

## Vie personnelle et enquête par téléphone : l'exemple de l'enquête ACSF

In: Population, 48e année, n°5, 1993 pp. 1257-1280.

---

Citer ce document / Cite this document :

Riandey Benoît, Firdion Jean-Marie. Vie personnelle et enquête par téléphone : l'exemple de l'enquête ACSF. In: Population, 48e année, n°5, 1993 pp. 1257-1280.

[http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/pop\\_0032-4663\\_1993\\_num\\_48\\_5\\_4101](http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/pop_0032-4663_1993_num_48_5_4101)

---

#### Abstract

Riandey (Benoît), Firdion (Jean-Marie). - Private Life and Telephone Survey: the example of the ACSF Survey In France, telephone surveys are a relatively new experience for social science researchers, in particular for investigating such delicate subjects as sexual behaviour. The ACSF survey consequently calls for considerable methodological investment, in terms of sampling procedures, supervision of data collection and quality assessment. The research team had to deal with a number of ethical questions and institutional problems raised by the need to protect respondents' private lives. At the expense of certain technical constraints, perhaps excessive in some cases, solutions were adopted which appear to be satisfactory from this point of view.

#### Resumen

Riandey (Benoît), Firdion (Jean-Marie). - Vida personal y encuesta telefónica : el ejemplo de la encuesta ACSF En materia de encuestas telefónicas, la experiencia de los investigadores franceses en ciencias humanas es muy reciente, sobre todo en temas tan delicados como el de los comportamientos sexuales. Así pues, la encuesta ACSF a exigido un esfuerzo metodológico importante en lo que se refiere a la técnica de sondeo, seguimiento de la colecta y evaluación de la calidad de las respuestas. Este encuesta a enfrentado el equipo de investigadores a cuestiones metodológicas y a serias dificultades institucionales relacionadas con las garantías que exige la protección de la vida privada de las personas encuestadas. Desde este punto de vista, las soluciones retenidas parecen satisfactorias, aunque las exigencias técnicas para obtener las hayano sido a veces quizá algo excesivas.

#### Résumé

Riandey (Benoît), Firdion (Jean-Marie). - Vie personnelle et enquête téléphonique : l'exemple de l'enquête ACSF Les chercheurs français en sciences humaines n'ont qu'une expérience très récente en matière d'enquêtes téléphoniques, en particulier pour des sujets aussi délicats que les comportements sexuels. Aussi l'enquête ACSF a-t-elle nécessité un investissement méthodologique important en matière de technique de sondage, de suivi de la collecte ou d'évaluation de la qualité des réponses. Cette enquête a confronté l'équipe des chercheurs à des questions déontologiques et des difficultés institutionnelles sérieuses liées aux garanties à apporter à la protection de la vie privée des personnes enquêtées. Les solutions apportées paraissent satisfaisantes de ce point de vue, au prix de certaines contraintes techniques, peut-être parfois excessives.

# VIE PERSONNELLE ET ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE

## L'exemple de l'enquête ACSF

Benoît RIANDEY et Jean-Marie FIRDION

*Puissant outil d'investigation sociale, l'enquête par sondage ne saurait cependant être totalement "banalisée". Il faut constamment s'adapter (et adapter l'outil) à la population étudiée, au thème de l'étude, aux avancées de la réflexion théorique sur les sondages, aux conditions d'acceptabilité des enquêtes par la population, aux contraintes réglementaires, et à l'évolution des techniques... Les enquêtes par téléphone, par exemple, se multiplient en France, et obligent à repenser de nombreux aspects des modalités du sondage et de la collecte. Le fichier des abonnés au téléphone constitue-t-il une bonne base de sondage ? Les enquêtés se confient-ils plus facilement au téléphone qu'à un enquêteur en face à face ? Les formulations du questionnaire doivent-elles être différentes dans ce type d'entretien ?... Benoît RIANDEY\* et Jean-Marie FIRDION\* nous proposent ici un bilan précis de cette méthode d'enquête, en s'appuyant sur les efforts particuliers accomplis par l'équipe ACSF pour l'adapter au contexte (difficile) de l'analyse des comportements sexuels.*

Des vingt-deux chercheurs qui ont entrepris l'enquête ACSF, aucun au départ n'imaginait réaliser l'enquête par voie téléphonique. Le retard de l'équipement téléphonique en France jusqu'au début des années 80, le manque d'expérimentation des chercheurs français en sciences sociales en ce domaine (notamment sur la nature des interactions enquêteur-enquêté dans ce mode de questionnement), et la spécificité du thème de l'enquête expliquent cet a priori unanime. Pourtant, à l'étranger, des enquêtes téléphoniques sur le thème du Sida avaient été réalisées, notamment en Écosse et en Suisse. A la suggestion de S. Bastide, alors chargée d'études en institut de sondage, et après avoir observé les conditions de réalisation des enquêtes écossaise et suisse, l'équipe ACSF a engagé un test comparatif auprès de 800 enquêtés, confrontant une collecte par téléphone à une collecte au domicile associant les modes face à face et auto-administré. La méthode

\* INED.

téléphonique s'est révélée préférable, mais les techniques d'échantillonnage utilisées par les instituts de sondage ne conduisaient pas à un résultat satisfaisant (ACSF, 1992a). Un nouveau test réalisé auprès de 600 personnes a permis d'améliorer le mode d'approche des ménages sélectionnés, par l'envoi d'une lettre-avis préalable. Un troisième test (auprès de 300 personnes) a encore été nécessaire pour rapprocher les points de vue de l'équipe ACSF et de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) quant au contenu de cette lettre-avis (ACSF, 1992 b)<sup>(1)</sup>.

C'est dire que des questions de nature très variée se sont posées à l'équipe, et si des réponses ont été apportées, elles restent encore objet de recherche :

— En premier lieu, pourquoi et dans quelles conditions accepte-t-on de parler de sa sexualité ? L'utilisation de questionnaires écrits auto-administrés n'est-elle pas plus adaptée au sujet que l'entretien téléphonique ? Les réponses apportées peuvent-elles être vraiment sincères ? Même sincères, ne risquent-elles pas de retraduire des stéréotypes protecteurs ?

— D'un point de vue éthique, quelles limites doit-on fixer à une interrogation aussi directe ?

— Comment, dans un tel contexte, constituer et gérer un échantillon probabiliste fiable ? Avons-nous les moyens d'en évaluer la qualité ?

Ces incertitudes peuvent contrebalancer, au moins partiellement, les atouts majeurs des enquêtes téléphoniques : leur rapidité d'exécution, leur coût réduit et les facilités de contrôle du travail des enquêteurs. Dans le secteur de la recherche, les critères de qualité ne peuvent, en effet, s'effacer devant le seul calcul économique. Reste à évaluer et comparer la qualité des modes d'enquête. Nous allons tenter d'y contribuer en nous appuyant sur diverses expériences étrangères ou françaises, mais principalement sur l'enquête ACSF et ses nombreux tests préparatoires. Nous commencerons donc par quelques précisions relatives aux étapes de l'enquête ACSF.

## I. – L'élaboration de la méthodologie de l'enquête ACSF

L'encadré 1 synthétise les quatre étapes de l'enquête ACSF : trois tests totalisant 1 700 questionnaires et l'enquête (20 055 questionnaires).

Dès le *premier test*, l'équipe ACSF a mis en œuvre une double collecte en face à face et par téléphone, alors qu'initialement la collecte avait seulement été prévue en face à face, avec un questionnaire auto-administré, traitant des pratiques sexuelles. Le questionnaire durait plus d'une heure dans sa version la plus développée.

<sup>(1)</sup> La bibliographie, commune à cet article et au suivant, se situe à la fin de l'article de J. M. Firdion, p. 1310.

### **Encadré 1**

#### **Préparation et collecte de l'enquête ACSF**

##### **1<sup>er</sup> test : juillet 1990**

400 questionnaires en face à face

400 questionnaires au téléphone

*répartis entre 2 instituts*

##### **Conclusion**

La collecte téléphonique peut être retenue à condition que la qualité de l'échantillon soit améliorée.

##### **2<sup>ème</sup> test : décembre 1990**

600 questionnaires au téléphone (1 institut) :

300 questionnaires avec lettre-avis

300 questionnaires sans lettre-avis

##### **Conclusion**

- L'utilisation d'une lettre-avis améliore sensiblement le taux d'acceptation.
- La méthode Kish et la méthode anniversaire sont aussi bien acceptées.

##### **3<sup>ème</sup> test : juin 1991**

300 questionnaires au téléphone (le même institut)

##### **Conclusion**

La lettre-avis imposée par la CNIL compromet la qualité de l'échantillon.

##### **Enquête : septembre 1991-février 1992**

20 055 questionnaires au téléphone répartis entre 2 instituts.

##### **Conclusion**

Les résultats sont absolument identiques d'un institut à l'autre.

