

N° de catalogue 94-12

**INTERVIEW SUR LE REVENU DE L'EDTR DE 1994 :
RAPPORT D'OBSERVATION ET D'ÉVALUATION**

Septembre 1994

Élaine Fournier, Division des enquêtes-ménages

Helen Smith, Division des opérations des enquêtes

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 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^e 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

La première interview annuelle sur le revenu pour l'EDTR a été réalisée en mai 1994. Ce rapport est une synthèse de deux documents et se divise en deux parties, A et B.

- La partie A contient les observations générales sur les opérations de collecte formulées par les membres de l'équipe de projet de l'EDTR, au bureau central, qui ont observé la collecte des données;
- La partie B contient un résumé des réponses données par des intervieweurs à qui l'on a demandé de remplir un questionnaire d'évaluation après la collecte des données de l'EDTR.

Une connaissance approfondie de l'enquête est requise pour bien comprendre le contenu de ce rapport.

TABLE DES MATIÈRES

	Page
INTRODUCTION	1
PARTIE A: OBSERVATIONS DU BUREAU CENTRAL	
1. Introduction	2
2. Observations générales	2
2.1 Gestion de cas	3
2.2 Module sur le contact	5
2.3 Interview sur le revenu	6
2.4 Dépistage	13
2.5 Manuels et formation	20
2.6 Autres observations et suggestions	22
PARTIE B: RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DES INTERVIEWEURS	
1. Trousse d'information de l'interview sur le revenu	25
2. Manuels et formation	27
3. Application	31
4. Messages d'erreur	40
5. Caractéristiques et fonctions de l'application relative au revenu	43
6. Renseignements généraux	51
7. Autres commentaires	53

INTRODUCTION

En mai 1994, l'EDTR a recueilli des données sur le revenu. Les renseignements ont été recueillis à l'aide de la méthode de l'interview assistée par ordinateur. La plupart des interviews ont été menées par téléphone. Les questions posées lors de cette collecte avaient trait aux sources de revenu. Les personnes faisant partie de l'échantillon ont reçu préalablement la liste des questions qui leur seraient posées. Les répondants pouvaient ainsi consulter les documents nécessaires pour se préparer à l'avance à l'interview sur le revenu. Les questions et les procédures de collecte de l'interview de mai 1994 sont décrites en détail dans **Le Questionnaire et les procédures de collecte des données sur le revenu de l'EDTR - mai 1994**, publication n° 94-08 de la série de documents de recherche de l'EDTR.

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

- La partie A contient les observations générales des membres de l'équipe de l'EDTR et de l'EFC du bureau central qui ont observé la collecte des données et/ou le dépistage
- La partie B contient un résumé des intervieweurs à qui nous avons demandé de remplir un questionnaire d'évaluation après l'enquête.

PARTIE A: OBSERVATIONS DU BUREAU CENTRAL

1. INTRODUCTION

Nous avons réuni dans ce document le contenu de plusieurs rapports faisant état d'observations sur les interviews dans le cadre du volet «revenu» de l'EDTR. Des membres de l'équipe de l'EDTR et de l'EFC ont observé des interviews au bureau régional de Montréal, Toronto, Halifax, Edmonton et dans la région d'Ottawa. Certains des observateurs ont observé les préposés au dépistage.

Les observateurs ont apprécié la chance qu'ils ont eu de voir le déroulement des interviews et le dépistage. Les commentaires qui suivent ont quelquefois été rapportés par plusieurs observateurs alors que d'autres n'ont été mentionnés que par une seule personne.

2. OBSERVATIONS GÉNÉRALES

De façon générale, les intervieweurs semblent à l'aise avec l'ordinateur. Ils aiment les interviews assistées par ordinateur car une fois l'interview complétée, ils n'ont pas à réviser et à corriger l'information sur les questionnaires. Un observateur a mentionné que même s'il y a des temps d'attente, l'interview se déroulait bien.

Les relations avec le bureau central sont bonnes, les employés du bureau régional de Toronto et du bureau central sont continuellement en contact. Par contre, il semble y avoir des problèmes de communication entre le bureau régional de Montréal et Ottawa. Entre autre, il serait important que quelqu'un qui travaille au «help desk» au bureau central puisse parler français. On devrait insister davantage sur le processus de communication et de résolution de problèmes et des outils

devraient être développés pour aider les gens des bureaux régionaux à mieux réagir aux problèmes qui surviennent.

À cause du nombre d'enquêtes supplémentaires, plusieurs observateurs ont mentionné que les intervieweurs semblaient être fatigués. Certains intervieweurs ont mentionné qu'ils préféreraient compléter l'interview de l'EDTR en juin puisqu'en mai, ils viennent tout juste de terminer l'EFC et qu'ils sont moins motivés. Étant donné leur manque de motivation, certains intervieweurs n'ont pas pris le temps de compléter un cas de pratique avant le début de l'enquête et ils ont réalisé qu'ils avaient eu des problèmes avec la transmission de l'application seulement au début de la période de collecte.

Un commentaire a été mentionné par les intervieweurs et les préposés au dépistage. Il est nécessaire d'avoir plus d'espaces pour entrer plus de notes, que ce soit dans la gestion des cas ou encore dans le module de dépistage.

2.1 GESTION DES CAS

- ▶ Certains intervieweurs se sont plaints du temps d'attente entre la partie contact et la partie sur le revenu alors que d'autres trouvaient qu'il était satisfaisant. Lorsque les répondants sont réticents ou que le ménage est nombreux, les intervieweurs complètent souvent les interviews en utilisant du papier et entrent ensuite l'information. Le temps d'attente entre chacun des membres du ménage pour compléter l'interview sur le revenu est également relativement long. Un observateur a mentionné qu'en traitant le revenu comme étant un seul questionnaire pour le ménage, cela réduirait ces temps d'attente. Le temps entre le moment où l'on choisit un cas et le temps où l'on arrive à la première question est relativement long surtout si

personne ne répond au téléphone. Certains intervieweurs croyaient que les temps d'attente étaient plus longs en mai que lors de l'interview de février.

