



FAUT-IL ABANDONNER LES APPELS SUR TÉLÉPHONE FIXE DANS LES ENQUÊTES ALÉATOIRES EN POPULATION GÉNÉRALE PAR TÉLÉPHONE ?

Valérie Blineau, Arnaud Gautier, Christophe David, Farah El Malti, Delphine Rahib, Jean-Baptiste Richard, Nathalie Lydié



Agenda



Le devenir des enquêtes en aléatoire par téléphone

- Evolution de l'équipement téléphonique & usages
- Méthodologie d'échantillonnage
- Historique des Baromètres Santé
- Focus sur les deux derniers Baromètres Santé (2014 et 2016)



Analyse de l'évolution du profil des personnes interrogées et de leur équipement téléphonique

Doit-on réduire la part des fixes dans les échantillons voire aller vers des échantillons 100% mobile ?



Contraintes et difficultés rencontrées pour interroger les personnes par téléphone sur fixe comme sur mobile :

- Expérimentations faites sur le protocole d'appel du BS 2016
- Résultats de ces expérimentations



Conclusions & Perspectives en général et pour les baromètres Santé en particulier



Les principaux enjeux des enquêtes en aléatoire par téléphone :

1

COUVRIR L'EXHAUSTIVITÉ DE LA POPULATION À INTERROGER

La place téléphone portable de plus en plus importante :

- Taux d'équipement en téléphone mobile à **92 %¹ en 2015**
- **98%¹ des 18-39 ans** sont équipés d'un mobile
- Un usage exclusif de certaines populations jeunes, actifs, etc. **(10%)**

La place du téléphone filaire qui cesse de décroître :

- Le taux d'équipement en téléphonie fixe est de **90% en 2015**
- Un usage exclusif de certaines populations âgées et retraités, etc. **(8%)**

Taux multi-équipement fixe et mobile = 82%¹

2

ÊTRE REPRÉSENTATIF DE LA POPULATION:

Optimiser le taux de participation : mise en place de protocoles d'appels spécifiques minimisant les non joints et les refus

1. Moments d'appels variés en jours et horaires
2. Nombre d'appels maximum pour tous
3. Traitement spécifique des refus
4. Affichage du numéro d'appel
5. Message sur répondeur fixe et mobile
6. Envoi de sms sur mobile

Méthode utilisée : Double échantillonnage par chevauchement

¹ Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2015



Les Baromètres Santé : Observatoire des comportements et des opinions des Français pour orienter les politiques de santé publique

Mis en place dès 1992, « **les Baromètres santé** », sont des enquêtes périodiques visant à mesurer l'état des **opinions, attitudes et comportements** de santé et à suivre leur **évolution** dans le temps. Ils permettent ainsi...

- D'aider au pilotage de **programmes nationaux** de prévention et « orienter » les campagnes de communication,
- De participer à **l'évaluation** des politiques publiques

Rythme quinquennal entre 1995 et 2010, il est répété plus régulièrement depuis (2014, 2016 et bientôt 2017)

Reposent sur une méthode d'enquête en aléatoire par téléphone, où l'objectif à chaque édition est de :

- S'adapter aux évolutions des équipements téléphonique (évolution de la méthode de constitution de la base de sondage),
- Adapter les protocoles d'appels afin de contrer les injoignables et les refus





Baromètres Santé 2014 & 2016

Une méthodologie comparable à 2 ans d'intervalle

2014

2016

Taille d'échantillon et cible : **15 000 personnes interrogées, âgées de 15 à 75 ans**

Méthode d'échantillonnage en aléatoire → Tirage aléatoire à 2 degrés :

1. Construction de la base de sondage , génération aléatoire de numéros de téléphones fixes et mobiles
 - 50% de l'échantillon sur téléphones fixes géographiques (01 à 05),
 - 50% à partir de numéros de téléphones mobiles (06/07)
2. Tirage d'un individu parmi les personnes éligibles, grâce à la méthode Kish

Exploitation exhaustive et intensive d'un fichier d'adresses restreint

Objectif : atteindre le meilleur taux de participation possible, garant de la représentativité de l'échantillon interrogé