Pour ce test, le sondage a été réalisé par quotas pour avoir un nombre suffisant de personnes potentiellement à risque. Ce premier test visait à évaluer les différents modules du questionnaire, et devait permettre de répondre à une question : « Est-il envisageable en France de réaliser par téléphone une bonne enquête sur un sujet aussi sensible ? ». La réponse fut *oui* avec des degrés de conviction différenciés selon les chercheurs : les chercheurs spécialistes de l'entretien qualitatif approfondi restaient très

réservés sur la qualité de l'information recueillie. Par ailleurs, la qualité du sondage devait être améliorée et le questionnaire, corrigé en vue du contact téléphonique. La cohérence du questionnaire et le contrôle du terrain se sont avérés des atouts déterminants en faveur du téléphone (ACSF, 1992a). Le surcoût d'une enquête en face à face n'est pas apparu un gage de qualité, les instituts de sondage privés privilégiant alors l'échantillonnage par quotas en face à face. De plus étaient ainsi contournés l'obstacle des interphones et digicodes dans les enquêtes à domicile et l'obligation coûteuse (et décourageante) de déplacements multiples auprès d'enquêtés souvent absents.

Le *second test* n'a pas remis en cause cette option. Il comportait trois objectifs : mesurer l'impact d'une lettre-avis pour améliorer les taux de réponse, déterminer la meilleure manière de sélectionner l'enquêté d'un ménage par tirage au sort et mettre au point les méthodes de rappel des enquêtés difficiles à joindre<sup>(2)</sup>. Le résultat de ce test fut excellent (ACSF, 1992b) : l'envoi d'une lettre-avis avait limité à 7 % la proportion de numéros non joints, à 13 % celle des refus primaires du ménage et à 5 % celle des refus de l'individu désigné au sort. Les deux méthodes de tirage de l'individu ont reçu le même accueil favorable (voir p. 1266).

Le *troisième test* tint à un accident de parcours : la CNIL avait demandé des modifications profondes de notre lettre-avis (cf. p. 1267 et annexe). Par précaution, nous avons voulu nous assurer que ses ajouts ne perturbaient pas sensiblement l'acceptation de l'enquête. Bien nous en prit, car les taux de refus primaire et individuel se sont respectivement accrus de 13 et 5 % à 20 et 33 % (soit 46 % en composant les taux) (ACSF, 1992b). L'équipe ACSF a estimé que la validité de l'enquête était par trop compromise. En définitive, une anonymisation poussée de la procédure téléphonique et une nouvelle rédaction nuancée de la lettre-avis ont permis la réalisation de l'enquête dans des conditions convenables de fiabilité.

En septembre 1991, l'enquête pouvait démarrer. Les chercheurs ont établi le contact avec les 110 enquêteurs des deux instituts BVA et MV2 en animant leurs deux journées de formation initiale. Ces contacts ont été maintenus jusqu'au terme de la collecte, en particulier lors de réunions collectives d'échange avec les enquêteurs. Mais surtout, pendant les six mois de collecte, deux chercheurs de l'équipe ACSF se sont rendus chaque soir dans la salle de téléphone des deux instituts de sondage. Leur présence a beaucoup fait pour la motivation des enquêteurs et a fourni une utile connaissance du terrain à chacun. La collecte s'est achevée en février 1992.

---

(2) Nous nous sommes alors appuyés sur l'expérience du panel téléphonique de France-Télécom auprès de ses abonnés, enquête très méthodique et persévérante pour le rappel à des heures et jours bien différenciés des personnes difficiles à joindre (4 % d'abonnés non joints) (Riboulot, 1992). Afin de joindre efficacement les personnes seules, l'équipe ACSF a fixé son exigence d'insistance à 12 appels. Elle a fait apporter des développements appropriés au logiciel utilisé (Astel, aujourd'hui Pollux) pour cette gestion méthodique des rappels, pour l'envoi d'une lettre de relance après le cinquième appel sans contact et pour les garanties de confidentialité dans la gestion du fichier.

Son bilan statistique, issu du rapport d'enquête (ACSF, 1993, p. 92), figure au tableau 1 (p. 1269).

## II. – La constitution d'un échantillon représentatif d'individus pour une enquête téléphonique

L'équipe de recherche était très réticente à l'idée de recourir à un échantillon en face à face par quotas. Avec ce mode d'échantillonnage, et particulièrement, en face à face, les enquêteurs disposent d'une grande liberté dans le choix des zones d'enquête et dans celui des personnes à interroger. Leur seule contrainte consiste à respecter pour leur propre échantillon certaines répartitions imposées, en général selon le sexe, l'âge, la catégorie socio-professionnelle du « chef » de ménage. Ce sont les fameux quotas. Dans la pratique, ne sont enquêtés qu'une proportion faible des ménages contactés<sup>(3)</sup>. Un processus de collecte si opaque est peu conforme aux exigences d'une enquête épidémiologique.

Le premier test, opposant un échantillon par quotas traité en face à face à un échantillon recruté et interrogé par téléphone a confirmé l'équipe de recherche dans cette opinion : la présence d'un nombre anormalement élevé d'infirmières dans le premier échantillon faisait bien ressortir le risque d'une sélection de l'échantillon en fonction de la sensibilité personnelle au problème du Sida. Or, la qualité première de l'échantillon devait être d'estimer convenablement l'importance des pratiques rares et d'approche difficile, comme les rapports homosexuels masculins<sup>(4)</sup>; l'hypothèse d'un échantillon constitué par quotas a donc été écartée.

### *Le choix de la base de sondage*

L'équipe ACSF a donc examiné les bases de sondage disponibles. En l'absence d'un registre de population, le *recensement* constitue l'unique base de sondage d'individus, et la richesse de ses informations permet une stratification socio-démographique fine de l'échantillon. Mais les approches tentées auprès de l'INSEE pour constituer l'échantillon ACSF sur cette base se sont révélées négatives. Sans doute un thème d'enquête aussi

<sup>(3)</sup> Ce faible taux de réponse favorise le risque majeur d'une sélection de l'enquêté en fonction de son attitude pour le thème même de l'enquête. Pour cette raison et en particulier pour les enquêtes politiques, les meilleures garanties sont apportées par les enquêtes omnibus (multi-thèmes) introduites par une phrase très neutre telle que : « Voulez-vous bien répondre à quelques questions sur des sujets divers ». Cette neutralité est techniquement souhaitable pour les lettre-avis annonçant les enquêtes (cf 3.1).

<sup>(4)</sup> Sur ce point, en effet, les résultats de l'enquête nationale ACSF diffèrent de ceux de l'enquête par quotas réalisée antérieurement en Rhône-Alpes (Lagrange, 1991), qui trouvait 4,5 % d'hommes ayant eu des rapports homosexuels au cours des 12 derniers mois. Il nous paraît vraisemblable que cette estimation de l'homosexualité masculine, nettement supérieure à celle de l'enquête ACSF (1,1 %), soit imputable aux quotas. La différence de champ géographique aurait dû induire une différence inverse car ces comportements sont plus fréquents en Ile-de-France. Les estimations des enquêtes étrangères semblent confirmer celle de l'enquête ACSF, en particulier en Grande-Bretagne (Johnson, 1992).

## Encadré 2

### Techniques téléphoniques d'échantillonnage des ménages

La disposition d'une liste complète et régulièrement tenue à jour constitue une solution idéale rarement strictement réalisée. Les *échantillons fournis par France-Télécom* approchent cette situation selon le plan de sondage type suivant : un tirage systématique et à un seul degré des ménages hors liste rouge sur l'ensemble des centraux de chaque département. Ainsi est évité l'effet de grappe géographique habituel aux enquêtes en face à face. Cette technique dispense de la stratification de l'échantillon par niveau d'urbanisation (variable « habitat » des instituts privés) indispensable lors des sondages à plusieurs degrés, mais ici inaccessible, car transversale aux centraux. On peut également obtenir de France-Télécom des échantillons classiques par commune présentant cette stratification et moins dispersés en vue d'une enquête en face à face. Aujourd'hui, Téladresses n'est pas en mesure d'écarter les résidences secondaires de ses échantillons.

L'existence d'un annuaire téléphonique centralisé sur papier et plus récemment sur support magnétique, constitue un atout envié par les collègues nord-américains. D'ailleurs, Brick et Waksberg (1991) indiquent selon les comtés américains des taux d'inscription sur « liste rouge » compris entre 38 et 52 %. Ainsi les annuaires, même accessibles, seraient peu utilisables. Si la dimension de la liste rouge s'accroissait sensiblement en France, on ne pourrait plus faire l'impasse sur cette sous-population.

Aux États-Unis, l'échantillonnage est le plus souvent réalisé par *génération aléatoire de numéros (RDD)* à partir de la seule liste des standards téléphoniques (servant d'unités primaires), le nombre de ménages abonnés par standard restant inconnu. Waksberg et Mitofski (1978) ont élaboré une méthode séquentielle d'échantillonnage conduisant à un sondage uniforme incluant la liste rouge : ils découpent un standard en lots de 100 numéros consécutifs. Au vu du résultat auprès du premier numéro appelé, ils écartent ce lot ou en enquêtent une fraction d'effectif fixé. Le lot est donc retenu avec une probabilité proportionnelle à son nombre de ménages abonnés. Cet algorithme est lent mais ne nécessite pas la connaissance a priori de l'effectif à tirer dans un central ni du nombre d'abonnés par lot. Brick et Waksberg (1991) ont proposé une variante plus rapide mais conduisant à un sondage à probabilité inégales.

