/ tel)	75	1,1%
Aide sur le site dédié (demande de mot de passe, login etc.)	61	0,9%
Refus	54	0,8%
Hors cibles	27	0,4%
Envoi lettre/ email annonce	12	0,2%
Exclusion (décès, hospitalisation, incarcération etc.)	4	0,1%
Total	6 524	100%

- Le message sur répondeur au 1^{er} appel. Ce dispositif a pour objectif de consolider le message d'annonce (lettre ou email) et donc contacter plus rapidement la personne concernée.

Message audio pré enregistré déposé sur les répondeurs

- ⇒ Le message n'est laissé que dans le cas où le nom+ prénom ou prénom de la personne ciblée est cité dans l'annonce répondeur « Bonjour vous êtes bien sur la boîte vocale de Patrice DUPONT / Patrice », si l'annonce dit « Bonjour je ne suis pas là », dans le doute on ne laissera pas de message.
- ⇒ Le message est à diffuser par une simple action de l'enquêteur. Cette fonctionnalité est prévue dans Quancept, notre logiciel CATI.
- ⇒ Le message n'est laissé qu'une fois.

Voici le message :

« Bonjour,

Je vous appelle de la part du Ministère du Travail. Nous menons une étude sur l'insertion professionnelle des jeunes. Cette enquête est obligatoire, vous avez dû recevoir un courrier ou un mail vous prévenant de notre appel.

Si vous avez des questions ou si vous souhaitez être appelé à un moment précis de la journée ou de la semaine, vous pouvez nous joindre au numéro vert gratuit 01 71 25 04 13.

Je vous remercie. Au revoir »

3. Un plan de collecte adaptatif

Tout au long du terrain, nous avons réagi de façon ciblée pour réduire la non-réponse.

- La **gestion innovante des numéros de téléphone multiple**. *Les numéros de téléphone d'un même individu ont été appelés les uns après les autres au cours d'un même contact permettant ainsi d'éliminer plus rapidement les faux numéros*

Nous avons mis en place un nouveau protocole spécifique pour cette enquête : une gestion MULTITEL où l'ensemble des numéros de téléphones dont on dispose pour un même contact est activé en même temps (et non plus les uns après les autres) et sont appelés selon des règles de priorité définies conjointement entre la DARES et IPSOS.

L'avantage de ce nouveau protocole est

- de pouvoir tester rapidement l'ensemble des numéros existants pour un même contact
- d'écarter ainsi les faux numéros rapidement
- et ainsi de pouvoir joindre plus rapidement le futur répondant.

La Priorisation des numéros de téléphone :

Par rapport aux données du fichier téléphonisé :

Les règles ont été les suivantes :

- en priorité les numéros présents dans le fichier d'origine
- en 2ème : les numéros issus de la double téléphonisation

Enrichissement en cours de terrain

- ✓ Par les enquêteurs : le numéro changé doit devenir le numéro prioritaire
- ✓ Par les appels reçus par la HOTLINE
- ✓ Par les coupons reçus par mail ou par courrier ou les RDV saisis par la HOTLINE
- ✓ Par les mises à jour effectuées par les futurs répondants sur leurs coordonnées téléphoniques via le site Internet

Tous ces numéros de téléphone sont devenus prioritaires sur les autres.

Règle élémentaire : un RDV mis sur un numéro de téléphone devient le numéro prioritaire par rapport aux autres, qui alors, arrêtent d'être composés par l'automate.

L'automate d'appel, ne délivre à la fois qu'un seul numéro par contact : il est donc impossible que 2 enquêteurs appellent en même temps le même contact sur 2 numéros de téléphone différents.

Nombre d'appels par numéro

Au démarrage de l'enquête, nous avons décidé d'avoir un coefficient d'insistance de 25 sur chaque numéro de téléphone.

Avec également des exceptions :

- Sur les faux numéros détectés par le Dialer : certains d'entre eux étaient recomposés 3 fois
- En cas d'un décroché (RDV prio, Général), au dernier appel, le max a été repoussé d'au moins 3 appels

En fin d'enquête, le coefficient d'insistance a été passé à 30 fois ;

Moment d'appel

- ✓ En cas de **numéro occupé**, le rappel sera effectué **15 minutes plus tard**.
- ✓ En cas de **non réponse**, le numéro de téléphone sera rappelé :
 - **3H00 plus tard sur la semaine du Lundi au vendredi, jusqu'à 17h00**
 - **1H30 plus tard sur la période 17h00-21h00 en semaine et le samedi de 9h30 à 16h00**
- ✓ **Chaque numéro de téléphone sera appelé sur plusieurs jours** avant d'exclure le contact.

- **L'enrichissement téléphonique, email et coordonnées postales.** Près de 7% des interviews ont été réalisées sur des coordonnées enrichies.
- Les **relances ciblées** (SMS et email) tout au long de la phase terrain. Près de 34% des individus relancés par email ont répondu à la vague 1 de l'enquête contre 38% des individus relancés par SMS.

1. Relances par mail

Afin d'optimiser le taux de participation, quatre relances mails ont été effectuées du 2 au 24 juillet sur les individus n'ayant pas encore répondu à l'étude.

Les deux premières relances ont été effectuées simultanément sur deux cibles :

- Un premier email a été envoyé auprès des individus n'ayant pas ouvert l'email d'annonce du 26 mai 2014.

