

**N° de catalogue 93-12**

**RÉSUMÉ DES OBSERVATIONS FORMULÉES PAR  
LES INTERVIEWEURS ET LES OBSERVATEURS  
DU BUREAU CENTRAL -- TEST DE MAI 1993**

Juillet 1993

Dahna Deslauriers, Division des opérations des enquêtes

Mary Allen, Division des enquêtes-ménages

La série de documents de recherche de l'EDTR est conçue en vue de communiquer les résultats des études ainsi que les décisions importantes ayant trait à l'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu. Ils sont offerts gratuitement, en français et en anglais. Pour obtenir une description sommaire des documents disponibles ou un exemplaire de ces documents, communiquez avec Philip Giles, EDTR, par la poste à Édifice Jean-Talon, 11<sup>ième</sup> étage, section D8, Statistique Canada, Ottawa (Ontario), Canada, K1A 0T6; par INTERNET: GILES@STATCAN.CA; par téléphone au (613) 951-2891; ou par télécopieur au (613) 951-3253.



## SOMMAIRE

En mai 1993, nous avons effectué un essai sur le terrain du volet \*Revenu et patrimoine+ de l'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu. Le présent rapport, qui constitue une synthèse de plusieurs documents, se divise en deux parties :

- ! La partie A contient les observations générales des membres de l'équipe de l'EDTR du bureau central qui ont agi en qualité d'observateurs lors de la formation des intervieweurs et de la collecte des données.
- ! La partie B contient un résumé des réponses des intervieweurs à qui nous avons demandé de remplir un questionnaire d'évaluation après l'essai.

Une connaissance approfondie de l'enquête est nécessaire à la compréhension de ce document.



## TABLE DES MATIÈRES

	Page
<b>INTRODUCTION</b>	1
<b>PARTIE A : OBSERVATIONS DU BUREAU CENTRAL</b>	3
1. Introduction	3
2. Observations générales	3
3. Résumé et recommandations	5
4. Formation	7
5. Équipement	8
5.1 AST PowerExec	8
5.2 Modems Zyxel	10
5.3 Transmission	10
6. Environnement informatique	11
7. Collecte des données sur le revenu et le patrimoine	11
8. Problèmes particuliers	12
8.1 Formation	12
8.2 Environnement informatique	14
8.3 Gestion des cas	17
8.4 Dépistage	19
8.5 Contact et caractéristiques démographiques	23
8.6 Collecte des données sur le revenu et le patrimoine	26
8.7 Suggestions générales	33
8.8 Interview préliminaire	33

## **TABLE DES MATIÈRES (suite)**

	Page
<b>PARTIE B : RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION</b>	
<b>DES INTERVIEWEURS</b>	34
1. Aperçu	34
2. Préparation en vue de la collecte des données	39
3. Collecte des données	44
4. Contenu	53
5. Autres commentaires	56
6. Réponse des préposés au dépistage aux bureaux régionaux	61
7. Réponse des intervieweurs principaux	63

## INTRODUCTION

Entre le 30 avril et le 14 mai 1993, nous avons effectué un essai sur le terrain de la collecte des données sur le revenu et le patrimoine et du système généralisé de gestion des cas pour l'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu (EDTR) au moyen de la méthode de l'interview assistée par ordinateur (IAO). L'essai a été réalisé aux bureaux régionaux de Toronto et de St. John's auprès d'un échantillon de 916 ménages à Toronto et de 476 ménages à St. John's. Ces ménages avaient été supprimés par renouvellement de l'échantillon de l'Enquête sur la population active en mai 1992 et formaient l'échantillon du premier essai de l'EDTR, en janvier 1993. On a fait appel aux mêmes intervieweurs pour les deux essais.

Le personnel du bureau central a donné un cours de formation d'une durée de deux jours pendant la dernière semaine d'avril. Trois groupes d'environ dix stagiaires chacun, deux à Toronto, et un à St. John's, ont suivi le cours. Le 30 avril, des interviews ont été réalisées dans chacun des bureaux régionaux. L'essai a été fait à l'aide d'ordinateurs bloc-notes AST PowerExec et de modems ZYXEL U-1496E.

Il s'agissait du deuxième essai sur le terrain du système généralisé de gestion des cas que l'on avait, à cette fin, intégré à une enquête plutôt complexe (l'application de l'EDTR pour l'essai de mai était assez différente de celle de l'essai de janvier sur le plan de la méthode de collecte des données et, conséquemment, du logiciel nécessaire pour cette collecte). En raison du caractère longitudinal de l'EDTR, les besoins liés à la réalisation de cette enquête sont spéciaux. Par exemple, il faut pouvoir utiliser des fonctions qui permettent aux intervieweurs de dépister des ménages qui ont déménagé; de plus, l'enquête comporte divers types de questions et présente des caractéristiques particulières. La partie sur la gestion des cas a été programmée en Clipper, tandis que la majorité des questions de l'EDTR l'ont été en FoxPro. La programmation de quelques questions seulement s'est faite à l'aide du logiciel CHRR (de la Ohio State University).

Les questions posées lors de la collecte de mai avaient trait aux sources de revenu, aux biens et aux dettes. Un questionnaire, le \*carnet de l'EDTR+, avait été envoyé préalablement aux répondants afin de les aider à se préparer pour l'interview. Les données ont été recueillies à l'aide de la méthode de l'interview assistée par ordinateur (IAO), mais suivant une procédure différente selon que le répondant avait ou non rempli le carnet. S'il l'avait rempli, le répondant n'avait qu'à lire ses réponses à l'intervieweur, qui les entrait directement à l'ordinateur. Si le carnet n'avait pas été rempli, et que le répondant avait sa déclaration de revenus à portée de la main, l'intervieweur lui indiquait les numéros de lignes sur la formule où il pouvait obtenir les montants demandés. Si le répondant n'avait pas sa déclaration de revenus à portée de la main, l'intervieweur posait une série de questions pour obtenir les renseignements. À la fin de l'interview, des questions d'évaluation étaient également posées aux répondants. Les questions et les procédures de collecte de l'essai de mai sont décrites en détail dans **Le questionnaire et les procédures de collecte des données sur le revenu de l'EDTR - mai 1993**, publication n° 93-04 de la série de documents de recherche de l'EDTR.

Le présent rapport, qui constitue une synthèse de plusieurs documents, se divise en deux parties néanmoins distinctes :

- ! La partie A contient les observations générales des membres de l'équipe de l'EDTR du bureau central qui ont agi en qualité d'observateurs lors de la formation des intervieweurs et de la collecte des données.
- ! La partie B contient un résumé des réponses des intervieweurs à qui nous avons demandé de remplir un questionnaire d'évaluation après l'essai.

## **PARTIE A : OBSERVATIONS DU BUREAU CENTRAL**

### **1. INTRODUCTION**

Nous avons réuni dans ce document le contenu de plusieurs rapports faisant état d'observations sur la formation et les interviews dans le cadre du volet \*revenu+ (Test 3B) de l'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu (EDTR) mis à l'essai en mai 1993. Il s'agissait du deuxième essai de l'EDTR réalisé aux bureaux régionaux de St. John's et de Toronto pour lequel nous utilisons le système généralisé de gestion des cas et la méthode de l'interview assistée par ordinateur (IAO).

Les commentaires des observateurs n'ont pas été révisés.

### **2. OBSERVATIONS GÉNÉRALES**

Lors de la formation, les intervieweurs ont paru beaucoup plus à l'aise avec l'ordinateur et l'application de l'EDTR qu'ils ne l'étaient en janvier. Ils semblaient se considérer davantage comme des membres de l'équipe de l'EDTR et faisaient des suggestions en vue d'améliorer les procédures et le libellé des questions. Toutefois, ils se préoccupaient du fait que certains des problèmes qu'ils avaient signalés en janvier n'avaient pas été réglés.

En général, les intervieweurs ont trouvé que le contenu était de nature délicate, surtout lorsqu'ils se sont rendu compte que des renseignements sur le patrimoine étaient également demandés. Ils trouvaient aussi que le terme \*enquête longitudinale+ ("long term survey") ne donnait pas une idée précise de ce que l'enquête allait réellement impliquer. Il conviendrait peut-être de donner certaines explications. En outre, le fait que l'EDTR ait eu lieu immédiatement après

L'Enquête sur les finances des consommateurs (EFC), qui comporte des questions semblables à celles de l'EDTR mais utilise des concepts différents, a semé une certaine confusion dans l'esprit des gens.

Les intervieweurs ont aimé le déroulement de l'interview selon la méthode du carnet et, souvent, ont demandé aux répondants qui ne l'avaient pas déjà rempli de le faire. Les intervieweurs les rappelaient alors un autre jour. Cette façon de procéder peut avoir fait augmenter le taux de réponse du carnet, mais il y a également lieu de craindre qu'elle n'ait entraîné un plus grand nombre de refus dans les cas où les répondants réagissaient mal au carnet ou s'organisaient pour ne pas être à la maison à l'heure fixée, sachant que l'intervieweur allait les rappeler. Il conviendrait peut-être d'insister sur le fait que les intervieweurs ne devraient fixer de rendez-vous pour un second appel téléphonique que s'ils sont certains que la personne leur fournira de meilleurs renseignements.

Les intervieweurs ont fait un fort grand usage de bloc-notes. Ils prenaient beaucoup de notes pendant un appel et les entraient dans l'ordinateur une fois l'appel terminé. Cela s'est produit surtout lorsque le répondant n'était pas certain de ses réponses ou hésitait à donner les renseignements. Dans certains cas, cette façon de procéder a été utile pour l'enquête parce que le fait de prendre des notes manuscrites a probablement permis aux intervieweurs de recueillir plus de renseignements qu'ils n'auraient pu en obtenir s'ils avaient suivi l'ordre des questions rigoureusement. Quelquefois, il est arrivé que l'intervieweur bavardait simplement avec le répondant au sujet de ses sources de revenu, de ses biens et de ses dettes. Un intervieweur a même posé les questions relatives au contact et à l'évaluation à brûle-pourpoint de façon à avoir tous les renseignements dont elle avait besoin une fois l'appel terminé.

### 3. RÉSUMÉ ET RECOMMANDATIONS

1. Pour les premiers volets des enquêtes réalisées au moyen de la méthode de l'IAO, ne mettre en application que les caractéristiques simples; intégrer les caractéristiques plus complexes à mesure que les intervieweurs se familiarisent avec les ordinateurs portatifs et connaissent mieux l'enquête.
  
2. Simplifier et raccourcir les questions et les instructions à l'intervieweur affichées à l'écran. Ce qui semble acceptable sur papier ne l'est pas nécessairement lors d'une interview téléphonique. De plus, les intervieweurs n'ont pas le temps de lire de longues instructions pendant une interview.
  
3. Clarifier les concepts liés au champ de l'enquête, notamment en ce qui concerne les personnes ayant déménagé, les nouveaux membres, etc.
  - ! Quelles sont les procédures raisonnables à suivre lorsqu'un répondant emménage dans un logement collectif, p. ex. un monastère ou une résidence universitaire (pour ce qui est d'ajouter des cohabitants)? Par exemple, un prêtre qui faisait partie de l'échantillon de l'EDTR avait été interviewé en janvier. Entre ce moment-là et le mois de mai, il a déménagé dans un monastère qui comptait 175 autres prêtres. Selon notre définition actuelle, tous ces autres prêtres devraient être considérés comme des nouveaux membres et remplir un questionnaire complet de l'interview préliminaire.

- ! Préciser la définition de \*logement collectif institutionnel+, en particulier celle de \*maison de repos, de convalescence+ et d'\*autres établissements de soins pour personnes âgées+. Si un établissement de soins n'est pas un logement collectif institutionnel, qui voulons-nous inclure comme nouveaux membres (cohabitants)?
  
  - ! Expliquer aux intervieweurs les raisons pour lesquelles nous voulons effectuer l'interview préliminaire auprès des parents de famille d'accueil d'un enfant qui fait partie de l'échantillon longitudinal.
  
  - ! Clarifier les procédures dans le cas des enfants en garde partagée.
4. Revoir les procédures de dépistage et la façon de consigner les renseignements.
  