En France, ces méthodes ne semblent pas appliquées car les échantillons de France-Télécom peuvent être corrigés du biais des listes rouge et orange par *déclinaison de l'échantillon* (Tassi, 1992). Si la liste rouge d'un même central était regroupée, elle serait vite repérée et circonscrite. Étant au contraire disséminée sur la liste des numéros, elle est néanmoins accessible en décalant d'un ou plusieurs chiffres un échantillon représentatif des numéros d'abonnés hors liste rouge. De façon plus générale, un numéro fourni par France-Télécom indique par ses six premiers chiffres un lot de cent numéros où, par itération, on sélectionnera un autre **ménage** abonné mais pouvant figurer sur la liste rouge. Ainsi, France-Télécom indique aux sondeurs l'effectif à tirer par standard et désigne les lots d'où les numéros doivent être issus.

D'après les instituts de sondage, les abonnés de la liste rouge ainsi contactés répondent aussi volontiers, voire mieux que les autres, sûrs qu'ils sont de ne pas être contactés dans un but commercial ou politique. Par déclinaison d'un échantillon du SNAT, Fréjean *et al.* (1990) ont obtenu ainsi une description de la population sur liste rouge très conforme aux indications de France-Télécom : en Ile-de-France, 20,4 % selon leur estimation, 20,0 %, selon celle de France-Télécom.

intime se révélait-il incompatible avec la nécessité de maintenir l'image d'objectivité d'un institut national de statistique plutôt spécialisé dans le suivi de la conjoncture économique. D'autre part, le secret statistique du recensement interdit à l'INSEE de confier un échantillon d'adresses du recensement à un réseau d'enquêteurs extérieur.

Ainsi le fichier des *abonnés du téléphone* demeurait l'unique base de sondage disponible nationalement, mais c'est une base de *ménages* et non plus d'individus. Avec l'accord de la CNIL, le Service National de l'Annuaire Téléphonique (SNAT)<sup>(5)</sup> fournit, en effet, des échantillons aléatoires d'abonnés (encadré 2).

Facile à utiliser et très régulièrement mise à jour, cette base de sondage a toutefois pour inconvénient d'omettre les collectivités, les non-abonnés et les abonnés inscrits sur les listes rouge ou orange<sup>(6)</sup>. Examinons ces divers points successivement :

— Dès 1990, France-Télécom s'est prévalu d'un taux d'équipement de 94 % des ménages au téléphone. Sans atteindre la quasi-exhaustivité du recensement, cette base de sondage assure une très bonne couverture, mais aux marges incertaines. L'INSEE a écarté du bulletin de logement du recensement la question de l'équipement téléphonique. Aussi est-on dans l'impossibilité de constituer un échantillon complémentaire de ménages non-abonnés. L'enquête Conjoncture de l'INSEE fournit cependant une estimation du taux d'équipement en téléphone par catégorie de ménage (de La Godelinai *et al.*, 1992). Les catégories de ménages sous-équipées sont essentiellement celles des ouvriers non qualifiés (qui sont 4 % des ménages et sont équipés au taux de 83 %), celles des jeunes de moins de 25 ans (4 % des ménages, équipés à 77 %) ou d'inactifs non retraités (6 % des ménages, équipés à 83 %). Selon cette même source, 82 % des enquêtés étrangers originaires d'Afrique noire ou du Maghreb seraient équipés en téléphone (tableau inédit dû à Madame Montero).

— En écartant les entreprises et les administrations, France-Télécom fournit un échantillon de particuliers. Les personnes résidant en collectivité relèvent donc d'une autre approche. Dans le cadre de l'enquête ACSF, nous avons étendu l'enquête aux *collectivités* dont les résidents sont les plus concernés par le thème de l'enquête (foyers de jeunes travailleurs, cités universitaires). Le Ministère de la Défense ne nous a pas autorisés à enquêter dans les casernes, et par ailleurs nous avons renoncé à l'enquête en milieu carcéral et en foyers de travailleurs immigrés, qui demanderait des approches spécifiques.

— Les listes rouge et orange induisent en apparence un problème de représentativité plus grave que les non-abonnés puisqu'elles concernaient 14 % des abonnés en 1990 (soit 13 % des ménages). Cependant, les caractéristiques socio-démographiques des abonnés sur liste rouge sont peu spécifiques, si ce n'est une certaine rareté des agriculteurs et des personnes âgées, ces dernières étant exclues du champ de l'enquête. La liste rouge induit surtout des biais dans la couverture géographique car les ménages qui y figurent se concentrent davantage en agglomération parisienne et en

<sup>(5)</sup> Téladresses, 140 rue Lecoq, 33065 Bordeaux Cedex.

<sup>(6)</sup> Rappelons que la liste rouge est la liste des ménages abonnés ne désirant pas figurer dans l'annuaire téléphonique, et la liste orange, celle des ménages ne désirant pas voir leur adresse commercialisée par France-Télécom tout en figurant à l'annuaire (seulement 220 000 abonnés en 1993).

Provence (où les taux atteignent 20%) au détriment des zones les plus rurales (5%), mais le biais peut être évité en utilisant une stratification géographique *issue du recensement*. Plus simplement, Téladresses pourrait directement compenser ce biais géographique dans la procédure même de tirage.

Le biais sociologique de la liste rouge présente cependant une solution technique : par « déclinaison » des numéros, on substitue à l'échantillon initial un échantillon proche, mais incluant les abonnés sur liste rouge (voir encadré 2).

La génération d'un tel échantillon de numéros comportant des abonnés sur liste rouge comporte cependant deux inconvénients : les numéros obtenus ne sont pas limités aux particuliers ; on constitue donc l'échantillon par itération en éliminant les numéros « hors cible » (numéros non attribués, professionnels...). Non pourvu des adresses postales, il ne permet pas l'envoi de lettres-avis, ce qui influence défavorablement le taux de réponse (Volatier, 1987). La seconde enquête-pilote ACSF réalisée auprès de 600 ménages équi-répartis entre tirage d'un échantillon d'abonnés prévenus par courrier et génération de numéros (anonymes) a montré une détérioration de 12% du taux d'acceptation de l'enquête en l'absence de lettre-avis (ACSF, 1992b). Totalemment anonyme, le sous-échantillon issu de la liste rouge ne relève pas du champ d'application de la loi sur l'Informatique et les Libertés.

Il nous a donc semblé que, vu la fréquence actuelle de la liste rouge, cette augmentation du taux de refus portait à l'échantillon un préjudice très supérieur à l'absence des abonnés sur liste rouge, car aucune donnée ne nous permettait de penser que l'inscription sur cette liste était corrélée au phénomène étudié.

Signalons que *Statistique Canada* utilise une procédure qui résout élégamment ce problème (Drew, 1988). Un échantillon d'abonnés tiré dans l'annuaire reçoit une lettre-avis. Un second échantillon est constitué par génération aléatoire des numéros (méthode RDD), les ménages figurant dans l'annuaire sont éliminés. Il ne reste plus qu'à interroger à partir de ce second fichier les ménages non inscrits à l'annuaire et ceux utilisant pour leur domicile un numéro professionnel. Cette procédure très rigoureuse suppose de consacrer un temps suffisant à la constitution des échantillons et d'instaurer une remarquable coopération avec l'entreprise de télécommunications.

***Du ménage tiré à la personne  
enquêtée***

Étaient éligibles pour l'enquête ACSF tous les adultes de moins de 70 ans. Mais il n'était pas envisageable d'en-

quêter l'ensemble des personnes éligibles de chaque ménage tiré. Aussi, devait-on sélectionner un enquêté parmi eux. Il en résulte, au niveau des individus, des probabilités inégales qui accroissent en général l'incertitude d'échantillonnage par rapport à un sondage uniforme. Seul le recensement

aurait permis d'établir un sondage auto-pondéré en sélectionnant les ménages avec des probabilités proportionnelles à leur nombre d'éligibles<sup>(7)</sup>.

### *Méthode des quotas*

Un échantillon probabiliste d'individus représentatif de la population générale n'est donc réalisable qu'en deux temps et à probabilités inégales<sup>(8)</sup>. Au risque d'un biais sélectif, les instituts de sondage privés évitent à nouveau ces deux inconvénients dans leurs échantillons par quotas : la première personne contactée du ménage sera enquêtée jusqu'à ce que le contrôle des quotas impose de s'adresser aux autres membres du ménage. Bien plus, Ch. Gourieroux (1981), puis J.C. Deville (1991) ont montré que les échantillons parfaits sur quotas pouvaient conduire à des estimations plus précises que des échantillons probabilistes classiques de même taille<sup>(9)</sup>. Mais les biais de sélection des échantillons par quotas réduisent l'applicabilité de leurs théorèmes.