Cet email avait pour buts de :

- Présenter l'enquête et ses enjeux
- Sensibiliser les interlocuteurs sur l'importance de leur participation
- Annoncer les tentatives d'appel des enquêteurs Ipsos
- Permettre aux personnes de se manifester (mise à jour de coordonnées, disponibilités...) en indiquant le lien vers le site dédié, le numéro de la hotline et l'email de l'étude
- Présenter les règles concernant la confidentialité et l'anonymat des résultats
- Mettre l'accent sur l'expéditeur : **Ministère du travail**, enquete.dares@emploi-et-moi.fr
- Objet : Votre insertion professionnelle

	<i>Eff</i>	<i>%</i>
Délivrés	6304	99,1%
Non-délivrés	55	0,9%
Nombre d'envoi total	6359	100%

	<i>Eff</i>	<i>%</i>
Non ouvert	5 411	85,8%
Ouverts	891	14,1%
SPAM	2	0,0%
Nombre total d'email délivrés	6 304	100%

	<i>Eff</i>	<i>%</i>
Mise à jour sur <i>Emploi & Moi</i>	681	10,8%
Avant la relance	228	3,6%
Entre 1 à 8 jours après la relance	270	4,3%
8 jours après la relance	183	2,9%
Pas de mise à jour	5623	89,2%
Nombre total d'email délivrés	6304	100%

	<i>Eff</i>	<i>%</i>
Répondants	2 858	45,3%
Non répondants	3 446	54,7%
Nombre total d'email délivrés	6 304	100,0%

	<i>Eff</i>	<i>%</i>
De 1 à 8 jours	2 224	77,8%
Plus de 8 jours	634	22,2%
Nombre total de répondants (ayant reçu la relance du 02.07.14)	2 858	100%

	Profil des répondants <i>(base : répondant entre 1 à 8 jours après la relance du 02.07.14)</i>		Fichier d'origine	
	<i>Eff</i>	<i>%</i>	<i>Eff</i>	<i>%</i>
Témoïn	925	41,6%	22400	50,1%
EAV	1 299	58,4%	22344	49,9%
<i>Dont EAV Marchand</i>	434	19,5%	8844	19,8%
EAV Non marchand	865	38,9%	13500	30,2%
Nombre total de répondants entre 1 à 8 jours après la relance du 02.07.14	2 224	100%	44744	100%

- Un second email a été envoyé auprès des individus ayant ouvert l'email d'annonce du 26 mai 2014.

Cet email avait pour buts de :

- Noter l'obligation de répondre
- Indiquer que nos précédents appels n'avaient pas abouti
- Indiquer la possibilité de mettre à jour ses coordonnées
- L'expéditeur : **Emploi&Moi**, enquete.dares@emploi-et-moi.fr
- Objet : Votre insertion professionnelle

	<i>Eff</i>	<i>%</i>
Délivrés	2671	97,3%

Non-délivrés	73	2,7%
Nombre d'envoi total	2744	100%

	<i>Eff</i>	%
Non ouvert	1 329	49,8%
Ouverts	1 341	50,2%
SPAM	1	0,0%
Nombre total d'email délivrés	2 671	100%

	<i>Eff</i>	%
Mise à jour sur <i>Emploi & Moi</i>	481	18,0%
Avant la relance	198	7,4%
Entre 1 à 8 jours après la relance	173	6,5%
8 jours après la relance	110	4,1%
Pas de mise à jour	2190	82,0%
Nombre total d'email délivrés	2671	100%

	<i>Eff</i>	%
Répondants	1 314	49,2%
Non répondants	1 357	50,8%
Nombre total d'email délivrés	2 671	100,0%

	<i>Eff</i>	%
De 1 à 8 jours	1 022	77,8%
Plus de 8 jours	292	22,2%
Nombre total de répondants <i>(ayant reçu la relance du 02.07.14)</i>	1 314	100%

	Profil des répondants (base : répondant entre 1 à 8 jours après la relance du 02.07.14)		Fichier d'origine	
	Eff	%	Eff	%
Témoïn	451	44,1%	22400	50,1%
EAV	571	55,9%	22344	49,9%
Dont EAV Marchand	188	18,4%	8844	19,8%
EAV Non marchand	383	37,5%	13500	30,2%
Nombre total de répondants entre 1 à 8 jours après la relance du 02.07.14	1 022	100%	44744	100%

Date : 02/07/2014

Objet : Votre insertion professionnelle

De : Emploi&Moi <enquete.dares@emploi-et-moi.fr>







Emploi & Moi

Bonjour %first_name%,

La DARES - service des études et statistiques du ministère chargé du travail et de l'emploi - mène actuellement par téléphone une **enquête obligatoire sur l'insertion professionnelle des jeunes**.

Vous avez reçu un mail il y a un mois vous prévenant de l'appel de nos enquêteurs. Sauf erreur de notre part, **les différentes tentatives pour vous joindre n'ont pas abouti**. Pourtant **votre participation est indispensable** pour assurer la qualité des résultats obtenus et évaluer la diversité des situations d'insertion des jeunes.

Aujourd'hui plus de 20 000 jeunes ont déjà témoigné de leur expérience. Rejoignez-les et donnez-nous votre avis !

Pour vous contacter plus facilement, nous avons mis en place un site dédié où vous pourrez compléter vos coordonnées téléphoniques et vos disponibilités en toute sécurité :

J'accède à ma page personnelle

Votre identifiant : %user_login% Votre mot de passe : %user_pw_init%

Si vous avez des questions sur cette enquête, vous pouvez contacter Ipsos au **01 71 25 04 13** (appel gratuit depuis un téléphone fixe du lundi au vendredi de 9h à 17h) ou envoyer un e-mail à l'adresse suivante enquete.dares@ipsos.com.