  5. Envoyer aux répondants une lettre de remerciements (suggestion des intervieweurs). Ces derniers ont même proposé de donner une petite récompense, comme un crayon portant l'inscription \*Vous comptez+.
  
  6. Afficher un message de confirmation pour sortir de la composante \*revenu+ afin d'éviter des sorties par inadvertance. De plus, les intervieweurs veulent pouvoir revenir au fichier d'un répondant pour faire des corrections qui pourraient s'avérer nécessaires à la suite d'une interview avec d'autres membres de la famille.

#### 4. FORMATION

La formation s'est très bien déroulée et les deux jours ont semblé suffisants pour couvrir toute la matière. L'exercice d'interviews fictives par groupes de deux a bien fonctionné à Toronto. Les intervieweurs ont élaboré des scénarios réalistes, à la fois exigeants et stimulants. En outre, comme il y avait quatre suppléants, il a été possible de fournir une aide presque individuelle, au besoin, et de régler des difficultés imprévues. À Terre-Neuve, cependant, on a proposé que les interviews fictives soient plus dirigées de façon à ce que les intervieweurs puissent voir toutes les possibilités du programme avec des situations qui pourraient poser problèmes.

Comparativement à l'essai de janvier, les intervieweurs se sont davantage fiés à l'ordinateur pour les guider tout au long de l'interview. Il leur faut beaucoup plus de temps pour s'habituer aux différents cheminements possibles de l'interview et ainsi, des graphiques pourraient leur être distribués afin qu'ils aient une petite idée de la suite de l'interview. Les intervieweurs aimeraient également avoir des directives claires quant à la façon de procéder dans des cas bien précis (une méthode du genre \*guide pratique+).

Une plus grande partie de la formation pourrait être consacrée à la collecte même des données plutôt qu'à la gestion des cas. Il serait préférable que les intervieweurs aient travaillé à une autre enquête avant l'EDTR, surtout si l'on envisage une formation en deux étapes. En outre, il faut insister davantage sur les différences entre l'EFC et l'EDTR. Les intervieweurs maîtrisaient parfaitement les concepts de l'EFC et avaient tendance à les appliquer à l'EDTR. Par exemple, les sommes touchées dans le cadre du PARPMN (paiement lié à un moratoire sur la pêche) étaient souvent déclarées sous \*revenus provenant d'autres sources publiques+ (comme l'EFC l'exige) plutôt que sous \*autres revenus+ ou \*revenus de pêche+, selon les exigences de l'EDTR. Aux fins de la collecte des données, il

serait important en définitive que l'on utilise pour l'EFC et l'EDTR des définitions de contenu communes.

Des intervieweurs se sont demandés pourquoi il fallait poser des questions qui ne s'appliquent pas nécessairement au répondant. Ils se demandaient si certaines de ces questions ne pourraient pas être omises. Par exemple, il peut sembler inutile de demander à une personne de plus de 65 ans si elle touche des allocations familiales. [Pourtant, 13 740 personnes de cet âge en ont déclarées sur leur déclaration de revenus en 1990.] Or, même s'il n'y a pas d'enfant dans le ménage, il est possible qu'il y en ait eu l'année précédente. Dans d'autres cas, comme dans celui où on demande à une personne de 20 ans si elle touche des prestations de la Sécurité de la vieillesse, il y a peut-être lieu d'omettre la question. Mais, la Sécurité de la vieillesse est le seul cas bien précis où on puisse faire cette omission. Il y a, par exemple, des jeunes qui reçoivent des prestations en vertu du Régime de pensions du Canada. Il faudrait bien faire comprendre aux intervieweurs que c'est précisément ce genre de renseignement \*contre-intuitif\* que nous voulons obtenir. Il faut qu'il y ait un moyen de rendre la tâche plus facile aux intervieweurs tout en faisant en sorte que les questions permettent d'obtenir tous les renseignements voulus.

## **5. ÉQUIPEMENT**

### **5.1 AST POWEREXEC**

Les intervieweurs ont bien aimé l'AST PowerExec, en particulier la mallette. Toutefois, ils ont fait certaines réserves quant au contrôle de la qualité des ordinateurs qui ont été achetés, compte tenu de leur rendement lors de l'essai (test 3B).

- Sur trois ordinateurs, des touches étaient interverties bien que les appareils aient été correctement raccordés.
- Une des charnières du couvercle d'un ordinateur s'est brisée au moment de l'installation à Ottawa.
- Un ordinateur à Toronto et un à Terre-Neuve sont tombés en panne pendant la formation et ont dû être remplacés.
- L'écran d'un ordinateur à Toronto affichait un trait horizontal, ce qui était plutôt agaçant pour l'intervieweur.
- Les boutons de réglage de la luminosité et du contraste ne fonctionnaient pas bien sur un des appareils.  
(Lors de l'installation, comment faire en sorte que les flèches qui montrent les changements de luminosité s'affichent toujours. Elles s'affichaient sur certains ordinateurs, mais pas sur d'autres.)

Il y a eu des problèmes avec la pile de plusieurs ordinateurs au bureau régional. Un des ordinateurs, même s'il était branché, ne fonctionnait pas : c'est la fiche qui avait été mal insérée à l'arrière de l'appareil. Il n'y a pas de voyant qui indique que l'appareil est branché.

Compte tenu du fait que des problèmes liés à la qualité du fonctionnement risquent de survenir, il faut préparer avec soins les ordinateurs en vue de leur distribution aux intervieweurs et faire en sorte que l'entretien et le dépannage à l'échelle du Canada soit satisfaisants. Une autre question dont il faut tenir compte est la confidentialité des données sur les ordinateurs défectueux et la possibilité que le logiciel PCDACS empêche les personnes qui s'occupent du dépannage de déceler un problème.

## **5.2 MODEMS ZYXEL**

Ces modems ont semblé satisfaisants, sauf pour ce qui est des problèmes survenus avec les petites vis des câbles de connexion. Le genre de câbles utilisés en janvier, qui comportaient des vis pouvant être serrées avec les doigts, était beaucoup mieux.

En dépit des schémas clairs dans le manuel, les intervieweurs n'ont pas très bien compris comment relier les câbles aux lignes. Le surveillant de projet, à Toronto, a proposé une technique très utile qui consiste à utiliser des points de couleur pour indiquer la bonne façon de brancher le modem.

## **5.3 TRANSMISSION**

À Toronto, seulement trois ou quatre intervieweurs ont réussi à utiliser la fonction de composition automatique pour recevoir leur tâche. Tous les maillons de la chaîne, c'est-à-dire les ordinateurs personnels, les câbles, les modems et les lignes avec Ottawa, avaient été testés au bureau régional avant les séances de formation. Les problèmes étaient attribuables à de petits détails qui n'avaient pas été bien compris et nous avons pu résoudre la majorité d'entre eux en expliquant par téléphone aux intervieweurs la bonne marche à suivre et en utilisant le test du modem pour la gestion des cas. Seulement deux personnes ont eu besoin d'aide au bureau régional même.

Il ressort de cette expérience qu'il faudra donner beaucoup d'aide individuelle aux intervieweurs lorsqu'ils recevront et transmettront leurs cas les premières fois selon la méthode de l'IAO.

## **6. ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE**

*Il est important que les caractéristiques du programme soient cohérentes et faciles à utiliser, sinon elles ne seront pas utilisées et la formation relative à ces caractéristiques embrouillera les intervieweurs et nuira aux autres aspects qu'ils doivent maîtriser.*

De nombreuses difficultés sont survenues en raison des deux méthodes de collecte des données, le carnet et la méthode par blocs (notamment les options liées à la déclaration de revenus). Les fonctions \*aide+ (F1) et \*options+ (F3) n'étaient pas uniformes dans les deux méthodes. En général, les intervieweurs utilisaient du papier plutôt que les options sous F3. Par exemple, ils inscrivait sur papier les renseignements démographiques concernant un ménage avant de commencer le cas au lieu de se servir de l'option appropriée avec F3. Les intervieweurs trouvaient les différentes options programmées (comme la calculatrice, la visualisation du questionnaire et la visualisation des réponses des autres membres du ménage) intéressantes, mais ne s'en servaient pas dans la pratique parce qu'ils les trouvaient difficiles d'accès.

## **7. COLLECTE DES DONNÉES SUR LE REVENU ET LE PATRIMOINE**

Deux éléments ont eu une incidence générale sur les données relatives au revenu. Premièrement, les intervieweurs ont préféré la méthode du carnet en raison de la souplesse qu'elle offrait sur le plan du cheminement des questions. Lorsque des répondants n'avaient pas rempli le carnet, les intervieweurs leur demandaient de le faire et leur fixaient un autre rendez-vous pour un second appel. Deuxièmement, l'EFC venait tout juste d'être réalisée. En fait, des interviews de l'EFC étaient encore en suspens. Comme certaines définitions de l'EDTR diffèrent de celles de

l'EFC, il est possible que les intervieweurs se soient trompés, se servant vraisemblablement des définitions de l'EFC.

Certaines des interviews observées ont été réalisées avec des personnes démunies et des personnes âgées. Beaucoup de ces personnes ont dit qu'elles ne pouvaient pas remplir le carnet parce qu'elles ne comprenaient pas ce qui était demandé.

Certaines craignaient de faire une erreur. D'autres répondants, et certains intervieweurs, pensaient qu'ils se trompaient parce qu'ils avaient beaucoup de \*0+ comme réponses.

La formation relative aux différents cheminements possibles pour répondre aux questions sur le revenu était détaillée et a été bien comprise. Cependant, à cause de certains problèmes opérationnels, il est possible que des erreurs aient été introduites pendant la collecte des données.

## **8. PROBLÈMES PARTICULIERS**

NOTA : Certains de ces problèmes ont été rapportés par plusieurs observateurs. D'autres sont tirés des observations des interviews individuelles.

### **8.1 FORMATION**

! Certains intervieweurs ont demandé que les manuels soient plus détaillés. On trouverait utile d'indiquer l'\*identificateur d'écran+ correspondant qui apparaît dans le coin supérieur gauche de l'écran lorsque l'on décrit ou que l'on nomme un écran dans le manuel.

- ! Option \*modification du nom+ sous F3 - instructions manquantes ou incomplètes; les intervieweurs doivent faire la modification, puis ESC, ESC, et déplacer le curseur vers le bas pour afficher le nom corrigé.
  
- ! Page 19 du Manuel d'utilisation
  - (1) Le voyant de la pile semble toujours allumé.
  - (2) Le voyant de mode d'alimentation est allumé, contrairement à ce qui est décrit dans le manuel. À quoi sert ce voyant, au juste?
  
- ! Inscription des rendez-vous - Préciser qu'il faut appuyer sur <Enter> et sur F10 pour sauvegarder un rendez-vous.
  
- ! Tous les stagiaires du premier groupe à Toronto n'ont pas réussi à faire la sauvegarde - Il faudrait peut-être préciser pendant la formation qu'il ne faut pas enlever la disquette avant d'avoir reçu l'accusé de réception et expliquer en quoi consiste l'accusé de réception.
  
- ! Cas pour la formation - Il a fallu expliquer ces cas plus en détail afin de bien faire comprendre aux intervieweurs les différentes facettes du programme et les diverses situations possibles.
  
- ! Cas pour dépistage - Le cas complexe des trois personnes non apparentées qui déménagent à trois endroits différents a porté à confusion (en partie parce que les renseignements d'en-tête n'incluaient que le nom et l'adresse du dernier contact, qui n'était pas la personne qui faisait l'objet d'un dépistage). Le cas simple

d'un ménage qui déménage conviendrait peut-être mieux pour faire comprendre les procédures de base du dépistage.