En pratique, la constitution par quotas d'un échantillon d'individus à partir d'un sondage de ménages abonnés au téléphone satisfait mieux qu'en face à face aux conditions probabilistes, le choix du ménage enquêté n'étant plus laissé aux enquêteurs. Le progrès est considérable. Cependant l'abandon des ménages enquêtés « hors quotas » expose à deux dérives fallacieuses : l'inattention aux refus d'ailleurs faciles à assimiler à des hors-quotas et l'élimination de ménages ou d'individus en cours de traitement (personne ne répond au téléphone ou le membre du ménage satisfaisant aux quotas est absent). L'échantillonnage par quotas conduit à abandonner ces ménages non joints dès que l'ensemble des quotas sont satisfaits. Une bonne gestion statistique doit viser à limiter le volume de ces unités en cours de contact<sup>(10)</sup>. Ces raisons nous ont convaincus de ne pas définir de quotas même après un tirage aléatoire des ménages, malgré certains avantages qu'on aurait pu en attendre, en particulier une bonne répartition de l'échantillon par sexe. En particulier, cette méthode ne nous aurait cer-

(7) Paradoxalement, les enquêtes par quotas sans relance approchent cette situation : lors d'un appel unique, la probabilité que le ménage soit joint est à peu près proportionnelle à sa taille. Ainsi l'absence de rappels tend à compenser la disparité du nombre d'éligibles par ménage, selon un mécanisme essentiel et peu connu des enquêtes par quotas.

(8) En compensant l'effet des refus et absences, les quotas servent aussi à réuniformiser des probabilités inégales d'inclusion dans l'échantillon. A ce titre, ils sont plus efficaces que le redressement *a posteriori*. Seulement, ils masquent ces probabilités différentielles d'inclusion liées aux refus, aux absents et générateurs de sélection à l'intérieur même des classes ainsi remises à niveau : on pourrait, par exemple, faire par quotas une enquête sur les revenus sans que transparaissent les refus plus fréquents des commerçants.

(9) Le fondement théorique des quotas consiste à ne sélectionner que des échantillons équilibrés selon ces quotas et l'aléa en est favorablement réduit. En fait, la constitution séquentielle d'un échantillon par quotas ne fournit pas nécessairement les garanties de structure des échantillons aléatoires équilibrés traités par les auteurs précédents.

(10) Dans l'enquête permanente de Médiamétrie, Ph. Tassi (1992) a fort bien résolu ce point pour les mesures d'audience quotidiennes : un ménage tiré mais hors quotas, ou non joint sera recontacté jusqu'à 4 fois les jours suivants. Cette solution est parfaite quand l'objet de la mesure ne dépend pas du jour de la collecte. Ainsi après 4 appels, seul 1 % des ménages tirés est écarté comme hors quotas (mais encore 10 % n'ont pu être joints).

tainement pas fourni en nombre attendu les jeunes vivant seuls, pour lesquels des relances téléphoniques étaient nécessaires.

### *Méthodes probabilistes*

L'échantillon de ménages étant constitué, il restait à sélectionner l'élue du ménage. Ce ne pouvait être un éligible se portant volontaire, car même sous le contrôle de quotas, cette procédure est source de biais. Nous avons hésité entre les deux méthodes décrites par Oldendick (1988) comme d'une efficacité très semblable :

— *La méthode de Kish* consistant à faire nommer et classer les éligibles selon un ordre prédéterminé strict (par exemple par sexe, puis par âge décroissant) et à tirer au hasard parmi eux.

— *La méthode anniversaire* où l'on demande seulement de désigner la première personne à avoir son anniversaire parmi les éligibles.

La seconde enquête-pilote, auprès de 600 enquêtés, avait également pour but de départager ces deux méthodes. Les deux méthodes ont été aussi bien acceptées. La méthode anniversaire apparaît plus conviviale et plus rapide (d'une ou deux minutes), mais la méthode de Kish est ressentie par l'enquêté comme plus scientifique. De fait, elle permet de contrôler la liste des éligibles et en fournit le nombre et la composition, informations très précieuses, en particulier si la personne désignée refuse l'enquête ou est impossible à joindre.

Sur ces bases, l'équipe ACSF a choisi la méthode de Kish... mais la CNIL préférait la méthode anniversaire. L'équipe n'a pas compris les réticences de la CNIL à voir noter le sexe et l'âge des éligibles d'un ménage et d'en connaître temporairement les prénoms avant toute collecte d'information sur leurs comportements et attitudes. Une telle contrainte, préjudiciable au contrôle statistique de l'échantillon, était d'autant plus surprenante que l'enquêteur ne connaissait ni le nom, ni l'adresse, ni le numéro de téléphone de l'enquêté (stockés sur un fichier distinct) et que, en définitive, ceux-ci étaient détruits au tout début de l'interview. La méthode anniversaire a cependant été acceptée, à regret, de peur de mettre en danger la réalisation de l'enquête.

L'enquête ACSF repose donc sur un plan de sondage strictement probabiliste. Les estimations de notre sondage ont donc toujours été pondérées par le nombre d'éligibles du ménage<sup>(1)</sup>. Ce tirage à probabilités inégales n'aurait eu que peu d'incidences sur les intervalles de confiance, selon les premières estimations de variance faites par J. Warszawski (1992). Par contre, cette phase intermédiaire de la collecte a été une occasion supplémentaire de refus (tableau 1, p. 1269).

---

<sup>(1)</sup> Selon nos estimations antérieures à l'enquête, la répartition du nombre d'éligibles par ménage concerné s'établissait à 1 éligible 29 %, 2 éligibles 54 %, 3 éligibles 12 %, 4 éligibles et + 5 %. Fort heureusement, elle est donc peu dispersée.

La possibilité d'évaluer le taux de succès de l'enquête était un critère indispensable de validation scientifique. Le recours aux quotas empêche cette mesure, et par là même une évaluation précise de la collecte qui devrait intervenir dans le jeu concurrentiel entre instituts, très tendu sur les prix et les délais<sup>(12)</sup>. Le seul critère de qualité pourrait alors être une évaluation synthétique normalisée des distorsions de l'échantillon, par exemple fondée sur des distances du chi-deux entre structures de référence et données brutes.

### III. – Acceptabilité de l'enquête et sincérité des réponses

Les réticences initiales de l'équipe ACSF à l'égard de la collecte téléphonique tenaient aussi au risque de faciliter le refus aux personnes contactées. Mais nous venons de voir qu'un choix important de la méthode de sondage (le mode de tirage des numéros de téléphone) avait été fait dans le seul but d'accroître l'adhésion des enquêtés en permettant l'envoi d'une lettre-avis. La signature de l'INSERM sur cette lettre était sans doute la meilleure qui soit pour motiver le grand public.

#### *La lettre-avis au carrefour de la déontologie et de la technique*

Avant d'examiner les résultats de la collecte, un détour déontologique et administratif s'impose. La CNIL, très favorable à notre option d'une lettre-avis, était désireuse d'en aligner les termes et la procédure sur les précédents des panels du CERC et du CREDOC auprès des allocataires du RMI. Pour elle, en effet, les fichiers d'enquête indirectement nominatifs (par la présence d'un identifiant) relèvent de l'article 27 de la loi Informatique et Libertés : celui-ci prescrit que lors de la constitution d'un fichier nominatif, l'intéressé doit être informé des destinataires du fichier, de son caractère obligatoire ou facultatif et des conséquences à son égard d'un défaut de réponse.

En conséquence, la CNIL avait envisagé de nous demander de joindre à la lettre-avis un carton-réponse de refus, dont le retour interdisait tout autre contact avec le ménage<sup>(13)</sup>. Mais nous avons écarté d'emblée cette procédure, en estimant que l'abonné, destinataire de la lettre, n'était pas

<sup>(12)</sup> Le nombre d'adresses traitées ne constitue pas un critère suffisant d'évaluation d'une enquête par quotas car le bouclage précis de l'échantillon consomme beaucoup d'adresses. Seule la proportion de refus est significative, mais difficile à établir en présence de nombreux numéros hors champ ou hors quotas.

<sup>(13)</sup> Ce carton-réponse a eu des conséquences si néfastes dans le cas de l'enquête du CERC (1990) que celui-ci a jugé utile de spécifier dans son bilan le fait suivant : certaines personnes avaient pensé montrer leur intérêt pour l'enquête en répondant ainsi au courrier ; certains d'entre eux s'étaient étonnés ensuite de n'avoir pas reçu la visite de l'enquêteur... Réciproquement, un carton-réponse d'acceptation a un effet quantitatif encore plus néfaste (Singer, 1993).

en droit de refuser l'enquête au nom de tous les éligibles du ménage. La lettre par ailleurs devait mentionner explicitement le thème du comportement sexuel, insister sur le caractère facultatif de l'enquête et sur l'absence de conséquence personnelle d'un refus (voir annexe). L'équipe a jugé qu'un document aussi important ne pouvait être utilisé sans test préalable. L'envoi d'une lettre conforme à tous ces critères s'est avéré une véritable incitation à la non-réponse, puisque le taux de refus est passé de 18 à 46 % pour le test entrepris auprès de 300 enquêtés (ACSF, 1992b). L'équipe a alors informé les commanditaires de l'enquête de l'impossibilité de réaliser cette recherche sous ces conditions, et un compromis ultérieur a dû être élaboré.

