

## Article

Symposium 2008 :  
Collecte des données : défis, réalisations et nouvelles orientations

### **Programme de surveillance des interviews sur place assistées par ordinateur à Statistique Canada**

par Caroline Pelletier et Edward Joseph

2009



## **Programme de surveillance des interviews sur place assistées par ordinateur à Statistique Canada**

Caroline Pelletier et Edward Joseph<sup>1</sup>

### **Résumé**

Au cours de la dernière année, Statistique Canada a conçu et mis à l'essai un nouveau moyen d'évaluer le rendement des intervieweurs qui procèdent aux interviews sur place assistées par ordinateur (IPAO). Un processus officiel existe déjà pour la surveillance des interviews téléphoniques centralisées. Les surveillants écoutent les interviews téléphoniques pendant qu'elles ont lieu pour évaluer l'exécution des tâches par l'intervieweur en fonction de critères préétablis et faire des commentaires à ce dernier pour lui indiquer ce qu'il a bien fait et ce qu'il doit améliorer. Pour les programmes d'IPAO, nous avons élaboré et mettons à l'essai une méthode pilote par laquelle des interviews sont enregistrées de façon numérique puis le surveillant écoute ces enregistrements afin d'évaluer le rendement de l'intervieweur sur le terrain et de lui fournir de la rétroaction qui aidera la qualité des données. Dans le présent article, nous donnons un aperçu du projet de surveillance de l'IPAO à Statistique Canada en décrivant la méthodologie de surveillance de l'IPAO et les plans de mise en œuvre.

Mots clés : Surveillance des intervieweurs, amélioration de la qualité.

### **1. Introduction**

Les opérations d'interview sur place assistée par ordinateur (IPAO) requièrent que les intervieweurs possèdent de bonnes techniques d'interview. Ils doivent bien comprendre les concepts spécialisés relatifs à l'enquête, entretenir un bon rapport avec les répondants et poser les questions de manière appropriée. Tout cela doit être accompli simultanément dans un environnement de production. La surveillance des intervieweurs donne l'occasion d'évaluer leurs compétences et d'améliorer le processus d'interview. Dans le contexte des opérations d'IPAO, la surveillance fait intervenir une troisième personne, le surveillant, qui écoute des parties d'interview enregistrées numériquement et évalue l'interaction entre l'intervieweur et le répondant en fonction de critères préétablis. L'établissement d'un cadre statistique pour la surveillance permet d'effectuer des mesures quantitatives et objectives, et de faire des commentaires constructifs aux intervieweurs.

Le présent article décrit la méthodologie et les plans de mise en œuvre d'un programme de surveillance de l'IPAO à Statistique Canada, en utilisant une méthode audio de surveillance.

### **2. Méthodes existantes de surveillance à Statistique Canada**

#### **2.1 Surveillance des interviews téléphoniques assistées par ordinateur**

La surveillance des interviews téléphoniques assistées par ordinateur (ITAO) existe depuis plusieurs années (Mudryk et coll., 1996) et a servi de référence pour la conception du projet de surveillance de l'IPAO. L'objectif, durant l'élaboration de la méthodologie de surveillance de l'IPAO, était de la faire concorder autant que possible avec celle établie pour la surveillance de l'ITAO. Les centres d'appels sont dotés d'un poste de surveillance situé dans un endroit isolé où les surveillants (qui sont habituellement des personnes supervisant les intervieweurs)

---

<sup>1</sup>Caroline Pelletier, Statistics Canada, 100 Tunney's Pasture Driveway, Ottawa, Ontario, Canada, K1A 0T6 (pellcar@statcan.gc.ca); Edward Joseph, Statistics Canada, 170 Tunney's Pasture Driveway, Ottawa, Ontario, Canada, K1A 0T6 (josedw@statcan.gc.ca)