## 8.2 ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE

- ! Certains intervieweurs ont été troublés par le message concernant le revenu total, ou tout autre message, qui apparaissait à l'écran. Ces messages apparaissaient pour indiquer qu'il y avait peut-être une erreur ou pour indiquer le revenu total calculé. Ils disparaissaient lorsque l'intervieweur modifiait ou acceptait le montant. Ils ont été surpris et n'ont pas su quoi faire. Il est à espérer qu'ils s'habitueront à ce genre de message. Peut-être qu'il serait utile qu'on leur donne une liste des numéros de postes où ces messages risquent d'apparaître.
- ! L'option \*visualisation des réponses des autres membres du ménage+ n'était pas toujours offerte et il semble peu probable que les intervieweurs s'en servent.
- ! L'option \*modification du nom+ n'a jamais servi. Il y a bien eu des cas où un nom était incorrect (il s'agissait soit d'une faute d'orthographe, soit d'une femme qui changeait de nom de famille), mais l'intervieweur notait la correction sur papier pour l'interview et, parfois, consignait la modification dans une note permanente.
- ! Lors de l'inscription d'un numéro de téléphone, il n'y a pas de contrôle pour vérifier si tous les caractères sont des chiffres. Dans quelques cas, l'intervieweur a inséré un blanc entre l'indicatif régional et le numéro, puis entre le troisième et le quatrième chiffre.

Par exemple, le numéro 613-951-2891 a été enregistré dans l'ordinateur de la façon suivante : 613-\_95-1\_28, et les deux derniers chiffres ont disparu. Une façon de résoudre ce problème serait, d'une part, de limiter le nombre de chiffres permis de sorte que l'intervieweur remarquerait que les deux derniers ne peuvent être entrés, et, d'autre part, d'interdire les blancs ou les caractères non numériques.

- ! Parfois, les intervieweurs ont eu de la difficulté à inscrire une réponse dans les cases Oui/Non : il leur fallait appuyer sur les touches à plusieurs reprises. Une solution serait de pouvoir taper la lettre \*O+ ou \*N+ en plus de se servir des flèches et de \*enter+, comme c'est le cas actuellement. La même solution pourrait s'appliquer pour les choix possibles dans les fenêtres qui apparaissent à l'écran : il pourrait y avoir une majuscule correspondant à chacune des options que les intervieweurs taperaient pour signifier leur choix. Certaines personnes préfèrent utiliser le curseur, d'autres aiment mieux taper une lettre, on pourrait peut-être leur offrir le choix.
  
- ! JJ-MM-AA - Un intervieweur a essayé d'entrer un seul chiffre dans le champ du jour ou du mois, mais n'a pas réussi à le faire. De plus, dans un écran en particulier, l'intervieweur a voulu changer la date, mais il ne savait pas lesquels des chiffres correspondaient au jour et au mois : JJ-MM ou MM-JJ, puisque ce n'était pas indiqué sur l'écran.
  
- ! À moins de changements dans le cheminement de l'interview, les intervieweurs n'avaient pas l'intention de se servir de la fonction

GLISSE (SLIDE), parce que le questionnaire est très court et qu'elle portait à confusion. Ils utiliseraient plutôt la touche \*Pageup+. Cependant, quelquefois seulement les intervieweurs sont revenus en arrière pour corriger des erreurs. S'ils oubliaient quelque chose, l'information était alors perdue.

- ! Le raccourci clavier qui permet aux intervieweurs de se rendre à un poste en tapant le numéro de ce poste a causé des problèmes lorsque les intervieweurs oubliaient de faire un retour après avoir inscrit un montant. Par conséquent, il est possible que des données aient été entrées par erreur aux mauvais endroits. Ces situations étaient très frustrantes.
  
- ! Calculatrice - Après l'essai de janvier, les intervieweurs croyaient qu'il serait intéressant d'avoir une calculatrice comme option. Toutefois, comme on ne peut y avoir accès qu'à certains endroits du questionnaire (p. ex. sur la ligne, mais pas dans la fenêtre des montants) et que les montants calculés ne peuvent automatiquement être transférés dans le champ approprié, les intervieweurs ne s'en sont pas servis.
  
- ! Revenu total - il était calculé, mais n'était pas automatiquement inscrit à ce poste. Il était trop difficile de faire vérifier le montant et de se souvenir de ce qu'il fallait entrer, de sorte que les intervieweurs poursuivaient l'interview, sachant que le montant allait être calculé de nouveau. Par conséquent, le message de vérification du montant d'impôt payé apparaissait souvent parce que, en effet, l'ordinateur calculait 50 % d'un revenu nul (zéro).

Les intervieweurs ont trouvé qu'il s'écoulait trop de temps entre le module sur les caractéristiques démographiques et les questions sur le revenu (intervalle entre les applications). En fait, chaque passage d'une application à une autre est très long (entre la gestion des cas et le contact, entre l'écran de la composante et les questions sur le revenu, entre les différents membres et entre le dernier répondant et les questions d'évaluation).

### **8.3 GESTION DES CAS**

Même si, pour l'enquête proprement dite, nous nous servons d'une version mise à jour du système de gestion des cas, nous faisons ici des observations qui pourraient contribuer à l'amélioration du système. La plupart des éléments qui ont posé des problèmes avaient trait au dépistage, principalement parce que les intervieweurs n'avaient pas bien compris ce sujet en janvier.

- ! Avant de commencer à traiter le cas d'un ménage (soit pour une interview, soit pour le dépistage), les intervieweurs se servaient souvent de l'option *\*caractéristiques démographiques+* sous F3 dans l'écran *\*visualisation/choix des cas +*.
  
- ! Il faut expliquer plus en détail comment modifier le numéro de téléphone lorsqu'un enregistrement indique qu'il a changé. De quelle façon le nouveau numéro pourrait-il apparaître à l'écran dans le volet en cours au cas où l'intervieweur aurait à rappeler? De façon plus générale, dans ce cas, quelle réponse l'intervieweur doit-il donner à la question CON-Q2. *Comme il a été expliqué lors de la formation : passez au dossier \*Dépistage+ et poursuivez à partir de là.*

- ! Le nom du contact devrait être indiqué dans le dossier \*Téléphone+, autrement les intervieweurs risquent de faire beaucoup d'appels inutiles avant d'envoyer le cas au dépistage. *Solution : Envoyez un cas au dépistage plus tôt dans le processus qu'on ne le fait dans l'EPA, par exemple après cinq appels infructueux faits à des heures différentes, des jours différents.*
  
- ! L'écran \*Visualisation/choix des cas+ aurait dû afficher les modifications apportées en ce qui concerne le contact entre celui de 1992 et celui de l'EDTR de janvier, c'est-à-dire mettre les renseignements à jour entre les volets.
  
- ! Les rendez-vous n'étaient affichés à l'écran \*Visualisation/choix des cas+ qu'une fois terminée l'interview avec le ménage suivant ou après que l'ordinateur ait été éteint et rallumé. Les intervieweurs n'étant pas encore très sûrs d'eux à cette étape, cela les rendait plutôt perplexes, même s'ils savaient que le rendez-vous n'allait pas être affiché immédiatement. Il serait logique que lorsque des renseignements sont entrés dans l'ordinateur, le résultat soit immédiatement apparent.
  
- ! Rapport sur la charge de travail - Il faut expliquer plus en détail que dès qu'un intervieweur travaille à un cas et le met de côté, ce cas est considéré \*en suspens+ et \*en cours+. Il y a une certaine confusion à propos de la signification des titres de colonnes.
  
- ! Les intervieweurs se sont servis fréquemment de la fonction Rendez-vous. Toutefois, c'est avec un calendrier ou du papier et un crayon qu'ils se tenaient au courant des dates de ces rendez-vous.

Un intervieweur a raté un rendez-vous parce qu'elle était occupée à faire autre chose. Un message d'avertissement ou un \*bip+ serait utile.

- ! Les intervieweurs ne savent pas très bien quand les portes d'accès sont fermées et, parfois, n'ont pas la chance de les laisser ouvertes. À la fin d'une interview, le logiciel ferme immédiatement les portes d'accès. Les intervieweurs aimeraient qu'un message de confirmation s'affiche à l'écran, par exemple : \*Tous les renseignements requis pour *Répondant* ont-ils été entrés?+
- ! Il devrait y avoir un moyen d'indiquer qui envoie le cas à l'intervieweur principal, au directeur de projet et au responsable du dépistage au bureau régional.
- ! Il devrait également être affiché quelque part à l'écran le code-réponse de la dernière interview.

#### **8.4 DÉPISTAGE**

**Liste des sources** - Les appellations \*répondant-substitut+ (proxy) et \*contact+ (contact) portent beaucoup à confusion. Il faudrait utiliser d'autres termes.

**Liste des résultats** - Nécessite plus d'explications, en particulier pour ce qui est de l'utilisation des mentions \*Fin+ et \*Dépisté+. Les intervieweurs voulaient pouvoir entrer plus d'un résultat pour le même appel, par exemple \*Fin du dépistage, mais le contact avait eu des nouvelles de la personne dépistée+.

\*Problème de langue+ devrait être ajouté à la liste des résultats possibles du dépistage.

Les intervieweurs aimeraient qu'une fenêtre \*Révision+ ou \*Dépistage+ montre toutes les tentatives faites sur un écran. Cela aiderait les préposés au dépistage qui prennent les cas de dépistage de quelqu'un d'autre. Ils voudraient que la mention \*Rép. tél.+ (Tel Dir) soit ajoutée aux choix et aimeraient, quand ils inscrivent les noms, pouvoir utiliser l'option \*Même nom de famille que la personne précédente+.

**Rendez-vous** - Quand un préposé au dépistage inscrivait un rendez-vous, l'ordinateur tombait toujours en panne et amenait le préposé au \*C:\>+. Cela frustrait beaucoup les préposés, même s'ils savaient que c'est ce qui allait se produire.

**Ville ou municipalité** - Il est important que cet élément d'information soit affiché. Les préposés au dépistage ne savaient même pas à quel service d'assistance-annuaire téléphoner dans les cas où ils avaient un ancien numéro de téléphone. Plusieurs villes sont caractérisées par l'indicatif régional 416 ou 519. La ville ne figurant pas dans l'ancienne adresse, les préposés au dépistage devaient la déterminer à partir du numéro de téléphone. L'ajout de la ville à l'avenir aiderait beaucoup les préposés au dépistage.

**Adresse** - Lorsque des carnets étaient retournés par la Société canadienne des postes comme \*envois non distribuables+, les cas étaient envoyés au dépistage. Il s'est trouvé plusieurs cas où le préposé au dépistage a téléphoné à l'enquête et découvert que le ménage n'avait pas déménagé et que l'adresse était la bonne. La seule explication raisonnable que j'aie

entendue est que le code postal était incorrect et que la rue ne faisait pas partie de l'itinéraire du facteur. Nous n'avons pas vérifié le code postal, mais je propose que cette vérification soit faite.

Le préposé au dépistage ne peut voir à l'écran les renseignements relatifs à l'adresse. Or, quand il apprend que le numéro de téléphone a changé, mais pas l'adresse, il doit redemander l'adresse comme s'il ne l'avait pas déjà, à moins de l'avoir inscrite sur un bout de papier.

**Notes** - En général, les préposés au dépistage prenaient des notes manuscrites et n'entraient l'information dans l'ordinateur qu'après avoir bien compris la situation. Nous ne savons pas si les préposés modifieront leur méthode de travail avec l'expérience ou s'il faudrait apporter des changements au logiciel.

Tous les préposés au dépistage ne savaient pas très bien quelles notes ajouter et s'il fallait en faire des notes permanentes ou temporaires. La plupart des préposés se disaient : \*Je sais ce qui me serait utile; quelques détails seulement me permettraient de me souvenir de ce j'ai fait. Mais si un autre préposé prenait ce cas, je ne sais pas ce qui est important et ce qui ne l'est pas\*.

Il peut y avoir une longue liste de notes aux fins du dépistage. Il est possible que certaines des pistes aient mené à une impasse et que d'autres nécessitent plus de travail. Les pistes \*inutiles\* sont peut-être mêlées avec les pistes \*utiles\*. Ce serait bien de pouvoir déplacer les pistes \*inutiles\* à un autre endroit; il ne s'agirait cependant pas de les éliminer puisqu'elles pourraient renseigner les préposés sur les démarches qui ont été faites.

Des renseignements comme le numéro de permis de conduire pourraient aider à retracer les répondants.

**Interview des répondants ayant fait l'objet d'un dépistage** - Il s'écoule beaucoup de temps entre le moment de l'interview où on réussit à retrouver la trace d'un répondant et le début des \*vraies+ questions.