- ▶ Étant donné que les temps d'attente sont relativement longs, l'état des appels (record of calls) n'est pas vraiment fiable puisque les intervieweurs ne sélectionnent pas toujours les cas avant de téléphoner. Si quelqu'un répond au téléphone, ils sélectionnent le cas et en attendant d'arriver à la première question, ils parlent de la pluie et du beau temps. Les préposés au dépistage sélectionnent quelquefois les cas pour se familiariser avec ceux-ci et ne font pas vraiment d'appels.

APPLICATION

- ▶ Les intervieweurs aiment la possibilité de prendre des notes temporaires et des rendez-vous, de mettre en ordre les cas et utilisent beaucoup l'option F1 pour voir les codes.
- ▶ Serait-il possible de transférer directement les cas des ordinateurs des PM au RO-UNIX sans avoir à assigner des codes d'état finaux?
- ▶ L'application devrait être modifiée pour permettre d'accepter des dates de naissance avant 1900. Elle devrait également être modifiée pour permettre de prendre rendez-vous directement en choisissant le code Rendez-vous (077). Plusieurs intervieweurs ont mentionné qu'il est difficile de voir l'information à l'écran démographique à cause de la mise en évidence.
- ▶ La fonction F9 permet seulement de se transférer les cas entre les dossiers téléphone et sur place.

CODES

- ▶ Les intervieweurs aimeraient avoir un code en cours pour les réponders. Certains intervieweurs ont dit qu'ils utiliseraient ce code lorsqu'ils auraient la possibilité de laisser un message sur le répondeur alors que pour d'autres, cela signifierait qu'ils ont laissé un message sur le répondeur. Certains

aimeraient un code pour maladie ou mortalité. Un observateur croit qu'il devrait avoir de l'espace pour mettre un commentaire lorsque le code «autre non interview» (032) est choisi.

SUGGESTIONS

- ▶ Plusieurs intervieweurs aimeraient que le numéro de téléphone soit disponible en tout temps et qu'il soit possible de le mettre à jour facilement (F11 possiblement). Ils aimeraient également avoir le nom des membres du ménage à l'écran COMP1. L'introduction à l'enquête devrait également être disponible en tout temps de façon à ce que dans le cas d'une interview partiellement complétée, l'intervieweur sache comment expliquer l'enquête.
- ▶ Un intervieweur aimerait avoir le nom du dernier contact. Un autre a mentionné qu'il aimerait pouvoir mettre à jour le meilleur moment pour appeler. Certains intervieweurs aimeraient avoir l'information démographique pour tous les membres du ménage sur le même écran. Un intervieweur a suggéré de changer de place la colonne Rendez-vous pour permettre de voir le numéro de téléphone sans avoir à utiliser les flèches à l'écran CMSLID1.

2.2 MODULE SUR LE CONTACT

- ▶ Certains intervieweurs aimeraient avoir le nom des membres du ménage à l'écran CON_Q2 et sur la liste de rendez-vous, ils aimeraient avoir le nom du répondant.
- ▶ Les interviews comprennent mal la question CON_Q4 et certains ne lisent pas la question CON_Q11. La question CON_Q17 semble être inutile.
- ▶ Les intervieweurs aiment avoir la liste des membres dans la partie contact.
- ▶ Dans le cas d'une personne longitudinale qui emménage avec un nouveau ménage non longitudinal, certaines questions devraient être modifiées de

façon à tenir compte du fait que ce ne sont pas les cohabitants qui emménage avec la personne longitudinale mais plutôt le contraire.

- ▶ Les intervieweurs et les préposés au dépistage aimeraient avoir la possibilité d'entrer une nouvelle adresse. En mai, plusieurs répondants savaient qu'ils déménageraient au mois de juillet et voulaient donner leur nouvelle adresse. Il était difficile pour les intervieweurs de la prendre en note. Il faudrait donner des instructions spécifiques lorsque cela se produit.

2.3 INTERVIEW SUR LE REVENU

- ▶ Certains répondants sont très réticents. Ils ont déjà répondu à l'Enquête sur la population active et trouvent qu'ils ont fait leur part. Certains intervieweurs croient qu'en changeant l'échantillon, cela faciliterait la coopération des répondants. En Nouvelle-Écosse, les refus étaient plus fréquents que prévu, les répondants étant réticents à ce qui vient du gouvernement.
- ▶ Les intervieweurs utilisent souvent du papier pour inscrire des notes, pour écrire un numéro de téléphone ou pour calculer. Étant donné que l'application n'est pas très rapide, les intervieweurs utilisent du papier pour inscrire les réponses des personnes réticentes et ensuite, entrent les données dans l'ordinateur.

REFUS

- ▶ Pour le revenu, il y aura toujours des personnes qui vont refuser de compléter l'interview. Les intervieweurs principaux ont mentionné que plusieurs personnes âgées ne veulent pas donner d'information sur leur revenu parce que des membres de leur famille leur ont dit de ne pas répondre. D'autres répondants acceptent difficilement de donner l'information sur le revenu de quelqu'un d'autre. Ces considérations devraient être prises en compte pour l'EDTR qui, année après année, demande aux mêmes répondants de compléter l'interview sur le revenu.
- ▶ En fait, les personnes ayant refusé catégoriquement de compléter l'interview de février devraient être enlevées de l'échantillon car les répondants ont une mauvaise image de l'enquête. Pour ce faire, les intervieweurs devraient toujours mettre des notes pour préciser si le refus est catégorique ou non. Un observateur a mentionné que les refus à l'EDTR étaient plus difficiles à convertir que pour les autres enquêtes.
- ▶ Les intervieweurs principaux et les PM devraient pouvoir accéder aux notes de refus inscrites par les intervieweurs pour les aider à convertir les refus. Plusieurs refus sont «cachés», c'est-à-dire que l'intervieweur a réussi à avoir les sources de revenus mais pas les montants, de sorte que l'interview est codée comme étant complétée alors que les informations obtenues ne sont pas complètes.
- ▶ Certains intervieweurs ont mentionné qu'ils étaient moins convaincants pour l'EDTR que pour l'EFC parce que pour cette enquête, ils ne perdraient que les réponses à quelques mois de l'EPA alors que pour l'EDTR, ils perdraient beaucoup d'information.

