

EFFETS DU TÉLÉTRAVAIL SUR LA JOIGNABILITÉ DANS LES ENQUÊTES TÉLÉPHONIQUES

Magalie Senaux¹ & Fabienne Le Sager²

¹ *Médiamétrie, France, msenaux@mediametrie.fr*

² *Médiamétrie, France, flsager@mediametrie.fr*

Résumé. Du fait de l'essor du télétravail en France depuis la crise sanitaire, la joignabilité des personnes qui exercent une activité professionnelle, a évolué. La flexibilité des horaires de travail, des déplacements réduits et une plus grande autonomie dans la gestion du temps peuvent conduire à une disponibilité accrue de certaines personnes à des moments de la journée non couverts par les heures de vacation traditionnelles des enquêtes téléphoniques (fin d'après-midi, début de soirée).

Médiamétrie a intégré dans ses enquêtes téléphoniques des questions portant sur le lieu de travail le jour de l'interview afin de pouvoir analyser les effets du télétravail sur l'évolution de la joignabilité et améliorer la stratégie terrain. Médiamétrie doit également s'adapter à l'évolution des comportements vis-à-vis des enquêtes du secteur privé, à l'évolution de la réglementation ARCEP avec la mise en place des numéros polyvalents vérifiés (NPV).

L'objet de cette communication est de donner des premiers éléments de réponse aux questions suivantes :

- Quel est le protocole d'appel optimal pour maximiser les taux de participation et limiter les problèmes de joignabilité ?
- Quels sont les moments de la journée où les personnes en télétravail sont le plus susceptibles de répondre ?
- Doit-on élargir les plages horaires de vacation ?
- Comment prendre en compte la disponibilité des télétravailleurs en fonction de leur profession et catégorie socio-professionnelle, du jour de la semaine et de la zone géographique ?

Mots-clés. Enquête téléphonique, méthode de collecte, parodontées, télétravail

Abstract. With the rise of teleworking in France since the health crisis, the reachability of people in the workplace has changed. Flexible working hours, reduced travel and greater autonomy in time management can lead to increased availability for some people at times of the day not covered by traditional telephone survey vacation times (late afternoon, early evening).

Médiamétrie has included questions on the place of work on the day of the interview in its telephone surveys, so as to be able to analyze the effects of teleworking on changes in reachability and improve its field strategy. Médiamétrie must also adapt to changes in behavior towards private sector surveys, and to changes in ARCEP regulations with the introduction of verified multipurpose numbers (NPV).

The aim of this paper is to provide some initial answers to the following questions:

- What is the optimal calling protocol to maximize participation rates and limit reachability problems?
- What times of day are teleworkers most likely to respond?
- Should shift times be extended?
- How can we take into account the availability of teleworkers according to their profession and socio-professional category, day of the week and geographical area?

Keywords. Telephone survey, collection method, paradata, teleworking

1 Protocoles de recueil

1.1 Enquêtes sources

Pour les besoins de la mesure d'audience des médias en France, Médiamétrie réalise un certain nombre d'enquêtes téléphoniques par quotas en continu sur 10 mois de l'année (de septembre à juin). Sur une année, le nombre d'interviews téléphoniques cumulées est de près de 150 000.

1.2 Sources et types de numéros utilisés

Nous diversifions les sources de numéros pour constituer nos bases de sondage téléphoniques en mixant des numéros géographiques (« 01 » à « 05 ») et mobiles (« 06 » et « 07 », exclusifs ou non).

Nous différencions deux types de source de numéros : les numéros vierges de tout contact antérieur (annuaire et génération aléatoire à partir des préfixes attribués par l'ARCEP) et ceux qui ont été appelés et qualifiés lors d'une enquête préalable.

1.3 Système d'appels téléphoniques

Les appels sont réalisés via le progiciel Voxco qui est doté d'un automate d'appel prédictif : il compose les numéros en parallèle des interviews menées par les enquêteurs. Le prédictif permet l'optimisation de l'étape de composition des numéros, et maximise ainsi le temps des enquêteurs en interview. Le réglage du prédictif limite le temps d'attente d'un enquêteur entre deux interviews puisque la numérotation est réalisée en continu. Ainsi, un enquêteur peut être remis directement en ligne avec un nouvel interlocuteur grâce à la pré-composition du numéro par le progiciel.

Des règles de gestion comme le nombre d'appels maximum d'un même numéro ou le délai de rappel sont mises en place en fonction du type et de la source du numéro.

1.4 Plages horaires des vacations

Les appels sont réalisés du lundi au vendredi et nous avons élargi les plages horaires de vacation habituelles en réalisant des appels à partir de 15h30 au lieu de 17h30. L'heure de fin de vacation reste inchangée en semaine (21h00) et avancée de 30 min les week-end (20h00).