Lorsqu'on retrouve la trace d'une personne qui a déménagé, l'intervieweur principal devrait aller visiter le ménage ou, du moins, envoyer une trousse d'information avant l'interview. Les intervieweurs croient que cette façon de procéder favoriserait un meilleur taux de réponse.

### **Questions sur le contact et les caractéristiques démographiques après le dépistage**

CON-Q3 Les préposés au dépistage ont besoin d'une autre introduction différente, parce que les ménages qu'ils ont joints n'avaient pas été contactés en janvier. Il faudrait clarifier les instructions pour accéder au choix de réponse Oui/Non, par exemple : appuyez sur 9, puis sur <Enter> (C'est la première fois qu'ils doivent initialiser l'écran).

CON-Q8 La question ne convient pas dans le cas d'un ménage ayant fait l'objet d'un dépistage et dont un des membres a quitté. On a proposé la formulation suivante : \*Pourquoi Myrna a-t-elle quitté le logement qu'elle habitait en janvier?+

Lorsqu'on retrouve la trace d'une personne, il faudrait effacer des renseignements d'en-tête les nom et adresse du contact précédent. Le fait de voir un nom et une adresse différents, surtout s'il s'agit d'un ménage de

personnes non apparentées, porte à confusion. En général, il serait souhaitable d'avoir une série de questions différentes sur le contact pour un ménage qui a fait l'objet d'un dépistage. Les questions doivent être différentes. Par exemple, les intervieweurs n'ont peut-être pas à demander le nom et l'adresse.

## **8.5 CONTACT ET CARACTÉRISTIQUES DÉMOGRAPHIQUES**

Lorsque l'intervieweur fait un appel téléphonique et n'obtient pas de réponse, il doit entrer un code d'état. Il risque de faire une erreur, comme attribuer un code d'état FINAL. Il devrait être possible de passer directement de l'écran où l'intervieweur répond \*Non+ à la question \*Quelqu'un a-t-il répondu?+ à l'écran \*Visualisation/choix des cas+.

CON-Q4 Il nous faut une introduction à laquelle on peut avoir accès à n'importe quelle étape de l'enquête parce qu'il existe diverses situations où un intervieweur communique de nouveau avec le ménage ou parle à quelqu'un d'autre une fois que la section relative au contact est terminée. On a proposé que l'accès à cette introduction se fasse au moyen d'une touche de fonction; elle serait ainsi optionnelle et non programmée à un endroit précis.

La mise à jour de l'adresse dans le module sur le contact devrait être une procédure bien définie : nous devrions confirmer la ville et le code postal, par exemple.

CON-Q11A Les intervieweurs n'ont pas aimé la nouvelle formulation. Ils ont proposé : \*D'autres bébés sont-ils nés depuis la dernière interview?+

CON-Q11O La question \*QUELQU'UN D'AUTRE FAIT-IL PARTIE DE VOTRE MÉNAGE?+ semble répétitive si la première nouvelle personne n'est pas un membre du ménage qui est revenu après une absence (\*fantôme+). S'il n'y a pas de membre du ménage de retour à CON-Q11GH, l'intervieweur devrait alors passer à CON-Q11C

Dans un cas, un intervieweur a obtenu un \*oui+ à la question \*Quelqu'un d'autre vit-il ici+, mais a inscrit par erreur \*non+ comme réponse. L'intervieweur s'est rendu compte de son erreur, mais n'a pas fait la correction, de sorte que cette autre personne n'a jamais été recensée. Nous ne pourrions jamais éviter tout à fait ce genre d'erreurs. Toutefois, une solution serait de pouvoir ajouter des noms de personnes au tout dernier écran se rapportant aux membres du ménage, où est confirmée la composition du ménage avant que la porte d'accès ne se ferme.

CON-Q11B C'est, en fait, trois fois qu'il faut appuyer sur la touche <Enter>, et non pas deux comme les instructions le précisent, puisqu'il faut faire <Enter> après avoir inscrit le nom. (Les intervieweurs sont habitués de se servir de <Tab> pour inscrire des noms, mais tous ne le font pas).

CON-Q11D La question ne convient pas si le \*nouveau membre+ a toujours vécu dans ce ménage et que c'est la personne longitudinale qui a emménagé. La supposition que nous

faisons à propos des nouveaux membres est que ce sont eux qui déménagent.

CON-Q11RET La question est ambiguë : nous voulons la date la plus récente à laquelle le répondant est revenu dans le ménage.

CON-Q11E Les raccourcis de clavier pour choisir la province d'un nouveau membre (p. ex. \*O+ pour Ontario) sont pratiques, mais ne peuvent être utilisés en CHRR - il faudrait qu'ils soient programmés en conséquence.

#### LISTE DES MEMBRES DU MÉNAGE

Le choix d'une nouvelle personne pour obtenir les renseignements sur les caractéristiques démographiques a posé quelques problèmes. Il faut que le curseur soit placé à l'endroit où une coche doit être faite; autrement, l'écran semble bloqué. Il faudrait séparer les instructions relatives au choix d'une personne pour obtenir les renseignements démographiques de celles qui se rapportent au changement de renseignements (Tab) par une ligne vide.

*Pour l'enquête proprement dite, voulons-nous utiliser la méthode de janvier ou celle de mai pour obtenir les renseignements démographiques? En janvier, les intervieweurs pouvaient se rendre à l'écran de la composante sans avoir posé les questions sur les caractéristiques démographiques; en mai, ils ne le pouvaient pas. L'inconvénient de la méthode utilisée en mai était que le manque de renseignements à propos d'un nouveau membre pouvait nous empêcher de recueillir des données sur le revenu d'un autre répondant du ménage.*

### END-CONTACT

Un observateur a trouvé la question trop longue. Les intervieweurs pourraient plutôt demander l'information dans un échange conversationnel plutôt qu'en lisant la question mot à mot. Je pense que ce serait un avantage parce que cette façon de procéder semblerait plus amicale au répondant et pourrait accroître sa confiance en l'intervieweur.

## **8.6 COLLECTE DES DONNÉES SUR LE REVENU ET LE PATRIMOINE**

Indiquez tout ce qui s'applique - Les réponses aux questions qui comprennent cette instruction seront souvent manquantes. En FoxPro (le logiciel utilisé pour la programmation de la partie sur le revenu de l'interview), il n'y a pas de message d'erreur (comme c'est le cas en CHRR) qui dit à l'intervieweur d'utiliser la barre d'espace pour sélectionner une réponse. De nombreux intervieweurs positionnaient la barre lumineuse sur le premier choix de réponse, puis appuyaient sur <Enter>. Comme cette façon de procéder n'indique pas le choix, la réponse ne sera pas enregistrée.

Fenêtres des postes et des montants - Lors de la collecte des données selon la méthode du carnet, les intervieweurs ont oublié qu'ils devaient inscrire les montants dans la fenêtre réservée à cet effet. Ils commençaient à entrer un montant sur la ligne du poste et les touches numériques les faisaient passer à un autre endroit du questionnaire. Comme certains intervieweurs regardaient souvent le clavier plutôt que l'écran, ils continuaient à taper les montants, qui se trouvaient forcément inscrits sur une toute autre ligne que la bonne.

*Il faut examiner les schémas de réponses qui semblent bizarres dans les données. Il est très important que ce problème soit corrigé pour l'enquête proprement dite. (On a proposé d'utiliser un signal sonore.) L'intervieweur principal trouvait également que les cents (,00) n'avait pas été affiché à la ligne où le montant devait être entré, les intervieweurs auraient été moins portés à tenter d'inscrire un montant à cet endroit.*

Cheminement selon le questionnaire : perte possible de données sur le patrimoine - Le fait d'appuyer deux fois sur Ctrl-End met fin à la composante pour la personne. Certains intervieweurs donnaient cette commande pour sortir de la vérification du revenu total et perdaient les données relatives au patrimoine (parfois, ils les avaient sur papier et en faisaient une note temporaire).

*Nous risquons d'avoir une fausse idée de la fréquence des éléments du patrimoine en raison de ce problème.*

Bloc de questions où on renvoie le répondant à la déclaration de revenus - Les réponses \*Ne sait pas+ pour les différents postes ne s'enregistrent pas à l'écran.

Numéros de lignes des déclarations de revenus - Souvent, les numéros de lignes des déclarations de revenus n'apparaissaient pas à l'écran. Certaines données risquent donc de ne pas être obtenues. On pourrait vérifier cette hypothèse au moment du couplage des microdonnées avec les enregistrements du fichier des déclarations de revenus.

Il faut que les numéros de lignes des déclarations de revenus soient indiqués avec la question du bloc et dans l'écran des montants. Les intervieweurs ne se sont jamais servis des numéros de lignes des déclarations de revenus. Jamais ils n'ont dit aux répondants de se reporter au numéro de ligne correspondant sur leur déclaration de revenus. De plus, ils ne comprenaient pas pourquoi il y avait la mention \*s.o.+ pour les questions qui ne s'appliquaient pas à la déclaration de revenus utilisée et posaient quand même la question au répondant. Il nous faut filtrer les questions. Idéalement, il faudrait qu'il y ait quatre cheminements différents pour la collecte des données avec les déclarations de revenus. Ce ne serait pas déroutant pour les intervieweurs. La méthode utilisée pour le test 3B portait davantage à confusion. Les intervieweurs ne se rendaient pas compte qu'après avoir inscrit un \*oui+ à la question générale d'un bloc, les questions qu'ils voyaient s'afficher à l'écran faisaient partie de la méthode de collecte des données au moyen de la déclaration de revenus.

Déclarations de revenus - Les intervieweurs consultaient souvent les exemplaires des déclarations de revenus dans leur manuel. Ils auraient aimé pouvoir consulter également les feuillets de renseignements, puisque certaines questions renvoyaient à des cases sur ces feuillets.

L'avis de cotisation devrait être ajouté à la liste des imprimés fiscaux. Certains répondants n'avaient que ce document sous la main.

Aide - Cette fonction n'était pas offerte pour les blocs ne comportant qu'un poste. De plus, il faudrait fournir de l'aide directement à l'écran pour différentes définitions. Les intervieweurs ont eu des difficultés parce que l'aide n'était pas accessible n'importe où dans le questionnaire. Il faut également que les intervieweurs puissent savoir où une source de revenu

spécifique doit être déclarée. Il faudrait probablement offrir un autre type de fonction d'aide.

Les intervieweurs aiment connaître les montants habituels associés aux différents programmes sociaux de façon à pouvoir aider le répondant à se souvenir du montant qu'il a touché en vertu d'un programme en particulier. Certains d'entre eux ont demandé si ces montants ne pourraient pas être énumérés sous \*Aide+. Il y a lieu de se demander, toutefois, si cela n'influencerait pas les répondants. Il faudrait expliquer aux intervieweurs que, même si la qualité est importante, dans le cas des programmes sociaux, c'est la meilleure réponse du répondant que nous voulons avoir. Bien souvent, les gens ne reçoivent pas les montants \*habituels+ et si l'intervieweur mentionne un montant X, la personne suppose que l'intervieweur (qui représente le gouvernement) a raison et n'essaie pas de se souvenir du montant exact qu'elle a reçu. Nous préférons imputer une réponse plutôt que d'en obtenir une qui ait été \*influencée+.

Biens communs - Pour certains intervieweurs, il n'était pas clair que le concept de copropriété s'appliquait à tous les postes sauf au poste 43 (patrimoine immobilier). Quelles proportions sont acceptables : seulement 50/50 ou d'autres, comme 0/100? Il n'y avait pas d'explication pour la mention \*Ne déclarez que votre part+ dans l'écran d'aide aux autres postes pertinents. Il a été clairement expliqué lors de la formation que nous voulions éviter le plus possible les dédoublements, mais nous ne savons pas quelle sera la qualité des données que nous recueillerons, en particulier du fait que les réponses d'une personne ne peuvent être corrigées une fois l'interview terminée. Deux suggestions ont été faites en vue de résoudre ce problème : il faudrait permettre aux intervieweurs de retourner dans des fichiers fermés ou faire en sorte que le programme puisse garder le montant

en mémoire ou le transférer dans le fichier du conjoint. Il pourrait également y avoir moyen de transférer les réponses d'un fichier dans un autre dans les cas où il y a eu confusion à propos des conjoints.