L'information honnête de l'enquêté constitue à n'en pas douter un principe déontologique fort. Mais les chercheurs sont confrontés à une seconde obligation déontologique : la qualité scientifique d'une recherche d'intérêt public. En matière d'enquête s'imposent la représentativité de l'échantillon et la fiabilité des réponses : dans le cas présent, nous devons éviter que l'annonce préalable du thème ne conduise à des échanges d'opinion dans le ménage, ne nuise à la spontanéité des réponses ultérieures, et surtout n'entraîne des « censures » de la part de certains membres du ménage à l'égard des autres.

En définitive, la composition des numéros a été automatisée à partir du fichier fourni par le SNAT (distinct du fichier des interviews). L'enquêteur n'avait donc connaissance d'aucun nom, numéro ou adresse d'abonné. Ces dernières coordonnées étaient ensuite automatiquement détruites dès le début du questionnaire. La CNIL a alors admis que l'enquête, parfaitement anonyme, n'était plus de son ressort, sans toutefois qu'aient été levées toutes les obligations antérieures qui ont donc subsisté pour des raisons plus politiques que légales. L'anonymisation complète des enquêtes téléphoniques est une excellente solution : elle résout complètement les difficultés soulevées par l'article 31 de la loi Informatique et Libertés relative aux questions sensibles. Elle empêche, toutefois, le rappel de l'enquêté en cas de coupure accidentelle de la communication ou de suspension de l'entretien.

En définitive, le thème précis de l'enquête était annoncé à *l'enquêté* lui-même avant la première question, et le caractère facultatif de l'enquête était explicite dans la lettre destinée à l'abonné.

### ***La qualité de l'échantillon***

La formulation finalement retenue pour la lettre-avis figure en annexe. Solution de compromis, elle n'a pas empêché le taux de refus d'atteindre 23,5 % des ménages joints<sup>(14)</sup> au lieu de 18 % dans la seconde enquête-pilote. Ces refus se partagent de façon égale entre refus du ménage et refus de l'individu désigné au sort (tableau 1).

<sup>(14)</sup> Cet accroissement significatif du taux d'échec à l'enquête ne doit pas surprendre compte tenu du changement d'échelle de la collecte.

TABLEAU 1. – BILAN DE LA COLLECTE

| Base des numéros de téléphone        |          |      | Base des ménages joints |          |      |
|--------------------------------------|----------|------|-------------------------|----------|------|
|                                      | Effectif | %    |                         | Effectif | %    |
| Total                                | 40 000   | 110  | Total                   | 27 423   | 100  |
| Hors cible                           | 1 841    | 4,6  | Refus ménage avant TAS* | 3 042    | 11,1 |
| Hors champ                           | 5 962    | 14,9 | Refus ménage après TAS* | 216      | 0,8  |
| Impossible                           | 934      | 2,3  | Refus individu          | 3 178    | 11,6 |
| Pas de contact                       | 1 106    | 2,7  | Coupures                | 601      | 2,2  |
| Ménage éligible                      | 30 157   | 75,4 | Abandons                | 632      | 2,3  |
| Base des ménages éligibles contactés |          |      | Complets                | 19 754   | 72,0 |
| Total                                | 30 157   | 100  | Foyers collectifs       | 301      |      |
| Injoignables                         | 2 734    | 9,1  | Questionnaires complets | 20 055   |      |
| Ménages joints                       | 27 423   | 90,9 |                         |          |      |

\* TAS : Tirage au sort de l'enquêté(e).  
*Source* : ACSF (1993, p. 92).

Ce taux n'est pas anormal pour une enquête téléphonique, en particulier sur un sujet aussi difficile. Il aurait sans doute pu être réduit. Le recul manque pour une comparaison à d'autres enquêtes téléphoniques françaises (en face à face, l'enquête INED-INSERM sur « la régulation des naissances » comportant un tirage de Kish avait connu au total 13% de refus en 1988). On aurait pu tenter de réduire le nombre des refus de l'enquête ACSF au niveau du ménage en essayant de contacter une autre personne éligible, par exemple l'éventuel conjoint du refusant. Cette solution posait de nombreux problèmes pratiques, mais elle aurait au moins fourni une information minimale sur la taille du ménage. Mais la CNIL a interdit toute tentative de résorption des échecs au nom de la protection de la vie privée. Cette prise de position déontologique nous paraît discutable : la loi de 1951 sur l'obligation, la coordination et le secret statistique rend obligatoires les enquêtes que, par l'attribution de son visa, le Conseil National de l'Information Statistique (CNIS) juge d'intérêt public. Chacun conviendra que, pour un thème aussi personnel et délicat, la persuasion vaut mieux que l'obligation. La CNIL reconnaît bien que l'absence de visa du CNIS ne met pas en cause son intérêt public. Alors pourquoi ne pas se donner les moyens de convaincre les enquêtés<sup>(15)</sup> ?

Certes, un refus d'emblée du ménage est moins grave pour l'enquête qu'un refus de l'individu tiré, car dans le premier cas, le thème précis de l'enquête n'avait pas encore été annoncé. Le refus ne pourrait donc lui être lié.

<sup>(15)</sup> En face à face, les enquêteurs très spécialisés peuvent résorber 50% des refus.

Par ailleurs, 9 % des personnes désignées au sort par la méthode de l'anniversaire se sont avérées impossibles à joindre. Ce taux n'est pas négligeable, malgré les 12 appels successifs des instituts de sondage.

Les 2,7 % d'abonnés non joints de l'enquête ACSF correspondent certainement le plus souvent à des résidences secondaires non identifiables au minitel (tableau 1). Dans ce même numéro, J. M. Firdion analyse les comportements sexuels spécifiques des enquêtés difficiles à joindre, qui manifestent en particulier un multipartenariat plus fréquent.

Enfin, on déplore 2 % de coupures accidentelles de communication téléphonique, non rattrapables. La CNIL avait en effet exigé que le numéro d'appel de l'enquêté soit détruit dès la première question posée. Une solution moins brutale, respectant la confidentialité, aurait sûrement pu être trouvée<sup>(16)</sup>. Elle serait d'ailleurs fort utile à élaborer pour les panels téléphoniques.

On craignait, au départ, qu'il soit très difficile de mener une interview longue au téléphone. Certes, ce fut une difficulté pour les enquêteurs, mais les instituts ont enregistré assez peu d'abandons en cours de questionnaire : 8,5 % des questionnaires longs en moyenne, mais 16 % parmi les 50-69 ans. Cependant la durée du questionnaire est assez rarement en cause (31 % des cas selon la déclaration des enquêtés) car une bonne moitié des abandons interviennent au moment des questions sur les comportements sexuels, en particulier celles relatives au nombre de partenaires sexuels. Ces abandons sont un peu plus rares lorsqu'enquêteur et enquêté sont de sexe opposé et comme pour les refus, les enquêtrices obtiennent ici des résultats un peu meilleurs. Cette facilité d'interruption de l'entretien est finalement une bonne garantie déontologique des enquêtes téléphoniques. Encore faudrait-il pouvoir aisément reprendre l'interview lorsque l'enquêté en est d'accord.

En définitive, 65,5 % des ménages éligibles ont rempli un questionnaire complet<sup>(17)</sup>.

Les forts taux de refus masculins lors de l'enquête-pilote pouvaient nous faire craindre un excédent de femmes dans l'échantillon final. De fait, on a enregistré un déficit de 4 % d'hommes dû à un différentiel marqué de refus (16 % pour les femmes, 31 % pour les hommes). La même méthode fournit une ventilation par âge des refus : 29 % au-delà de 40 ans, seulement 14 % pour les 30-39 ans, mais 21 % pour les 18-29 ans<sup>(18)</sup> (ACSF,

---

<sup>(16)</sup> La CNIL n'a pas été sensible à cet argument, estimant que le numéro vert gratuit proposé à l'enquêté sur la lettre-avis permettait les reprises d'entretien. Comme nous l'anticipions, le numéro vert ne permet que très peu de rappels : le rappel relève évidemment du demandeur !

<sup>(17)</sup> Une analyse plus fine de la collecte reposera sur le fichier historique des appels enregistrant pour chaque numéro tiré l'issue de chaque appel. Au cours de la collecte, ce fichier a fourni les tableaux de bord hebdomadaires de terrain, ventilés par rang d'appel. De tels tableaux seraient également précieux pour les enquêtes par quotas. Ceci suppose qu'il existe un fichier des numéros utilisés.

<sup>(18)</sup> Ces estimations, reposant sur la comparaison des répartitions par sexe ou âge de l'enquête (pondérée) et du recensement, imputent l'entière distorsion de l'échantillon aux seuls refus. En fait la sous-représentation des 18-29 ans est probablement largement imputable aux absents.

1993, pp. 92-113). On ne peut évidemment, à partir de cette seule enquête, savoir si ces résultats sont attribuables au mode de collecte ou à son objet.

La forte surreprésentation des diplômés semble résulter plutôt de l'échantillonnage que d'une survalorisation des diplômés effectifs, puisque l'on constate aussi une surreprésentation des cadres. S'agirait-il d'une plus grande aisance de ceux-ci à la communication par téléphone ou une plus grande facilité pour aborder une question sensible au téléphone ?