On compte sur vous !
L'équipe Emploi&Moi

A l'avis favorable du Conseil national de l'information statistique, cette enquête, reconnue d'intérêt général et de qualité statistique, est obligatoire, en application de la loi n° 51-711 du 7 juin 1951 modifiée sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistiques.

- Le 15 juillet un email a été envoyé auprès des individus dont l'ensemble des coordonnées étaient erronées.

Cet email avait pour buts de :

- Noter l'obligation de répondre
- Indiquer que nos précédents appels n'avaient pas abouti
- Indiquer la possibilité de mettre à jour ses coordonnées
- L'expéditeur : **Ministère du travail**, enquete.dares@emploi-et-moi.fr
- Objet : Votre insertion professionnelle

	<i>Eff</i>	%
Délivrés	1831	99,8%
Non-délivrés	3	0,2%
Nombre d'envoi total	1834	100%

	<i>Eff</i>	%
Non ouvert	1 491	81,4%
Ouverts	340	18,6%
SPAM	0	0,0%
Nombre total d'email délivrés	1 831	100%

	<i>Eff</i>	%
Mise à jour sur <i>Emploi & Moi</i>	182	9,9%
Avant la relance	72	3,9%
Entre 1 à 8 jours après la relance	36	2,0%
8 jours après la relance	74	4,0%
Pas de mise à jour	1649	90,1%
Nombre total d'email délivrés	1831	100%

	<i>Eff</i>	%
Répondants	91	5,0%
Non répondants	1 740	95,0%
Nombre total d'email délivrés	1 831	100,0%

	Eff	%
De 1 à 8 jours	46	50,5%
Plus de 8 jours	45	49,5%
Nombre total de répondants (ayant reçu la relance du 15.07.14)	91	100%

	Profil des répondants (base : répondant entre 1 à 8 jours après la relance du 15.07.14)		Fichier d'origine	
	Eff	%	Eff	%
Témoin	19	41,3%	22400	50,1%
EAV	27	58,7%	22344	49,9%
Dont EAV Marchand	9	19,6%	8844	19,8%
EAV Non marchand	18	39,1%	13500	30,2%
Nombre total de répondants entre 1 à 8 jours après la relance du 15.07.14	46	100%	44744	100%

Date : 15/07/2014
 Objet : Votre insertion professionnelle
 De : Ministère du Travail <enquete.dares@emploi-et-moi.fr>







Emploi & Moi

Bonjour %first_name%,

La DARES - service des études et statistiques du ministère chargé du travail et de l'emploi - mène actuellement une **enquête obligatoire par téléphone sur l'insertion professionnelle des jeunes**.

Vous avez reçu un mail il y a un mois vous prévenant de l'appel de nos enquêteurs. Nous tentons depuis de vous joindre mais les coordonnées dont nous disposons semblent erronées.

**Aujourd'hui plus de 29 000 jeunes ont déjà témoigné de leur expérience.
Rejoignez-les et donnez-nous votre avis !**

Pour mettre à jour vos coordonnées rien de plus simple, connectez-vous sur notre site dédié :

J'accède à ma page personnelle

Votre identifiant : %user_login% Votre mot de passe : %user_pw_init%

Si vous avez des questions sur cette enquête, vous pouvez contacter Ipsos au **01 71 25 04 13** (appel gratuit depuis un téléphone fixe du lundi au vendredi de 9h à 17h) ou envoyer un e-mail à l'adresse suivante enquete.dares@ipsos.com.

On compte sur vous !
L'équipe Emploi&Moi

Vu l'avis favorable du Conseil national de l'information statistique, cette enquête, reconnue d'intérêt général et de qualité statistique, est obligatoire, en application de la loi n° 51-711 du 7 juin 1951 modifiée sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistiques.
En application de la loi n°51-711 du 7 juin 1951 modifiée, les réponses à ce questionnaire sont protégées par le secret

- Le 24 juillet un email a été envoyé auprès des individus dont l'ensemble des coordonnées étaient erronées.

Cet email avait pour buts de :

- Noter l'obligation de répondre
- Indiquer que les coordonnées que nous disposions étaient erronées
- Noter le nombre de jour de terrain restant
- Indiquer la possibilité de mettre à jour ses coordonnées
- L'expéditeur : **Ministère du travail**, enquete.dares@emploi-et-moi.fr
- Objet : Votre insertion professionnelle

	<i>Eff</i>	<i>%</i>
Délivrés	1999	83,6%
Non-délivrés	393	16,4%
Nombre d'envoi total	2392	100%

	<i>Eff</i>	<i>%</i>
Non ouvert	1 664	83,2%
Ouverts	335	16,8%
SPAM	0	0,0%
Nombre total d'email délivrés	1 999	100%

	<i>Eff</i>	<i>%</i>
Mise à jour sur <i>Emploi & Moi</i>	150	7,5%
Avant la relance	59	3,0%
Entre 1 à 8 jours après la relance	91	4,6%
8 jours après la relance	0	0,0%
Pas de mise à jour	1849	92,5%
Nombre total d'email délivrés	1999	100%

	<i>Eff</i>	<i>%</i>
Répondants	51	2,6%
Non répondants	1 948	97,4%
Nombre total d'email délivrés	1 999	100,0%

	Eff	%
De 1 à 8 jours	51	100,0%
Plus de 8 jours	0	0,0%
Nombre total de répondants (ayant reçu la relance du 24.07.14)	51	100%

	Profil des répondants (base : répondant entre 1 à 8 jours après la relance du 24.07.14)		Fichier d'origine	
	Eff	%	Eff	%
Témoin	25	49,0%	22400	50,1%
EAV	26	51,0%	22344	49,9%
<i>Dont</i> EAV Marchand	7	13,7%	8844	19,8%
EAV Non marchand	19	37,3%	13500	30,2%
Nombre total de répondants entre 1 à 8 jours après la relance du 24.07.14	51	100%	44 744	100%

Date : 24/07/2014
 Objet : Votre insertion professionnelle
 De : Ministère du Travail <enquete.dares@emploi-et-moi.fr>







Emploi & Moi

Bonjour %first_name%,

L'enquête obligatoire du Ministère du Travail sur l'insertion professionnelle des jeunes se termine vendredi. Vous n'avez plus que 2 jours pour y répondre.

