

QUELQUES RÉFLEXIONS MÉTHODOLOGIQUES SUR L'ENQUÊTE REPONSE

Yves Fradier¹ Claire Darrigade² Anna Coët³ Clément Collin⁴ Muriel LeMerle⁵

¹ Verian, France yves.fradier@veriangroup.com

² Verian, France claire.darrigade@veriangroup.com

³ Verian, France anna.coet@veriangroup.com

⁴ Verian, France clement.collin@veriangroup.com

⁵ Verian, France muriel.lemerle@veriangroup.com

Résumé : Pour comprendre la dynamique des relations professionnelles existantes entre les directions des entreprises, les institutions représentatives du personnel (IRP) et les salariés, la Dares réalise tous les six ans l'enquête REPONSE

Celle-ci se distingue par son envergure : elle interroge à la fois 30 000 salariés, 4 500 représentants de la direction et 3 000 représentants du personnel et permet donc d'analyser les liens entre présence de représentants des salariés, pratiques de négociations collectives, gestion du personnel et performances économiques...

Cette présentation porte sur quelques réflexions méthodologiques des volets représentants de la direction et du personnel, pour lesquels les enjeux de méthode sont les plus importants. Ils ne prétendent pas imposer des certitudes mais sont plus là pour inviter à la discussion.

Le protocole d'enquête prévoit une phase CATI initiale afin d'identifier un représentant de la direction dans chaque établissement de l'échantillon, et la prise de rendez-vous directe de l'enquêteur CATI pour un enquêteur du face à face, choisi parmi 6 enquêteurs affectés à cet établissement sur le critère de la distance entre le domicile de l'enquêteur et l'adresse de l'établissement. L'enquêteur effectue l'entretien en face à face, puis le représentant de la direction identifie un représentant du personnel, et le contact repart vers le terrain CATI qui appelle ce représentant du personnel pour prendre rendez-vous avec un enquêteur du face à face, parmi 6 affectés à ce même établissement, mais qui devra être différent de celui ayant effectué l'entretien avec le représentant de la direction. Parmi les spécificités de cette vague : le recours à la visio, qui a eu un effet bénéfique sur le taux de réponse et qui a ajouté des enjeux techniques de programmation, de sécurité informatique, et de formation des équipes terrain.

Nous présentons rapidement les effectifs interrogés par mode et nos pistes de réflexion, en particulier sur la question centrale de la définition de la taille de l'équipe et l'affectation des enquêteurs aux différentes adresses.

Mots-clés : Multimode, enquête entreprise, face à face

Abstract : To understand the dynamics of industrial relations between company management, staff representative bodies (IRP) and employees, DARES carries out the REPONSE survey every six years.

This survey is unique in its scope: it interviews 30,000 employees, 4,500 management representatives and 3,000 staff representatives, making it possible to analyse the links between the presence of staff representatives, collective bargaining practices, staff management and economic performance...

This presentation focuses on a few methodological reflections from the management and staff representative sections, for which the methodological issues are the most important. They are not intended to impose certainties, but rather to invite discussion.

The survey protocol provides for an initial CATI phase to identify a management representative in each establishment in the sample, and for the CATI interviewer to make an appointment directly with a face-to-face interviewer, chosen from among 6 interviewers assigned to this establishment on the basis of the distance between the interviewer's home and the address of the establishment. The interviewer carries out the face-to-face interview, then the management representative identifies a staff representative, and the contact goes back to the CATI field office, which calls this staff representative to make an appointment with a face-to-face interviewer, from among 6 assigned to this same establishment, but who must be different from the one who carried out the interview with the management representative. One of the special features of this wave was the use of videoconferencing, which had a beneficial effect on the response rate but also added technical challenges in terms of programming, IT security and training for the fieldwork teams.

We briefly present the number of interviews interviewed by mode and our ideas, in particular on the central issue of defining the size of the team and assigning interviewers to the various addresses.

