

# La qualité des enquêteurs importe dans la non-réponse partielle des répondants qui sont moins motivés par l'enquête



**Thierry BORNAND<sup>1</sup>**

Institut Wallon de l'Évaluation, de la Prospective et de la Statistique (IWEPS), Belgique



**Baptiste FERAUD<sup>2</sup>**

Institut Wallon de l'Évaluation, de la Prospective et de la Statistique (IWEPS), Belgique

## TITLE

The quality of the interviewers matters in the partial non-response of respondents who are less motivated by the survey

## RÉSUMÉ

Le rôle des enquêteurs dans la qualité des données d'enquêtes en face-à-face est un élément important qui ne doit pas être sous-estimé. Bien qu'en raison du coût ce type d'enquête tend de plus en plus à être remplacé par de l'auto-administré (web + questionnaire papier), elle reste une référence en termes de fiabilité des données et peut se montrer particulièrement adéquate pour interroger certaines catégories de la population, moins enclines à répondre à des enquêtes. La qualité et le professionnalisme des enquêteurs peuvent se montrer alors déterminants pour le niveau de qualité des données récoltées. Dans cette étude, nous présentons une procédure mise en place par l'IWEPS, l'institut de statistique Wallon en Belgique, qui permet d'évaluer la qualité des enquêteurs au début de la collecte des données et utilisons cette évaluation pour voir dans quelle mesure la qualité des enquêteurs influence le nombre de non-réponses partielles. En nous basant sur le modèle du processus de réponse, nous formulons l'hypothèse de trois sources d'influence sur ce type de non-réponses. Une première source est liée aux caractéristiques socio-démographiques des répondants : leur âge, leur niveau d'éducation ou leur intérêt pour la thématique de l'enquête (dans le cas présent, l'intérêt pour la politique). Une deuxième source est liée aux caractéristiques des enquêteurs, que nous mesurons par l'évaluation que nous en avons fait. Enfin, une troisième source est liée à l'interaction entre les caractéristiques des répondants et les caractéristiques de l'enquêteur. Les résultats confirment l'effet des deux premières sources d'influence, comme cela a déjà été montré par ailleurs dans la littérature. Concernant l'interaction, les résultats montrent un effet lorsque les deux conditions non propices se trouvent réunies, à savoir : un faible intérêt des répondants pour la politique et une faible qualité des enquêteurs. Lorsque ces deux conditions sont réunies, le nombre de non-réponses partielles augmente de manière très importante. Les conséquences de ces résultats tant sur l'importance d'évaluer les enquêteurs en situation que sur la manière d'améliorer la procédure pour s'assurer de la qualité des données sont discutées en conclusion.

**Mots-clés :** effet de l'enquêteur, non-réponse partielle, enquête en face-à-face, évaluation des enquêteurs.

## ABSTRACT

The role of interviewers in the quality of face-to-face survey data is an important element that should not be underestimated. Although this type of survey is increasingly being replaced by self-administered surveys (web + paper) because of the cost, it remains a reference in terms of data reliability and can be particularly suitable for interviewing certain categories of the population that are less inclined to respond to surveys. Thus, the quality and professionalism of the interviewers can be a determining factor in the quality of the data collected. In this study,

1. t.bornand@iweeps.be

2. b.feraud@iweeps.be

we present a procedure implemented by IWEPS, the Walloon statistical organization in Belgium, to evaluate the quality of interviewers at the beginning of data collection and to ensure that they correctly apply the instructions given to them during field preparation and use this assessment to see to what extent the quality of interviewers influences the number of partial non-responses. Based on the response process model, we hypothesize three sources of influence on this type of non-response. A first source is related to the socio-demographic characteristics of the respondents: their age, their level of education or their interest in the subject of the survey (in this case interest in politics). A second source is linked to the characteristics of the interviewers, which we measure by the evaluation we made of them. Finally, a third source is related to the interaction between the respondents' characteristics and the interviewer's characteristics. The results confirm the effect of the first two sources of influence, as this has already been shown elsewhere in the literature. Regarding the interaction, the results show an effect when the two non-conducive conditions are met, namely, low political interest of the respondents and low quality of the interviewers. When these two conditions are met, the number of non-responses increases significantly. The implications of these results both for the importance of assessing interviewers in the situation and for possible improvement of the procedure are discussed in the conclusion.

**Keywords:** *interviewer effect, partial non-response, face-to-face survey, interviewer assessment.*

---

## 1. Introduction

La non-réponse à une enquête est l'un des éléments les plus critiques pour la qualité des résultats issus d'une enquête (Groves, 2004). On parlera de non-réponse totale lorsque le répondant refuse de répondre ou qu'il n'a pas pu être contacté, alors qu'on parlera de non-réponse partielle lorsque le répondant ne répond pas à une partie de l'enquête. La compréhension de ce qui amène à la non-réponse est d'autant plus importante que celle-ci tend à être plus élevée dans les récentes enquêtes (de Leeuw *et al.*, 2018 ; Groves *et al.*, 2009). Une des conséquences à cela est alors l'augmentation des coûts d'enquête en raison de l'augmentation des efforts que cela implique (relance, rappels, ...) pour atteindre un taux de réponse similaire (Bethlehem *et al.*, 2011 ; Tourangeau *et al.*, 2013) ou un nombre final d'enquêtes exploitables identique. Il faut aussi distinguer la non-réponse partielle de la non-réponse totale car elle n'intervient pas au même moment dans le processus de réponse à l'enquête. La non-réponse partielle intervient une fois que les répondants ont accepté de répondre à l'enquête alors que la non-réponse totale intervient en amont, soit par le refus des répondants à participer soit par l'impossibilité à les contacter. Ainsi, la non-réponse partielle peut globalement être conçue comme le résultat de deux processus décisionnels de la part des répondants au cours de l'enquête (Beatty & Herrmann, 2002). Premièrement, sont-ils capables de produire une réponse valide (ce qui implique de comprendre la question mais aussi de formuler une réponse dans les modalités attendues) et, deuxièmement, ont-ils la volonté de communiquer cette réponse (ce qui implique cette fois la question de désirabilité sociale, de la confiance dans la confidentialité des réponses ou encore de la motivation à répondre à l'enquête) ? Ce processus décisionnel peut bien sûr être influencé par les caractéristiques propres des répondants (tel que leur âge, leur niveau d'éducation ou encore leur intérêt pour l'enquête), mais aussi par les caractéristiques du contexte telles que les compétences de l'enquêteur à mener l'enquête, ou encore par l'interaction entre les deux, à savoir des caractéristiques personnelles du répondant et les compétences de l'enquêteur.