Nous tentons de vous joindre mais les coordonnées dont nous disposons semblent erronées.

Pour mettre à jour vos coordonnées rien de plus simple, connectez-vous sur notre site dédié :

J'accède à ma page personnelle

Votre identifiant : %user_login% Votre mot de passe : %user_pw_init%

Plus d'infos sur <http://travail-emploi.gouv.fr> ou par téléphone au **01 71 25 04 13** (appel gratuit depuis un téléphone fixe du lundi au vendredi de 9h à 17h).

On compte sur vous !
L'équipe Emploi&Moi

Vu l'avis favorable du Conseil national de l'information statistique, cette enquête, reconnue d'intérêt général et de qualité statistique, est obligatoire, en application de la loi n° 51-711 du 7 juin 1951 modifiée sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistiques.
 En application de la loi n°51-711 du 7 juin 1951 modifiée, les réponses à ce questionnaire sont protégées par le secret statistique et destinées à la Dares.
 La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses faites à la présente enquête. Elle garantit aux personnes concernées un droit d'accès et de rectification pour les données les concernant. Ce droit peut être exercé auprès d'Ipsos.

2. Relances par sms

Toujours dans un souci d'optimisation du taux de réponse, trois relances SMS ont eu lieu les 1, 9 et 16 juillet 2014.

Ces messages, destinés aux personnes n'ayant pas répondu à date, ont été envoyés sur chacun des numéros de mobiles renseignés dans la base.

Le format du sms étant limité à 160 caractères, deux SMS ont été adressés l'un après l'autre :

- Communication du 1 juillet 2014 auprès des personnes dont le statut était non-réponse, occupé ou rendez-vous général avec un rang d'appel de plus de 10 appels en date du 30 juin 2014.

1er sms

Le Ministère du Travail cherche à vous joindre pour son enquête obligatoire sur l'insertion professionnelle des jeunes. Merci par avance de votre participation

2ème sms

Plus d'infos au 01 71 25 04 13 (appel gratuit) ou sur www.emploi-et-moi.fr avec votre login : max 36 caractères

Mot de passe : 8 caractères

Nombre de sms délivrés :

	<i>Eff</i>	<i>%</i>
Reçu	3510	98%
Non reçu	81	2%
Nombre d'envoi total	3591	100%

	<i>Eff</i>	<i>%</i>
Mise à jour sur <i>Emploi & Moi</i>	351	10,0%
Avant la relance	139	4,0%
Entre 1 à 8 jours après la relance	136	3,9%
8 jours après la relance	76	2,2%
Pas de mise à jour	3159	90,0%
Nombre total d'individus ayant reçu le sms	3510	100%

	<i>Eff</i>	<i>%</i>
Répondants	1969	54,8%
Non répondants	1622	45,2%
Nombre d'envoi total	3591	100,0%

	<i>Eff</i>	<i>%</i>
De 1 à 8 jours	1375	69,8%
Plus de 8 jours	594	30,2%
Nombre total de répondants (ayant reçu la relance du 02.07.14)	1969	100%

	Profil des répondants (base : répondant entre 1 à 8 jours après la relance du 02.07.14)		Fichier d'origine	
	Eff	%	Eff	%
Témoin	584	42,5%	22400	50,1%
EAV	791	57,5%	22344	49,9%
Dont EAV Marchand	273	19,9%	8844	19,8%
EAV Non marchand	518	37,7%	13500	30,2%
Nombre total de répondants entre 1 à 8 jours après la relance du 02.07.14	1375	100%	44744	100%

- Communication du 9 juillet 2014 auprès des personnes dont le statut était non-réponse, occupé quelques soit leur rang d'appel. Les individus de la 1^{ère} relance ont été exclus de cette relance pour éviter un sentiment de harcèlement.

1er sms du 9.07.14

Le Ministère du Travail cherche à vous joindre pour son enquête obligatoire sur l'insertion professionnelle des jeunes. Merci par avance de votre participation

2ème sms du 9.07.14

Plus d'infos au 01 71 25 00 21 (appel gratuit) ou sur www.emploi-et-moi.fr avec votre login : max 36 caractères

Mot de passe : 8 caractères

Nombre de sms délivrés :

	Eff	%
Reçu	9627	97%
Non reçu	254	3%
Nombre d'envoi total	9881	100%

	Eff	%
Mise à jour sur <i>Emploi & Moi</i>	966	10,0%
Avant la relance	571	5,9%
Entre 1 à 8 jours après la relance	375	3,9%
8 jours après la relance	20	0,2%
Pas de mise à jour	8661	90,0%
Nombre total d'individus ayant reçu le sms	9627	100%

	Eff	%
Répondants	4622	46,8%
Non répondants	5259	53,2%

Nombre d'envoi total	9881	100,0%
	<i>Eff</i>	<i>%</i>
De 1 à 8 jours	4078	88,2%
Plus de 8 jours	544	11,8%
Nombre total de répondants (ayant reçu la relance du 09.07.14)	4622	100%

	Profil des répondants (base : répondant entre 1 à 8 jours après la relance du 09.07.14)		Fichier d'origine	
	<i>Eff</i>	<i>%</i>	<i>Eff</i>	<i>%</i>
Témoïn	1736	42,6%	22400	50,1%
EAV	2342	57,4%	22344	49,9%
<i>Dont EAV Marchand</i>	920	22,6%	8844	19,8%
EAV Non marchand	1422	34,9%	13500	30,2%
Nombre total de répondants entre 1 à 8 jours après la relance du 09.07.14	4078	100%	44744	100%

- Communication du 16 juillet 2014 auprès des personnes dont le statut était non-réponse, occupé quelques soit leur rang d'appel. Les individus de la 1^{ère} relance ont été exclus de cette relance pour éviter un sentiment de harcèlement.