Formulation des questions générales des blocs - Ces questions étaient trop longues pour une interview téléphonique. Les enquêtés répondaient généralement \*oui+ ou \*non+ après les quelques premiers mots de la question. Souvent, les intervieweurs n'avaient pas la possibilité de lire la dernière partie de la question.

INC-Q1A - Indicateur de la personne qui répond à l'intervieweur. Les intervieweurs étaient déconcertés par la double instruction (choisir le répondant et quoi faire si le répondant ne vivait pas dans le ménage). Ils avaient tendance à utiliser F6 pour poursuivre, parce que c'était le dernier élément de l'instruction, et indiquaient ainsi incorrectement qu'il s'agissait d'un répondant-substitut.

Il est possible qu'il y ait parmi les répondants-substituts un nombre surprenant de personnes qui ne vivent pas dans le ménage, et, en fait, il se peut même qu'il ne se soit pas agi d'une interview par personne interposée.

*Lors de l'enquête proprement dite, nous devrions séparer l'instruction qui figure entre parenthèses de l'instruction principale par une ligne vide, et, de façon plus générale, donner à l'écran des instructions brèves.*

INC-Q5 - (Cheminement) Les enquêtés qui ont répondu \*non+ à la question Q4 devraient sauter la question Q5.

INC-Q4 - (Blocs) Toutes les questions sont trop verbeuses, trop longues. Les intervieweurs les ont abrégées ou formulées autrement.

Revenu total - Q4A - Le nouveau montant après une correction n'est pas systématiquement affiché; p. ex. il n'était pas affiché dans le bloc O, il l'était dans l'écran de visualisation du questionnaire en cours et il ne l'était pas après une révision ayant donné lieu à des corrections.

Q4E - Un répondant a déclaré avoir reçu sur un même chèque des prestations du RPC et de la SV. C'est le cas pour certaines personnes. D'autres ne connaissaient que le montant total des chèques qu'ils ont reçus. Parfois, l'intervieweur faisait une note à cet effet dans les commentaires.

Q4O contrôle - La nouvelle formulation adoptée pour contourner les problèmes liés à la programmation portait à confusion. Les intervieweurs avaient tendance à dire \*Cela vous semble-t-il exact?+, puis à appuyer sur <Enter> et voyaient, avec surprise, s'ouvrir la fenêtre des montants.

Il faut que la question portant sur le revenu total soit reformulée. À la question : \*Le revenu total est de X\$. Désirez-vous modifier ce montant?+, plusieurs enquêtés ont répondu : \*Oui. J'aimerais qu'il soit beaucoup plus élevé.+ Au moins deux observateurs voyaient là une touche d'humour qui allégeait l'interview et trouvaient que la question ne devrait pas être changée.

INC Poste 14 - Les intervieweurs ont fait remarquer que le montant indiqué sur le feuillet de renseignements T5007 inclut le logement subventionné. Les répondants qui utilisent ce feuillet incluraient par conséquent dans leur réponse le montant reçu au titre du logement

subventionné, tandis que ceux qui ne l'utilisent pas ne l'incluraient pas. Les personnes qui n'utilisent pas le feuillet T5007 savent que leur logement est subventionné, mais ne savent peut-être pas dans quelle proportion. Les intervieweurs ont dit que s'ils savaient combien les gens reçoivent, ils pourraient leur demander si la réponse en ce qui concerne l'aide sociale inclut le logement subventionné.

Malheureusement, il n'y a rien que nous puissions faire dans ce cas.

INC Poste 31 - (erreur) Il faudrait lire \*Indiquez une seule réponse+ et non \*Indiquez tout ce qui s'applique+. Certains répondants se demandaient s'ils devaient inclure l'arriéré de la pension alimentaire pour un enfant.

INC Poste 50 - Les valeurs extrêmes étaient trop basses dans au moins un cas.

INC Poste 53 - Il est possible que les répondants donnent le montant de leurs cotisations de l'année précédente plutôt que le total des cotisations accumulées.

INC Poste 57 - La formulation abrégée : \*Prêts ou hypothèques exigibles+ a semblé trompeuse ou trop spécifique, les répondants croyant que la question ne visait que les prêts hypothécaires qu'ils avaient consentis. Il faudrait préciser que c'est toute somme d'argent que doivent des personnes aux répondants qu'il faut déclarer à cet endroit.

Patrimoine - Certains intervieweurs n'ont pas lu l'introduction de la section sur le patrimoine : \*Les quelques questions qui suivent concernent vos biens ... et vos dettes+. Peut-être préféreraient-ils ne pas avoir à la lire.

## **8.7 SUGGESTIONS GÉNÉRALES**

Les intervieweurs ont trouvé que demander aux répondants, dans la partie sur l'évaluation, s'ils accepteraient de divulguer leur numéro d'assurance sociale était une question menaçante. Il a été difficile d'obtenir une bonne réponse, les intervieweurs devant expliquer clairement aux répondants qu'ils ne leur demandaient pas réellement leur numéro.

Un observateur était d'avis que les intervieweurs ne devraient pas avoir à faire de calculs. Ils ne devraient qu'entrer les montants que les répondants leur communiquent et c'est l'ordinateur qui ferait tous les calculs nécessaires. Une fois le montant enregistré, l'ordinateur pourrait demander à l'intervieweur de préciser s'il s'agit d'un montant \*annuel+, \*mensuel+, \*trimestriel+, \*...+; \*annuel+ pourrait être la réponse par défaut. Un choix comme \*Autre+ ou \*Multiplié par+ pourrait alors être donné et l'intervieweur inscrirait, par exemple, \*10+ dans le cas d'un répondant qui a reçu 10 chèques en vertu d'un programme quelconque.

## **8.8 INTERVIEW PRÉLIMINAIRE**

DEMPRE-Q18 - Il faudrait ajouter \*Déjà+ à la question : \*... A-T-IL(ELLE) [DÉJÀ] IMMIGRÉ AU CANADA?+

DEMPRE-Q18B - Les limites permises pour l'année d'immigration ont posé problème. Ce problème est-il attribuable au fait que l'âge est calculé au 1<sup>er</sup> janvier? Si oui, il faudrait le mentionner lors de la formation ou dans le manuel.

DEMPRE-Q18, 19 - Il y a des plaintes à propos de l'ordre de ces questions, par exemple quand on demande à une personne née à l'étranger si elle est une indienne inscrite.

EXPRE-Q1A - Il serait mieux de dire \*... a-t-il(elle) déjà travaillé à plein temps?+ plutôt que \*...travaillait-il(elle) déjà à plein temps?+.

## **PARTIE B : RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DES INTERVIEWEURS**

Nous avons demandé à un groupe d'intervieweurs de remplir un questionnaire d'évaluation à la fin de la collecte des données. Dans cette partie du document, nous présentons en détail les commentaires de ces intervieweurs ainsi qu'un résumé des résultats du questionnaire.

### **1. APERÇU**

Ce tableau donne un bref aperçu des réponses des intervieweurs. Les questions ont été légèrement modifiées ici afin de faire ressortir l'opinion de la majorité. Une réponse affirmative ne dénote pas toujours un élément positif. En raison de leur nature, certaines questions ne peuvent être résumées dans le présent tableau. Nous en traitons toutefois dans les sections subséquentes.

QUESTION	St. John's		Toronto	
	Oui	Non	Oui	Non
<b>PARTIE I - Préparation en vue de la collecte des données</b>				
1-1 Les manuels de l'enquête renfermaient-ils toute l'information dont vous aviez besoin?	X		X	
1-2 La formation que vous avez reçue vous a-t-elle bien préparé à faire votre travail?	X		X	
1-4 Avez-vous aimé utiliser l'ordinateur bloc-notes AST PowerExec?	X		X	
1-5 Combien de temps vous a-t-il fallu pour vous sentir à l'aise avec :				
a) le matériel 1-3 jours	X		X	
b) le logiciel 2-3 jours	X		X	
1-6 Le temps alloué pour l'autoformation a-t-il été suffisant?		X	X	
<b>PARTIE II - Collecte des données</b>				
2-1 Les répondants ont-ils bien réagi aux questions sur le revenu? (12 intervieweurs sur 18 ont déclaré > 49 % de répondants n'ayant pas formulé de plaintes)	X		X	
2-2 Quel effet a eu le carnet sur le taux de réponse?				
Aucun effet	X			
Ne sait pas			X	

QUESTION	St. John's		Toronto	
	Oui	Non	Oui	Non
2-3 Croyez-vous que la référence directe à la déclaration de revenus ait fait augmenter le taux de réponse?	X		X	
2-4 Selon vous, comment vos répondants ont-ils réagi au carnet? <b>6 La majorité ne l'ont pas aimé et ne l'ont pas utilisé...</b>	X		X	
2-5 Avez-vous dû encourager les répondants à remplir le carnet, puis fixer un nouveau rendez-vous à une date ultérieure?	X		X	
2-6 Lorsque les carnets n'avaient pas été remplis, le répondant que vous aviez contacté a-t-il pu vous fournir les renseignements au sujet des autres membres du ménage (par personne interposée)?	X		X	
2-7 Selon vous, les instructions affichées à l'écran de l'ordinateur concernant le cheminement du questionnaire étaient-elles claires et utiles?	X		X	
2-8 Avez-vous eu plusieurs messages d'erreur?		X		X

QUESTION	St. John's		Toronto	
	Oui	Non	Oui	Non
2-9 L'apparition de messages d'erreur était-elle principalement attribuable à votre niveau de compétence?	X		X	
2-10 Avez-vous trouvé que les renseignements affichés à l'écran étaient informatifs et ne présentaient aucun problème?	X		X	
2-11 a) La *calculatrice+ a-t-elle été un outil utile? b) Les fiches de renvois à la déclaration de revenus ont-elles été utiles? c) Le texte de l'écran d'aide sous F1 a-t-il été utile?	X X X	X	X X X	X
2-13 Comme intervieweur, avez-vous préféré la <b>méthode du carnet</b> pour recueillir les renseignements sur le revenu, les avoirs et les dettes?	X		X	
<b>PARTIE III - Contenu</b>				
3-1 Avez-vous trouvé les questions relatives au revenu, aux rentes, aux avoirs et aux dettes claires et directes?	X		X	
3-2 Le cheminement des questions était-il logique?	X		X	
3-3 Avez-vous dû reformuler des questions?	X		X	

QUESTION		St. John's		Toronto	
		Oui	Non	Oui	Non
3-4	Si vous lisiez les questions telles qu'elles apparaissaient à l'écran, deviez-vous fournir des explications pour que les répondants les comprennent bien?	X		X	
3-5	Aviez-vous suffisamment d'information pour faire des commentaires supplémentaires à propos de l'enquête?	X		X	
3-6	Y a-t-il eu à l'occasion des problèmes concernant la déclaration des biens communs?	X		X	
3-7	Avez-vous pu relever et signaler la présence de membres du ménage qui étaient de retour après une absence (*fantômes+)?	X		X	

## 2. PRÉPARATION EN VUE DE LA COLLECTE DES DONNÉES

### 1-1 Les manuels de l'enquête renfermaient-ils toute l'information dont vous aviez besoin?

#### a) Manuel d'utilisation de l'ordinateur

St. John's :            **Oui : 7**            Non : 1

Toronto :              **Oui : 7**            Non : 3

#### Dans la négative, qu'est-ce qui manquait?

- !        J'aurais aimé avoir un schéma montrant comment brancher le modem.
- !        Il manquait quelques éléments d'information, mais je ne me souviens plus desquels maintenant. Mon ordinateur n'était pas installé pour que je puisse transférer des cas incomplets à mon intervieweur principal. Nous avons essayé ensemble au téléphone, mais ça ne fonctionnait pas. J'avais \*c:\>+, et ça ne fonctionnait pas.