L'agglomération parisienne est à peine sous-représentée dans l'échantillon. C'est là un avantage manifeste de la méthode téléphonique par rapport au face à face pour lequel l'Ile-de-France enregistre fréquemment un taux d'échec dépassant de près de moitié celui de la province.

**La sincérité des réponses** Les doutes initiaux de l'équipe ACSF concernaient aussi, et surtout, la sincérité des réponses obtenues. L'observation du terrain a été rassurante : les enquêteurs ont été très généralement convaincus de la sincérité de leurs interlocuteurs, puisqu'ils les ont jugés « très sincères » ou « sincères » pour 56 et 34 % d'entre eux ; les 10 % restants se partagent par moitié entre doute et interrogation. Les femmes sont jugées un peu plus souvent très sincères que les hommes (7 % d'écart), mais l'âge n'influe pas. La sincérité semble plus fréquente dans le cas des questionnaires longs qui permettent de mieux la tester (+ 9 %). D'ailleurs les enquêtés se sont plus souvent dits « très intéressés » par l'enquête après le questionnaire long (32 %) qu'après le court (18 %), mais le sentiment dominant a plutôt été un intérêt mesuré (60 et 70 %). Sera-t-on surpris de constater un intérêt identique chez les hommes et les femmes ? Enfin, moins de 2 % des enquêtés se sont déclarés « pas intéressés du tout ». On peut donc conclure à une excellente collaboration entre les enquêteurs et les enquêtés, même si la sincérité effective des enquêtés ne correspond pas forcément à l'idée que s'en sont faite les enquêteurs. D'autre part, la sincérité d'ensemble des enquêtés compte moins pour la fiabilité de l'enquête que celle des populations à risque que la question-filtre devait permettre de sélectionner pour le questionnaire long. Et, par définition, la sincérité des homosexuels, multipartenaires ou toxicomanes ne se déclarant pas comme tels n'est pas repérable par les enquêteurs.

Des réserves doivent cependant être faites. Les modalités de réponse proposées (*oui, non, souvent, rarement, ..., très important...*) étaient toujours neutres, ceci pour éviter que la présence d'une tierce personne (qui était de toute façon déclarée non souhaitable par l'enquêteur) n'influence l'enquêté. Jean-Marie Firdion montre dans les pages suivantes que ce biais n'a pas toujours pu être empêché en cas de présence du conjoint.

En définitive, si nous trouvons des traces de ce comportement de dissimulation consciente de l'enquêté, nous présumons de leur rareté en général. Nous ignorons son importance relative parmi les populations à risque que nous cherchons à dénombrer. Indépendamment de ce fait, la

sincérité des enquêtés n'assure pas à elle seule de la fiabilité de leurs réponses. Les interactions entre enquêteur et enquêté, en particulier du sexe opposé, peuvent susciter bien des erreurs de déclaration inconscientes.

#### IV. – La qualité des réponses

##### *Un questionnaire trop complexe pour être auto-administré*

A l'issue du premier test, en juillet 1990, le choix du mode de collecte ne pouvait se déterminer sur les seuls critères du coût et de la qualité de l'échantillon : il fallait aussi évaluer la qualité des réponses de l'enquêté. On avait noté, par exemple, que le questionnaire auto-administré sur les pratiques sexuelles avait posé problème. L'équipe ACSF s'était sensiblement écartée de la simplicité recommandée pour ce mode de collecte, contrairement à l'enquête américaine de la NORC (Smith, 1992) ou de l'enquête du PROMST en Rhône-Alpes (Lagrange, 1991). Le questionnaire-pilote auto-administré ACSF comportait 181 questions, et les énoncés relatifs aux pratiques sexuelles étaient longs et répétitifs. Par exemple, les questions sur les rapports sexuels devaient être systématiquement posées deux fois : pour les partenaires de sexe opposé, puis pour ceux de même sexe. Ensuite on reprenait toutes les pratiques comportant une pénétration pour s'enquérir de l'usage du préservatif. Par contre, l'interview téléphonique permettait un guidage efficace des questionnaires, dont le déroulement était piloté par un programme informatique. L'entretien en était donc beaucoup simplifié, tandis que les questionnaires auto-administrés comportaient trop d'incohérences et de non-réponses.

Cette puissance des systèmes d'interviews téléphoniques assistés par ordinateurs (CATI) pour la gestion des filtres n'est cependant pas sans danger : en autorisant les structures complexes de questionnaire, elle pousse parfois les chercheurs à l'erreur, et à des erreurs peu repérables. La version sur papier du questionnaire CATI dont nous disposons n'était pas assez explicite sur le guidage du questionnaire, et, en cours d'interview, on percevait difficilement les sections écartées par les filtres. Plusieurs erreurs sont passées lors de l'enquête proprement dite : par exemple, un filtre sur une question concernant la facilité d'atteindre l'orgasme par la masturbation a été omis (voir l'article d'A. Béjin dans ce numéro, qui tire partie de cette omission). De façon plus grave, la question sur l'avenir de la relation en cours (« *Dans les douze prochains mois, pensez-vous continuer à avoir des rapports avec cette personne ?* ») a été posée aux seuls conjoints stables et non aux partenaires occasionnels.

***Développer en France  
une expérimentation sur les modes  
de collecte***

On porte généralement au crédit du mode téléphonique une plus grande facilité dans la passation des questionnaires. Mais

qu'en est-il de la *qualité des réponses*? Les interviews téléphoniques sont-elles aussi réfléchies et sincères que celles réalisées en face à face ou en mode auto-administré? Seule une accumulation d'expériences (Leeuw, 1992) permettrait de répondre à cette question et, pour le moment, elles ont été rares en France. Ces comparaisons doivent être assez soignées pour éviter deux facteurs de confusion : imputer au mode de collecte des écarts résultant d'une structure de l'échantillon différente entre les deux enquêtes à comparer (mais les modèles de régressions linéaire ou logistique permettent de dépasser ces effets de structure); imputer à l'interaction entre enquêteur et enquêté des différences qui relèveraient d'effets mécaniques de questionnaire ou de la spécificité d'un réseau d'enquêteurs.

L'expérience de M. Deroo (1993) à France-Télécom est instructive. Plusieurs instituts d'enquêtes téléphoniques mesurent la satisfaction des clients dans leurs contacts avec les agences de France-Télécom. M. Deroo observe, selon les instituts, des fréquences différentes pour les réponses extrêmes, et surtout des fréquences inégales de réponses « Ne sait pas ». Il apparaît que, quand ils sont forcés de se déterminer, les clients hésitants se réfugient le plus souvent dans la réponse « assez satisfait ». Ainsi les réseaux d'enquêteurs qui forcent le plus les réponses tendent à fournir des niveaux de satisfaction plus élevés. Sur ce point, des consignes précises et le contrôle de terrain en site centralisé permettent de réduire l'effet de réseau, moins facilement maîtrisable en face à face (Pagès, 1992).

Deux défauts risquent d'intervenir au téléphone dans le choix d'une modalité de réponse parmi une liste longue. D'un côté, l'enquêté peut imposer son choix de réponse avant la présentation complète des modalités prévues : par négligence de l'enquêteur ou par exigence de l'enquêté, les autres items ne sont pas énoncés. D'un autre côté, quand l'enquêté subit une liste longue, il risque de ne se remémorer que les derniers items au moment de répondre : selon le cas, sont mécaniquement privilégiées les premières ou dernières modalités de réponses. Il faut donc prendre les précautions utiles pour éviter cette sélection de certaines modalités : les systèmes de collecte assistée par ordinateur CATI ou CAPI<sup>(19)</sup> permettent en effet une rotation aléatoire de l'ordre des réponses proposées.

Dans le même sens, le premier test de l'enquête ACSF avait permis de comparer les réponses de 400 questionnaires face à face et de 400 questionnaires téléphoniques. Le document de base avait été rédigé en vue d'une enquête au domicile. Les questions conduisaient parfois à de longues listes de réponses que l'enquêteur au téléphone n'a pas toujours réussi à énoncer complètement. Ainsi en était-il d'une question relative au premier

<sup>(19)</sup> Les systèmes CAPI substituent un micro-ordinateur au questionnaire sur papier lors d'une enquête en face à face (Séminaire INED-ASU, mai 1993).

rapport sexuel : « Avez-vous eu d'autres rapports sexuels avec cette personne ? » Au téléphone, seules 10 % des femmes citaient les items 5 « C'est devenu mon conjoint », ou 6 « C'était mon conjoint », cités par 30 % des femmes en mode auto-administré. De même, au téléphone, citait-on moins souvent qu'en face à face les diplômés les plus élevés situés en fin de liste, tout en déclarant en moyenne des études plus longues. L'équipe ACSF a donc dû s'astreindre à une mise en forme du questionnaire mieux adaptée à l'entretien téléphonique.

**Les questions d'opinion** Il conviendra de distinguer entre questions d'opinion et questions de comportement. Pour les premières, on peut s'en tenir au point de vue théorique selon lequel il n'y a pas de bonne mesure unique d'« une opinion » (Richard-Zappella, 1990, Pagès, 1992). Si donc on ne peut juger un mode de collecte plus exact qu'un autre pour les questions d'opinions, il est sans doute possible d'en distinguer de plus sensibles. Il va donc falloir étalonner ces instruments de mesure que sont les enquêtes téléphoniques.