écoutent les interviews en direct en utilisant un appareil d'écoute téléphonique tout en pouvant voir ce que l'intervieweur a saisi grâce à une image en double de son écran d'ordinateur. Cet écran montre la question courante et la réponse du répondant, telle qu'elle est saisie par l'intervieweur. Les surveillants évaluent la qualité du travail de l'intervieweur en fonction d'un ensemble préétabli de critères et prennent des notes sur un formulaire quand une erreur est commise ou que de pratiques inadéquates d'interview sont adoptées. Cette information est ensuite utilisée pour fournir des statistiques sommaires et des commentaires aux intervieweurs, aux superviseurs, ainsi qu'aux gestionnaires. Les statistiques sommaires comprennent le taux d'erreur et la liste des erreurs. Des commentaires sont fournis immédiatement pour les erreurs critiques; pour tous les autres types d'erreur, les commentaires sont faits hebdomadairement. Les commentaires sont formulés dans le cadre de discussions individuelles ou de groupe en utilisant l'information disponible dans les rapports. La fréquence à laquelle un intervieweur est surveillé dépend de son rendement antérieur. Par exemple, un intervieweur chevronné qui satisfait ou dépasse systématiquement les attentes ne sera pas soumis au même degré de surveillance qu'un intervieweur nouvellement recruté par Statistique Canada.

## **2.2 Vérification**

La vérification des interviews sur place et par téléphone est une autre méthode de surveillance utilisée à Statistique Canada, dans le cadre de laquelle les répondants sont rappelés après l'interview afin de s'assurer que celle-ci a effectivement eu lieu. Le surveillant demande au répondant si un intervieweur de Statistique Canada a pris contact avec lui et s'il a participé à l'enquête en question. Puis, il lui pose certaines questions de l'enquête afin de s'assurer que l'interview a été exécutée entièrement. Bien que cette méthode soit efficace, elle impose un fardeau important au répondant, puisqu'on prend de nouveau contact avec lui et qu'on lui pose une deuxième fois certaines questions de l'enquête. En outre, le répondant ne se souvient pas toujours des réponses précises qu'il a données antérieurement. Cette méthode est également coûteuse. Par conséquent, elle n'est plus utilisée que rarement à Statistique Canada.

## **3. Objectifs du programme de surveillance de l'IPAO**

Les opérations d'IPAO requièrent que l'intervieweur de Statistique Canada utilise un ordinateur portable pour entrer les réponses à un questionnaire d'enquête électronique durant une interview sur place. Normalement, l'interview a lieu au domicile du répondant ou, quoique rarement, dans un autre endroit convenu. Quand l'interview est terminée, les données sont transmises pendant la nuit au bureau central de Statistique Canada où elles sont traitées. À l'heure actuelle, aucune mesure du rendement de l'intervieweur sur le terrain n'est disponible.

Les objectifs du projet de surveillance de l'IPAO sont nombreux. Il est destiné à fournir une mesure objective et cohérente du rendement de l'intervieweur sur le terrain au cours du temps. Il vise aussi à s'assurer de la cohérence de la collecte durant une enquête, ainsi que d'une enquête à l'autre. Il permet aux surveillants de vérifier que les procédures de collecte des données particulières à l'enquête de même que les procédures élémentaires d'interview sont suivies sur le terrain. Le projet de surveillance a aussi pour objectif d'améliorer la qualité des données en fournissant rapidement des commentaires constructifs aux intervieweurs, aux superviseurs et aux gestionnaires de la collecte de données. La surveillance de l'IPAO permettra de rectifier la façon dont les intervieweurs exécutent leurs tâches ou de les aider à les exécuter, en plus de déceler ou de dissuader la falsification des interviews.

## **4. Aperçu de la méthodologie de surveillance de l'IPAO**

La stratégie de surveillance de l'IPAO comprend l'enregistrement audio de segments prédéterminés des interviews. L'information est sauvegardée dans des fichiers audio qui sont transmis quotidiennement au bureau central. La surveillance a lieu dans les bureaux régionaux à l'aide de l'information disponible sur les serveurs du bureau central. En se basant sur un plan d'échantillonnage, les surveillants écoutent un certain nombre de fichiers audio par intervieweur sur une base hebdomadaire, tout en suivant le déroulement de l'interview sur un questionnaire imprimé et évaluent l'interaction entre l'intervieweur et le répondant. Contrairement à la surveillance de l'ITAO, le

surveillant ne dispose pas d'une image en double de l'écran d'ordinateur de l'intervieweur, si bien qu'il est impossible de surveiller une caractéristique telle que l'exactitude de la saisie des données. En outre, les échanges non verbaux qui ont lieu, mais ne sont pas enregistrés, ne peuvent pas être surveillés. Durant une séance de surveillance, si un intervieweur commet une erreur ou adopte des pratiques inadéquates d'interview pour une question, l'information est notée par le surveillant sur un formulaire puis totalisée. Les rapports sur la qualité du processus d'interview sont mis à la disposition des intervieweurs, des superviseurs et des gestionnaires. Des commentaires sont ensuite fournis immédiatement aux intervieweurs pour les erreurs critiques et hebdomadairement pour les autres types d'erreur. Contrairement à la surveillance de l'ITAO, il est impossible de faire des commentaires en temps réel au sujet des erreurs critiques. Bien que l'enregistrement audio puisse être utilisé pour recueillir directement les données des répondants ou pour évaluer et améliorer un questionnaire par codage du comportement, la portée du programme de surveillance de l'IPAO est limitée à évaluer le rendement des intervieweurs et à fournir des commentaires.