APPLICATION

- ▶ Les intervieweurs aiment beaucoup l'application sur le revenu, particulièrement parce qu'il est facile de passer d'une question à l'autre sans

changer d'écran trop souvent. Ils aiment également les messages d'erreur qui rappellent aux répondants qu'ils avaient indiqué avoir travaillé ou avoir reçu des paiements de transferts lors de l'interview sur le travail. La majorité des intervieweurs tiennent compte des messages, essaient de les régler et y parviennent. Un intervieweur trouvait par contre qu'il y avait trop de messages.

- ▶ Plusieurs intervieweurs ont mentionné aux observateurs qu'ils aimeraient pouvoir modifier le questionnaire d'un répondant une fois que l'interview est complété. Étant donné que l'interview est relativement courte, il arrive souvent que les répondants donnent l'information pour la mauvaise personne ou encore se souviennent d'une source de revenu alors que l'interview pour cette personne est terminée. Les intervieweurs trouvent frustrant le fait qu'ils savent qu'ils ont fait des erreurs et qu'il est impossible pour eux de les corriger. Ils entrent l'information dans les notes temporaires.
- ▶ Un observateur croit que les intervieweurs devraient être informés des problèmes associés à l'application. Par exemple, ils auraient du savoir que dans certains cas, ils avaient à appuyer sur F12 deux fois pour quitter l'application sur le revenu ou encore appuyer sur Enter deux fois.

REVENU TOTAL

- ▶ Les intervieweurs voudraient avoir le revenu total calculé à l'écran sans avoir à faire apparaître un message qui donnait le revenu total. En fait, plusieurs intervieweurs tapaient un montant fictif pour faire apparaître ce message. Ils vérifiaient ensuite avec le répondant pour s'assurer que le revenu total était correct.
- ▶ Les intervieweurs ont eu de la difficulté avec les personnes qui n'avaient reçu aucun revenu. Certains intervieweurs tapaient \$1 pour leur permettre

de sortir de l'écran du revenu. D'autres ont suggéré qu'il devrait avoir une catégorie "aucun revenu" pour ne pas avoir à entrer \$0 au revenu total.

OPTIONS

- ▶ Les options (F3) n'ont pas été très utilisées parce que les intervieweurs trouvaient qu'ils n'avaient pas eu assez d'informations sur leur utilisation. Par contre, lorsque les intervieweurs savaient comment se servir de la calculatrice, ils la trouvaient très utile, particulièrement pour calculer la pension de sécurité de la vieillesse, l'assistance sociale et le crédit de TPS. Plus d'exercices axés sur la calculatrice devraient être préparées pour la prochaine collecte.
- ▶ L'option «calcul des semaines» a été appréciée.
- ▶ La fonction d'aide (F1) n'a pas été très utilisée par certains mais les intervieweurs aiment savoir qu'elle est disponible à l'écran. Étant donné que les intervieweurs ont complété l'EFC quelques semaines avant, ils connaissent déjà relativement bien les concepts de l'enquête. Ils utilisaient beaucoup le guide de l'EFC ou de l'EDTR pour savoir où entrer les montants recueillis.
- ▶ Un intervieweur a mentionné qu'il aimerait avoir l'option de taper un numéro de ligne pour se déplacer sur les deux écrans du questionnaire. Lors du test 3B, plusieurs erreurs se sont glissées à cause de cette option. Elle ne devrait pas être disponible.
- ▶ Les intervieweurs devraient avoir plus d'information dans les manuels pour leur indiquer comment utiliser les fonctions. Un observateur a indiqué que l'intervieweur n'avait pas accès à la liste des membres une fois qu'il avait quitté l'information démographique de la gestion des cas. Cette option est disponible dans le questionnaire sur le revenu.
- ▶ Les intervieweurs aimeraient avoir tous les commentaires ensemble ou encore avoir une page résumé pour prendre des notes.

CONCEPTS

- ▶ Des observateurs ont mentionné que certains concepts, tels que les revenus de placements n'étaient pas bien compris et qu'il y avait de la confusion entre le Régime des rentes du Québec et la sécurité de la vieillesse.
- ▶ Pour certains items tels que la sécurité de la vieillesse et le supplément de revenu garanti, les intervieweurs connaissent les montants et demandent aux répondants s'ils reçoivent vraiment ce montant. Les intervieweurs entrent donc un montant précis même si le répondant ne connaît pas ce montant. Le montant se réfère au montant reçu en date de l'interview et pas vraiment au montant reçu l'année précédente. Il ne faut pas se fier aux montants précis recueillis à ces questions pour savoir si le répondant avait complété le questionnaire.
- ▶ Le concept de l'impôt sur le revenu payé pendant l'année de référence est mal compris par les répondants. Il semble toutefois que les intervieweurs ont une bonne compréhension de ce concept.
- ▶ Un intervieweur a eu de la difficulté à expliquer au répondant le concept de revenu net d'un emploi autonome agricole. Le répondant avait un revenu net négatif et ne savait pas où regarder sur son rapport d'impôt.

QUESTIONNAIRE

- ▶ Certains répondants croyaient que l'intervieweur téléphonait de Revenu Canada même avec un questionnaire coloré. Peu de répondants avaient complété le questionnaire avant l'interview. Un intervieweur a mentionné que 25 % des répondants l'avait complété, un autre a dit que le tiers des répondants l'avaient complété et deux observateurs ont mentionné que peu de répondants avaient pris le temps de compléter le questionnaire. Certains intervieweurs ont précisé qu'ils avaient l'impression que les questionnaires étaient plus souvent remplis par les répondants à l'EFC parce que les

intervieweurs leur demandaient, le mois précédant l'EFC, de compléter le questionnaire. Au bureau régional d'Edmonton, les intervieweurs demandaient aux répondants de compléter leur questionnaire si ce n'était pas déjà fait et lorsqu'ils rappelaient, les questionnaires étaient remplis.