Il ressortait du premier test ACSF que les opinions étaient plus fréquemment normatives au téléphone, que la description des comportements était plus conforme à la norme ou à la réglementation (ACSF, 1992a). Ainsi, le port systématique de la ceinture de sécurité en voiture a été déclaré par 73 % des enquêtés au téléphone et seulement 56 % en face à face. De même, face à l'idée de leur propre mort, les enquêtés du téléphone affichaient plus souvent l'indifférence et ceux du face à face, la peur et l'anxiété. C'est l'une des raisons pour lesquelles les spécialistes des entretiens approfondis se sont donc souvent montrés réservés à l'égard du mode d'enquête téléphonique. Incontestablement, le questionnement est plus intensif au téléphone et moins propice à la réflexion, tant les silences y sont pesants.

Cette plus grande normativité des réponses est confirmée par les analyses en cours d'une enquête sur la perception du risque de Sida réalisée par une autre équipe de l'INSERM (Moatti, 1992) : pour assurer une bonne transition entre les enquêtes KABP antérieures faites en face à face et celles faites par téléphone, l'INSERM a interrogé 1 000 Parisiens selon chacun de ces modes avec le même questionnaire. Les premiers résultats paraissent confirmer cette tendance à normaliser les réponses (Le Vaillant, 1993).

**Les questions factuelles** Pour les questions de comportement, l'argumentation précédente n'est pas recevable : contrairement aux opinions, les faits existaient sans ambiguïté avant l'interview. La meilleure mesure est, *a priori*, celle qui, pour un budget donné, minimise le biais et l'incertitude totale. Encore faut-il être en mesure de les estimer. Il est, par exemple, essentiel d'obtenir une distribution aussi exacte que possible du nombre de partenaires sexuels au cours des douze derniers mois, ou des cinq dernières années, en particulier celui des

partenaires de même sexe. C'est, en effet, une information de base pour la simulation du développement de l'épidémie. Des écarts significatifs apparaissent dans l'enquête ACSF entre les évaluations masculines et féminines de fréquence ou de durée des rapports hétérosexuels (se reporter à l'article de H. Leridon). Ces écarts, très forts pour des événements lointains (le nombre de partenaires au cours de la vie), sont beaucoup plus réduits pour les événements récents (le nombre de partenaires au cours de l'année). Mais des écarts du même ordre ont été observés à partir de questionnaires auto-administrés, comme l'enquête Rhône-Alpes sur les comportements sexuels (Lagrange, 1991) et l'enquête GSS de la NORC (Smith, 1992). Ces écarts ne sont donc pas imputables au téléphone.

**Exemple de la question-filtre** La principale difficulté d'interprétation de nos données concerne le fonctionnement de la question-filtre. Celle-ci était destinée en début d'entretien à sélectionner pour une interview longue les personnes ayant eu des « pratiques à risque » et un échantillon-témoin au 1/10ème. L'équipe ACSF a opté pour un mode de sélection évitant à l'enquêté de déclarer explicitement un comportement à risque, afin d'éviter les abandons en début d'interview. Dans la formulation retenue, la première modalité déterminait l'échantillon-témoin, et les autres, des critères de risque :

*« Comme je vous l'ai dit, c'est une enquête sur 20 000 personnes. Il n'est pas utile de faire passer le même questionnaire à tout le monde. Pour savoir quel questionnaire je dois vous poser, je vais vous lire une liste de situations et vous me direz juste si une de ces situations vous concerne, sans me préciser laquelle. Je dis bien sans me préciser laquelle :*

*— Vous êtes né le 4, le 17 ou le 20 d'un mois de l'année.*

*— Vous avez eu des rapports sexuels avec au moins deux personnes différentes dans les 12 derniers mois.*

*— Au cours des 5 dernières années, vous avez eu des rapports sexuels au moins une fois avec une personne du même sexe que vous.*

*— Au cours des 5 dernières années, vous avez payé au moins une fois pour avoir des rapports sexuels.*

*— Au cours des 12 derniers mois, vous avez utilisé au moins une fois une drogue douce (hasch, marijuana...) ou dure (cocaïne, héroïne...).*

*— Vous êtes hémophile ».*

Il est possible d'estimer *a priori* la proportion de personnes sélectionnées au titre du premier critère : or cet échantillon-témoin s'est trouvé excédentaire de plus de 30%, sans que nous puissions en déterminer la cause car la CNIL ne nous avait pas autorisés à relever le jour de naissance de l'enquêté dans le développement du questionnaire. Ainsi, malgré les informations précises du questionnaire sur les pratiques à risque, nous ne pouvions pas valider la question-filtre en fin d'interview. Cette contradiction tenait-elle à la dissimulation d'une pratique à risque au moment où

les questions devenaient explicites ? Ou s'agit-il d'une simple « sur-sélection » des enquêtés non à risque ? Nous pencherions plutôt pour la seconde hypothèse, en raison de la longueur excessive de la question-filtre avec ses six propositions pour une seule réponse.

On sait, en effet, qu'un enquêté un peu désorienté tend à « satisfaire » l'enquêteur par une réponse positive ou négative selon son attitude générale à l'égard de l'enquête (Tabard, 1975). Si les jeunes se trouvent surreprésentés dans l'échantillon-témoin, c'est probablement que leur attitude était plutôt favorable, et qu'ils ont acquiescé plus facilement à la question-filtre. Au contraire, les personnes de plus de 50 ans, plus réticents à l'enquête, auraient eu tendance à répondre non à la question-filtre.

Réciproquement, certains enquêtés que la question-filtre avait orienté vers le questionnaire court ont déclaré ensuite des « comportements à risque », en particulier un multipartenariat sexuel. Quand on repérait cette incohérence, la consigne était de reprendre le questionnaire à la carte-filtre. Le bon contrôle de l'enquête téléphonique a permis de réduire le nombre de ces erreurs.

En face à face, la présentation d'une carte à l'enquêté résout ce problème de mémorisation. Dans une enquête téléphonique, il faudrait alors procéder à un envoi postal complémentaire et répartir l'interview sur plusieurs appels. Les documents postaux permettent de poser à l'enquêté des questions recourant davantage à la réflexion, la mémoire ou l'observation.

Aussi faut-il sans doute songer pour l'avenir à une collecte mixte plutôt qu'à une opposition entre les modes face à face et téléphonique, conformément à l'expérience de A. et A. Mizrahi (Credes, 1991). Ce pourrait être particulièrement vrai pour les questionnaires biographiques compliqués auxquels l'INED est habitué : l'excellent succès de l'enquête trimestrielle sur l'emploi (Faure, 1992) montre que le téléphone est très efficace après un premier contact établi en face à face ; les taux d'échec peuvent alors être très faibles.

### *Les effets d'enquêteur*

Nous disposons d'un troisième mode de contrôle interne de la fiabilité des données : on peut vérifier que les réponses obtenues ne dépendent ni de l'institut de sondage ni des enquêteurs eux-mêmes.

Tout au long de la collecte, une réunion hebdomadaire avec des représentants des deux instituts BVA et MV2 contrôlait l'avancement de la collecte, leurs taux de succès et les distributions brutes des variables essentielles. Il est apparu une stricte similitude entre les résultats des deux instituts tout au long de la collecte (par exemple, l'écart entre les taux de refus n'a pas dépassé 0,3 % malgré des modes de rémunération distincts des enquêteurs : horaire pour l'un, au questionnaire pour l'autre). L'équipe ACSF avait d'ailleurs imposé aux deux instituts l'utilisation du même logiciel et le même programme informatique du questionnaire leur avait été

fourni. Ainsi, l'excellente coordination intervenue dès les enquêtes-pilotes a fait de cette enquête un outil de mesure fidèle.

L'attribution des enquêtés aux enquêteurs était gérée au hasard par l'ordinateur. Aussi, la structure des échantillons traités respectivement par les enquêteurs et les enquêtrices est-elle tout à fait semblable. Les différences de résultats entre leurs deux sous-échantillons respectifs relèvent alors des interactions entre enquêté(e) et enquêteur (enquêtrice). Dans ce numéro, A. Béjin souligne qu'on ne parle pas indifféremment de la sexualité (de sa sexualité) à un homme ou à une femme, en particulier avec quelqu'un du sexe opposé à soi. R. Laurent (1993) a mis en évidence une série d'effets significatifs constituant autant d'accrocs à la fiabilité de l'enquête. Toutefois, la sincérité des enquêtés n'est pas nécessairement en cause.

Notons quelques variables pour lesquelles l'influence escomptée du sexe de l'enquêteur ne s'est pas manifestée : la fréquence mensuelle des rapports sexuels, la durée du dernier rapport sexuel, le nombre des partenaires au cours des 12 derniers mois ou de la vie, les antécédents de maladies sexuellement transmissibles, les pratiques sexuelles de substitution autres que la masturbation.