1er sms du 16.07.14

L'enquête obligatoire du Ministère du Travail sur l'insertion professionnelle des jeunes se termine vendredi. Vous n'avez plus que 3 jours pour y répondre.

2ème sms du 16.07.14

Plus d'infos au 01 71 25 00 21 (appel gratuit) ou sur www.emploi-et-moi.fr avec votre login : max 36 caractères

Mot de passe : 8 caractères

Nombre de sms délivrés :

	<i>Eff</i>	<i>%</i>
Reçu	6206	94%
Non reçu	421	6%
Nombre d'envoi total	6627	100%

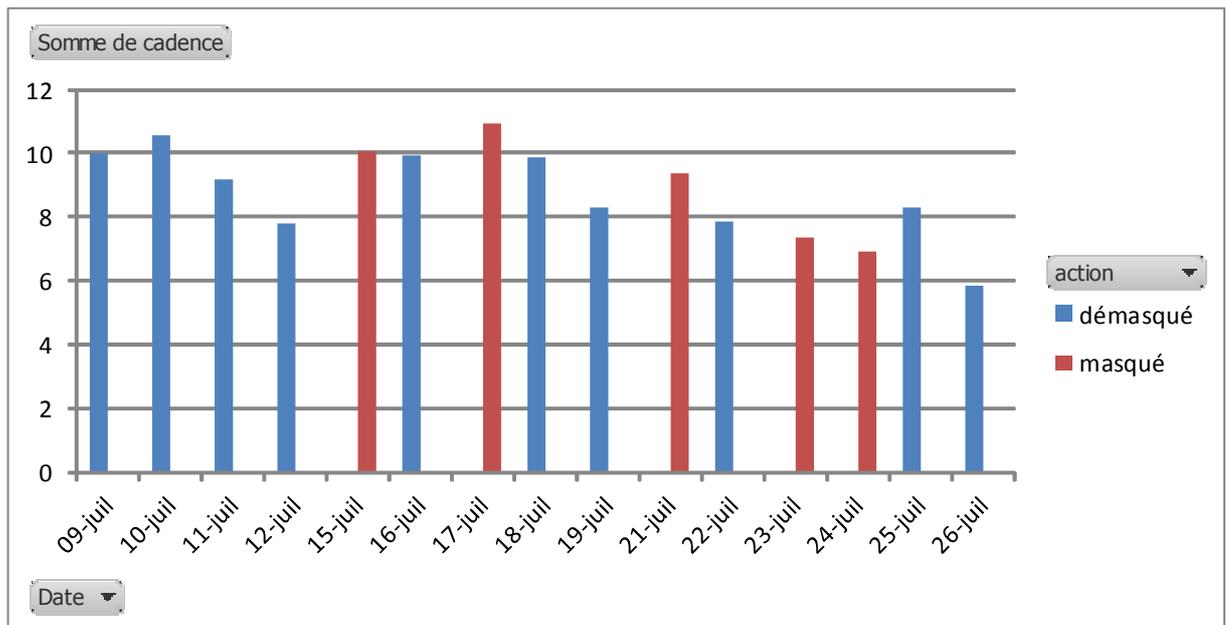
	<i>Eff</i>	<i>%</i>
Mise à jour sur <i>Emploi & Moi</i>	612	9,9%
Avant la relance	354	5,7%
Entre 1 à 8 jours après la relance	254	4,1%
8 jours après la relance	4	0,1%
Pas de mise à jour	5594	90,1%
Nombre total d'individus ayant reçu le sms	6206	100%

	<i>Eff</i>	<i>%</i>
Répondants	1170	17,7%
Non répondants	5457	82,3%
Nombre d'envoi total	6627	100,0%

	<i>Eff</i>	<i>%</i>
De 1 à 8 jours	1106	94,5%
Plus de 8 jours	64	5,5%
Nombre total de répondants <i>(ayant reçu la relance du 16.07.14)</i>	1170	100,0%

	Profil des répondants <i>(base : répondant entre 1 à 8 jours après la relance du 16.07.14)</i>		Fichier d'origine	
	<i>Eff</i>	<i>%</i>	<i>Eff</i>	<i>%</i>
Témoïn	479	43,3%	22400	50,1%
EAV	627	56,7%	22344	49,9%
<i>Dont</i> EAV Marchand	262	23,7%	8844	19,8%
EAV Non marchand	365	33,0%	13500	30,2%
Nombre total de répondants entre 1 à 8 jours après la relance du 16.07.14	1106	100%	44744	100%

- **Le changement du numéro d'appel** s'affichant sur le téléphone des interviewés. *Au départ le numéro d'appel avait le préfixe de la région de résidence. Durant les derniers jours d'enquête, ce numéro a été alterné entre un numéro en « 01 » et un numéro masqué. Cette méthode nous a permis d'interroger des individus ayant repéré notre numéro d'appel.*



Le graphique ci-dessus montre que la baisse de cadence est enrayée par le changement d'affichage de numéro

2. Une approche financière

Quels sont les meilleurs compromis entre taux de réponse et coût par interview supplémentaire ?