- ▶ Les répondants étaient souvent prêts à consulter leur rapport d'impôt pour les aider à compléter l'interview. Les intervieweurs ne lisaient pas vraiment les items à partir de l'écran mais prenaient le questionnaire et posaient des questions en blocs. Un observateur a mentionné que les sources les plus fréquemment demandées étaient les salaires et traitements, emploi autonome, intérêts, dividendes, allocations familiales, sécurité de la vieillesse, rentes du Canada\Québec, assurance-chômage, crédit de TPS, crédit d'impôt provincial, RÉER, revenu total et impôt. Il a ajouté que les gains en capital, les pensions aux anciens combattants, pension alimentaire, argent reçu de personnes vivant à l'extérieur du ménage et autres revenus monétaires n'avaient pas été mentionnés par les intervieweurs observés.
- ▶ Certains répondants voulaient bien compléter l'interview et consultaient leur rapport d'impôt qui avait été préparé par H&R Block ou par quelqu'un d'autre et avaient beaucoup de difficulté à trouver les montants correspondants. Les revenus déclarés sont très souvent approximatifs.

QUESTIONNAIRES RETOURNÉS PAR LA POSTE

- ▶ Plusieurs répondants ont préféré envoyer leur questionnaire rempli par la poste, soit parce qu'ils n'avaient pas une ligne de téléphone privée ou encore parce qu'ils ne voulaient pas que l'intervieweur voit ces informations. Le questionnaire était remis à l'intervieweur qui avait ce cas et il entraînait l'information. De cette façon, l'intervieweur avait tout de même accès aux renseignements. Il faudrait établir des procédures pour que les bureaux régionaux sachent quoi faire dans ces situations.

- ▶ Les bureaux régionaux devraient avoir plus d'informations pour savoir quoi faire avec les questionnaires qui sont retournés par le bureau de poste. Dans certains cas, les informations inscrites sur l'enveloppe peuvent s'avérer utiles pour l'enquête (décès, déménagé, mauvaise adresse, mauvais code postal). Il faudrait s'interroger pour savoir quelle procédure adopter.

QUESTIONS ENTOURANT LE QUESTIONNAIRE SUR LE REVENU

- ▶ Certains intervieweurs ont précisé qu'ils aimeraient pouvoir ajouter le nom d'une personne à la question "Intervieweur: Choisissez la personne à qui vous parlez" (INC_Q1) comme dans l'EPA.
- ▶ Certains intervieweurs répondaient toujours OUI à la question qui demandait si le questionnaire était disponible et complet (INC_Q2) parce qu'ils croyaient qu'ils ne pourraient pas compléter l'interview s'ils répondaient NON. Il faudrait donner plus de précisions sur cette question.
- ▶ La question suivante n'était pas lue par certains intervieweurs (INC_Q3): Veuillez prendre le questionnaire et lire le numéro de l'item et le montant inscrit.
- ▶ À la question INC_Q5 qui demandait la permission d'obtenir les données directement de Revenu Canada, les intervieweurs avaient souvent besoin de donner plus d'explications. Un observateur a précisé que les répondants ne voulaient répondre que pour eux-mêmes à cette question. Il a ajouté que les intervieweurs seraient probablement très persuasifs pour éviter de compléter l'interview sur le revenu en mai.
- ▶ Plusieurs intervieweurs aimeraient pouvoir recopier les informations de la personne contact plutôt que de redemander cette information pour chacun des membres du ménage. Dans certains cas (personnes non apparentées), il est utile d'avoir le nom d'une personne contact différente pour chaque membre du ménage mais dans d'autres cas (famille économique avec adolescents), il n'est pas nécessaire d'avoir des noms différents. De toute

façon, le répondant donne la majorité du temps, le nom d'une même personne contact.

- ▶ Un intervieweur a eu de la difficulté à sortir de l'écran END_INC_Q3. L'intervieweur a entré un commentaire et a pu sortir en appuyant sur «Enter».

2.4 DÉPISTAGE

- ▶ De façon générale, le dépistage a bien fonctionné. Par contre, dans certaines provinces, il était plus difficile de dépister des répondants étant donné que plusieurs résidents n'ont pas le téléphone. Ceux qui n'avaient pas été dépisté en février n'ont pas été retracés en mai non plus.
- ▶ Il semble qu'il y ait eu assez d'informations dans le manuel concernant le dépistage. Par contre, certains intervieweurs ne connaissaient pas plusieurs des caractéristiques du programme. Certains préposés au dépistage ont également mentionné que les intervieweurs n'avaient pas eu assez de formation. Les intervieweurs sont les mieux placés pour faire du dépistage dans leur région. À plusieurs reprises, les intervieweurs n'avaient pas essayé les pistes de base et avaient envoyé le cas au dépistage. Dans d'autres cas, les intervieweurs envoyaient au dépistage des cas de refus avec des codes «personne à la maison après plusieurs tentatives» (034) et «impossible à dépister» (035). Lorsque les préposés au dépistage contactaient les répondants, ils étaient très agressifs.
- ▶ Les notes fournies par les intervieweurs sont souvent incomplètes et il est difficile pour les préposés au dépistage de savoir ce que l'intervieweur a fait pour tenter de retracer les répondants. Il a été suggéré qu'une demi-journée de formation soit allouée au dépistage. Ceci pourrait être un exercice planifié au cours duquel les intervieweurs feraient les exercices sur

le dépistage et pourraient téléphoner à l'intervieweur principal pour poser des questions.