Keywords : Mixed mode, B2B survey, face to face

La sixième édition de l'enquête REPONSE, produite en 2023 a permis d'étudier certains effets de la mise en place des ordonnances travail du 22 septembre 2017. Ces dernières ont modifié la négociation collective d'entreprise par rapport à celle de la branche, la signature d'accords dans les plus petites entreprises (possibilité de conclure un accord sans passer par une organisation syndicale), et ont mis en place la fusion des institutions représentatives du personnel (IRP).

L'enquête REPONSE 2023 est réalisée auprès de plus de 4 300 établissements représentatifs de l'ensemble des établissements du secteur marchand non agricole, y compris associations, employant au moins 11 salariés en France métropolitaine.

Cette enquête a par ailleurs reçu le label d'intérêt général du Conseil National de l'Information Statistique (CNIS), et présente donc un caractère obligatoire.

La particularité de cette étude réside dans le fait que tous les rendez-vous vont être pris par des enquêteurs téléphoniques pour les enquêteurs face à face. Cette méthodologie a été retenue pour que le fichier d'adresses soit exploité au mieux et éviter un grand nombre de refus.

Pour cette enquête REPONSE, sur adresses, des affectations d'établissements aux enquêteurs ont été réalisées en amont du travail réalisé par le terrain téléphonique pour que la prise de rendez-vous soit facilitée.

L'affectation des établissements aux enquêteurs a été faite progressivement, au fur et à mesure de l'avancée du recrutement des enquêteurs et de la mise sur le terrain de l'échantillon de réserve. L'exploitation des adresses a été effectuée en 5 lots.

Les règles d'affectation étaient les suivantes :

1. 6 enquêteurs par établissement, dont au moins 1 apte aux entretiens en visio,
2. Prendre les 6 enquêteurs les plus proches de l'établissement,
3. Avoir une distance maximale de 150 kms entre le lieu de résidence de l'enquêteur affecté et l'établissement.

Le tableau ci-dessous représente le nombre d'enquêteur(s) affecté(s) par établissement. La base est de 10969 puisque 31 établissements ont été identifiés comme fermés et nous ne les avons pas mis sur le terrain. On remarque donc que 6 enquêteurs ont pu être affectés à 81% des établissements. Seuls 2% des établissements avaient 1 à 2 enquêteurs affectés.

	Nombre d'établissements	
	Eff	%
Base totale	10969	100%
1 enquêteur affecté	76	0,7%
2 enquêteurs affectés	127	1,2%
3 enquêteurs affectés	313	2,9%
4 enquêteurs affectés	752	6,9%
5 enquêteurs affectés	817	7,4%
6 enquêteurs affectés	8884	81,0%

Si l'on observe les distances moyennes des enquêteurs aux établissements en fonction de leur position dans le fichier des affectations (l'enquêteur 1 est le plus proche par voie routière et l'enquêteur 6 est le sixième plus proche), on constate que les premiers enquêteurs sont en moyenne à 23 kilomètres et les sixièmes enquêteurs sont en moyenne à 69 kilomètres.

	Distance moyenne à l'établissement
	En kilomètres
Distance moyenne	51,9
Enquêteur 1	23,1
Enquêteur 2	38,3
Enquêteur 3	51,4
Enquêteur 4	62,3
Enquêteur 5	67,0
Enquêteur 6	69,1

Sur l'ensemble des 5423 rendez-vous pris par les enquêteurs téléphoniques, 4371 entretiens ont été réalisés soit 81% de taux de conversion des rendez-vous en entretiens réalisés. L'objectif des 4300 questionnaires RD a donc été légèrement dépassé.