1.5 Questionnement sur le télétravail

Deux questions sont posées pour connaître la situation des répondants le jour de l'appel :

- *Avez-vous exercé votre activité professionnelle ? OUI / NON*
- *Etiez-vous en télétravail ? OUI / NON*

Ces questions ne sont pas posées :

- le samedi et le dimanche,
- aux inactifs, aux chômeurs ayant déjà travaillé (qui sont considérés comme actifs mais non concernés).

Nous utiliserons par la suite le terme d'actifs occupés pour nommer les individus actifs non-chômeurs à qui on a posé les questions sur l'activité professionnelle du jour.

1.6 Base de travail

Nous avons construit notre base de travail sur la période où l'activité professionnelle est la plus importante en sélectionnant les appels réalisés du lundi au vendredi. Elle est composée de près de 20 000 actifs occupés auprès desquels on a recueilli des informations sur le lieu de travail.

Le taux de télétravail correspond à :

$$\%_{TT} = \frac{\text{Nombre d'actifs ayant déclaré avoir télétravaillé le jour de l'interview}}{\text{Nombre d'actifs occupés ayant travaillé le jour de l'interview}}$$

Il s'élève à 18,8% le jour où l'interview a été réalisée.

2 Premiers constats

2.1 Effet de l'élargissement des plages horaires d'appel

Table 1 : Taux de télétravailleurs par plage horaire d'appel

	Taux de télétravailleurs	
	Appel avant 17h30	Appel après 17h30
Ile de France	40,2 %	28,8 %
Province	23,0 %	13,7 %
Métropole	26,7 %	17,0 %

Lecture : 40,2% des répondants d'Ile de France contactés avant 17h30 ayant travaillé le jour de l'appel ont télétravaillé

On voit ici l'impact significatif de l'heure d'appel : on observe près de 10 points de plus de répondants en télétravail parmi ceux appelés avant 17h30. Les personnes en télétravail semblent plus disponibles pour décrocher et répondre à une enquête lorsqu'on les appelle entre 15h30 et 17h30.

On distingue les résultats selon la zone géographique car les professions éligibles au télétravail sont plus présentes en Ile de France.

2.2 Analyse du résultat des appels

Les parodonnées générées lors de la collecte que nous avons analysées sont les suivantes :

- Date et heure d'appel,
- Nombre de tentatives d'appel,
- Résultats des appels.

2.2.1 Rang moyen d'appel le même jour

Table 2 : Rang moyen d'appel par jour

Ensemble des interviews	Actifs occupés	N'a pas travaillé	A télétravaillé	N'a pas télétravaillé
1,12	1,13	1,10	1,10	1,14

Lecture : un numéro donne une interview en 1,12 tentatives d'appel en moyenne

Plus le rang moyen est proche de 1, moins il a fallu de tentatives d'appel sur un jour moyen pour que l'individu décroche et réponde au questionnaire : les télétravailleurs **semblent être plus disposés à répondre que les autres personnes ayant travaillé le jour d'appel**, leur disponibilité est proche de ceux qui ne travaillent pas le jour de l'appel.

2.2.2 Distribution rang d'appel par jour

Table 3 : Taux de répondants au premier appel du jour

	Ensemble des interviews	Actifs occupés	N'a pas travaillé	A télétravaillé	N'a pas télétravaillé
<i>1 appel</i>	89%	89%	91%	92%	88%

Lecture : 89% des répondants à l'enquête ont répondu dès le 1er appel du jour

La distribution par rang d'appel confirme une plus grande disponibilité des télétravailleurs : **92% d'entre eux ont répondu dès le 1^{er} appel du jour**, c'est 4 points de plus que les autres personnes ayant travaillé ce jour-là.

2.2.3 Distribution des heures de début d'interview

Table 4 : Répartition des répondants par heure de début d'interview

	Actifs occupés	N'a pas travaillé	A télétravaillé	N'a pas télétravaillé
<i>15h30-17h30</i>	20,4%	25,2%	26,9%	17,1%
<i>17h30-19h30</i>	45,2%	44,1%	46,8%	45,2%
<i>19h30-20h30</i>	22,2%	19,6%	16,9%	24,4%
<i>20h30-21h30</i>	12,2%	11,1%	9,4%	13,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Lecture : 44,1% des répondants qui n'ont pas travaillé le jour de l'appel ont été joint entre 17h30 et 19h30

26,9% des répondants **télétravailleurs ont été joints avant 17h30** versus 17,1% des autres répondants ayant travaillé le jour de l'appel : l'essor du télétravail permet donc d'élargir les plages horaires d'appel sans risquer une trop forte sur-représentation des inactifs dans l'échantillon interrogé avant 17h30.

3 Analyses complémentaires

Des analyses complémentaires sur le profil socio-démographique des répondants en télétravail seront présentées lors du colloque, ainsi que des pistes d'adaptation des stratégies terrain en fonction des jours et heures d'appel.