Nous proposons ici de présenter la structure des coûts exprimés en temps enquêteur pour les interviews réalisées mais aussi pour les contacts n'ayant pas donné lieu à une interview.

Sur l'ensemble des 44 744 contacts, nous avons interrogés 31374 individus. 643 531 appels ont été effectués au total par les enquêteurs.

Sur l'ensemble des contacts, 2392 n'ont jamais pu être joint, et 10693 ont été joints par un enquêteur au moins une fois, et jusqu'à 40 fois. La moyenne du nombre de contacts (dans le sens interaction avec un enquêteur) est à 2.84. La durée totale ces interactions infructueuses est de 2832 heures.

Si l'on observe maintenant les interviews réalisées, nous avons 31374 interviews d'une durée moyenne de 20m. Les enquêteurs ont été en tout 10 550 heures en interviews. Il reste 3223 heures réparties entre 57862 interactions.

Au final, nos enquêteurs ont parlé 16606 heures aux personnes échantillonnées, mais 63% seulement de ce temps était « utile ».

3. Exploitation du fichier

Ce tableau présente le résultat du dernier appel effectué sur chaque contact

Statut du dernier contact	Total		EAV M		EAV NM		TEMOIN	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
	44744	100%	8844	100%	13500	100%	22400	100%
Réalisés	31374	70,1%	6187	70,0%	10491	77,7%	14696	65,6%
Nrp/occupé	5961	13,3%	1345	15,2%	1617	12,0%	2999	13,4%
Rappel	7	0,0%	1	0,0%	3	0,0%	3	0,0%
Total Faux numéro	4886	10,9%	920	10,4%	1033	7,7%	2933	13,1%
faux numéro	3467	7,7%	651	7,4%	718	5,3%	2098	9,4%
faux numéro Nominatif	1381	3,1%	261	3,0%	306	2,3%	814	3,6%
Fax/modem	38	0,1%	8	0,1%	9	0,1%	21	0,1%
Total Refus	454	1,0%	105	1,2%	77	0,6%	272	1,2%
Refus après présentation de l'enquête	399	0,9%	90	1,0%	72	0,5%	237	1,1%
Raccroche au nez après 2ème tentative	55	0,1%	15	0,2%	5	0,0%	35	0,2%
Abandon en cours d'interview	263	0,6%	64	0,7%	60	0,4%	139	0,6%
Injoignable durée étude	316	0,7%	52	0,6%	60	0,4%	204	0,9%
Total Hors cible	1198	2,7%	125	1,4%	125	0,9%	948	4,2%
Toujours en études (Q000a=non)	598	1,3%	16	0,2%	36	0,3%	546	2,4%
Ne parle pas français	277	0,6%	59	0,7%	42	0,3%	176	0,8%
Impossibilité physique ou mentale	91	0,2%	14	0,2%	14	0,1%	63	0,3%
Bénéficiaires EAV inconnu (Q002=4)	20	0,0%	12	0,1%	8	0,1%	-	-
La personne est décédée	17	0,0%	4	0,0%	3	0,0%	10	0,0%
Doubleton	37	0,1%	6	0,1%	11	0,1%	20	0,1%
Homonyme	12	0,0%	2	0,0%		0,0%	10	0,0%
Autres cas de chutes *	146	0,3%	12	0,1%	11	0,1%	123	0,5%
pas de tel	285	0,6%	45	0,5%	34	0,3%	206	0,9%
<i>Nombre moyenne d'appel par contact (base = contacts avec au moins un n° tel)</i>	13,5		15,2		13,3		13,0	

*ont été codés en « autre cas de chutes » les interviewés nous disent ne pas avoir eu de contact au cours des 12 derniers mois

Pour cela, les enquêteurs posaient les questions suivantes aux répondants :

Au cours des 12 derniers mois ...

1/ Avez-vous reçu ou passé un appel ou un mail à la mission locale ? Oui / non

2/ Avez-vous été suivi par Pôle Emploi, Cap emploi (ou un autre service public d'aide à la recherche d'emploi) ? Oui / non

3/ Avez-vous été en recherche d'emploi ? Oui / non

Si au moins un oui, le répondant était éligible

Si non aux 3 questions, le répondant est codé en « autre cas de chute » = aucun contact 12 derniers mois mission locale