## **5. Questions de protection des renseignements personnels**

L'enregistrement contient des renseignements confidentiels qui doivent être protégés. Le programme de surveillance de l'IPAO a donc nécessité une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP). Ce processus d'évaluation requiert que les personnes responsables de la collecte, de l'utilisation et de la divulgation de renseignements personnels évaluent les risques concernant la vie privée, la confidentialité et la sécurité que pourrait présenter un projet et qu'elles prennent des mesures d'atténuation destinées à éviter ou à réduire les risques d'identification.

Donc, les objectifs de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée sont les suivants :

- faire en sorte que la protection de la vie privée soit une considération essentielle durant l'établissement du cadre du projet;
- décrire le cheminement des données pour toutes les transmissions faites par les intervieweurs;
- identifier tous les risques et effets éventuels en ce qui concerne la confidentialité des données fournies par les répondants, ainsi que toute question de protection des renseignements personnels associée aux intervieweurs;
- décrire les mesures de protection employées pour tenir compte des risques possibles.

Cette évaluation du programme de surveillance de l'IPAO n'a révélé aucun risque impossible à gérer en appliquant les mesures de protection existantes pour s'assurer que les données d'enquête demeurent confidentielles et en mettant en place des mesures de protection supplémentaires particulières au programme.

Dans la majorité des cas, les enregistrements seront gardés au plus trois mois avant d'être détruits. Dans un nombre limité de cas, il pourrait être nécessaire de conserver les enregistrements plus longtemps (jusqu'à une année). Dans ces circonstances, la période exacte durant laquelle les enregistrements seront gardés doit être décidée au moment où une demande de prolongation de la période de rétention est faite. Le gestionnaire de la base de données aura la responsabilité permanente de veiller à ce que les enregistrements soient détruits conformément aux périodes de rétention établies.

Afin de respecter les normes de sécurité strictes établies par Statistique Canada pour protéger les données, la transmission de tous les fichiers contenant les enregistrements d'interview se font selon le même mode d'acheminement et les mêmes exigences de sécurité que les données d'enquête. Cependant, les enregistrements d'interviews sont des fichiers audio distincts qui sont transmis directement à la Division de la planification et de la gestion de la collecte de Statistique Canada, tandis que les données d'enquête sont transmises à la division spécialisée responsable de l'enquête.

## 6. Caractéristiques de la surveillance

Durant l'élaboration d'un scénario de surveillance, une décision importante consiste à déterminer quels comportements doivent être surveillés et exactement de quelle manière ils doivent être mesurés. Les caractéristiques choisies pour évaluer le processus d'IPAO sont fondées sur les comportements désirables et indésirables durant la composante d'interview du processus. Établir des critères permet que l'évaluation soit cohérente d'un intervieweur affecté à l'IPAO à l'autre. Toutes les caractéristiques d'interview utilisées pour la surveillance de l'ITAO ont été examinées et la plupart ont été retenues afin d'harmoniser l'évaluation des intervieweurs affectés à l'ITAO et à l'IPAO. Ces caractéristiques ont trait aux principales fonctions d'interview, c'est-à-dire la façon dont sont posées les questions, les relations avec les répondants et la connaissance du domaine spécialisé, et sont présentées au tableau 6-1. Les caractéristiques liées à la saisie et au traitement des données, qui sont prises en compte dans la surveillance de l'ITAO, sont exclues à l'heure actuelle, parce que les surveillants n'ont accès qu'aux fichiers audio et ne peuvent pas voir l'information entrée dans l'application par l'intervieweur. Aucune caractéristique supplémentaire n'a été ajoutée dans le cadre du projet de surveillance de l'IPAO. Différents poids sont attribués aux erreurs en fonction de leur gravité. Nous en discuterons plus en détail à la section 9.