- ▶ La majorité des préposés au dépistage croient que toute l'information recueillie lors d'un cycle précédent devrait être transférée. Il arrive souvent que les «fin source» (cul-de-sac) en février permettent de retrouver les répondants en mai. Les préposés au dépistage aimeraient que les intervieweurs indiquent pourquoi la source était un cul-de-sac. Ils ont aussi mentionné qu'ils devraient avoir l'option de nettoyer les informations recueillies des cycles précédents qui ne sont pas nécessaires ou encore d'ajouter de l'information sur une source. Un seul préposé au dépistage observé a mentionné qu'il aimerait avoir seulement l'information pertinente.
- ▶ Il a été proposé de changer le terme «fin source» et de permettre aux préposés au dépistage de mettre un autre résultat après avoir mis celui-là. Très souvent, les préposés au dépistage refont les démarches des intervieweurs et sont capables de dépister le répondant. Ils aimeraient pouvoir mettre à jour les notes de dépistage.
- ▶ Un intervieweur a mentionné que l'intervieweur original de l'EPA devrait suivre les répondants à l'EDTR parce qu'ils connaissent mieux la situation des répondants que le nouvel intervieweur. Il a aussi été proposé que des intervieweurs soient présents au bureau régional pour interviewer les répondants qui ont été dépistés. De cette façon, les préposés au dépistage pourraient se concentrer sur le dépistage seulement.
- ▶ Certains préposés au dépistage croient que le temps alloué au dépistage est suffisant alors que d'autres croient qu'il devrait y avoir plus de temps pour le dépistage. Un observateur a mentionné que les préposés au dépistage devraient avoir une période en dehors de la collecte qui leur permettrait de faire des suivis pour les autres sources (hôtel de ville, services sociaux, etc.). Par contre, il ne devrait pas y avoir deux contacts avec les répondants.

- ▶ Les préposés au dépistage devraient avoir une tâche mais elle devrait être réduite. La tâche devrait toutefois être suffisamment grande pour que les préposés au dépistage aient assez de travail avant que des cas leur soient transférés. De cette façon, les préposés au dépistage se familiarisent avec l'application et peuvent faire du dépistage pendant les heures moins propices pour les interviews. Un observateur a toutefois mentionné que les préposés au dépistage ne devraient avoir qu'une tâche (incluant des cas réguliers) car à qui enverrait-il ses cas impossibles à dépister (à lui-même ou encore à l'intervieweur principal)?
- ▶ Les techniciens dans les bureaux régionaux devraient avoir une meilleure compréhension de l'application sur le revenu. Les préposés au dépistage tentent d'expliquer leurs problèmes et les techniciens ne savent pas comment les régler.
- ▶ Les intervieweurs devraient envoyer leur cas «personne à la maison après plusieurs tentatives» (035) aux préposés au dépistage après la date de fin de collecte pour les intervieweurs (cut-off date) pour que ceux-ci tentent de communiquer avec ces personnes. Les préposés au dépistage croient que ce serait plus productif que de continuer avec les cas qu'ils ont déjà et qui ont la plupart du temps un code «fin source» à ce moment-là.

SOURCES ET RÉSULTATS

- ▶ Il devrait y avoir plus de précisions sur le résultat AUTRE dans le manuel. On devrait mentionner que ce résultat devrait être utilisé lorsqu'on désire entrer plus d'information sur une source déjà entrée et on devrait ajouter une flèche pour indiquer qu'il y a plus de sources disponibles. Plusieurs préposés au dépistage ont également suggéré que RÉPONDEUR soit un résultat séparé. Il sera plus facile pour le préposé au dépistage de savoir qui rappelle lorsqu'un message a été laissé sur un répondeur. Un autre résultat pourrait être ajouté, soit PAS DE SERVICE À CE NUMÉRO.

- ▶ À la liste des sources, on devrait ajouter le ménage précédent et enlever l'hôtel de ville. On devrait également ajouter une flèche pour indiquer qu'il y a plus de sources disponibles. Statistique Canada devrait obtenir la permission d'obtenir des nouvelles adresses pour les membres de l'Armée qui sont transférés. Par contre, un observateur a mentionné que les contacts non officiels tels que les employés des bureaux de postes dans les petites municipalités donnent souvent des informations même si c'est contre les politiques de Poste Canada.
- ▶ Les préposés au dépistage aimeraient bien avoir un résumé de toutes les démarches qui ont été essayées de façon à avoir une image complète et les aider à continuer le dépistage. Ce résumé complet pourrait apparaître dans le bas de l'écran de Visionner et sélectionner cas (CMSLID1) dans le dossier de dépistage. Les préposés aimeraient avoir plus d'informations sur la personne à dépister telles que le numéro de téléphone original et le numéro de téléphone le plus récent, l'ancienne adresse complète et le nom des membres du ménage original.
- ▶ Un préposé au dépistage prenait beaucoup de notes sur papier pour se rappeler ce qu'il avait fait. Il gardait même des notes de janvier pour l'aider dans ses recherches en mai. Il faudrait peut-être indiquer dans les manuels qu'à cause de la confidentialité, il devrait prendre des notes dans l'ordinateur seulement.
- ▶ Pour prévenir l'utilisation du papier lorsque le préposé au dépistage communique avec l'assistance annuaire, il devrait être possible de choisir Ajouter Information (F2) une seule fois et d'entrer une série de numéros de téléphone. Ceci préviendrait également la sélection des informations car plutôt que d'entrer tous les numéros de téléphone, les préposés au dépistage éliminent ceux qui sont inutiles.

- ▶ Le bureau régional de Toronto utilise INFODIRECT, un outil qui permet de faire des recherches d'un numéro de téléphone, d'une adresse ou d'un code postal pour l'Ontario et le Québec. Celui-ci est très utile pour le dépistage et devrait être utilisée dans les autres bureaux régionaux, particulièrement celui de Montréal.
- ▶ Quelques problèmes ont été mentionnés par des préposés au dépistage. Plusieurs cas dans le dossier de dépistage n'avaient ni ville, ni numéros de téléphone. Il est alors difficile de dépister la personne. Il est également difficile de dépister un répondant lorsqu'il y a une erreur dans l'orthographe du nom ou encore que le nom et le prénom sont inversés.
- ▶ Les informations données dans le dépistage ne sont pas nécessairement pertinentes. Par exemple, l'adresse de liste n'est pas utile alors que pour certaines institutions, si les préposés au dépistage avaient le nom et la date de naissance de l'enquêté, il serait possible pour eux de dire si la personne est toujours en institution.
- ▶ Les questions de contact devraient également être modifiées lorsqu'une personne a été dépistée.