Cette étude se focalise sur les éléments conduisant à la production de non-réponses partielles dans une enquête en face-à-face, en se basant sur le modèle cognitif du processus de réponse développé par Tourangeau *et al.* (2000) et Bradburn *et al.* (2004). Elle évalue dans quelle mesure la qualité des enquêteurs, telle que mesurée en début de terrain sur base de l'enregistrement d'une des premières enquêtes réalisées, est susceptible d'accentuer ou de réduire le recours des répondants à la non-réponse. La non-réponse partielle est ainsi comprise comme le résultat d'un « processus interactionnel » (Dykema *et al.*, 2020) entre les caractéristiques du répondant et celles de l'enquêteur.

## 1.1 Processus cognitif de formation d'une réponse et rôle du répondant

Tourangeau *et al.* (2000) et Bradburn *et al.* (2004) ont proposé un modèle cognitif du processus de formation d'une réponse à une enquête. Ce modèle distingue quatre processus qui chacun peut conduire à la production d'une non-réponse (« refus » ou « ne sais pas ») si celui-ci ne se déroule pas correctement. Le premier processus cognitif implique que le répondant fasse un travail pour comprendre la question. Si la question est mal posée ou trop ambiguë, le répondant peut répondre par « ne sais pas » ou éventuellement refuser de répondre. Le deuxième processus nécessite que le répondant retrouve des informations qu'il a en mémoire pour se faire un avis ou pour répondre de manière factuelle à la question. Par exemple, si on lui demande pour quel parti il a voté aux dernières élections et qu'il ne s'en souvient plus, il répondra logiquement par « ne sais pas ». Le troisième et le quatrième processus sont fortement liés. Le troisième processus implique que le répondant fasse un travail de reformulation de la réponse qu'il a en tête dans les modalités proposées par l'enquête et le quatrième processus implique qu'il choisisse s'il va ou non exprimer sa réponse. Pour reprendre la proposition de Beatty et Herrmann (2002), il faut distinguer la possibilité qu'ont les répondants de répondre et la volonté qu'ils ont de le faire. L'item sur le positionnement politique gauche-droite qui reçoit toujours un nombre important de non-réponses permet d'illustrer ce phénomène. Dans ce cas, le problème n'est pas la compréhension ou la confidentialité de la réponse qui pose problème mais le fait que, pour un certain nombre de répondants, le positionnement gauche-droite n'est pas une manière pertinente de se situer alors que bon nombre d'acteurs politiques ne se revendiquent plus d'un tel positionnement (Purdam *et al.*, 2020).

Comme nous pouvons le voir, le processus de réponse à une enquête est un phénomène complexe et la non-réponse s'explique différemment selon la partie du processus qui est en jeu. La question qui se pose alors est de savoir quelles sont les caractéristiques du répondant qui amènent à davantage de non-réponses dans ce processus. Les deux principales caractéristiques associées à la non-réponse partielle dans les enquêtes sont le niveau d'éducation et l'âge des répondants (voir, par exemple, Bishop *et al.*, 1986 ; Colsher & Wallace, 1989 ; Schuman & Presser, 1996). Mais les explications du lien entre ces caractéristiques et la non-réponse peuvent être diverses. Une première explication serait que ces caractéristiques seraient associées à une moins bonne compréhension des questions. Une des stratégies mises en place par les personnes avec une faible compréhension serait alors de choisir soit une réponse au hasard, soit de répondre « ne sais pas ». Cette stratégie leur permettrait ainsi de répondre aux attentes de l'enquêteur tout en court-circuitant le processus de compréhension de la question (Krosnick, 1991). Mais cette explication n'est pas la seule possible. Une alternative est donnée par Laurison (2015) qui voit dans la non-réponse des personnes à faible statut socio-économique davantage un choix qu'une impossibilité de le faire. Pour lui, ces personnes sont moins habituées à être sollicitées pour émettre un avis personnel que les personnes de plus haut statut. Prises ainsi dans une situation d'enquête inhabituelle, elles se sentiraient moins légitimes et auraient donc davantage tendance à recourir à la non-réponse pour des questions où on leur demande leur avis personnel, comme les questions politiques. Enfin, une explication importante en lien avec ces caractéristiques individuelles est celle de la motivation. La motivation des répondants est généralement liée à l'aptitude des répondants à soutenir une attention mentale, à la pertinence du sujet de l'enquête pour les répondants, ou encore à la distraction et la fatigue croissante au cours d'un entretien (Krosnick, 1991).

## 1.2 Le rôle de l'enquêteur

L'effet de l'enquêteur sur la qualité des données est un effet bien connu et qui s'observe notamment par le fait qu'il existe une corrélation plus forte des réponses entre répondants d'un même enquêteur. En d'autres termes, les répondants interrogés par un même enquêteur auraient tendance à davantage se ressembler qu'avec ceux interrogés par d'autres enquêteurs.

Cet effet a été modélisé par certains auteurs dans le cadre de la *Total Survey Error (TSE) framework* (West *et al.*, 2013, 2018 ; West & Blom, 2017). Les auteurs parlent alors de deux biais qui expliquent cet effet. Le premier serait lié au fait que l'enquêteur procéderait à une sélection, bien que non-intentionnelle, des répondants qui répondent à l'enquête (*non-response error*). Ceci s'expliquerait notamment par le fait que les répondants acceptent plus facilement de participer si le profil socio-démographique de l'enquêteur correspond au leur (Vercruyssen *et al.*, 2017). Le deuxième biais interviendrait dans la relation entre l'enquêteur et le répondant. L'enquêteur aurait tendance à accentuer et à atténuer les réponses ou encore à favoriser les non-réponses de manière systématique pour tous les répondants qu'il interroge. En outre, cet effet de l'enquêteur serait encore plus prononcé lorsque la passation se fait en face-à-face plutôt que de manière téléphonique (West *et al.*, 2018).