	Total	
	Eff	%
Nombre de rendez-vous pris pour une interview FàF	5423	100%
Interview réalisée	4371	81%
Un RP a été sélectionné	3502	80%
Coordonnées RP récupérées	3086	88%
Remise de la lettre avis RP	2898	94%
En main propre au RP	616	21%
En main propre au RD	2062	71%
A l'accueil	220	8%
Contact établi avec le RD sans RDV finalisé	710	13%
RDV à venir	0	0%
RDV pris mais non finalisé	710	100%
Chutes	342	6%
Refus	150	44%
Personne indisponible à long terme (malade, invalide)	92	27%
Personne décédée	2	1%
Autres raisons de chutes	98	29%

Si l'on observe les taux de participation en fonction de la distance du premier enquêteur affecté à l'établissement, on remarque que c'est dans le cas où le premier enquêteur est le plus proche (moins de 25 kms) que le taux de participation est le moins important, ce qui semble contre-intuitif. D'une part, il s'agit des établissements pour lesquels il a été le plus difficile d'obtenir un rendez-vous, pour seulement 46% des établissements pour lesquels le premier enquêteur affecté était à moins de 25 kilomètres un rendez-vous a été obtenu. De plus, seulement 37% des rendez-vous pris par le terrain téléphonique ont été transformés en entretien lorsque le premier enquêteur était à moins de 25 kilomètres de l'établissement tandis que 47% de ces rendez-vous téléphoniques ont été transformés lorsque le premier enquêteur était entre 75 et 100 kms de l'établissement.

	RDV obtenu et réalisé	RDV obtenu mais non réalisé	Sous total RDV obtenu	RDV non obtenu	Total
Ensemble	40%	9%	49%	51%	100%
Moins de 25kms	37%	9%	46%	54%	100%
Entre 25 et 50 kms	45%	10%	55%	45%	100%
Entre 50 et 75 kms	43%	11%	54%	46%	100%
Entre 75 et 100 kms	47%	12%	59%	41%	100%
100 kms ou plus	40%	9%	49%	51%	100%

Quand on compare la distance du premier enquêteur affecté à l'établissement en fonction du choix du mode de collecte pour réaliser l'entretien en face-à-face, on constate qu'il n'y a pas d'effet de distance contrairement à ce que l'on pourrait penser lors de la prise de rendez-vous téléphonique. Dans le tableau ci-dessous on remarque qu'une part plus importante de rendez-vous ont été pris en visio quand le premier enquêteur était à moins de 25 kms qu'en face-à-face (64% contre 61%).

	RDV en face-à-face	RDV en visio
Ensemble	100%	100%
Moins de 25kms	61%	64%
Entre 25 et 50 kms	22%	20%
Entre 50 et 75 kms	11%	11%
Entre 75 et 100 kms	5%	4%
100 kms ou plus	1%	2%

Sur les 2847 rendez-vous pris par les enquêteurs téléphoniques, 2691 entretiens avec un RP ont été réalisés soit 95% de taux de conversion des rendez-vous en entretiens réalisés. Nous avons atteint 96% de l'objectif des 2800 questionnaires complets

	Total	
	Eff	%
Nombre d'adresses total : les coordonnées du RP ont été récupérées	3086	100%
Nombre de rendez-vous pris pour un entretien avec un RP	2847	92%
Interview réalisée	2691	95%
Un contact établi avec le RP sans RDV finalisé	103	4%
RDV à venir	0	0%
RDV pris mais non finalisé	103	100%
Chutes	53	2%
Refus du répondant	24	45%
Personne indisponible à long terme	27	51%
Autres raisons de chutes	2	4%

- Le tableau ci-dessous illustre la part des rendez-vous obtenus ou non pour les volets RD et RP suivant le nombre d'enquêteur(s) affecté(s) aux établissements. L'objectif est de réfléchir au nombre d'enquêteur(s) idéal à affecter à un établissement afin d'optimiser le taux de prise de rendez-vous.

	RD			RP		
	Nb étabs	RDV obtenu	RDV non obtenu	Nb étabs	RDV obtenu	RDV non obtenu
1 enquêteur	78	38%	62%	17	94%	6%
2 enquêteurs	101	56%	44%	33	94%	6%
3 enquêteurs	294	57%	43%	81	96%	4%
4 enquêteurs	669	57%	43%	216	88%	12%
5 enquêteurs	951	53%	47%	301	93%	7%
6 enquêteurs	8891	48%	52%	2435	93%	7%

- Dans un premier temps nous pouvons dire qu'il a été plus difficile d'obtenir un rendez-vous pour les établissements pour lesquels un seul enquêteur était affecté mais, à partir du seuil d'au moins 2 enquêteurs affectés par établissement, nous n'observons pas de grande différence dans les taux de prises de rendez-vous.