**Tableau 6-1**  
**Catégorie d'erreur par fonction d'interview**

Fonction d'interview	Catégorie d'erreur
Façon dont sont posées les questions	Manière de poser les questions Formulation Professionalisme/voix
Relations avec les répondants	Question d'approfondissement/anticipation Jugement
Domaine spécialisé	Définitions Concepts

## 7. Méthodologie de surveillance

### 7.1 Unité d'échantillonnage

En contrôle de la qualité, l'unité d'échantillonnage est habituellement l'unité de produit ou le processus connexe sur lequel nous voulons exercer une certaine forme de contrôle. Dans le cas des opérations d'IPAO, nous voulons surveiller le processus d'interview, plus précisément en surveillant une interview individuelle. Certaines parties seulement de l'interview sont enregistrées, car l'enregistrement d'une interview complète n'est pas une option viable, parce qu'un grand fichier devrait être transmis du terrain au bureau central en utilisant une ligne téléphonique. L'enregistrement de parties d'interview est possible grâce à l'utilisation de questions de déclenchement prédéterminées qui font démarrer l'enregistrement. Il est impossible de commencer à enregistrer des parties de l'interview au hasard. L'enregistrement peut se terminer lorsqu'on arrive à une autre question prédéterminée, à la fin du bloc de questions ou après qu'un certain temps soit écoulé. Les questions de déclenchement doivent être identifiées durant le développement de l'application et ne peuvent pas être modifiées en production. Chaque partie enregistrée de l'interview est appelée segment. L'enregistrement n'a pas lieu si la question de déclenchement est omise dans le contexte de l'enchaînement des questions. Par conséquent, un plus grand nombre de segments qu'il pourrait être nécessaire sont enregistrés.

Durant l'enregistrement de segments de l'interview, il est possible d'enregistrer des blocs de questions ou de mettre l'enregistreur en marche pendant un certain temps. Dans le contexte des opérations d'ITAO, l'unité d'échantillonnage est un écran qui correspond habituellement à une question. Pour la surveillance de l'IPAO, l'enregistrement du bloc de questions est préféré à des enregistrements de durée déterminée afin que la méthodologie soit semblable à celle utilisée pour la surveillance de l'ITAO. Cela facilite aussi le travail du surveillant, parce qu'il peut suivre facilement le déroulement de l'interview sur un questionnaire imprimé et ne doit pas jongler avec diverses sections du questionnaire. Chaque bloc de questions enregistré contient de cinq à sept

questions. Une question est considérée comme étant l'unité d'échantillonnage. L'enregistrement se termine lorsqu'une autre question prédéterminée est atteinte ou à la fin du bloc de questions.

Dans le cas de la surveillance de l'ITAO, un échantillon est constitué de 20 écrans ou questions. Pour l'IPAO, 20 questions parmi un certain nombre de blocs de questions enregistrés constituent un échantillon. L'enregistrement de cinq à six blocs de cinq à sept questions par interview suffit pour produire un échantillon assez grand pour évaluer le rendement de l'intervieweur. Cet échantillon permet aussi de surveiller un nombre suffisamment élevé de caractéristiques.

## 7.2 Plan d'échantillonnage

Le taux d'échantillonnage au cours du temps ne doit pas être le même pour tous les intervieweurs. Certains possèdent de très bonnes techniques d'interview et ne nécessitent pas le même degré de surveillance que ceux nouvellement recrutés par Statistique Canada. Dans le cas de la surveillance de l'ITAO, les intervieweurs sont répartis en quatre groupes en fonction de leur rendement antérieur :

- (A) intervieweurs chevronnés et excellents
- (B) intervieweurs très bons
- (C) intervieweurs acceptables ou nouveaux
- (R) intervieweurs dont l'exécution des tâches est inacceptable

Au début de la surveillance pour une enquête particulière, tous les intervieweurs, y compris les nouveaux intervieweurs de Statistique Canada, sont placés dans le groupe C. Au fil du temps, à mesure que leurs compétences et aptitudes s'améliorent, ils sont transférés du groupe C au groupe B et, de même, du groupe B au groupe A. Ceux dont le travail est d'un niveau inacceptable comparativement à l'ensemble de normes établies pour leur groupe sont rétrogradés au niveau directement inférieur (c.-à-d. du groupe A au groupe B, du groupe B au groupe C, et du groupe C au groupe R) afin qu'une plus grande partie de leur travail soit surveillée jusqu'à ce que leur rendement s'améliore. Le système de promotion et de rétrogradation est géré automatiquement. Il est semblable à celui utilisé pour la surveillance de l'ITAO.