Purdam *et al.* (2020), qui se sont intéressés aux données de collecte (paradata) de l'enquête *European Social Survey* qui bénéficie d'une forte réputation en matière de qualité des données, ont montré que le nombre de non-réponses partielles était très variable entre les pays mais aussi entre les enquêteurs. Ils ont montré notamment que la variabilité entre pays expliquait 10 % de la variance de ce nombre alors que la variabilité entre enquêteurs expliquait quant à elle 30 % de cette variance. Si les différences entre pays peuvent s'expliquer par des différences dans le design ou dans la manière de délivrer les consignes aux enquêteurs, au final c'est donc bien la manière d'appliquer les consignes de l'enquête qui influence le plus le nombre de non-réponses. Les enquêteurs peuvent ainsi avoir un rôle positif important dans la réduction des non-réponses (Fowler Jr, 1991). Même si la passation de l'enquête est fortement standardisée, ils peuvent expliquer les questions que les répondants ne comprennent pas, ils peuvent s'adapter au rythme de réponse et maintenir l'intérêt de la personne interrogée au fil de l'enquête. Enfin, il semble aussi que l'effet de l'enquêteur soit plus marqué lorsque les répondants ont besoin de davantage d'explications comme, par exemple, les personnes les plus âgées (Beullens *et al.*, 2019).

### 1.3 L'interaction entre le répondant et l'enquêteur

On l'a vu, la littérature scientifique a bien documenté les caractéristiques individuelles qui influencent la non-réponse partielle par le biais de la compréhension des questions, de la motivation ou encore dans la légitimité perçue des répondants pour y répondre. De même, il existe une vaste littérature sur l'influence systématique des enquêteurs comme biais d'erreur. Cependant, il existe encore peu de travaux qui se sont intéressés aux interactions entre l'enquêteur et le répondant, alors que ce type d'interactions, que ce soit sur le plan verbal ou non-verbal, apparaît comme fondamental dans le cas d'enquêtes en face-à-face. Dykema *et al.* (2020) proposent par exemple un modèle interactionnel dans la séquence question-réponse. Dans ce modèle, la réponse dépend de l'interaction entre les caractéristiques de l'enquête, le processus cognitif du répondant et l'interaction entre le répondant et l'enquêteur. Ceci signifie que l'interaction entre le répondant et l'enquêteur peut aussi bien fonctionner comme facilitateur que comme inhibiteur par rapport à la réponse et la non-réponse. Dans ce cadre, il s'agit donc d'évaluer si le niveau d'expertise des enquêteurs est susceptible d'augmenter ou de réduire le nombre de non-réponses partielles des répondants (qui sont susceptibles de donner des non-réponses).

### 1.4 Hypothèses

Comme nous l'avons vu plus haut, pour identifier le rôle de l'enquêteur sur l'occurrence des non-réponses, il faut d'abord distinguer les caractéristiques propres au répondant qui influencent les non-réponses, puis la qualité des enquêteurs et enfin l'interaction entre les caractéristiques du répondant et la qualité des enquêteurs. C'est seulement dans ce dernier cas de figure que

l'on pourra dire si l'enquêteur a un effet sur l'augmentation ou la réduction de la non-réponse. De manière plus concrète, nous formalisons ceci en trois hypothèses.

H1) Les caractéristiques des répondants telles que l'âge, le niveau d'éducation ou encore l'intérêt pour la politique sont susceptibles d'influencer le nombre de non-réponses partielles. Le nombre de non-réponses devrait être plus élevé chez les personnes les plus âgées, chez les personnes avec des niveaux d'éducation faibles et chez les personnes qui ont un faible intérêt pour la politique.

H2) La qualité des enquêteurs, déterminée par leur aptitude à mener l'enquête de manière fluide, et la qualité de la relation qu'ils sont capables d'instaurer, influence le nombre de non-réponses indépendamment des caractéristiques des répondants. Toutes choses égales par ailleurs, nous nous attendons à ce que les « meilleurs » enquêteurs obtiennent moins de non-réponses que les « moins bons » enquêteurs.

H3) La qualité des enquêteurs est d'autant plus importante lorsque les caractéristiques du répondant sont propices à produire plus de non-réponses. On s'attend donc à ce qu'il y ait un effet d'interaction entre les caractéristiques du répondant et la qualité de l'enquêteur. On s'attend à ce que cette interaction s'observe particulièrement chez les personnes peu intéressées par la politique. Soit leurs non-réponses augmentent encore lorsqu'elles sont en présence d'un enquêteur faiblement évalué, soit elles diminuent lorsqu'elles sont en présence d'un enquêteur très bien évalué. Dans le premier cas, il y a une accentuation de la caractéristique personnelle (le faible intérêt politique), dans le deuxième cas il y a une réduction de l'effet. Ces deux interactions ne sont pas mutuellement exclusives.

## 2. Méthode

Le Baromètre social de la Wallonie (BSW) est une enquête d'opinion, en partie politique, réalisée en face-à-face auprès d'un échantillon ( $n = 1304$ ) de la population wallonne francophone. L'échantillon a été tiré à partir du Registre national, qui est la base de données belge qui recense toutes les personnes résidant sur son territoire. Il s'agit d'un tirage aléatoire à deux niveaux. Le premier niveau est celui du code postal. Un tirage au sort de 130 codes postaux est réalisé sur la base des codes postaux des 253 communes francophones wallonnes (9 communes sont germanophones). Ce tirage au sort est réalisé en tenant compte du poids relatif de la population pour chaque code postal. Le deuxième niveau est celui des adresses individuelles. Pour chaque code postal sélectionné, 20 adresses individuelles sont tirées au sort. L'IWEPS sous-traite alors la phase de collecte des données auprès d'un institut de sondage par le biais d'un marché public. L'IWEPS exige cependant que l'institut de sondage ne fasse appel qu'à des enquêteurs qui ont une expérience préalable avec la réalisation d'une enquête similaire. La gestion du déroulement du terrain est laissée à l'institut de sondage mais l'IWEPS se charge de la formation des enquêteurs avant le terrain. C'est aussi lui qui évalue chaque enquêteur en début de terrain sur la base de l'enregistrement d'un des trois premiers entretiens réalisés par l'enquêteur. C'est sur la base de cette évaluation, qui est décrite dans la section suivante, qu'une note est attribuée à chaque enquêteur sur sa capacité à mener correctement les entretiens.

La collecte des données de l'enquête a eu lieu de mars à juin 2018. Elle s'est faite à partir du tirage d'un échantillon d'adresses de 2600 individus (20 adresses x 130 codes postaux). Au total, 58 enquêteurs ont été retenus pour collecter les données. Le taux de réponse (50,15 %) de l'enquête est similaire à celui d'enquêtes antérieures. Le calage de l'échantillon avec la population cible s'est fait en tenant compte du sexe, du niveau d'éducation et de l'âge des répondants. La comparaison a, en effet, montré une légère sous-représentation des personnes avec le niveau d'éducation le plus faible ou le plus élevé dans l'échantillon par rapport à la population cible. Concernant les réponses partielles, aucune imputation n'a été réalisée.