- Cependant, cela ne veut pas dire que nous pourrions affecter uniquement deux enquêteurs à tous les établissements : on remarque en effet que les établissements pour lesquels 3 enquêteurs maximum sont affectés ne représentent que 473 établissements sur 10984, soit 4% de l'échantillon global. Ces établissements ayant maximum 3 enquêteurs affectés se concentrent dans 34 des 95 départements de l'enquête et ce sont 57 enquêteurs différents qui y sont affectés sur 173. Cela implique que ces enquêteurs se concentrent dans des zones avec une faible densité d'établissement à interroger et qu'ils sont donc très probablement plus disponibles pour la prise de rendez-vous que des enquêteurs résidant en région parisienne.
- Nous recommandons donc de moduler le nombre d'enquêteur(s) à affecter par établissement en fonction de la densité de la localisation des établissements par zone géographique. En région parisienne et dans les grandes villes de province, un minimum de 4 enquêteurs affectés par établissement semble nécessaire. Dans les zones plus rurales, où la densité du nombre d'établissements à enquêter est moins importante, 2 enquêteurs suffisent pour assurer la prise de rendez-vous RD et RP.
- Cette vision est néanmoins à tempérer par un autre paramètre qui est la disponibilité des enquêteurs : la vision seule du nombre d'enquêteurs ne reflète pas le nombre de plages disponibles de ces enquêteurs. Afin que les enquêteurs soient le plus disponibles possible nous devons leur « assurer » une certaine quantité de travail. En effet sur cette vague d'enquête, seuls 43 enquêteurs ont réalisé 50 questionnaires ou plus (RD et RP confondus).
- Nous pensons également que la promesse d'avoir un enquêteur différent réalisant le volet RD et volet RP pourrait être revue. En effet, d'autres arguments sur la confidentialité pourraient tout autant rassurer les répondants. Par exemple, le fait que les entretiens soient réalisés par des enquêteurs professionnels, avec pour la plupart une longue carrière, qui sont tenus à la confidentialité lors de chacun de leurs entretiens. Et le fait que ces enquêteurs suivent 2 journées de formation avant que le terrain ne commence.
- Lors des écoutes téléphoniques, nous nous sommes rendu compte que les établissements du secteur de l'enseignement, la santé et l'action sociale ainsi que de l'hébergement et la restauration ne se reconnaissent pas dans le terme « entreprise ». Nous avons donc passé comme consigne aux enquêteurs téléphonique de bien faire attention au secteur de l'établissement qu'ils appelaient afin d'adapter leur argumentaire. Nous pensons qu'il serait pertinent de personnaliser le questionnaire en fonction du secteur de l'établissement et de spécialiser les enquêteurs téléphoniques sur un secteur spécifique.
- L'utilisation des contacts ACEMO a permis d'obtenir 16% des rendez-vous RD. Comme expliqué précédemment dans la partie « 4.1.5 Origine des numéros ayant permis d'obtenir un rendez-vous avec le RD », l'utilisation de ces contacts a été plus complexe que ce que nous avons imaginé et a parfois créé de la confusion tant chez les enquêteurs téléphoniques que les référents de l'enquête ACEMO. Nous constatons cependant qu'il a été plus facile pour le terrain téléphonique de prendre un rendez-

vous avec un RD quand le contact ACEMO était au niveau établissement (89%) que quand il était au niveau entreprise (11%). Ainsi il serait intéressant, pour une prochaine vague d'enquête, de préciser les règles d'utilisation de ces contacts ACEMO. Nous pensons que les contacts ACEMO au niveau établissement ont bien été gérés et ne nécessitent pas un autre traitement que ce qui a été mis en place pour cette vague. En revanche, pour les contacts ACEMO au niveau entreprise, il serait intéressant d'envisager un mailing côté DARES en amont du terrain téléphonique afin de les prévenir qu'ils pourront être contactés dans le cadre de l'enquête REPONSE, différente de l'enquête ACEMO. Nous pensons également que ces adresses contenant un contact ACEMO au niveau entreprise doivent être traitées à part, dissociées du terrain téléphonique classique.