#### b) Manuel de l'intervieweur

St. John's :    **Oui : 6**            Non : 2            s.o. : --

Toronto :       **Oui : 5**            Non : 4            s.o. : 1

#### Dans la négative, qu'est-ce qui manquait?

- !        Il aurait fallu plus d'exemples et des renseignements plus détaillés.
- !        On avait l'impression que le manuel était un guide d'utilisation de l'ordinateur, pas un guide sur la réalisation de l'enquête. Nous sommes plus habitués de travailler avec des manuels qui décrivent chaque question, donnent des exemples, etc. : des manuels dont on peut se servir comme ouvrages de référence.

- ! Il aurait fallu donner plus d'explications pour chaque question. Par exemple : où doivent être déclarés les avoirs agricoles et la machinerie agricole? Ces deux éléments doivent-ils être déclarés ensemble à la question Q49?
- ! J'ai lu les manuels au moins deux fois, mais des instructions de ce genre ne sont pas des informations qu'une personne peut mémoriser. Le manuel de l'intervieweur était pratique pour trouver des solutions à des problèmes à mesure qu'ils se présentaient parce qu'il était bien indexé. On ne précisait pas dans la partie sur la \*sauvegarde+ qu'il fallait taper deux fois \*oui+ avant d'obtenir la confirmation que la sauvegarde avait bien fonctionné.
- ! Description du dépistage - J'ai dû lire plusieurs fois cette section, faire des essais et des erreurs avant de comprendre enfin chacune des étapes du processus. Peut-être n'avons-nous pas eu suffisamment de temps pour s'exercer pendant la formation.
- ! Le manuel était trop long et trop compliqué. Je ne l'ai consulté que pour la sauvegarde et la transmission. J'ai même ajouté mes propres instructions à celles du manuel pour la sauvegarde. C'est par des essais pratiques, par exemple, que l'on apprend les étapes du dépistage, pas en consultant un manuel.

**1-2 La formation que vous avez reçue vous a-t-elle bien préparé à faire votre travail?**

St. John's :	<b>Oui : 5</b>	Non : 2	Passablement : 1
Toronto :	Oui : 3	Non : --	<b>Passablement : 7</b>

1-3 **Comment la formation pourrait-elle être améliorée?**

- ! En la concentrant davantage sur l'utilisation de l'ordinateur (la mécanique).
- ! Quand nous avons commencé les interviews, j'étais encore maladroit et nerveux en ce qui concerne l'utilisation de l'ordinateur, je n'étais pas habitué à me servir des options, j'étais très lent. Il aurait été utile de faire plus d'interviews mettant en cause diverses situations.
- ! Il faudrait augmenter la participation en classe et faire davantage d'interviews fictives.
- ! Il faudrait accorder plus de temps en classe pour traiter des cas types individuellement ou par groupe de deux. La seule façon de se familiariser avec l'utilisation de la liste des membres du ménage, de la calculatrice, les changements de noms, etc. est de s'exercer. Il est pratique d'avoir un instructeur pour nous guider aux endroits difficiles. On peut alors s'en aller chez soi et continuer de s'exercer.
- ! Il faudrait traiter davantage de cas où les répondants sont \*mêlés+ et où les situations financières sont compliquées.
- ! J'aurais aimé qu'on voit davantage les fonctions et l'utilisation de l'ordinateur et qu'on consacre moins de temps aux interviews proprement dites.
- ! Il faudrait consacrer plus de temps à la formation. La formation est absolument essentielle pour se sentir à l'aise avec toutes les situations qui peuvent se présenter. Peut-être qu'on pourrait accorder plus de temps pour s'exercer à fixer des rendez-vous à différentes étapes de l'interview ou à suivre les procédures en cas de refus ou lorsque des cas doivent faire l'objet d'un dépistage (soit par nous-même, soit par les préposés au bureau régional). Ce sont des

situations réelles et il m'a semblé que je n'étais pas prêt à y faire face.

- ! Il faudrait peut-être consacrer plus de temps à faire des exercices avec le personnel de formation disponible.
- ! Il faudrait plus de temps pour que l'on puisse étudier l'enquête à notre rythme et relever les points qui nous posent des problèmes.
- ! En nous donnant davantage de cas à traiter pendant que nous sommes sous la supervision étroite d'un instructeur et en accordant plus de temps pour la formation proprement dite.
- ! Il faudrait s'exercer davantage à mettre en application toutes les étapes de la collecte des données pendant la formation. Le temps nous pressait et nous avons vu rapidement plusieurs concepts importants qu'il a été difficile de comprendre par la suite.

**1-4 Dans quelle mesure avez-vous aimé utiliser l'ordinateur bloc-notes  
AST PowerExec?**

St. John's : **Beaucoup : 5**      Assez : 2      Pas du tout : 1  
Toronto :    Beaucoup : 3      **Assez : 6**      Pas du tout : 1

**Si vous avez répondu \*pas du tout+, quel était le problème?**

- ! Il était très lent dans le cas d'une famille nombreuse et pour passer d'un questionnaire à un autre; il y avait beaucoup de temps mort.
- ! À quatre reprises, l'ordinateur a bloqué. La première fois que cela s'est produit, j'avais presque terminé une interview. Après avoir éteint l'ordinateur puis l'avoir rallumé, le questionnaire était en blanc. J'avais perdu tous les renseignements. Je n'avais pas appuyé sur les mauvaises touches non plus. Susan était assise à côté de moi pour m'aider.

- ! Le temps d'attente entre le moment où l'intervieweur appelait le fichier et le moment où il pouvait l'utiliser était trop long. Également, trop de temps s'écailait entre le moment où l'intervieweur n'avait plus besoin du fichier et le moment où le fichier est sauvegardé, particulièrement entre les questions de l'enquête et les questions relatives à l'évaluation. Il faudrait se débarrasser des vis difficiles à manipuler pour brancher le modem.
- ! Je n'ai pas aimé les pattes à l'arrière. J'avais de la difficulté à utiliser le clavier. L'écran a semblé se couvrir de taches le dernier jour et je ne suis pas parvenu à le régler correctement.
- ! Le système ne semble pas très souple lorsqu'il faut faire une correction, en particulier s'il s'agit d'une correction à apporter dans une partie terminée. J'aurais aimé pouvoir retourner en arrière et corriger certains renseignements à propos de la personne précédente, p. ex. une faute d'orthographe dans son nom, etc. Parfois, c'est vers la fin de l'interview que les répondants corrigent ces renseignements. On hésite à interrompre l'interview à ce moment et il serait bien de pouvoir faire la correction après avoir fini de parler avec le répondant plutôt que de lui demander de patienter pendant qu'on corrige l'erreur.

**1-5 Après la formation, combien de temps vous a-t-il fallu pour vous sentir à l'aise avec...**

! **le matériel** (l'ordinateur)?

St. John's :	1 jour : 3	<b>2-3 jours : 5</b>	4-5 jours : --
Toronto :	<b>1 jour : 5</b>	2-3 jours : 3	4-5 jours : 2

! **le logiciel** (les programmes)?

St. John's : 1 jour : 2      **2-3 jours : 5**      4-5 jours : 1  
Toronto : 1 jour : 1      **2-3 jours : 3**      4-5 jours : 2

**1-6 Le temps alloué pour l'autoformation a-t-il été...**

St. John's : Excessif? --      **Insuffisant? 8**      Suffisant? --  
Toronto : Excessif? 1      Insuffisant? 2      **Suffisant? 7**

**3. COLLECTE DES DONNÉES**

**2-1 Les répondants ont-ils bien réagi aux questions sur le revenu?**

ST. JOHN'S		TORONTO	
Aucune plainte	Plaintes	Aucune plainte	Plaintes
60 %	40 %	90 %	10 %
75 %	15 %	34 %	66 %
60 %	40 %	20 %	80 %
60 %	40 %	55 %	45 %
70 %	30 %	60 %	40 %
65 %	35 %	75 %	25 %
40 %	60 %	25 %	75 %
20 %	80 %	50 %	50 %
		30 %	70 %
		50 %	50 %

**2-2 Quel effet a eu le carnet sur le taux de réponse pour votre tâche?**

St. John's :	Augmentation : 2	Diminution : 1
	<b>Aucun effet : 3</b>	Ne sait pas : 2
Toronto :	Augmentation : 1	Diminution : 2
	Aucun effet : 3	<b>Ne sait pas : 4</b>

**2-3 Croyez-vous que la référence directe à la déclaration de revenus a fait augmenter ou diminuer les taux de réponse ou qu'elle n'a eu aucun effet sur ceux-ci?**

St. John's :	<b>Augmenter : 4</b>	Aucun effet : 4
	Diminuer : --	Ne sait pas : --
Toronto :	<b>Augmenter : 5</b>	Aucun effet : 2
	Diminuer : --	Ne sait pas : 3

**2-4 Selon vous, comment vos répondants ont-ils réagi au carnet?**

		<u>St. John's</u>	<u>Toronto</u>
6	La majorité l'ont aimé et l'ont trouvé utile :	2	2
6	<b>La majorité ne l'ont pas aimé et ne l'ont pas utilisé :</b>	<b>4</b>	<b>7</b>
6	Le carnet les a laissés indifférents :	2	1

**2-5 Avez-vous dû encourager les répondants à remplir le carnet, puis fixer un nouveau rendez-vous à une date ultérieure?**

6	<b>OUI :</b>	St. John's : <b>6</b>
		Toronto : <b>7</b>



**2-9 Quelle était la cause principale de ces messages d'erreur?**

	<u>St. John's</u>	<u>Toronto</u>
6 <b>Le répondant avait donné une information inexacte?</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
6 Installation du programme?	2	3
6 <b>Votre niveau de compétence?</b>	<b>4</b>	<b>7</b>
6 Autre : Refus	1	--
6 Pas de réponse	--	2

**2-10 Avez-vous trouvé que les renseignements affichés à l'écran étaient :**

	<u>St. John's</u>	<u>Toronto</u>
6 <b>Informatifs</b>	--	<b>5</b>
6 Déconcertants	--	--
6 Préféraient une question à la fois	1	1
6 <b>Ne présentaient pas de problèmes</b>	<b>5</b>	2
6 Pas de réponse	2	2

**2-11 Comment avez-vous trouvé...**

**a) la calculatrice (option sous F3)?**

**Utile**

St. John's :	<b>Non : 5</b>	Oui : 1	s.o. : 2
Toronto :	<b>Non : 8</b>	Oui : --	s.o. : 1

**Trop difficile à utiliser**

St. John's :	Non : 1	<b>Oui : 5</b>	s.o. : --
Toronto :	Non : 1	<b>Oui : 9</b>	s.o. : --

**Si vous l'avez trouvé trop difficile à utiliser :**

(indiquez tout ce qui s'applique)

		<u>St. John's</u>	<u>Toronto</u>
6	J'aurais eu besoin de m'exercer davantage à l'utiliser	4	4
6	Il faudrait qu'il soit simplifié	3	3
6	<b>Son utilisation demande trop de temps</b>	<b>6</b>	<b>9</b>

**b) le \*renvoi aux numéros de ligne sur la déclaration de revenus+  
(fiche jaune) et la \*méthode par blocs+  
(fiche bleue)?**

St. John's :	<b>Utiles : 6</b>	Inutiles : 2
Toronto :	<b>Utiles : 8</b>	Inutiles : 2

**c) le texte dans l'écran d'aide sous F1?**

St. John's :	<b>Utile : 5</b>
Toronto :	<b>Utile : 6</b>

		<u>St. John's</u>	<u>Toronto</u>
6	Ne donne pas suffisamment de renseignements	1	1
6	Prend trop de temps à utiliser	--	2
6	Pas de réponse	2	--
6	Autre : ne contenait pas les renseignements nécessaires	1	--

**2-12 Quelles caractéristiques auriez-vous aimé avoir?**

- ! J'aimerais avoir un numéro de téléphone à l'écran \*composante+. À cette étape de l'interview, il fallait s'interrompre. Puis, lorsqu'on reprenait le cas, il fallait écrire le numéro de téléphone ailleurs ou alors revenir à l'écran \*visualisation et choix des cast+.
- ! J'aurais aimé que soit affiché à l'écran le nom du contact pour l'enquête précédente ou avoir la possibilité de le voir.
- ! J'aurais aimé avoir plus de contrôle sur la mise au point des questionnaires et qu'il y ait un endroit où on aurait pu inscrire nos commentaires pour expliquer certaines réponses.
- ! La possibilité de revenir au carnet d'une personne une fois que la collecte était terminée pour cette personne. Mes erreurs étaient principalement dues au fait que j'appuyais sur <Enter> et que cette commande amenait le curseur à une autre question.
- ! Il était impossible de se souvenir de ce qui était inscrit sur un questionnaire une fois celui-ci rempli. Il faudrait pouvoir consulter le premier questionnaire pour certaines questions lorsqu'on remplit le deuxième.  
p.ex. Q43, 46, 47, 48, 49 : tous ces postes sur le questionnaire des conjoints. Lorsqu'on téléphone quelques jours plus tard, on ne se souvient pas si on a divisé ces postes ou non. Nous sommes supposés accepter les réponses des enquêtés si le carnet est rempli.
- ! La calculatrice aurait été certainement très utile, mais prenait trop de temps à utiliser.
- ! Les caractéristiques offertes étaient satisfaisantes, sauf pour ce qui est des pauses et du temps d'attente après la sélection des cas et pour passer d'un répondant à un autre.