## 2.1 Évaluation et classification des enquêteurs

Une fois que les enquêteurs ont suivi la formation dispensée par l'IWEPS, ils reçoivent un lot de vingt adresses pour commencer le travail de terrain. Cependant, une évaluation est faite après les trois premiers entretiens. Les enquêteurs doivent enregistrer (à l'aide d'une fonction sur leur laptop) l'une des trois premières enquêtes et le fichier d'enregistrement est transmis à l'IWEPS qui en fait l'évaluation. Cette évaluation permet de s'assurer que les consignes données lors de la formation ont bien été intégrées, elle permet aussi de donner un retour aux enquêteurs pour améliorer la qualité de leurs entretiens ou de demander éventuellement à l'institut de sondage de stopper un enquêteur dont la qualité des entretiens ne serait pas suffisante. C'est sur la base de cette évaluation qu'une note a été attribuée aux enquêteurs. Cette note ne leur était pas directement communiquée. Ils ne recevaient dans leur retour que les points à améliorer et, éventuellement, s'ils devaient soumettre un nouvel entretien enregistré pour poursuivre leur travail. Le tableau suivant présente de manière synthétique les critères attribués pour chaque note, ainsi que la répartition du nombre d'enquêteurs et du nombre d'enquêtes pour chacune d'entre elles.

**Tableau 1 – Notes et critères évaluatifs des enquêteurs ; répartition des enquêteurs et des enquêtes réalisées**

Note	Critère	Conséquence	Nombre d'enquêteurs	Nombre d'enquêtes réalisées
A+ Très satisfaisant avec mention	Toutes les consignes sont respectées. L'enquêteur établit une très bonne relation de confiance avec la personne enquêtée. Il parvient bien à s'adapter au rythme de la personne interrogée et à son niveau de compréhension. Pas d'interprétation par l'enquêteur des réponses données par la personne interrogée.	L'enquêteur poursuit le terrain.	14	319
A Très satisfaisant	Toutes les consignes sont respectées. Pas d'interprétation par l'enquêteur des réponses données par la personne interrogée. Pas de remarques particulières.	L'enquêteur poursuit le terrain.	20	452
B+ Satisfaisant	Quelques remarques peuvent être formulées quant à la manière de conduire l'entretien et la fluidité de celui-ci (rythme de lecture, etc.). Mais les remarques ne concernent pas des problèmes d'encodage ou d'interprétation des réponses données.	L'enquêteur poursuit le terrain (généralement sans qu'une deuxième évaluation ne soit requise).	20	488
B Juste satisfaisant	Certaines consignes n'ont pas été bien respectées. Problème de risque d'interprétation des résultats ou de risque d'induction de réponse.	L'enquêteur doit tenir compte des remarques formulées et doit fournir un nouvel enregistrement qui sera à nouveau évalué. Il ne pourra poursuivre que si l'évaluation du deuxième enregistrement est meilleure.	4	45
<b>Sous-total des enquêteurs ayant réalisé l'enquête</b>			<b>48</b>	<b>1304</b>

C Non-satisfaisant	Ne tient pas compte des consignes. Trop d'erreurs ou interprétation abusive des réponses données par la personne interrogée.	L'enquêteur est arrêté. Les données récoltées sont supprimées. Éventuellement un autre enquêteur s'occupera de faire repasser l'enquête.	2	0
	Enquêteurs n'ayant pas respecté les délais pour les 3 premières enquêtes ou qui ont abandonné d'eux-mêmes.		7	0
<b>Total des enquêteurs ayant suivi la formation</b>			<b>57</b>	<b>1304</b>

## 2.2 La non réponse partielle

La non-réponse partielle par enquête est relativement faible dans notre sondage. La moyenne est de 1,9 non-réponse (« ne sait pas » ou « refus ») par enquête pour environ 200 questions que compte l'ensemble du questionnaire. Mais la dispersion, quant à elle, est relativement importante avec un écart-type de 7,59, un minimum de 0 et un maximum de 146. Le tableau suivant présente la distribution du nombre de non-réponses partielles par enquête.

**Tableau 2 - Distribution de la non-réponse partielle par enquête**

Nombre de non-réponses partielles	Nombre de répondants	%	% cumulés
0	743	57,0	57,0
1	248	19,0	76,0
2	114	8,7	84,7
3	65	5,0	89,7
4	34	2,6	92,3
5	18	1,4	93,7
6-10	36	2,8	96,5
11 et plus	46	3,5	100,0
<b>Total</b>	<b>1304</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Comme le montre le tableau 2, la majorité des répondants (57,0 %) n'ont aucune non-réponse dans l'enquête. Presque 90 % des répondants n'ont pas plus de 3 non-réponses et 96,5 % des répondants n'en ont pas plus de 10 ; seuls 3,5 % de l'échantillon en ont plus de 10. La distribution n'est donc pas normale mais bien asymétrique. Par la suite, nous effectuerons des régressions logistiques ordinales plutôt que des régressions linéaires afin de tenir compte méthodologiquement de cette asymétrie.

Enfin, afin d'éviter les scores extrêmes de non-réponses et étant donné que l'essentiel des répondants n'ont pas plus de 10 non-réponses, nous avons calculé un score de non-réponse en nous basant uniquement sur les 11 questions qui ont provoqué le plus de non-réponses. Le tableau suivant présente l'intitulé de ces 11 questions ainsi que la répartition des « ne sait pas » et des « refus » pour chacune de ces questions.