Au contraire, le sexe de l'enquêteur influe sur les déclarations relatives à la pratique de la masturbation (cf. A. Béjin), aux opinions concernant l'homosexualité ou la tolérance pour les aventures extra-conjugales. L'interaction sexuée entre enquêteur (enquêtrice) et enquêté(e) mériterait une analyse spécifique. Ces résultats nous rappellent les avantages de la collecte auto-administrée : la distance que le téléphone maintient entre l'enquêteur et l'enquêté permet d'aborder dans l'entretien des sujets tabous qui semblent devoir être exclus du face à face strict. L'interaction enquêteur-enquêté n'en est pas éliminée au téléphone, tant pour ses effets mobilisateurs que censurants ou différenciateurs. Il serait donc prudent que des comparaisons de résultats sensibles selon le mode de collecte puissent être régulièrement menées. La comparaison franco-anglaise est à ce titre plutôt rassurante (Johnson *et al.*, 1992). L'apparition des automates à reconnaissance vocale (Auliard, 1993) ouvre l'ère des questionnaires téléphoniques auto-administrés. C'est peut-être une solution au problème posé, au moins en ce qui concerne les questions sensibles.

## Conclusion

Au moment de conclure, insistons sur l'important effort d'adaptation que requiert le questionnaire téléphonique : il faut éviter les questions longues, limiter les réponses à des termes neutres pour l'entourage de l'enquêté. Ceci fait, nous n'avons pas le sentiment que les limites de l'enquête résultent du mode de collecte, mais plutôt de l'étendue et de la complexité du champ abordé. Aussi le bon usage des enquêtes d'opinion nous paraît-il s'accommoder des enquêtes téléphoniques. Pour les enquêtes factuelles faisant

appel à la mémoire ou traitant des sujets sensibles, l'exactitude de la mesure doit être contrôlée. La diversité des approches demeure une garantie à ne pas abandonner.

En revanche, le sondage téléphonique résout des difficultés qui, à terme, mettraient en cause la fiabilité des enquêtes par sondage, en particulier dans les grandes agglomérations : l'accès aux enquêtés est facilité ; l'homogénéisation géographique de la collecte est un succès.

Néanmoins, deux préoccupations demeurent. Il ne faudrait pas, tout d'abord, renoncer à l'envoi de lettres-avis, dans le seul but d'accéder aux personnes sur liste rouge. *Statistique Canada* a pu, on l'a vu, résoudre ce problème ; il serait bien dans l'esprit de la loi de 1951 relative à « la Co-ordination, l'obligation et le secret statistique » qu'il puisse être également résolu en France.

L'amélioration des taux de succès des enquêtes téléphoniques doit demeurer notre seconde préoccupation. Souhaitons que ce souci soit partagé par l'ensemble des spécialistes d'enquêtes : il n'est pas sain qu'une enquête quelconque puisse se réaliser en l'absence d'indicateur de la qualité de la collecte, tel que le taux de refus. Déjà un tirage aléatoire d'une personne dans le ménage (par la méthode de Kish) fournit une information minimale sur la composition du ménage ; elle permet de faire la part entre les refus « des ménages » et ceux des personnes sélectionnées.

Le recours aux enquêtes téléphoniques devrait aussi apporter une solution à certaines difficultés soulevées par la Commission nationale sur l'Informatique et les Libertés, en offrant la possibilité de constituer des fichiers totalement anonymes, mais en veillant à permettre les reprises d'entretien après un incident de communication.

Au total, l'entretien téléphonique s'est montré un mode de collecte souple et discret pour les enquêtés, pouvant s'adapter même à des thèmes difficiles. Il comporte quelques limites, par exemple la difficulté pour l'enquêté, dans certains cas, de mémoriser le texte d'une question et l'ensemble de réponses proposées. Il reste aux spécialistes à s'adapter à ce nouvel outil, mais en veillant à en contrôler les résultats.

Benoît RIANDEY, Jean-Marie FIRDION

## LETTRE AVIS DE L'ENQUÊTE ACSF

Cette lettre était adressée à l'abonné figurant sur l'annuaire téléphonique avant que l'enquêté ne soit tiré au sort

### Lettre-avis suggérée par la CNIL invalidée par le troisième test

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Le Ministère de la Santé et le Ministère de la Recherche ont demandé à l'Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale (INSERM) de réaliser une grande étude auprès de 20 000 personnes pour mieux définir *la prévention du sida* qui, comme vous le savez, représente un enjeu de santé très important. Cette maladie, qui se transmet surtout par voie sexuelle, touche essentiellement les jeunes, a de nombreuses conséquences médicales, psychologiques et sociales. L'ensemble de la population est donc concernée, même si l'on n'est pas soi-même malade et si l'on ne connaît pas, directement ou indirectement, dans son entourage familial, amical ou de travail, une personne touchée par la maladie.

Pour faire une prévention efficace, il est donc très important de savoir ce que les gens connaissent de la maladie, d'avoir *des informations sur leur vie sexuelle*, leurs opinions et sur ce qu'ils pensent des mesures de prévention.

Votre adresse a été tirée au sort dans la liste des abonnés au téléphone et un enquêteur appellera donc dans les prochains jours pour demander à une personne de plus de 18 ans de bien vouloir répondre à nos questions.

En accord avec la loi Informatique et Libertés de janvier 1978, *toutes les réponses sont bien sûr complètement anonymes et facultatives* : l'enquêteur ne connaît pas le numéro de téléphone puisqu'il est composé directement par informatique. De plus, les noms, adresses et numéros de téléphone sont détruits dès que la personne aura répondu au questionnaire.

*Bien sûr il n'y a aucune conséquence pour les personnes qui ne souhaitent pas répondre* mais vous comprenez bien qu'il est extrêmement important que chacun prenne le temps de participer à cette étude pour que les choix de prévention qui seront faits représentent bien l'opinion de tous.

Par avance, nous remercions vivement la personne de votre foyer qui participera à notre étude et permettra ainsi de préparer, ensemble, une meilleure réponse collective à la prévention de notre santé.

Je vous pris d'agréer, Madame, Mademoiselle, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Professeur A. SPIRA, Responsable de l'étude

### Lettre-avis utilisée à l'enquête

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Pour aider à mieux définir la prévention, l'Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale (INSERM) réalise *une grande étude sur la santé* auprès de 20 000 personnes.

Votre numéro de téléphone a été tiré au sort. Un enquêteur vous appellera dans les prochains jours et demandera à une personne de 18 ans ou plus parmi celles qui habitent votre domicile de bien vouloir répondre à nos questions.

Cette étude est strictement anonyme, aucun nom, ni adresse, ni numéro de téléphone ne seront conservés.

Par avance, je vous remercie vivement de faire bon accueil à notre enquêteur. Vos réponses constitueront une contribution très précieuse à la recherche. *Bien entendu, vous avez la possibilité de ne pas répondre aux questions posées.*

Je vous remercie de bien vouloir prévenir les personnes de votre foyer de notre prochain appel.

Je vous prie d'agréer, Madame, Mademoiselle, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Professeur A. SPIRA, Responsable de l'étude

[L'italique n'est destinée qu'à faciliter la comparaison des deux lettres]

**RIANDEY (Benoît), FIRDION (Jean-Marie). – Vie personnelle et enquête téléphonique : l'exemple de l'enquête ACSF**

Les chercheurs français en sciences humaines n'ont qu'une expérience très récente en matière d'enquêtes téléphoniques, en particulier pour des sujets aussi délicats que les comportements sexuels. Aussi l'enquête ACSF a-t-elle nécessité un investissement méthodologique important en matière de technique de sondage, de suivi de la collecte ou d'évaluation de la qualité des réponses. Cette enquête a confronté l'équipe des chercheurs à des questions déontologiques et des difficultés institutionnelles sérieuses liées aux garanties à apporter à la protection de la vie privée des personnes enquêtées. Les solutions apportées paraissent satisfaisantes de ce point de vue, au prix de certaines contraintes techniques, peut-être parfois excessives.

**RIANDEY (Benoît), FIRDION (Jean-Marie). – Private Life and Telephone Survey: the example of the ACSF Survey**

In France, telephone surveys are a relatively new experience for social science researchers, in particular for investigating such delicate subjects as sexual behaviour. The ACSF survey consequently calls for considerable methodological investment, in terms of sampling procedures, supervision of data collection and quality assessment. The research team had to deal with a number of ethical questions and institutional problems raised by the need to protect respondents' private lives. At the expense of certain technical constraints, perhaps excessive in some cases, solutions were adopted which appear to be satisfactory from this point of view.

**RIANDEY (Benoît), FIRDION (Jean-Marie). – Vida personal y encuesta telefónica : el ejemplo de la encuesta ACSF**

En materia de encuestas telefónicas, la experiencia de los investigadores franceses en ciencias humanas es muy reciente, sobre todo en temas tan delicados como el de los comportamientos sexuales. Así pues, la encuesta ACSF a exigido un esfuerzo metodológico importante en lo que se refiere a la técnica de sondeo, seguimiento de la colecta y evaluación de la calidad de las respuestas. Este encuesta a enfrentado el equipo de investigadores a cuestiones metodológicas y a serias dificultades institucionales relacionadas con las garantías que exige la protección de la vida privada de las personas encuestadas. Desde este punto de vista, las soluciones retenidas parecen satisfactorias, aunque las exigencias técnicas para obtener las hayas sido a veces quizá algo excesivas.