## 7.3 Taille de l'échantillon

Une fois en production, le nombre d'échantillons sélectionnés pour la surveillance de l'IPAO dépend du groupe auquel appartient l'intervieweur. Un échantillon par semaine sera sélectionné pour le groupe A, deux pour le groupe B, trois pour le groupe C et quatre pour le groupe R. La quantité de ressources de surveillance disponible, un des facteurs dont il faut tenir compte pour déterminer la taille de l'échantillon, est inconnue à ce stade, si bien que les nombres proposés pourraient devoir être ajustés.

## 7.4 Sélection de l'échantillon

Des échantillons périodiques doivent être sélectionnés pour surveiller le processus d'interview à des points particuliers dans le temps. Pour les opérations d'IPAO, le processus de sélection est le suivant :

- classer les fichiers audio recueillis durant une semaine de travail par ordre séquentiel en utilisant le cachet d'horodatage associé à chaque fichier;
- sélectionner l'échantillon par échantillonnage systématique. Connaissant le nombre d'échantillons à sélectionner pour un intervieweur ( $n$ ), répartir la population de fichiers audio recueillis durant la semaine ( $N$ ) en intervalles en la divisant par le nombre d'échantillons à sélectionner. L'intervalle ainsi obtenu est appelé intervalle d'échantillonnage ( $k$ ). Sélectionner aléatoirement un nombre compris entre 1 et la fin de l'intervalle d'échantillonnage ( $k$ ). Il s'agit du point de départ ( $r$ ). Le premier enregistrement qui doit être écouté pour chaque échantillon est respectivement le  $r^e$ ,  $(r+k)^e$ , ...,  $[r+(n-1)k]^e$  fichier. L'utilisation de l'échantillonnage systématique permet de s'assurer que le travail de chaque intervieweur est échantillonné approximativement à intervalles de temps fixes pendant toute semaine de travail donnée;

- pour chaque échantillon, surveiller les 20 questions suivantes posées par l'intervieweur et noter les erreurs pour chaque caractéristique de qualité pour laquelle les exigences ne sont pas satisfaites. Ces questions peuvent appartenir à un ou plusieurs fichiers audio consécutifs et provenir d'une ou de plusieurs interviews.

## 8. Collecte sur le terrain

Des microphones externes sont utilisés pour enregistrer des parties de chaque interview, car ils offrent la meilleure qualité audio. Une application d'enregistrement intégrée à l'application de collecte (Blaise) est utilisée pour faire démarrer et arrêter automatiquement l'enregistrement aux questions appropriées, ainsi qu'à la question de demande de consentement à l'enregistrement et à la réponse. Il doit être possible de faire démarrer et d'arrêter l'enregistrement sans que cela ait un effet décelable sur l'exécution des tâches et sans que cela soit remarqué par les intervieweurs. La question destinée à obtenir le consentement à l'enregistrement est posée au répondant après qu'il a accepté de participer à l'enquête. Elle doit être posée chaque fois que le répondant est contacté. Si le consentement n'est pas accordé, l'enregistrement est désactivé dans l'application. En outre, il doit être possible d'arrêter l'enregistrement n'importe quand durant l'interview si le répondant le demande. Dans cette situation, l'intervieweur doit fermer l'application d'IPAO pour terminer l'enregistrement, puis la relancer pour continuer l'interview. Les sauts de questions dus à certaines réponses ou à des refus sont inévitables et ont une incidence sur la durée de l'enregistrement et la capacité de l'instrument d'arrêter l'enregistrement au moment approprié. Par conséquent, une logique supplémentaire doit être intégrée à l'application.

Les blocs de questions à enregistrer sont sélectionnés dans tout le questionnaire, y compris les modules d'entrée et de sortie, qui contiennent l'introduction, des instructions particulières et les énoncés de clôture. Les questions figurant dans les blocs sélectionnés pour l'enregistrement doivent être posées à la plupart des répondants. Afin d'obtenir une bonne représentation des compétences de l'intervieweur, des questions faciles et difficiles qui sont dans une certaine mesure représentatives de l'ensemble du questionnaire sont enregistrées. Les questions difficiles peuvent contenir une terminologie compliquée pouvant obliger l'intervieweur à fournir plus d'information au répondant sans le diriger vers une réponse particulière ou couvrir un sujet délicat, tel que la violence physique ou des problèmes de jeu pathologique. Chaque bloc de questions est sauvegardé dans un fichier audio à l'aide du logiciel Windows natif (en format .wav). Ce fichier audio est ensuite compressé pour en réduire la taille en utilisant un logiciel ouvert appelé Speex, puis transmis au bureau central.