**Tableau 3 – Liste des 11 questions ayant engendré le taux de non-réponse le plus élevé**

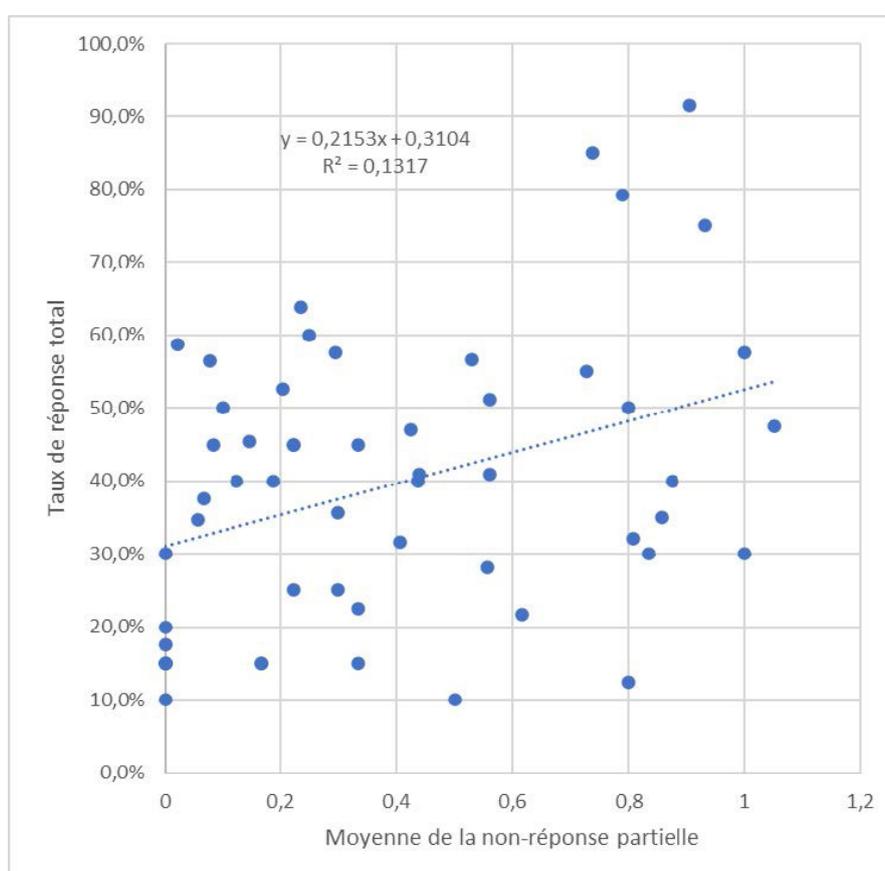
Variables	Ne sait pas	Refus	Total non-réponses	% non-réponses (N = 1304)
1) Par le passé, les hommes et femmes politiques étaient davantage à l'écoute des citoyens	139	2	141	10,8
2) Selon vous, les comportements suivants sont-ils fréquents chez les hommes et les femmes politiques ? Payer une prestation en liquide pour ne pas payer de TVA	125	3	128	9,8
3) Selon vous, les comportements suivants sont-ils fréquents chez les hommes et les femmes politiques ? Utiliser ses relations pour conclure un marché en dépit des règles de concurrence	81	3	84	6,4
4) Pour quel parti avez-vous voté à la chambre des représentants aux élections législatives de 2014 ?	41	25	66	5,1
5) À propos de politique, les gens parlent souvent de « gauche » et de « droite ». Personnellement, vous diriez que vous vous situez ...	55	10	65	5,0
6) De nos jours, pensez-vous que les partis politiques sont suffisamment à l'écoute des citoyens... au niveau de la région ?	42	0	42	3,2
7) Pouvez-vous situer, sur l'échelle suivante, le montant mensuel net de votre revenu personnel ?	18	23	41	3,1
8) Les partis politiques font plus de problèmes qu'ils n'en résolvent ?	35	3	38	2,9
9) Le processus de décision démocratique est trop complexe, trop obscur et trop lent	35	3	38	2,9
10) Les partis politiques n'ont plus d'idéologies crédibles	36	2	38	2,9
11) Je pense que je ferais de l'aussi bon travail que la plupart des politiciens que nous avons élus	32	6	38	2,9

Le tableau précédent montre que les trois questions qui ont généré le plus de non-réponses concernent l'évaluation des comportements des hommes et des femmes politiques. Il s'agissait soit de se prononcer sur leurs comportements dans le passé, soit de se prononcer sur leur intégrité. Les répondants semblent avoir eu beaucoup de peine à se positionner pour ces questions en particulier. La quatrième question est plus factuelle puisqu'il s'agissait de se rappeler du vote aux dernières élections. Il y a là sans doute un problème de rappel mais aussi un problème lié à la confidentialité de la réponse puisque la part des « refus » est plus importante par rapport aux questions précédentes. En cinquième position, la question sur le positionnement politique gauche-droite récolte 5,0 % de non-réponses. Il s'agit d'une question qui a déjà été répertoriée par ailleurs comme posant problème à certaines personnes pour se positionner. On remarque enfin que la question sur le revenu n'est « que » à la septième position avec 3,1 % de non-réponses. Ce taux de non-réponses est plutôt faible pour ce type de question. Ici aussi la part de « refus » est plus importante, ce qui souligne le problème de la confidentialité de la réponse à cette question qui peut se poser pour un certain nombre de répondants.

### 2.3 Analyse croisée des taux de réponse partiels et totaux

Avant d'aborder les analyses statistiques de la Section 3, il est tout d'abord informatif de voir s'il existe un lien, une corrélation, entre le taux de réponse général obtenu par les interviewers et leurs performances au niveau des réponses aux items (taux de réponse partiel). En effet, certaines études ont montré qu'il pouvait exister un lien entre la non-réponse totale et la non-réponse partielle (voir, par exemple, Yan & Curtin, 2010). Les enquêteurs qui parviendraient

davantage à convaincre les répondants (non-réponse totale faible) auraient tendance à avoir plus de non-réponse partielle du fait de répondants moins motivés. Pour savoir si nous devons prendre en compte le taux de réponse total dans notre analyse, nous avons donc vérifié le lien entre les deux dans le cadre de notre enquête de référence BSW. Pour cela, nous avons repris les 11 questions qui ont engendré le plus de non-réponses (Tableau 3) et avons calculé une moyenne du nombre de non-réponses par enquête menée à bien pour chacun des interviewers. Notons que nous ne considérons ici que les interviewers qui ont été conservés, soit ceux qui sont notés de A+ à B. Pour obtenir un taux de réponse total, nous avons fait le rapport entre le nombre d'enquêtes effectivement menées à bien et le nombre d'adresses reçues en début de processus. Là encore, seuls les interviewers bien notés sont pris en compte (ces derniers ont par ailleurs récupéré des lots d'adresses attribués initialement à des interviewers qui ont été plus tard écartés). En mettant de côté les six observations les plus aberrantes, nous obtenons le graphique de la Figure 1.



**Figure 1** – Lien entre le taux de réponse total et la non-réponse partielle (données BSW)

Nous constatons dans ce graphique que le coefficient de détermination ( $R^2$ , qui est équivalent au carré du coefficient de corrélation dans le cas d'une régression linéaire simple) entre les deux variables est de 0,1317. Il s'agit donc d'une relation positive mais très faible.