- Les entreprises ayant bénéficiées du protocole spécifique (voir partie 2.1.3.4 Le cas des numéros en doublon pour plusieurs établissements) ont abouti à un rendez-vous dans seulement 5% des cas (5 établissements sur 93 identifiés dans le protocole spécifique). Nous ne pouvons pas nous contenter d'un tel résultat. Nous pensons qu'il est nécessaire de traiter à part ces établissements, de façon centralisée dans un premier temps, et décorrélé de la phase terrain téléphonique classique. Soit directement par l'équipe DARES, soit directement par l'équipe étude Kantar Public. Une fois un numéro par établissement (et si possible un nom de contact) identifié, les adresses en question peuvent être traitées comme les autres.
- Concernant la gestion des entreprises « multi-établissements » de l'échantillon, nous pensons qu'il faudrait qu'un petit groupe d'enquêteurs téléphoniques soit dédié au traitement de ces fiches. Il est essentiel que l'enquêteur soit capable de naviguer entre des interlocuteurs au siège et dans les différents établissements sans perdre de vue son objectif de trouver un contact au niveau de chacun des établissements d'une même entreprise. Nous recommandons également, d'approfondir cet aspect lors de la formation des enquêteurs avec une mise en situation via un jeu de rôle.
- La gestion des établissements hors-champ pendant la phase de recrutement téléphonique. Nous recommandons, à partir des données recueillies pendant cette vague, d'identifier dès le début du questionnaire tous les différents cas pour lesquels un établissement peut-être hors du champ de l'enquête. Il serait ainsi possible de mettre en place une réexploitation de ces fiches en systématisant le processus de vérification en collaboration avec la Dares.
- Nous pensons qu'il est aussi nécessaire d'aborder lors de la formation des enquêteurs téléphoniques sur le volet RP, le cas où le RP désigné par le représentant de la direction est indisponible ou bien qu'il n'exerce plus ses fonctions de RP. De fait, il est primordial que l'enquêteur cherche à entrer en contact avec un autre RP remplissant les mêmes caractéristiques que celui désigné initialement (même mandat et même étiquette). Cela permet d'éviter des chutes ou des adresses hors-champ alors qu'un autre RP pourrait être interrogé.

Bibliographie

- CSO, « Tensions et conflits du travail dans les établissements français depuis les années 2000 »,
- Rapport d'études n°08, Dares. CES Université Paris 1, « Entreprise « éclatée » et périmètre de la représentation collective »,
- Rapport d'études n°09, Dares. IRES – ORSEU – Université de Lille, « Vers un basculement de la branche vers l'entreprise ? Diversité des pratiques de pluralité des formes d'articulation entre entreprise et branche »,
- Rapport d'études n°010, Dares. CMH, « Entreprises en négociations. L'entreprise à la lumière des relations professionnelles »,
- Rapport d'études n°011, Dares. LEST, « Reconfigurations des usages et des pratiques du « dialogue social » en entreprise dans un contexte de changement socio-productif et institutionnel »,
- Rapport d'études n°012, Dares. PSE, « Étudier les représentants du personnel pour mieux comprendre les relations de travail et les conditions du partage de la valeur ajoutée », Rapport d'études n°013, Dares.
- Pierre Blavier et Jérôme Pélisse Voir toujours midi à sa porte ?
Divergences et désaccords entre acteurs des relations professionnelles en entreprises pendant les années 2000
Paru dans *Sociologie*, N° 2, vol. 10 | 2019