- ! Les antécédents professionnels ou la situation vis-à-vis du chômage, qui nous auraient donné une idée des réponses auxquelles s'attendre de la part du répondant.
- ! Le numéro de téléphone toujours présent à l'écran. Quand la conversation est interrompue et qu'il faut téléphoner de nouveau, le numéro de téléphone n'apparaît pas à l'écran.
- ! J'aimerais pouvoir appeler un dossier à l'aide d'un numéro ou d'un nom plutôt qu'au moyen de la touche [9]. Lorsque je fixe des rendez-vous à des dates ultérieures, il serait pratique de savoir quels autres rendez-vous j'ai déjà à la même date et à la même heure sans visualiser tout le dossier téléphonique.
- ! J'aurais aimé avoir une autre fiche de référence décrivant brièvement des situations inhabituelles, p. ex. des rendez-vous à fixer à différents moments, des commentaires à faire, des refus, du dépistage, toutes sortes de \*conseils pratiques+.
- ! Une fiche comportant les renseignements le plus souvent utilisés à consulter comme aide-mémoire pendant l'interview.

## **2-12 Quelles caractéristiques auriez-vous aimé avoir...**

- ! Je pense qu'une version \*papier+ de l'enquête devrait être offerte. Cela aurait aidé au début. Plus tard, ce n'est pas nécessaire, mais au début, c'est terrible de ne pas se retrouver dans l'enquête.
- ! Peut-être une petite bande de papier placée au-dessus des touches F pour expliquer leurs fonctions. Quoique si ces renseignements étaient indiqués sur une fiche de référence, ce serait tout aussi pratique.
- ! Le nom du répondant s'affichant automatiquement tout au long de l'interview.

- ! Le numéro de téléphone, lorsqu'on reprend l'interview pour le deuxième membre du ménage. Aussi, une autre introduction pour ce deuxième membre. J'ai essayé d'en improviser une, mais ce n'était pas très convaincant. Parfois, il s'était écoulé plusieurs jours avant l'interview et une introduction moins brusque était nécessaire.

**2-13 Comme intervieweur quelle méthode avez-vous préféré pour recueillir les renseignements sur le revenu, les avoirs et les dettes?**

		<u>St. John's</u>	<u>Toronto</u>
6	<b>Méthode du carnet</b>	<b>5</b>	<b>7</b>
6	Déclaration de revenus	2	2
6	Méthode par blocs	2	--
6	Pas de réponse	--	1

**2-14 Quels changements ou ajouts aimeriez-vous voir apportés à la composante informatisée \*revenu+ de l'EDTR?**

- ! Qu'il n'y ait pas de carnet, seulement une lettre pour présenter l'enquête.
- ! Que moins de temps soit consacré aux caractéristiques démographiques. Ça prend un temps énorme pour arriver aux questions sur le revenu. Compte tenu de toutes les vérifications et doubles vérifications à propos des membres du ménage, je pense qu'il pourrait y avoir moins de questions.
- ! J'aimerais que soient affichés les antécédents professionnels du répondant.

- ! J'aimerais que l'interview se déroule plus rapidement et ainsi alléger le fardeau du répondant. L'efficacité et la rapidité de l'intervieweur aident ce dernier à gagner la confiance des répondants.
- ! J'aimerais que l'appel de fichiers et la sauvegarde des fichiers se fassent plus rapidement. Est-ce qu'il serait possible d'enregistrer un appel téléphonique à l'écran \*visualisation et choix des cas+ sans avoir à entrer dans le programme chaque fois qu'on appelle?
- ! Aucun changement à signaler, sauf pour ce qui est du poste \*Impôt total à payer+ (ligne 435). De nombreux répondants se sont trompés. Certains déclaraient leur impôt du Québec (#37 et #38) parce qu'ils n'avaient pas bien lu le questionnaire.
- ! J'aimerais que les répondants soient mieux informés. La plupart ont affirmé ne pas avoir reçu le carnet et d'autres ont dit qu'ils avaient refusé de participer à l'enquête et qu'on les importunait encore.
- ! Il ne faut pas demander comment les sommes placées dans des RÉER sont investies. Laissons tomber les autres biens. Presque aucun répondant ne connaissait la valeur de son automobile. Il faudrait que l'interview soit plus courte. On ne peut tenir les gens indéfiniment au téléphone.
- ! Une bien meilleure introduction. Les gens veulent savoir pourquoi on leur demande tous ces renseignements. Il faudrait parler des différentes situations dans lesquelles des gens se retrouvent actuellement : sans emploi, avec un revenu peu élevé, etc. J'ai eu l'impression que les salariés plus démunis ne voulaient pas admettre qu'ils avaient un faible salaire et ont donc refusé de répondre.
- ! Certaines personnes ont été choquées par les questions 43 à 61, et non pas par celles qui portaient sur le revenu proprement dit. Je pense qu'il faudrait expliquer plus en détail aux répondants pourquoi nous posons ces questions personnelles.

#### 4. CONTENU

##### 3.1 Avez-vous trouvé les questions relatives au revenu, aux rentes, aux avoirs et aux dettes claires et directes?

		<u>St. John's</u>		<u>Toronto</u>	
		<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>
!	<b>Revenu</b>	7	1	9	1
!	<b>Rentes</b>	7	1	5	5
!	<b>Avoirs</b>	6	2	6	4
!	<b>Dettes</b>	6	2	10	0

##### 3.2 Le cheminement des questions était-il logique?

St. John's : **Oui : 6** Non : 1 s.o. : 1  
Toronto : **Oui : 8** Non : 2 s.o. : --

##### **Dans la négative, qu'est-ce qui n'allait pas?**

- ! Certains répondants ont trouvé répétitif le fait de poser d'abord une question sur les intérêts, puis, plus loin, une question sur les comptes bancaires, etc.
- ! Les premières questions, l'introduction, étaient répétitives et la question sur la préférence de la langue de l'interview rompait le rythme de l'interview.
- ! À propos de la propriété du logement, de l'automobile, etc., en particulier dans le cas des conjoints, pourquoi les questions qui s'y rapportent ne constitueraient-elles pas une unité simple, c'est-à-dire qu'il y aurait des questions distinctes pour le revenu, mais des questions conjointes pour les biens?

**3-3 Avez-vous dû reformuler des questions?**

St. John's :    **Oui : 4**            Non : 4  
Toronto :        **Oui : 8**            Non : 2

**3-4 Si vous lisiez les questions telles qu'elles apparaissaient à l'écran, deviez-vous fournir des explications pour que les répondants les comprennent bien?**

St. John's :    **Oui : 5**            Non : 3  
Toronto :        **Oui : 5**            Non : 5

**Si oui, le texte de l'écran d'aide (sous F1) contenait-il l'information dont vous aviez besoin?**

St. John's :    **Oui : 3**            Non : 2  
Toronto :        **Oui : 1**            Non : 4

**3-5 Aviez-vous suffisamment d'information pour faire des commentaires supplémentaires à propos de l'enquête?**

St. John's :    **Oui : 5**            Non : 3  
Toronto :        **Oui : 6**            Non : 4

**a) Dans la négative, quels renseignements auriez-vous aimé avoir?**

		<u>St. John's</u>	<u>Toronto</u>
6	Aperçu de l'enquête	2	1
6	Raisons pour lesquelles on pose les questions	3	2
6	Graphique de cheminement	1	1

6	Grandes lignes du questionnaire	1	2
6	Autre : (i, ii, iii)	--	3

- (i) Les répondants voulaient avoir l'impression que leur collaboration allait être utile au Canada. Ils voulaient des preuves.
- (ii) En quoi cette enquête allait être profitable au pays.
- (iii) Certains de ces détails financiers exigent vraiment les connaissances d'un comptable. J'ignore comment surmonter cette difficulté.

b) **Sous quelle forme aimeriez-vous que ces renseignements supplémentaires soient présentés?**

		<u>St. John's</u>	<u>Toronto</u>
6	Informatisés	1	2
6	Feuille d'information	2	3
6	Manuel de l'intervieweur	2	3
6	Autre : (i)	1	--

- (i) Les renseignements supplémentaires dont nous pouvons disposer, sous quelque forme que ce soit, viennent compléter nos connaissances et sont toujours utiles.

**3-6 Y a-t-il eu des problèmes concernant la déclaration des biens communs? Par exemple : les conjoints ont-ils chacun déclaré la valeur totale de leur logement, ou ont-ils divisé la valeur totale en deux?**

St. John's :	Oui : 3	Non : --	
	<b>Parfois : 5</b>	Ne sait pas : --	
Toronto :	Oui : 3	Non : 2	
	<b>Parfois : 5</b>	Ne sait pas : --	

**3-7 Avez-vous pu facilement détecter et signaler la présence de membres du ménage qui étaient de retour après une absence (\*fantômes\*)?**

St. John's :	Oui : 3	Non : --	<b>s.o. : 5</b>
Toronto :	<b>Oui : 4</b>	Non : 2	<b>s.o. : 4</b>

s.o. signifie ici que les intervieweurs n'ont pas détecté de \*fantômes\*. (Ou peut-être, comme l'a fait remarquer un intervieweur, n'en a-t-elle simplement pas vus.)

**5. AUTRES COMMENTAIRES**

**!** Il faut reformuler ce qu'on a à dire aux répondants pour leur donner l'impression que leur collaboration est vraiment précieuse et leur faire connaître les avantages qui découleront de cette enquête pour eux, leur famille et leur avenir. Je trouve que lorsqu'un intervieweur a terminé un ménage, c'est lui qui devrait assigner le code d'état final, et non l'ordinateur. De plus, il ne devrait pas y avoir de portes d'accès \*verrouillées\*. Il est très frustrant de ne pouvoir réviser son travail, corriger des erreurs et ajouter des commentaires.

- ! Lorsque l'ordinateur avait emmagasiné beaucoup d'informations, par exemple l'équivalent de cinq jours d'interviews, il semblait encore plus lent et imprévisible. Dans ces moments-là, il m'est arrivé souvent d'être ramené au \*C:\>+ et de devoir rappeler quelques répondants parce que j'étais sorti du système. L'ordinateur bloquait et je devais l'éteindre. Parfois, cela m'inquiétait et me rendait nerveux.
- ! Beaucoup de répondants en avaient vraiment assez qu'on les appelle aussi souvent. Un nouveau groupe de répondants devrait être formé et seulement ceux qui veulent collaborer ne devraient participer à l'enquête pendant les sept ans. Certaines personnes semblaient aimer répondre aux questions, mais d'autres avaient franchement une attitude hostile.
- ! En général, les choses se sont passées plus facilement cette fois. Ce sont surtout les dettes et les biens, et non le revenu, qui ont donné lieu à des plaintes et à des refus. Les répondants qui avaient participé à l'essai de janvier refusaient désormais de le faire en mai parce qu'ils trouvaient que les questions étaient trop personnelles.
- ! Avec la méthode du carnet, on supposait que le répondant avait rempli le carnet. Cependant, une fois l'interview commencée selon cette méthode, il nous fallait souvent aider les répondants à comprendre les questions et à y répondre parce que les répondants n'avaient rempli leur carnet qu'à moitié. De plus, il fallait être capable de se déplacer d'une personne à une autre.
- ! Je n'ai pas aimé la question : \*Pour quelle raison avez-vous décidé de ne pas remplir le carnet?+. Elle mettait les gens sur la défensive. On pourrait peut-être reformuler cette question, en atténuer le ton?
- ! Je pense que certains des problèmes que j'ai eus sont dus au fait que je n'aie pas commencé l'enquête tout de suite après la formation et que je n'y ai travaillé que pendant deux jours. L'attitude positive de la plupart des gens de même que le nombre de ceux qui avaient rempli le carnet m'ont surpris. Peut-être que si j'avais eu la formation sur l'ordinateur en janvier je n'aurais

pas eu de problèmes. Cependant, ma situation est probablement un bon exemple de celle que vous connaîtrez lorsque tout le monde devra recevoir une formation sur l'utilisation de l'ordinateur.