Par ailleurs, un test statistique de significativité du coefficient attribué à la variable explicative fournit une p-valeur égale à 0,4322. Une telle valeur implique un non-rejet de l'hypothèse nulle d'absence d'effet. Nous pouvons donc dire que, dans notre cas, il n'y a pas de lien statistiquement significatif entre la non-réponse partielle et la non-réponse totale. En d'autres termes, il n'est pas ici prouvé statistiquement qu'un interviewer qui obtient un meilleur taux de réponse total se retrouve avec plus de répondants qui ne répondent pas à certaines questions. Par conséquent, nous décidons de mettre de côté le taux de réponse total dans les analyses de la Section 3.

### 3. Résultats

Afin de tester nos hypothèses de départ, nous avons réalisé une analyse statistique multivariée pour expliquer le score de non-réponses (basé sur les 11 questions identifiées plus haut). Les variables explicatives ont été introduites dans l'ordre suivant : les variables socio-démographiques (sexe, niveau d'éducation, âge, lieu d'habitation), l'intérêt pour la politique (mesuré selon une échelle de Likert en quatre points), l'évaluation des enquêteurs, puis finalement les interactions entre l'intérêt pour la politique et l'évaluation des enquêteurs. La variable dépendante étant discrète ordinale avec 12 valeurs possibles différentes (allant de 0 à 11 non-réponses) et les variables explicatives étant des facteurs catégoriels, le choix de l'outil statistique approprié s'est porté sur une régression logistique ordinale.

Pour chaque variable, une modalité de référence a été choisie et est représentée en premier dans le graphique ci-dessous. Pour chaque variable, les modalités de référence correspondent aux modalités les plus fréquemment rencontrées. Le graphique représente visuellement les résultats de la régression logistique en présentant la valeur de l'Odd Ratio (OR) de chacune des modalités de la variable.

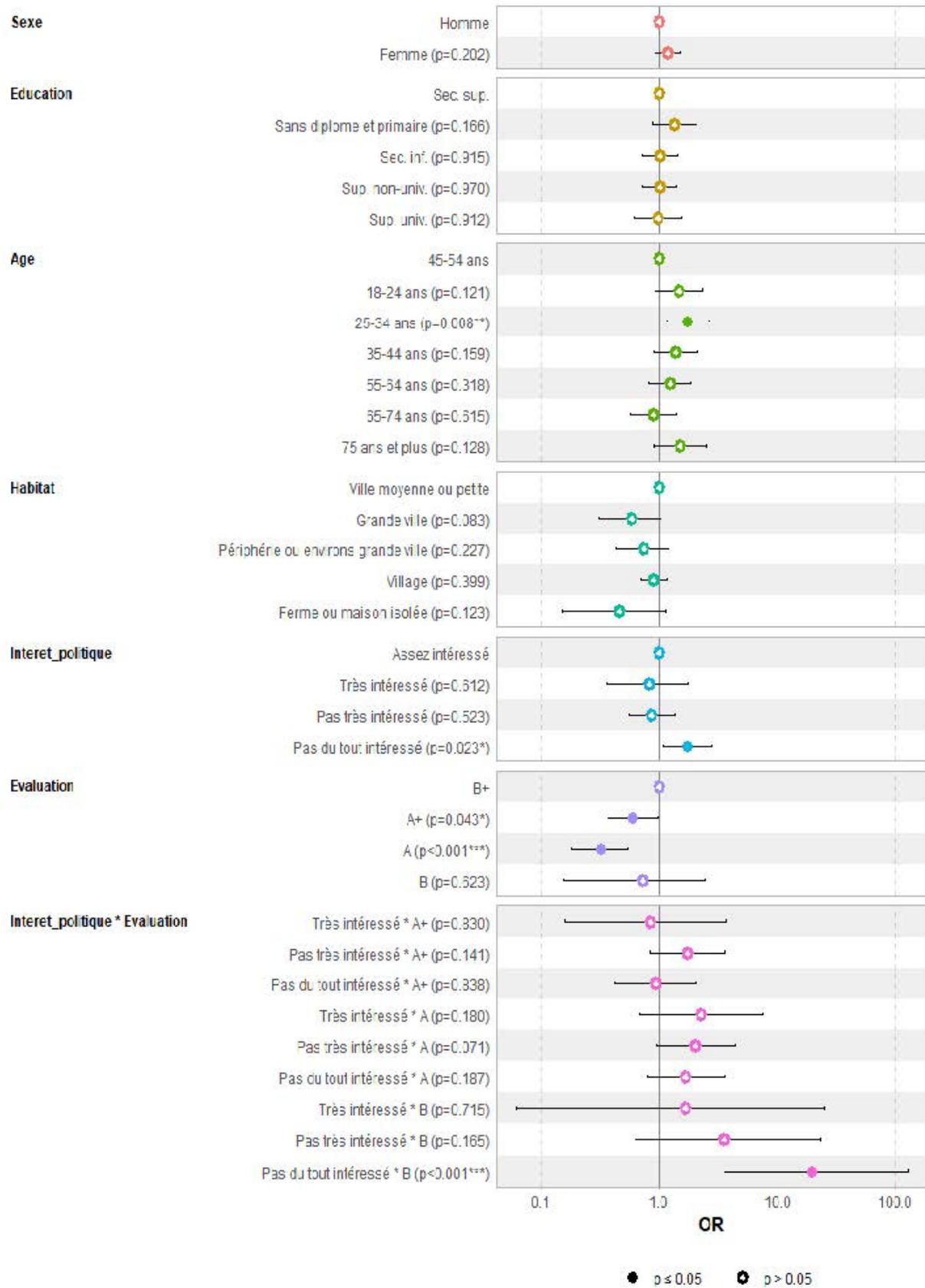


Figure 2 – Résultats graphiques de la régression logistique ordinaire pour le score des non-réponses

Comme on peut le voir dans la Figure 2, les variables socio-démographiques ont finalement peu d'effet sur les non-réponses. Concernant le sexe, on n'observe pas de différence. Concernant le niveau d'éducation, on observe que les personnes sans diplôme ou de niveau primaire présentent une légère tendance à avoir plus recours aux non-réponses (cependant, la différence n'est pas statistiquement significative ;  $p=.166$ ) par rapport au secondaire supérieur (pris en référence). À l'opposé, un diplôme de niveau supérieur ne permet pas non plus de réduire les non-réponses. Concernant l'âge, il est intéressant de voir que la catégorie 25-34 ans produit plus de non-réponses que les 45-54 ans, pris en référence ( $p=.008$ ). Cela est-il dû à une moins grande disponibilité de ces répondants pour réaliser l'enquête ? En revanche, la catégorie qui a légèrement tendance à moins produire de non-réponses est celle des 65-74 ans. On pourrait postuler ici, a contrario, que cette catégorie d'âge a une plus grande disponibilité pour répondre à l'enquête. Enfin, alors que l'on s'attendait dans notre hypothèse de base à ce que les personnes les plus âgées produisent plus de non-réponses, on observe ici que la différence pour les 75 ans et plus n'est pas significative ( $p=.128$ ). Enfin, concernant la dimension rural-urbain du lieu d'habitation, on n'observe pas non plus de différences.