Afin de transmettre les données, les intervieweurs composent un numéro d'accès par ligne téléphonique publique avec authentification en utilisant l'ordinateur portable et chargent les fichiers chiffrés contenant les données des questionnaires dans un serveur propre à l'application au bureau central de Statistique Canada. Au moyen d'une technologie de commutation spécialisée, les fichiers chiffrés sont transférés du réseau accessible au public au réseau privé, sécurisé, de Statistique Canada en vue de poursuivre le traitement. Les fichiers ne sont déchiffrés qu'après avoir été transférés dans ce réseau. L'utilisation de lignes téléphoniques pour transmettre de grands fichiers audio pose des problèmes, car ces fichiers peuvent ralentir le système ou créer des embouteillages. Dans l'avenir, l'utilisation d'Internet à haute vitesse permettra peut-être de résoudre ce problème.

## 9. Classification des erreurs

Certaines erreurs sont considérées comme étant plus graves que d'autres et devraient se voir attribuer une pondération plus élevée. Ainsi, l'utilisation d'un langage grossier a une plus forte incidence qu'une lecture trop lente. Le même système de points d'inaptitude que pour l'ITAO est utilisé pour l'IPAO :

Erreur critique	= 4 points d'inaptitude
Erreur majeure	= 2 points d'inaptitude
Erreur mineure	= 1 point d'inaptitude

Le même poids est appliqué systématiquement à une erreur donnée. Par exemple, l'utilisation d'un langage grossier est toujours une erreur critique, indépendamment de la gravité. Les poids ne sont pas fondés sur le jugement du surveillant, sont en harmonie avec ceux utilisés pour la surveillance de l'ITAO et ne varient pas d'une enquête à l'autre, ce qui permet d'uniformiser l'évaluation des intervieweurs. En appliquant ce système de points d'inaptitude, l'accumulation d'erreurs mineures et (ou) majeures peut équivaloir à au moins une erreur critique.

Pour les opérations d'IPAO, la mesure de qualité qui a trait aux aptitudes d'interview de l'intervieweur est le nombre total d'erreurs observées dans un échantillon de 20 questions sélectionnées à partir d'un certain nombre de fichiers audio enregistrés. Par conséquent, la même erreur peut survenir plus d'une fois dans un échantillon, puisque le même problème peut se répéter à chaque question. Par exemple, l'intervieweur pourrait ne pas lire la question telle qu'elle est rédigée dans deux cas. L'effet cumulatif de toutes les erreurs est utilisé pour déterminer la qualité globale du processus d'interview. En appliquant des poids aux erreurs, des mesures de qualité pondérées (nombre total pondéré d'erreurs pour 20 questions) sont calculées pour chaque intervieweur et des statistiques sommaires sont produites pour l'ensemble des opérations d'IPAO.

## **10. Rétroaction**

Durant une séance de surveillance, les erreurs et les mauvaises pratiques d'interview sont enregistrées sur un formulaire imprimé par catégorie à mesure qu'elles sont découvertes et sont entrées plus tard dans une base de données. Les erreurs sont totalisées hebdomadairement au niveau de l'intervieweur et pour l'ensemble des intervieweurs. Des rapports contenant divers niveaux d'information sont mis à la disposition des intervieweurs, des superviseurs et des gestionnaires. Cela permet de repérer rapidement les problèmes. Afin d'améliorer la qualité du processus d'interview, des commentaires concernant les résultats doivent être transmis rapidement aux intervieweurs. Des commentaires correctifs sont faits pour éviter que les problèmes ne se reproduisent et des commentaires favorables sont également prodigués afin de maintenir les comportements qui ont un effet positif sur l'exécution des tâches.

Pour les erreurs critiques, la rétroaction doit être très rapide. Contrairement à la surveillance dans le contexte des opérations d'ITAO, la rétroaction immédiate est impossible parce que la surveillance ne peut avoir lieu, au plus tôt, que le jour après l'interview, ce qui pose un sérieux problème. Par conséquent, si le surveillant enregistre une erreur critique, il fixe un rendez-vous avec l'intervieweur immédiatement après la séance de surveillance. Pour les erreurs majeures et mineures, les commentaires sont fournis hebdomadairement.