EVOLUTION DU PROFIL DES PERSONNES INTERROGÉES ET DE LEUR ÉQUIPEMENT TÉLÉPHONIQUE

GAME CHANGERS



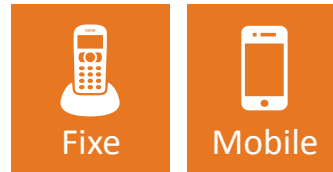


Baromètres Santé 2014 & 2016 – quelques chiffres clés

2014

Addictions, Jeux d'argent

Terrain : décembre 2013 à mai 2014



15 635

7 577 8 058

54,6% 47,1%

8,4 9,2

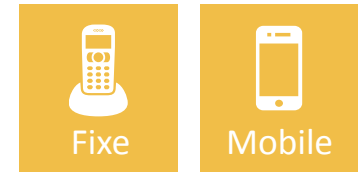
9,8% 12,5%

32 34

2016

Maladies Infectieuses et Santé sexuelle

Terrain : janvier à juillet 2016



15 216

6914 8302

42,5% 42,1%

9,1 11,2

7,5% 7,6%

37 39

Nombre d'interviews réalisées	15 635	7 577	8 058
Taux de participation (base contactée)	54,6%	47,1%	
Nb d'appels pour une interview	8,4	9,2	
% des interviews suite au rappel des refusants	9,8%	12,5%	
Durée du questionnaire	32	34	



Difficultés à obtenir l'adhésion des gens, une participation fixe-mobile équivalente en 2016

	BS 2014		BS 2016	
	Fixe	Mobile	Fixe	Mobile
Base ménages contactés	100%	100%	100%	100%
Injoignable ménage au moins un contact	15,0%	27,5%	15,5%	25,3%
Refus ménage/contact	21,6%	18,1%	30,7%	22,2%
Base individus sélectionnés	63,4%	54,4%	53,8%	52,5%
Refus personnes sélectionnées	8,6%	6,9%	10,5%	9,4%
Abandons en cours d'interview	0,2%	0,3%	0,8%	1,1%
Interviews réalisées (Taux participation)	54,6%	47,1%	42,5%	42,1%



Un échantillon mobile en 2016 comparable à la population nationale - en terme de sexe et d'âge

		BS 2014				BS 2016		
		Fixe	Mobile	Total	Données INSEE	Fixe	Mobile	Total
	Homme	42%	49%	46%	48,8%	42%	48%	45%
	Femme	58%	51 %	54%	51,2%	58%	52%	55%
	15 – 24 ans	11%	15%	13%	16,1%	10%	13%	11%
	25 – 34 ans	11%	21%	16%	16,8%	9%	20%	15%
	35 – 44 ans	18%	21%	19%	18,5%	15%	20%	18%
	45 – 54 ans	19%	20%	19%	18,7%	18%	21%	20%
	55 – 64 ans	22%	15%	18%	17,5%	25%	16%	20%
	65 – 75 ans	19%	9%	14%	12,5%	23%	10%	16%

Données INSEE - Recensement 2012

Les écarts significatifs intra-baromètre sont indiqués en gras



Un échantillon mobile en 2016 comparable à la population nationale - en terme de CSP

	BS 2014			Données INSEE	BS 2016		
	Fixe	Mobile	Total		Fixe	Mobile	Total
Agriculteurs, exploitants	1,1%	1,3%	1,2%	1,0%	1%	1%	1%
Artisans commerçants et chefs d'entreprise	3,0%	4,3%	3,7%	3,8%	2,6%	3,8%	3,3%
Cadres et professions intellectuelles supérieures	11,5%	16,0%	13,8%	10,2%	8,9%	13,2%	11,3%
Professions intermédiaires	17,4%	19,6%	18,5%	15,9%	18,1%	23,2%	20,8%
Employés	19,8%	22,6%	21,3%	18,6%	18,7%	20,9%	19,9%
Ouvriers	11,8%	15,4%	13,6%	14,7%	10,9%	14,2%	12,7%
Retraités , autres Inactifs	35,4%	20,7%	27,9%	35,8%	39,9%	23,7%	31%

Données INSEE - Recensement 2012

Les écarts significatifs intra-baromètre sont indiqués en gras



Un échantillon mobile en 2016 proche à la population nationale - en terme de taille d'agglomération