PERSONNES EN INSTITUTION

- ▶ Certains préposés au dépistage croient que les cas de personnes en institution ou qui habitent à l'extérieur du Canada devraient être envoyés directement dans le dossier de dépistage avec un code spécial pour les identifier et des instructions dans le manuel pour rappeler au dépisteur de présenter l'EDTR à la personne contact de l'institution. D'autres préposés au dépistage croient que ces cas devraient être mis dans la tâche de l'intervieweur avec un code spécial pour les identifier. D'autres dépisteurs croient que ces personnes devraient toujours être liées au ménage original plutôt que de les mettre dans un ménage séparé. Les préposés au dépistage

ajoute que la meilleure source de dépistage reste le ménage original et non la personne contact.

- ▶ On a suggéré de ne pas tenter de dépister les personnes pour lesquelles on vient d'apprendre qu'elles sont en institution. Par contre, on devrait pouvoir identifier les personnes qui ont moins de chance de sortir de l'institution (personnes âgées ou en prison).
- ▶ Certains préposés au dépistage croient que les répondants ne diront pas qu'un membre de leur ménage est dans une institution. Ils diraient tout simplement qu'il fait toujours partie du ménage mais n'est pas disponible pour l'interview. Il est alors difficile d'identifier les personnes en institution.

APPLICATION

- ▶ Un préposé au dépistage s'est plaint du temps que cela prenait lorsqu'une personne était dépistée et qu'il fallait compléter l'interview sur le revenu.
- ▶ Les préposés aimeraient savoir quels cas leur ont été transférés et qui leur a envoyé le cas à dépister. Ce serait plus facile s'ils ont des questions à poser à l'intervieweur. Ils voudraient également avoir le nom de l'employeur ainsi que son numéro de téléphone.
- ▶ Le nom de la personne contact n'est pas liée au membre du ménage auquel il se réfère. Il devrait y avoir un drapeau pour indiquer à quel membre du ménage correspond la personne contact.
- ▶ Les personnes qui sont décédées ne devraient pas être envoyées au dépistage. L'application devrait être corrigée et en tenir compte.
- ▶ Les options disponibles pour l'intervieweur ne sont pas nécessairement disponibles pour l'intervieweur principal. Par exemple, une personne dépistée désirait être interviewée en français et la documentation n'était pas disponible.
- ▶ À l'écran CMINTRCE1, les préposés au dépistage aimeraient avoir le nom de la ville et non seulement le numéro de porte et la rue.

- ▶ Lorsqu'un cas était envoyé au dépistage, le curseur retournait quelques cas en arrière et l'intervieweur devait retrouver le prochain cas manuellement. Le curseur devrait se déplacer au cas suivant.
- ▶ Étant donné les problèmes de transmission de février, certaines informations sur le dépistage ont été perdues et les intervieweurs devaient demander encore une fois certaines informations qu'ils avaient déjà demandées en février. Les répondants étaient offusqués de recevoir les questionnaires sur le revenu pour des personnes qui avaient quitté le ménage avant l'interview sur le travail.
- ▶ Un observateur a mentionné qu'il n'était pas certain que la colonne «Tra Ent» (cas transférés au préposé au dépistage) de l'écran «Visionner charge de travail des intervieweurs» fonctionnait bien. Il faudrait vérifier.
- ▶ Un observateur a suggéré de mettre comme première source dans le dépistage le dernier numéro de téléphone (ou la dernière adresse) pour permettre à l'intervieweur d'indiquer s'il a essayé cette source.
- ▶ Un intervieweur a eu de la difficulté à transférer un cas du dossier dépistage au dossier téléphone parce que dans le manuel, on disait «Enter Trace» alors que dans le bas de l'écran, on disait «Start Trace». Les mêmes termes devraient être utilisés.
- ▶ À l'écran «Fonction de dépistage pour intervieweur» (CMINTTRCE1), lorsque que la liste des codes de résultat apparaît, elle couvre l'âge et le sexe des personnes à dépister. Ceci peut être un problème pour les préposés au dépistage qui ne savent pas à qui s'adresser puisqu'ils ne peuvent faire la différence entre un adulte et un enfant.

PARTICULARITÉS

- ▶ Étant donné que le bureau régional d'Halifax est responsable du dépistage pour la province de Terre-Neuve, il serait peut-être utile d'avoir trois dépisteurs pour Halifax.

- ▶ À l'Île-du-Prince-Édouard, plusieurs répondants ont deux résidences. Il a été suggéré d'avoir des instructions spécifiques lors de la formation pour indiquer aux intervieweurs de garder la deuxième adresse dans la partie END-CONTACT plutôt que de demander le nom d'une personne contact. Il a été également suggéré d'avoir les deux adresses et la répartition des mois qu'ils résident à chacune des résidences pour savoir où les contacter par écrit et par téléphone. Pour économiser, les résidents de l'Île-du-Prince-Édouard coupe la ligne de téléphone à la ferme et pour obtenir le nouveau numéro de téléphone, il est plus facile de contacter l'assistance annuaire.
- ▶ À Edmonton, les préposés au dépistage prennent en note tout ce qu'ils doivent chercher dans les bottins téléphoniques. Un seul préposé au dépistage se déplace pour aller au bureau régional et fait les recherches pour les autres préposés au dépistage.