À propos de l'intérêt pour la politique, qui est aussi une caractéristique propre au répondant, on observe un effet de la variable qui va dans le sens de notre première hypothèse. En effet, les personnes « pas du tout intéressées » produisent statistiquement plus de non-réponses que les personnes assez intéressées qui sont la modalité de référence ( $p=.023$ ). En revanche, les très intéressés ne produisent pas moins de non-réponses par rapport à la modalité de référence ( $p=.612$ ). Les personnes les moins intéressées par la politique (sujet de l'étude) ont donc bien tendance à produire davantage de non-réponses ce qui va dans le sens d'un effet de la motivation lié au sujet même de l'enquête sur le nombre de non-réponses partielles.

Au niveau de la qualité des enquêteurs, indépendamment des caractéristiques des répondants, on observe là aussi un effet. Les enquêteurs évalués comme très satisfaisants (A) ou très satisfaisants avec mention (A+) induisent globalement statistiquement moins de non-réponses que les enquêteurs satisfaisants (B+) (pris en référence). On peut donc dire que l'effet de l'enquêteur a pour résultat de réduire le nombre de non-réponses partielles. En revanche, les enquêteurs juste satisfaisants (B) ne produisent pas plus de non-réponses que les satisfaisants. L'effet enquêteur est donc davantage lié aux bons enquêteurs qui parviennent à réduire les non-réponses plutôt qu'aux mauvais qui les augmentent.

Au niveau de l'interaction entre l'intérêt pour la politique du répondant et la qualité de l'enquêteur, on observe un effet d'accentuation de la qualité des enquêteurs mais pas un effet de réduction. En effet, en situation où la qualité de l'enquêteur est faible, les non-réponses augmentent encore chez les personnes dont l'intérêt politique est faible (l'effet est largement significatif avec  $p<.001$ ). Par contre, lorsque la qualité de l'enquêteur est élevée, cela ne réduit pas les non-réponses des personnes avec un faible intérêt politique. On peut donc dire que lorsque le répondant manifeste un faible intérêt pour la politique, un bon enquêteur ne permettra pas de réduire les non-réponses mais un mauvais enquêteur, quant à lui, les augmentera de manière très significative !

## 4. Discussion et conclusion

Cette étude vise à présenter l'effet des enquêteurs sur la qualité des données d'une enquête en se basant sur le nombre de non-réponses partielles produites par les répondants. Elle propose une manière relativement innovante pour s'assurer de la qualité des enquêteurs qui consiste à évaluer la passation d'une enquête en situation grâce à l'enregistrement préalable de celle-ci. Il s'agit d'une procédure relativement coûteuse en ressources (il s'agit d'écouter et d'évaluer chacun des enquêteurs en début de terrain) mais qui permet de s'assurer que les consignes données lors de la formation sont bien prises en compte et respectées.

Les résultats de cette étude encore exploratoire méritent d'être étendus à plus grande échelle afin de vérifier si ceux-ci sont généralisables. L'enquête internationale European Social Survey est, à ce titre, peut-être une bonne source puisque certaines vagues ont fait l'objet de données collectées sur la passation.

Au niveau des résultats, on retiendra les éléments suivants, à mettre en lien avec les hypothèses de départ formulées dans la Section 1.3. On observe clairement un effet des enquêteurs sur la qualité des données récoltées. Les enquêteurs qui suivent bien toutes les consignes et pour lesquels l'enquête se déroule de manière fluide (évaluation A+ et A) ont moins de non-réponses partielles que les enquêteurs dont la fluidité des premières enquêtes n'était pas optimale, mais acceptable (B+). En revanche, on n'observe pas de différence entre les bons enquêteurs (A) et les très bons enquêteurs (A+).

Nous pensons que certaines caractéristiques propres aux enquêtés pouvaient faire augmenter, de façon directe et indépendamment de la qualité des interviewers, le nombre de non-réponses. L'effet est prouvé pour ce qui est de l'intérêt politique : un désintérêt total augmente effectivement les non-réponses (toutes choses égales par ailleurs). Par contre, l'âge et le niveau d'éducation n'entraînent que des tendances et non un effet statistiquement significatif. Ainsi, un âge élevé (75 ans et plus) et un niveau d'éducation faible (sans diplôme et primaire) sont des caractéristiques qui ont simplement tendance à provoquer plus de non-réponses partielles. Nous observons par contre un effet significatif à la hausse des non-réponses pour la tranche d'âge des 25-34 ans.

On observe un effet d'interaction entre la qualité des enquêteurs et des caractéristiques propres au répondant tel que l'intérêt pour la politique qui est le sujet principal de l'enquête. Ces effets s'observent surtout lorsque l'intérêt est très faible et que l'enquêteur est évalué comme juste satisfaisant (B). Dans ce cas, l'interaction entre le désintérêt du participant et probablement une forme de désinvestissement de l'enquêteur conduisent à une augmentation importante de la non-réponse partielle. Dans cette situation, le répondant semble davantage faire le choix de ne pas répondre aux questions plutôt que de donner son avis. À l'opposé, l'excellence des enquêteurs (A ou A+) ne permet pas de réduire l'effet du désintérêt sur les non-réponses partielles comme cela avait aussi été supposé. On observe donc que la faible qualité des enquêteurs aggrave l'effet du désintérêt des participants sur la non-réponse mais qu'à contrario l'excellence des enquêteurs ne permet pas de le réduire.

Ce dernier point, mettant en avant un effet d'interaction évident, montre à quel point la réussite d'une enquête s'apparente à un processus co-construit (Dykema *et al.*, 2020) qui fait appel aussi bien à la qualité des interviewers qu'à la motivation des personnes contactées. Ce processus co-construit doit idéalement permettre la rencontre entre la motivation et le devoir de réponse d'une part (Japéc, 2008), et la conscience professionnelle d'autre part.