	BS 2014			Données INSEE	BS 2016		
	Fixe	Mobile	Total		Fixe	Mobile	Total
Rural	29,0%	23,1%	26,0%	22,8%	31,7%	23,2%	27,1%
2000 à 19999 hab	19,2%	16,3%	17,7%	17,2%	18%	15,6%	16,7%
20000 à 99999 hab	12,7%	13,4%	13,0%	13,2%	12,8%	12,3%	12,5%
100000 et plus	25,9%	29,7%	27,9%	29,9%	25,6%	30,1%	28,1%
Agglo parisienne	13,2%	17,6%	15,5%	16,9%	11,9%	18,8%	15,7%





Données INSEE - Recensement 2012

Les écarts significatifs intra-baromètre sont indiqués en gras



Une augmentation des mobiles exclusifs et une baisse des fixes exclusifs



	BS 2014			BS 2016		
	 Fixe	 Mobile	Total	 Fixe	 Mobile	Total
Total	7577	8058	15635	6913	8305	15216
Mobile exclusif	-	14%	7%	-	16%	9%
Multi-équipés	93%	86%	90%	95%	84%	89%
Fixe exclusif	7%	-	3%	5%	-	2%



Perspectives en fonction du poids des mobiles (1/3)

	45% fixe 55% mobile	40% fixe 60% mobile	30% fixe 70% mobile	20% fixe 80% mobile	10% fixe 90% mobile	100% mobile	Données INSEE
Homme	45%	45,7%	46,3%	47%	47,6%	48,3%	48,8%
Femme	55%	54,3%	53,7%	53%	52,4%	51,7%	51,2%
15 – 24 ans	11%	11,8%	12,1%	12,5%	12,8%	13,2 %	16,1%
25 – 34 ans	15%	15,7%	16,8%	18%	19,2%	20,3 %	16,8%
35 – 44 ans	15%	17,9%	18,3%	18,8%	19,2%	19,6 %	18,5%
45 – 54 ans	18%	19,8%	20,1%	20,4%	20,6%	20,9 %	18,7%
55 – 64 ans	20%	19,7%	18,8%	18%	17,2%	16,4 %	17,5%
65 – 75 ans	16%	15,1%	13,8%	12,4%	11%	9,6 %	12,5%
Rural	27,1 %	26,6%	25,7%	24,9%	24%	23,2 %	22,8 %
2000 à 19999 hab	16,7 %	16,6%	16,3%	16,1%	15,9%	15,6 %	17,2 %
20000 à 99999 hab	12,5%	12,5%	12,4%	12,4%	12,3%	12,3 %	13,2 %
100000 et plus	28,1%	28,3%	28,7%	29,2%	29,6%	30,1 %	29,9 %
Agglo parisienne	15,7 %	16,1%	16,8%	17,5%	18,1%	18,8 %	16,9 %

Données INSEE - Recensement 2012



Perspectives en fonction du poids des mobiles (2/3)

	45% fixe 55% mobile	40% fixe 60% mobile	30% fixe 70% mobile	20% fixe 80% mobile	10% fixe 90% mobile	100% mobile	Données INSEE
Agriculteurs, exploitants	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1,0%
Artisans commerçants et chefs d'entreprise	3,3%	3,3%	3,5%	3,6%	3,7%	3,8%	3,8%
Cadres et professions intellectuelles supérieures	11,3%	11,5%	11,9%	12,4%	12,8%	13,2%	10,2%
Professions intermédiaires	20,8%	21,1%	21,6%	22,1%	22,6%	23,2%	15,9%
Employés	19,9%	20%	20,2%	20,5%	20,7%	20,9%	18,6%
Ouvriers	12,7%	12,9%	13,2%	13,6%	13,9%	14,2%	14,7%
Inactifs	31%	30,2%	28,5%	26,9%	25,3%	23,7%	35,8%

Perspectives en fonction du poids des mobiles (3/3)



En s'orientant vers du 100% mobile, la population non couverte par l'échantillon joignable exclusivement sur téléphone filaire:



46.9% d'hommes, 53.1% de femmes



**4.8% de 15-34 ans, 21.9% de 35-54 ans,
29% de 55-64 ans, 44.3% de 65-75 ans**



**Rural = 32.7%, <20.000 Hab = 17%,
20 à 99999 Hab = 12.2%,
100.000 Hab et + = 29%,
Agglo parisienne = 9.1%**



**DIFFICULTÉS À JOINDRE LES INDIVIDUS
PAR TÉLÉPHONE :
EXPÉRIMENTATION DE PROTOCOLES
DANS LE CADRE DU BAROMÈTRE SANTÉ
2016**