Gestion du fichier – Exploitation

Nb d'appel sur le contact	complet	nrp/occupé	Abandon	ST Refus	ST Faux N°	Injoignable durée étude	ST HORS CIBLE	Rappel	pas de tel	Total général
0									285	285
1	5163	1	19	13	392	3	202			5793
2	4040	4	13	23	572	15	162			4829
3	3389	3	8	19	740	24	126			4309
4	2396	14	4	16	604	15	115			3164
5	2051	29	6	19	482	15	91			2693
6	1582	22	8	13	303	9	52			1989
7	1361	33	5	5	230	11	53			1698
8	1056	31	9	15	181	12	49			1353
9	900	25	6	17	130	8	37			1123
10	834	29	6	19	138	12	36			1074
11	744	27	4	17	115	16	27			950
12	616	22	3	8	90	8	20			767
13	518	25	3	11	71	5	23			656
14	493	13	6	13	60	4	21			610
15	468	19	5	20	58	4	14			588
16	429	16	8	8	67	6	15			549
17	469	17	9	12	57	4	14			582
18	399	23	1	13	31	7	15			489
19	354	15	8	8	35	6	6			432
20	323	9	4	7	38	4	16			401
21	319	16	6	10	32	5	10			398
22	284	25	8	10	31	8	7			373
23	246	14	5	5	27	11	8			316
24	238	11	7	7	37	8	9			317
25	242	17	6	7	26	1	4			303
26	221	15	5	9	35	4	7			296
27	207	12	5	4	30	6	7			271
28	182	14	6	9	22	1	5			239
29	172	17	1	7	17	7	6			227
30	152	20	2	9	31	4	5			223
31	119	16	5	2	36	4	3			185
32	145	16	5	5	17	3	3			194
33	113	34	3	5	25	1	6			187
34	119	27	2	6	16	4	7			181
35	98	1411	5	3	39	7	1			1564
36	83	810	5	5	14	6	1			924
37	64	544	2	7	11	2	2			632
38	64	218	1	4	8	6	0			301
39	57	168	4	3	5	1	2			240
40	43	138	2	3	6		2	1		195
41	46	97	5	2	4	1	0			155
42	36	96	3	0	3	3	0			141
43	32	64	2	4	4	3	0			109
44	41	102	3	6	3	1	1			157
45	44	66	1	1	3	2	2			119
46	31	65	3	1	4	2	2			108
47	30	56		3	0	4	1			94
48	47	59	1	4	1	1	0	1		114
49	34	44	1	3	1	1	1			85
50	32	45	2	1	1		0			81
51 et plus	248	1347	22	33	3	21	2	5		1681
Total	31374	5961	263	454	4886	316	1198	7	285	44744
	70,1%	13,3%	0,6%	1,0%	10,9%	0,7%	2,7%	0,0%	0,6%	
Nombre moyen d'appel	8,9	42,4	22,2	20,5	8,1	19,9	7,7	54,3		13,5

Sur l'ensemble de l'étude, le nombre moyen d'appel sur chaque contact renseigné avec au moins un numéro a été de 13,5 appels.

Sur l'ensemble des contacts encore exploitables en fin d'enquête :

- Les NRP / occupé ont été appelés en moyenne 42,4 fois,
- Les rappels (=RDV général) 54,3 fois.

Le nombre d'appel moyen sur un contact pour réaliser une interview a été de 8,9 appels.

Provenance des numéros ayant permis l'interrogation

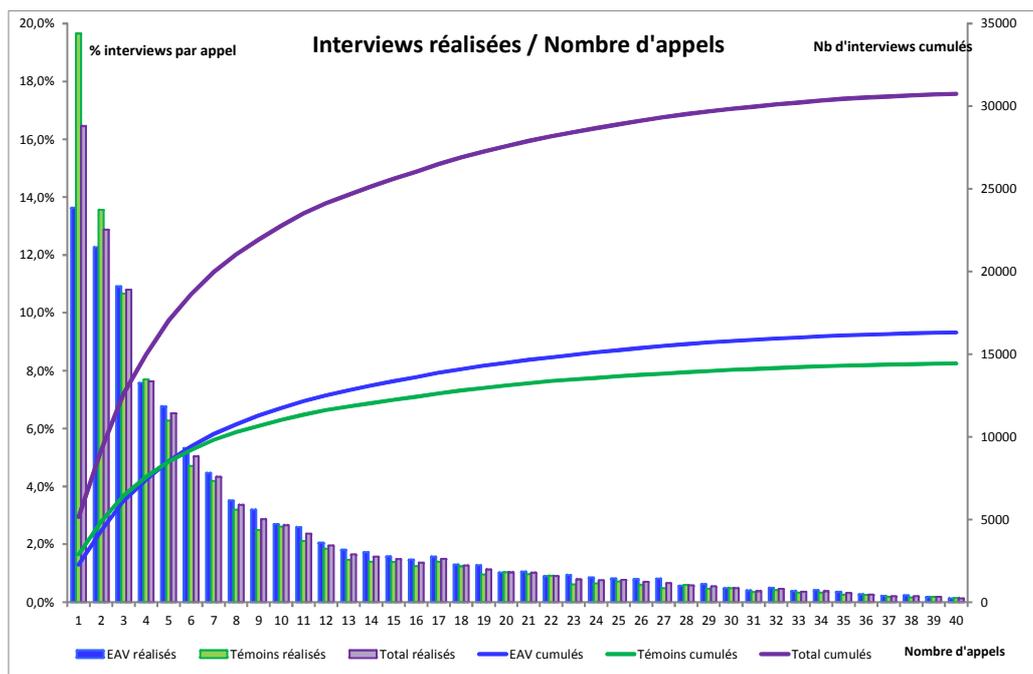
	Total		EAV M		EAV NM		TEMOIN	
	Nb	%	N	%	Nb	%	Nb	%
Nombre d'interviews	31	10	6	10	10	10	14	10
Mobile d'origine	24	76,	4	79,	82	78,	10	74,
Fixe d'origine	34	11,	5	9,2	11	10,	18	12,
Fixe Bisnode	13	4,4	2	4,0	38	3,7	75	5,2
Mobile Changement Enquêteur	13	4,4	2	4,5	39	3,8	69	4,7
Mobile retour coupon/hotline	45	1,4	7	1,1	12	1,2	25	1,7
Fixe_Fasto	27	0,9	5	0,8	88	0,8	14	1,0
Fixe Changement Enquêteur	23	0,7	4	0,6	74	0,7	11	0,8
Fixe retour coupon / hotline	62	0,2	1	0,2	18	0,2	31	0,2
Mobile_Fasto	27	0,1	6	0,1	7	0,1	14	0,1
Total Tel Origine	27	87,	5	88,	93	89,	12	86,
Total Tel issu de la téléphonisation	16	5,4	3	4,9	48	4,6	91	6,2
dont tel BISNODE	13	4,4	2	4,0	38	3,7	75	5,2