2.5 MANUELS ET FORMATION

- ▶ Les manuels devraient avoir plus d'instructions concernant la façon de mettre un code de refus au niveau du ménage. Les manuels ne sont pas assez clairs sur la différence qui existe entre les codes de refus pour la personne ou pour le ménage et ce qui constitue une interview complète ou partielle.
- ▶ Dans les manuels, on devrait également insister sur le fait que les intervieweurs doivent appuyer sur Enter après avoir entré un montant dans le module sur le revenu pour ne pas faire des erreurs.
- ▶ Plusieurs intervieweurs ont mentionné qu'on devrait fournir une copie du rapport d'impôt avec les manuels.
- ▶ Le cahier d'exercices devraient être envoyé plus longtemps d'avance pour permettre aux intervieweurs de le compléter avant la période de collecte.

- ▶ Les intervieweurs ont aimé l'idée d'avoir des modules pour les manuels. Cela permettrait aux nouveaux intervieweurs d'avoir des informations générales sur l'enquête alors que les autres intervieweurs pourraient se concentrer sur les nouvelles questions de l'enquête et les nouvelles caractéristiques de l'application.
- ▶ Les manuels devraient insister sur l'importance d'entrer une personne contact même si le répondant soutient qu'il n'a pas l'intention de déménager. Cela améliore beaucoup le dépistage. On devrait également insister sur le fait qu'il est important d'indiquer le code régional. Quelquefois, les répondants ont déménagé dans une autre province et il est difficile de trouver le code.
- ▶ Dans les questions et réponses, on devrait expliquer clairement pourquoi les cohabitants doivent également compléter l'EDTR. Les intervieweurs ont de la difficulté à l'expliquer aux répondants.
- ▶ Dans la partie démographique, les intervieweurs comprenaient mal le but des \checkmark et ne savaient pas qu'il ne devait recueillir l'information seulement pour les nouveaux cohabitants et pour ceux dont l'information n'avait pas été confirmée en janvier.
- ▶ Un observateur a suggéré de mettre sur pied une session de groupe l'an prochain pour les intervieweurs de l'EDTR et de l'EFC pour motiver les intervieweurs. Ces sessions ne sont pas vraiment nécessaires pour la formation mais plutôt pour le «moral» des intervieweurs.
- ▶ Les nouveaux intervieweurs pour l'EDTR ont de la difficulté à compléter les interviews et ont des taux de réponse plus faibles. Étant donné que les manuels et les cahiers d'exercices ont été envoyés tard, ils ont eu moins de temps pour se familiariser avec l'enquête et l'application.

2.6 AUTRES OBSERVATIONS ET SUGGESTIONS

- ▶ Certains intervieweurs aiment mieux travailler du bureau régional. Pendant les temps d'attente, ils peuvent parler de leurs problèmes. À la maison, il est difficile de se motiver car il y a beaucoup de temps morts entre les écrans.
- ▶ Le personnel des bureaux régionaux passent beaucoup de temps à régler les problèmes de transmission. Pendant la transmission, certains intervieweurs principaux doivent passer du temps à côté des ordinateurs parce qu'ils doivent appuyer sur Enter quelquefois. Ces problèmes réduisent le temps passé à interviewer.
- ▶ Des difficultés associées à la langue occasionnent des problèmes pour les intervieweurs. Ils doivent souvent entrer des informations dans les notes parce que les répondants comprennent mal les questions et donnent les réponses au mauvais moment.
- ▶ La trousse envoyé aux ménages devrait être adressée au dernier contact. Dans certains cas, l'enveloppe avait été adressée à un enfant ce qui agaçait les répondants. À Terre-Neuve, les trousse avaient été envoyées trop tard puisque certains répondants venaient tout juste de la recevoir et n'avaient pas eu le temps de compléter le questionnaire. Des trousse supplémentaires devraient être envoyées aux préposés au dépistage pour qu'ils puissent les envoyer aux répondants qui ne les ont pas reçu. Cela améliore les relations avec les répondants.
- ▶ À Montréal, certains opérateurs chargent pour donner un numéro de téléphone pour le 411. Y a-t-il d'autres mécanismes pour avoir l'information?
- ▶ On devrait s'assurer que le nom et le prénom de la personne contact sont donnés à l'intervieweur.
- ▶ Un intervieweur principal a mentionné qu'il aimerait avoir les colonnes suivantes dans le rapport de l'intervieweur principal: nombre total de ménages et nouveaux ménages, «refus», «ménage temporairement absent»,

«personne à la maison après plusieurs tentatives», le nom de l'intervieweur et son numéro de téléphone, nombre d'heures travaillées pour la transmission, les interviews et les problèmes.

- ▶ Étant donné les problèmes associés à l'EDTR en février, certains intervieweurs ne croyaient pas que l'enquête débiterait à temps et ne prenaient pas vraiment les dates sérieusement. De plus, la fin de semaine du 7 mai était la fête des mères et les intervieweurs et les répondants avaient des obligations familiales.
- ▶ Lorsque le répondant refusait de compléter l'interview, les intervieweurs ne pouvaient pas demander si le répondant donnerait la permission d'obtenir les données de Revenu Canada et certains demandaient la question et mettaient la réponse dans les notes. Devrait-on envoyer la question par la poste pour qu'ils puissent y réfléchir?
- ▶ Les intervieweurs aimeraient avoir une carte de référence qui expliquerait comment utiliser certaines fonctions telles que la modification d'un nom ou encore la calculatrice dans le module sur le revenu.
- ▶ Un intervieweur aimerait avoir plus de disquettes vierges.
- ▶ Certains intervieweurs utilisent la fonction *67 pour enlever l'affichage ou préfèrent travailler du bureau régional pour ne pas se faire appeler au milieu de la nuit à la maison. D'autres intervieweurs ont indiqué que les répondants dépistés qui ont l'afficheur ne rappellent pas lorsqu'ils reconnaissent le numéro de téléphone.
- ▶ Le temps d'interview est relativement court. Pour trois répondants qui avaient complété le questionnaire sur le revenu, la communication a été de 16 minutes. Pour un autre ménage, l'interview a été de 8 minutes (un répondant avait un revenu de 0\$ et l'autre avait complété son questionnaire).