## **11. Essai pilote**

Avant que le programme de surveillance de l'IPAO décrit dans le présent article soit mis en œuvre en production, un essai pilote sera réalisé en novembre et décembre 2008 dans le contexte de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes. Trois emplacements représentant une combinaison d'interviews en anglais et en français et de régions urbaines et rurales ont été sélectionnés à travers le pays. La question de consentement et la réponse seront enregistrées. D'après une étude effectuée à RTI (Arceneaux, 2007), nous nous attendons à ce qu'environ 85 % des participants à l'enquête à ces emplacements acceptent que leurs interviews soient enregistrées. Cela représenterait 265 interviews enregistrées. Environ 25 intervieweurs exécuteront ces interviews. En plus de la question de consentement, sept blocs de questions jugées représentatives du questionnaire seront enregistrés pour permettre une évaluation raisonnable du rendement de l'intervieweur. Des questionnaires de compte rendu seront administrés aux intervieweurs et aux répondants, que ces derniers aient accepté ou non d'être enregistrés.

L'essai pilote permettra de répondre aux questions suivantes :

- Quelle est la qualité de l'enregistrement?
- Le taux de refus de participer à l'enquête change-t-il à cause de l'enregistrement?
- Quel est le taux de coopération pour l'enregistrement?
- La méthodologie de surveillance est-elle applicable dans les circonstances réelles?



- Comment les intervieweurs et les répondants réagissent-ils à l'idée d'être enregistrés?

Les résultats de l'essai pilote seront analysés et des recommandations seront faites avant de passer à la phase de production. Des modifications pourraient être apportées à la méthodologie décrite dans le présent article. Le problème des lignes téléphoniques pour la transmission des données devra également être résolu, éventuellement en utilisant Internet à haute vitesse. En outre, un système automatisé d'échantillonnage sera développé, tous les intervieweurs et surveillants recevront une formation et les rapports requis pour chaque groupe (intervieweurs, superviseurs et gestionnaires) seront identifiés. Plus d'outils automatisés seront développés pour aider les surveillants à effectuer leur tâche.

## 12. Futurs travaux

Une fois que le projet de surveillance de l'IPAO passera à l'étape de la production, le cadre pourrait être utilisé d'autres façons en vue d'améliorer la qualité de la collecte des données. Des mesures des erreurs de saisie clavier et de codage pourraient être produites si la surveillance était faite en utilisant une méthode audiovisuelle, c'est-à-dire si le surveillant pouvait voir l'information entrée par l'intervieweur. Il faudrait pour cela que le fichier de piste de vérification de Blaise (un fichier de frappes) soit intégré dans l'application de surveillance pour pouvoir déterminer si l'intervieweur a sélectionné la bonne catégorie de réponse ou a tapé une réponse incorrecte.

À l'heure actuelle, le projet est axé sur l'utilisation d'un enregistrement audio pour surveiller le rendement des intervieweurs. Cependant, la technologie d'enregistrement audio peut être utilisée de nombreuses autres façons pour favoriser une meilleure qualité des questionnaires et des données. Les secteurs spécialisés pourraient utiliser les enregistrements pour évaluer le contenu des questionnaires, pour cerner les problèmes éventuels posés par la formulation des questions ou la manière dont elles sont comprises par les répondants. L'enregistrement peut également être utilisé pour saisir directement les réponses aux questions en vue d'un codage subséquent ou pour évaluer la qualité du codage des réponses par l'intervieweur en fonction de catégories préétablies.

## 13. Remerciements

Les auteurs remercient Keith Davis de son aide durant l'élaboration de la méthodologie de surveillance de l'IPAO. Ils remercient aussi Chris Mohl et Lecily Hunter de leurs commentaires constructifs lorsqu'ils ont examiné le présent article.

## Bibliographie

- Arceneaux, T. (2007). Evaluating the Computer Audio-Recorded Interviewing (CARI) Household Wellness Study (HWS) Field Test, *Proceedings of the Survey Research Methods Section*, American Statistical Association, 2811-2818.
- Mudryk, W, Burgess, M.J. and Xiao, P. (1996). Quality Control of CATI Operations in Statistics Canada, *Proceedings of the Survey Research Methods Section*, American Statistical Association, 150-159.