Contraintes et difficultés rencontrées pour joindre les personnes par téléphone

CONSTAT

Taux d'injoignables et de refus toujours plus élevés

Des efforts de plus en plus importants déployés pour garder un « bon » taux de participation

Expérimentation

Dans les protocoles d'appels, plusieurs actions peuvent être menées :

- Appel en numéro démasqué
- Changement de n° de téléphone : n° géographique puis n° de mobile
- Dépôt de message répondeur
- Envoi d'un sms pour les appels sur mobile



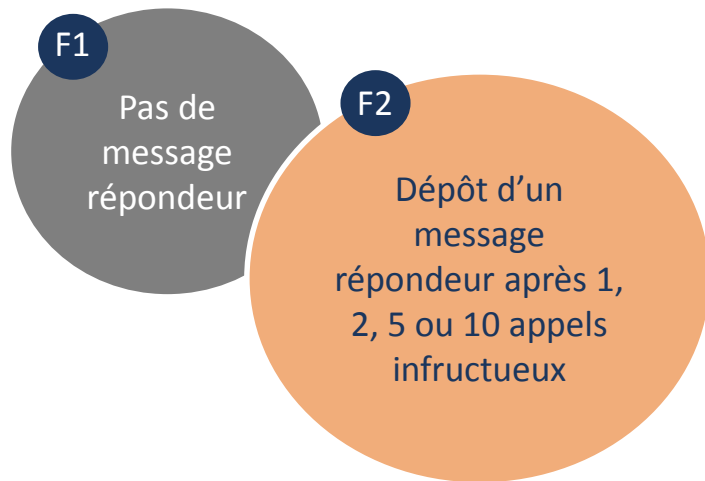
Expérimentation de combinaisons d'actions sur des sous-échantillons du BS 2016

Les actions menées sont-elles réellement efficaces ? doivent-elles être combinées ? A quelle fréquence ? Et avec quel contenu ?

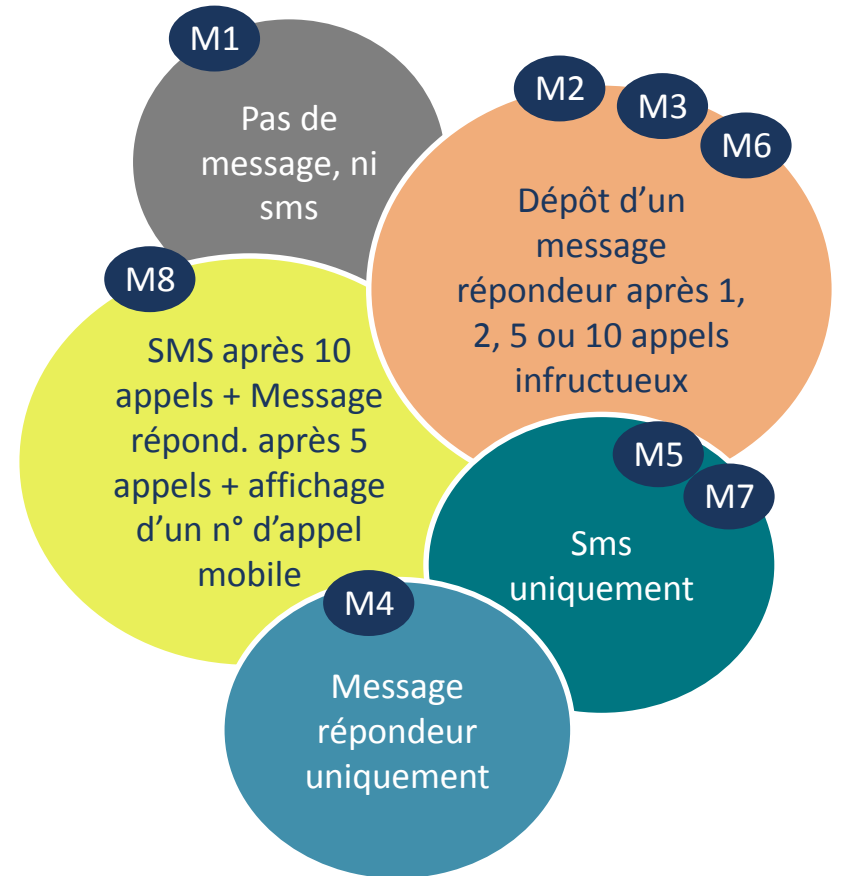


Scénarios testés en 2016

POUR LES APPELS SUR **TÉLÉPHONE FIXE**



POUR LES APPELS SUR **TÉLÉPHONE MOBILE**



lorsque ce n'est pas précisé, les appels se font en démasqué avec un numéro fixe (01).