Nombre d'appels pour réaliser les interviews

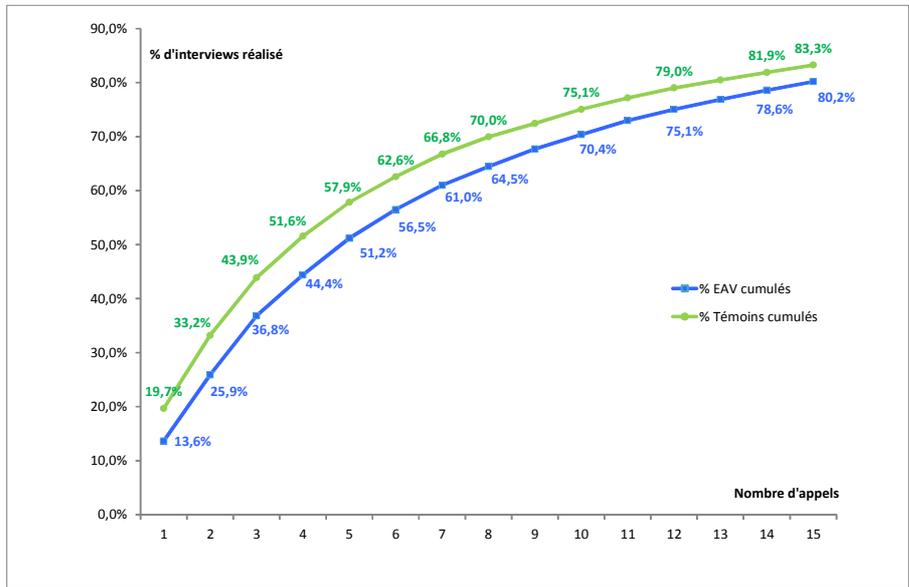
Au final nous avons réalisé 31374 interviews soit un taux de participation à l'enquête de 70.1% avec un degré d'insistance moyen.

Au global,

- 75% des interviews ont été réalisés avec 11 appels ou moins
- 90% des interviews ont été réalisées avec 23 appels ou moins

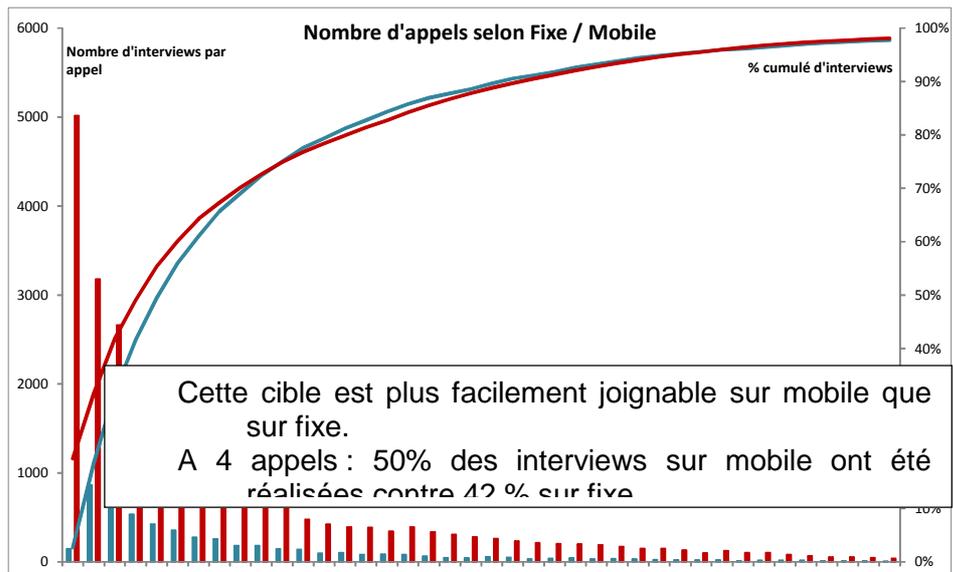


Nombre d'appels selon Témoins / Bénéficiaires



Globalement une tendance à interroger les témoins un peu plus rapidement que les bénéficiaires :

- 1/3 au bout de 2 appels vs 1/4 des bénéficiaires
- 1/2 au bout de 4 appels vs 44% des bénéficiaires



Nombre d'interviews réalisées

Taux de participation

Un taux global de 70,1% (sur l'ensemble des contacts)

	Contacts	Interviews réalisées	taux de participation
Total	44744	31374	70,1%
EAV Marchands	8844	6187	70,0%
EAV non marchands	13500	10491	77,7%
Témoins	22400	14696	65,6%

	Total	EAV marc hands	EAV n o n m a r c h a n d s	Témoins
Total	70,1%	70,0%	77,7%	65,6%
Femmes	71,5%	70,9%	78,7%	66,8%
Hommes	68,8%	69,5%	76,5%	64,4%

4. Conclusion

On ne peut plus aujourd'hui se contenter d'une simple annonce de l'étude par courrier. De nombreux autres moyens de communication sont aujourd'hui nécessaires.

La qualité de l'interrogation a pour conséquence un taux d'attrition faible en vague 2, dont les premiers résultats d'exploitation sont en cours de traitement.

Bibliographie

- [1] François Beck, Arnaud Gautier, Philippe Guilbert et Pierre Adrwidson (2008)
« l'acharnement téléphonique dans les enquêtes est-il justifié ? »