Les conséquences concrètes pour la collecte des données sont les suivantes. Nous pensons qu'il est utile d'évaluer la passation de chaque enquêteur en début de terrain. C'est un moyen très informatif pour s'assurer qu'ils suivent bien les consignes qui ont été données et donc pour voir s'ils peuvent poursuivre ou non le terrain. Dans le cadre de cette étude, deux enquêteurs sur les 57 qui avaient suivi la formation ont été exclus du terrain suite à des passations d'enquête insuffisantes. Ce chiffre peut être considéré comme faible mais si cette procédure n'avait pas été mise en place ils auraient échappé à l'évaluation de la qualité de données.

Dans la majeure partie des cas, les enquêteurs réalisent un bon travail et il n'y aurait pas lieu de distinguer les très bons (A+) des bons (A) enquêteurs car on n'observe pas de différence au niveau de la qualité des données qu'ils récoltent. La procédure d'évaluation pourrait ainsi

être allégée et raccourcie lorsque la passation ne pose pas de problème majeur (comme par exemple une écoute partielle de l'enquête).

Il semble par contre qu'une plus faible fluidité de la passation de l'enquête (B+) impacte la qualité de l'enquête. Il est donc préférable de veiller à ce que les enquêteurs ayant des problèmes à mener de manière fluide l'enquête, même s'il n'y a pas de problème d'encodage, ne fassent pas trop d'enquêtes, voire soient retirés du terrain.

En revanche, s'il y a des problèmes dans la fluidité de l'enquête et dans l'encodage (évaluation B), cela peut réduire la qualité des données des répondants qui ont déjà des prédispositions (faible intérêt) à fournir plus de non-réponses. Il est donc important de stopper ces enquêteurs ou à tout le moins de s'assurer qu'ils fassent le moins d'enquêtes possible.

## Références

Beatty P. and D. Herrmann (2002), « To answer or not to answer: Decision processes related to survey item nonresponse », *Survey Nonresponse*, 71, p. 86.

Bethlehem J., F. Cobben, and B. Schouten (2011), *Handbook of nonresponse in household surveys*, John Wiley & Sons.

Beullens K., G. Loosveldt, and C. Vandenplas (2019), « Interviewer Effects Among Older Respondents in the European Social Survey », *International Journal of Public Opinion Research*, 31(4), pp. 609-625, <https://doi.org/10.1093/ijpor/edy031>.

Bishop G. F., A. J. Tuchfarber, and R. W. Oldendick (1986), « Opinions on fictitious issues: The pressure to answer survey questions », *Public Opinion Quarterly*, 50(2), pp. 240-250.

Bradburn N. M., S. Sudman, and B. Wansink (2004), *Asking questions: The definitive guide to questionnaire design—for market research, political polls, and social and health questionnaires*, John Wiley & Sons.

Colsher P. L. and R. B. Wallace (1989), « Data quality and age: Health and psychobehavioral correlates of item nonresponse and inconsistent responses », *Journal of Gerontology*, 44(2), pp. 45-52.

de Leeuw E., J. Hox, and A. Luiten (2018), « International nonresponse trends across countries and years: An analysis of 36 years of labour force survey data », *Survey Methods: Insights from the Field*, pp. 1-11, <https://surveyinsights.org/?p=10452>

Dykema J., N. C. Schaeffer, D. Garbarski, and M. Hout (2020), « The role of question characteristics in designing and evaluating survey questions », *Advances in Questionnaire Design, Development, Evaluation and Testing*, pp. 117-152.

Fowler Jr F. J. (1991), « Reducing interviewer-related error through interviewer training, supervision, and other means », in *Measurement errors in surveys*, Wiley Online Library, pp. 259-278.

Groves R. M. (2004), *Survey errors and survey costs*, John Wiley & Sons.

Groves R. M., F. J. Fowler, Jr., M. P. Couper, J. M. Lepkowski, E. Singer, and R. Tourangeau (2009),

*Survey Methodology*, John Wiley & Sons.

Japac L. (2008), « Interviewer Error and Interviewer Burden », in *Advances in Telephone Survey Methodology*, John Wiley & Sons, pp. 185-211, <https://doi.org/10.1002/9780470173404.ch9>

Krosnick J. A. (1991), « Response strategies for coping with the cognitive demands of attitude measures in surveys », *Applied Cognitive Psychology*, 5(3), pp. 213-236.

Laurison D. (2015), « The Willingness to State an Opinion: Inequality, Don't Know Responses, and Political Participation », *Sociological Forum*, 30(4), pp. 925-948, <https://doi.org/10.1111/socf.12202>

Purdam K., J. Sakshaug, M. Bourne, and D. Bayliss (2020), « Understanding 'Don't know' answers to survey questions—An International comparative analysis using interview paradata », *Innovation*, <https://doi.org/10.1080/13511610.2020.1752631>

Schuman H. and S. Presser (1996), *Questions and answers in attitude surveys: Experiments on question form, wording, and context*, Sage.

Tourangeau R., F. G. Conrad, and M. P. Couper (2013), *The science of web surveys*, Oxford University Press.

Tourangeau R., L.J. Rips, and K. Rasinski (eds.) (2000), *The psychology of survey response*, Cambridge University Press, <https://doi.org/10.1017/CBO9780511819322>

Vercruyssen A., C. Wuyts, and G. Loosveldt (2017), « The effect of sociodemographic (mis)match between interviewers and respondents on unit and item nonresponse in Belgium », *Social Science Research*, 67, pp. 229-238, <https://doi.org/10.1016/j.ssresearch.2017.02.007>

West B. T. and A. G. Blom (2017), « Explaining interviewer effects: A research synthesis », *Journal of Survey Statistics and Methodology*, 5(2), pp. 175-211, <https://doi.org/10.1093/jssam/smw024>

West B. T., F. G. Conrad, F. Kreuter, and F. Mittereder (2018), « Nonresponse and measurement error variance among interviewers in standardized and conversational interviewing », *Journal of Survey Statistics and Methodology*, 6(3), pp. 335-359, <https://doi.org/10.1093/JSSAM/SMX029>

West B. T., F. Kreuter, and U. Jaenichen (2013), « 'Interviewer' effects in face-to-face surveys: A function of sampling, measurement error, or nonresponse? », *Journal of Official Statistics*, 29(2), pp. 277-297.

Yan T. and R. Curtin (2010), « The Relation Between Unit Nonresponse and Item Nonresponse: A Response Continuum Perspective », *International Journal of Public Opinion Research*, 22(4), pp. 535-551.  
<https://doi.org/10.1093/ijpor/edq037>