- ! Il faudrait accorder beaucoup de temps à la formation sur l'utilisation de l'ordinateur, avec plusieurs exemples courants.
- ! Une feuille d'information claire et précise décrivant les touches de fonctions, les touches de commande, etc. serait pratique. Cette feuille pourrait même donner la marche à suivre pour fixer les rendez-vous, accepter les refus, faire des corrections, sortir de la composante \*revenu+ une fois terminée, etc.
- ! Le manuel est assez bien fait, mais est plus facile à consulter dans des situations précises qu'à mémoriser. Les interviews proprement dites se déroulaient généralement bien, jusqu'au moment où on tentait d'apporter une correction importante ou de faire un changement.
- ! L'ordinateur accepte un montant négatif comme perte nette, mais ne calcule pas le revenu total correctement dans ce cas.
- ! L'ordinateur n'accepte pas le code \*ZIP+ des répondants américains. De plus, ces derniers veulent savoir si l'on interviewera de nouveau leur ménage dans l'avenir.
- ! Une fois que les questions au sujet de la première personne du ménage sont terminées, il n'y a pas moyen de savoir quels chiffres ont été donnés (il faut souvent deviner, par exemple, la valeur du logement, de l'automobile, etc.). Il est alors presque impossible d'être exact avec la deuxième personne du ménage, à propos de laquelle l'interview peut n'avoir lieu qu'une semaine plus tard. L'intervieweur ne peut se souvenir des chiffres après avoir interviewé beaucoup d'autres répondants.
- ! J'ai constaté qu'en raison de mon manque d'expérience de l'utilisation de l'ordinateur, je me concentrais tellement sur l'écran que je ne pouvais pas toujours traiter l'information qui était affichée. Par conséquent, si je faisais

une erreur, je n'étais pas assez rapide pour la corriger. Comme je ne pouvais pas revenir en arrière pour faire des corrections, je devais utiliser les notes.

- ! J'ai trouvé que la collecte des données sur le revenu comportait trop de questions.
- ! L'enquête est longue, extrêmement personnelle et manifestement axée sur les actifs de la classe moyenne (ou les mieux nantis). Il pourrait y avoir des instructions "passez à" pour les étudiants, les retraités, etc. et/ou il faudrait refaire toute l'enquête pour éviter d'embarrasser les personnes défavorisées, les démunis, etc. Il y aurait peut-être lieu de poser au début une question de sélection comme :

\*Votre revenu en 199X se situait-il dans l'une ou l'autre des tranches suivantes :

0-15 000 \$; 15 000 \$-25 000 \$; 25 000 \$-40 000 \$; 40 000 \$-60 000 \$; plus de 60 000 \$.

Une fois la tranche de revenu déterminée, les questions pourraient être davantage caractéristiques des personnes qui font partie de cette tranche.

- ! La majorité des répondants sur ma liste, même ceux qui ont participé, trouvaient que les questions de l'EDTR étaient beaucoup trop personnelles et que les renseignements demandés ne concernaient vraiment pas le gouvernement. Certains d'entre eux ont accepté de collaborer parce qu'ils ne voulaient pas que je perde mon emploi. D'autres ont cru qu'ils étaient obligés d'y participer. Quelques-uns ont comparé l'enquête au communisme, en particulier les gens qui avaient immigré du bloc de l'Est.
- ! Je me sens mal à l'aise d'avoir un taux de réponse si peu élevé. Tout ce que je peux dire, c'est que j'ai expliqué pourquoi on faisait cette enquête et qu'elle était confidentielle et j'ai fait de mon mieux pour convaincre les personnes d'y participer. Une autre remarque : la plupart des répondants ont demandé pourquoi on les interviewait maintes et maintes fois. Ils

trouvaient que ce devrait être au tour d'autres personnes. Certains d'entre eux auraient préféré que l'interview se déroule sur place.

- ! **CMSSTAT2 - Code de choix de cas.** Je ne savais pas qu'il y avait d'autres cas que ceux qui étaient affichés à l'écran. Je ne l'ai découvert par hasard que le dernier jour de l'enquête. Il faudrait que le mot \*SUITE+ ou le signe [9] apparaisse pour nous inviter à voir les autres cas.
- ! **CMSLIDI.** Est-il possible d'ajouter la ville du répondant à l'adresse dans cet écran? Même si on est suffisamment chanceux pour la trouver lorsqu'on fait [6 6] (et c'est rarement le cas), il nous faut la ville dans l'adresse, en particulier si le bureau central nous attribue de grosses tâches qui couvrent différentes villes de l'Ontario. De plus, quand on vérifie l'adresse en posant la question : \*Habitez-vous toujours au...?+, je pense que le code postal devrait aussi être indiqué, puisqu'il est très facile de l'avoir mal inscrit la première fois.
- ! J'ai aimé travaillé avec l'ordinateur, après m'être familiarisé avec son utilisation. Je vois les grands avantages de cette méthode de collecte des données. Ce fut une enquête difficile à \*vendre+ aux répondants en général. Les ménages dont les revenus étaient peu élevés ou qui ne possédaient pas beaucoup de biens ont pour la plupart collaboré volontiers, tandis que bon nombre de ceux dont les revenus et les biens étaient plus considérables ont demandé pourquoi le gouvernement avait besoin de ces renseignements. Même la nature confidentielle de l'enquête n'a pas été un argument convaincant.
- ! La quasi-totalité de mes répondants étaient d'avis que les renseignements qu'ils donnaient ne changeraient rien à l'économie. Ils semblaient avoir l'impression que nous devrions plutôt leur demander leur opinion sur la situation actuelle au pays et leur poser des questions qui nous aideraient à trouver des solutions à des problèmes sous-jacents comme ceux qui

touchent l'aide sociale, l'immigration et la situation de l'emploi de nos jeunes dans l'avenir.

- ! Personnellement, j'ai eu des problèmes avec le blocage de l'écran. Je ne sais pas si ces problèmes étaient dus à mon manque de connaissances ou à l'ordinateur. J'ai aussi eu un problème important avec la fonction [CNTL F10], qu'il fallait utiliser pour quitter certains écrans uniquement. Le programme m'amenait à l'étape finale de l'interview alors que ce n'était pas ce que je voulais faire. Les refus aussi m'ont posé des problèmes, jusqu'à ce que je m'habitue à me servir des notes.
- ! La vitesse, ou plutôt la lenteur, de l'ordinateur est le principal inconvénient de cette méthode de collecte. La longueur des temps d'attente entre les écrans, conjuguée à la redondance (p. ex. demander à qui l'on parle à chaque membre du ménage), ont été une contrainte de plus.
- ! Je trouvais plus facile d'utiliser une autre calculatrice que la calculatrice de l'ordinateur.
- ! En gros, je trouve que ma formation insuffisante en informatique est ce qui m'a nuit le plus. Ce désavantage a ajouté à la \*lenteur+ de l'ordinateur et a été une contrainte à la fois pour le répondant et l'intervieweur.

## 6. RÉPONSE DES PRÉPOSÉS AU DÉPISTAGE AUX BUREAUX RÉGIONAUX

### T-1 Avez-vous trouvé le dépistage...?

St. John's :	<b>Facile : 3</b>	Plutôt difficile : 1
	Difficile : --	s.o. :--
Toronto :	Facile : --	<b>Plutôt difficile : 1</b>
	<b>Difficile : 1</b>	s.o. : 1

**Si vous l'avez trouvé difficile, veuillez expliquer pourquoi**

- ! Il est difficile de se représenter visuellement ce que l'on veut dire par \*fenêtres+. La figure montrant les flèches vers le haut et vers le bas m'a vraiment déconcerté, jusqu'à ce que je me souvienne de ce que nous avons vu lors de la formation. On voit pendant la formation un programme trop chargé pour qu'on se souvienne de tous les détails. Il faudrait consacrer plus de temps à des exercices de dépistage, du moins, il faudrait personnellement que je m'exerce davantage.
  
- ! Pour bien des cas, il n'y a tout simplement pas suffisamment de ressources. Si on veut sérieusement faire du dépistage, il faut s'y prendre un à deux mois avant l'enquête et nous donner la permission de consulter les dossiers, après que vous aurez pris les dispositions nécessaires, pour obtenir les renseignements sur le permis de conduire, la pension de la Sécurité de la vieillesse, les prestations familiales, le registre des décès. Pendant l'enquête, les préposés au dépistage n'auraient qu'à dépister les \*nouveaux+ cas, qui sont, du moins quelquefois, plus faciles.

**T-2 Comment pourrions-nous améliorer les procédures?**

- ! Lors de la formation, on nous avait dit (je crois) que les personnes de l'enquête qui n'avaient pas été jointes en janvier et qui avaient été dépistées auraient à remplir le questionnaire complet de l'interview préliminaire. Cependant, quand j'ai commencé à traiter un de ces cas, aucune introduction ne s'est affichée à l'écran et je me suis aperçu avec stupéfaction que je devais recueillir les données sur le revenu. Il faudrait plus d'introductions, et de meilleures, pour différents cas, p. ex. divers répondants qui répondent eux-mêmes aux questions sur le revenu.
- ! Il nous faudrait un écran où tout ce qui a été fait est affiché sur-le-champ. Le processus selon lequel il faut entrer et sortir des écrans pour le dépistage est ardu. Il faut que nous puissions inscrire et voir les éléments d'information que nous avons. Par exemple, \*Ai regardé sous Bowers et n'ai rien trouvé+; \*non essayé+ est une information inutile. Il doit y avoir un meilleur terme que \*répondant-substitut+ (proxy). Je propose également qu'on donne aux gens qui ont fait l'objet d'un dépistage quelques explications et qu'on leur envoie les documents par la poste. Une fois de plus, il faudrait faire le dépistage un ou deux mois à l'avance.

**7. RÉPONSE DES INTERVIEWEURS PRINCIPAUX**

**1. Comment qualifieriez-vous la fonction de transfert?**

St. John's : Excellente : **1** Bonne : --

Médiocre : --

Toronto : Excellente : -- Bonne : --

Médiocre : -- s.o. **1**

**Si vous la trouvez médiocre, veuillez indiquer pourquoi**

- ! L'exécution des procédures de transfert n'ont posé aucun problème. Toutefois, les transferts ne fonctionnaient pas toujours. Le manuel contenait des explications très claires à ce sujet. Les intervieweurs ont trouvé qu'il n'y avait pas eu suffisamment de temps accordé pendant la formation (pour la fonction de transfert),

**2. Comment amélioreriez-vous la fonction de transfert?**

- ! La fonction en soi est satisfaisante.

**3. Veillez donner vos commentaires sur la \*Visualisation du rapport sur la charge de travail+ Cette fonction était-elle utile? Donnait-elle suffisamment de renseignements? Si vous avez trouvé le rapport insatisfaisant, qu'est-ce qui n'allait pas?**

- ! Très utile. J'aurais cependant aimé connaître le nombre de refus ou d'autres situations de non-interview quotidiennement. De plus, les rapports manuscrits que je recevais chaque matin des intervieweurs ne correspondaient pas toujours aux rapports informatisés (à la toute fin de l'enquête).