Impact des messages sur le taux de participation

- pour les appels sur téléphones fixes

		Total
Taux de participation - total échantillon fixe		42,5%
Affichage d'un N° d'appel en 01	F1 Pas de message répondeur	46,4%
	Dépôt d'un message répond. après - 1 appel	41,4%
	F2 Dépôt d'un message répond. après - 2 appels	38,4%
	Dépôt d'un message répond. après - 5 appels	40,8%
	Dépôt d'un message répond. après - 10 appels	44,0%



Impact des messages sur le taux de participation

- pour les appels sur téléphones mobiles

		Total
Taux de participation - total échantillon mobile		42,1%
Affichage d'un N° d'appel en 01	M1 Pas de message répondeur	39,8%
	M2 SMS après 5 appels + Message répond. après 10 appels	41,5%
	M3 Message répond. après 5 appels + SMS après 10 appels	40,9%
	M4 <u>Message répondeur uniquement</u> après 1 appel	39,1%
	M5 <u>SMS uniquement</u> après 2 appels	40,3%
	M6 SMS avant d'ouvrir le lot + Message répond. après 5 appels	43,2%
	M7 <u>SMS uniquement</u> après 5 appels	49,0%
Affichage d'un N° d'appel en 07	M8 Message répond. après 5 appels + SMS après 10 appels	52,2%



CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES

GAME CHANGERS





Les enquêtes en général et pour les Baromètres Santé en particulier (1/2)

Comment améliorer les protocoles d'appels pour optimiser les taux de participation et réduire les taux d'injoignables et de refus ?



Pour les appels sur les **FIXES**, ce qui a le mieux fonctionné dans le cadre du Baromètre Santé 2016 :

Aucune action menée (pas de message répondeur)

Ou

Dépôt d'un message répond. le plus tardivement possible ciblé sur les plus difficiles à joindre



Pour les appels sur les **MOBILES**, ce qui a le mieux fonctionné dans le cadre du Baromètre Santé 2016 :

Appel depuis un mobile

Le **SMS** après 5 appels



Actions à adapter à chaque enquête en fonction de l'évolution technologique et de la population cible

Relation de plus en plus individualisée



Les enquêtes en général et pour les Baromètres Santé en particulier (2/2)

Faut-il continuer à faire évoluer le poids des appels sur fixe et mobile et s'orienter vers du 100% mobile pour rester représentatif de la population et de ses comportements ?



Pour les enquêtes en population générale couvrant l'ensemble de la population (ex: 18-75 ans)

- 70% de l'échantillon sur mobile et 30% de l'échantillon sur fixe
- Indicateurs à suivre dans les années à venir, en fonction de l'évolution de l'équipement téléphonique



Pour les enquêtes en population générale ciblées sur des tranches d'âges

Pour les 18-39 ans : 90% voir 100% des appels mobiles (98% de cette tranche d'âge est équipé d'un mobile)



Pour les enquêtes en population générale ciblées sur des zones géographiques

A voir en fonction du poids de la zone géographique (région par ex)

Questions filtres pour trouver les individus résidant dans la zone

100% des appels sur fixe pour des raisons de coûts



Auteurs

Valérie Blineau, Directrice de clientèle - Département Grandes Enquêtes IPSOS Observer, France

Arnaud Gautier, Santé publique France – Direction de la prévention et de la promotion de la santé

Christophe David, Directeur de département - Département Grandes Enquêtes IPSOS Observer, France

Farah El Malti, Chef de groupe - Département Grandes Enquêtes IPSOS Observer, France

Delphine Rahib, Santé publique France – Direction de la prévention et de la promotion de la santé

Jean Baptiste Richard, Santé publique France – Direction de la prévention et de la promotion de la santé

Nathalie Lydié, Santé publique France – Direction de la prévention et de la promotion de la santé

Merci pour votre attention !