- ▶ Des cas de fantômes ont été rencontrés en mai 1994. Les intervieweurs ne savaient pas comment régler ce problème et inscrivait tout dans les notes. Il faudra corriger la situation.
- ▶ L'intervieweur aimerait pouvoir voir apparaître le nom de la personne à qui il parle et le nom des membres du ménage en tout temps.

PARTIE B : RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DES INTERVIEWEURS

<p>PARTIE 1 : TROUSSE D'INFORMATION DE L'INTERVIEW SUR LE REVENU (Lettre de présentation, questionnaire sur le revenu de 1993 et guide)</p>
--

1.1 Quel pourcentage des répondants avaient rempli leur questionnaire sur le revenu de 1993 avant que vous ne les appeliez? (Donnez votre meilleure estimation.)

Aucun	3	=	4 %
1 % - 25 %	44	=	67 %
26 % - 50 %	15	=	23 %
51 % - 100 %	4	=	6 %

1.2 Les répondants ont-ils aimé la présentation du questionnaire sur le revenu de 1993?

Oui	5	=	8 %
Non	8	=	12 %
Sans commentaires	53	=	80 %

1.3 Quel pourcentage des répondants se sont servis du guide? (Donnez votre meilleure estimation.)

Aucun	4	=	6 %
-------	---	---	-----

1 % - 25 %	47	=	71 %
26 % - 50 %	10	=	15 %
51 % - 100 %	2	=	3 %
Sans commentaires	3	=	5 %

1.4 Les répondants ont-ils aimé la présentation du guide?

Oui	5	=	8 %
Non	2	=	3 %
Sans commentaires	59	=	89 %

1.5 Énumérez les commentaires négatifs et/ou positifs les plus fréquents qu'ont faits les répondants à propos du guide.

- 2 Facile à remplir - simple.
- 2 Les répondants qui ont rempli les formulaires les ont bien aimés et ont trouvé le guide utile.
- 1 Guide plus accessible - présentation aérée.
- 4 Semblait compliqué.
- 2 Pas le temps de lire le guide.
- 3 Le répondant ne l'a pas mentionné.
- 1 Je n'ai pas reçu de commentaires sur le guide, seulement sur la période d'enquête; beaucoup de refus.
- 1 Question 27 - impôt total à payer - La mention «voir ligne 420 "impôt fédéral" plus ligne 428 "impôt provincial"» devrait être ajoutée à côté de ce poste. Quand la déclaration de revenus est produite par H & R Block, on ne connaît pas le numéro de ligne.
- 1 La plupart ont oublié d'inscrire des revenus, comme le crédit pour TPS.

- 1 Auraient préféré qu'on s'adresse directement à Revenu Canada.
- 1 Auraient préféré appeler l'intervieweur.
- 1 Les plus âgés ont trouvé le caractère d'imprimerie trop petit.
- 1 N'ont pas reçu la trousse.
- 1 Certains ont dit qu'ils avaient déjà fourni suffisamment de renseignements sur leur revenu à l'État.
- 1 Utilisez des cases ombrées la prochaine fois.
- 2 Trop personnel - ne l'ont pas aimé.
- 1 «Participation volontaire» - certains se sont objectés quand j'ai essayé de les persuader de participer.
- 1 Faut-il faire ça pendant six ans?

PARTIE 2 : MANUELS ET FORMATION
--

2.1 Le Manuel de l'intervieweur contenait-il toutes les informations dont vous aviez besoin?

Oui	50	=	75 %
Non	16	=	25 %

Si non, quelles informations manquaient?

- 1 Les cas de dépistage n'étaient pas clairs.
- 1 Qu'est-ce qu'il faut faire dans le cas où le répondant a vécu dans un établissement institutionnel depuis la dernière interview?
- 1 Que signifie «duplicata»?
- 1 Pour suspendre le dépistage, les instructions ne sont pas complètes (à CMTRCSTAT2, on doit appuyer sur «Enter» deux fois).

- 1 Lors d'un refus, l'écran CMSTNTT2 ne disparaît pas si on fait «sélectionner», on doit utiliser «F12».
- 1 Plus de détails sur la marche à suivre.
- 1 Il n'y avait rien sur le questionnaire sur le revenu de l'EFC.
- 1 Je croyais qu'on ne devait pas recueillir de renseignements sur le revenu pour une personne qu'on n'avait pu dépister en janvier et qui n'avait pas répondu au questionnaire sur le travail, en janvier.
- 2 J'aurais aimé qu'il y ait plus de renseignements sur l'application relative au revenu (p. ex. sur la façon d'enregistrer une perte).
- 5 Le manuel n'a pas été fourni suffisamment à l'avance.
- 2 Le cahier d'exercices était nécessaire..
- 1 Trop de renseignements sur le dépistage, pas assez sur les interviews proprement dites.
- 1 Les pages 61 à 65 du cahier d'exercices auraient dû être reproduites dans le manuel.
- 1 Les prestations de SV actuelles devraient être incluses. Beaucoup de personnes âgées utilisent le dépôt direct et ne connaissent pas le montant des prestations.
- 1 Il pourrait y avoir un exemple du formulaire que H & R Block remet à ses clients. Nous pourrions ainsi aider les répondants à repérer la bonne ligne.
- 1 Des tableaux des taux de base pour des éléments de revenu comme le crédit pour TPS, les prestations de la sécurité de la vieillesse, etc., de même que pour les Autochtones, qui ne paient pas d'impôt et qui ne savent pas quel montant représentent les subventions qu'ils touchent. Tableaux indiquant les montants de base, qui donnent une idée des montants.
- 1 Très peu de commentaires sur la façon de terminer la tâche.

- 1 Donnait l'impression d'exiger beaucoup plus de travail et de temps qu'il n'en fallait en réalité.
- 1 Ni le manuel ni le cahier d'exercices ne mentionnaient clairement comment additionner le revenu quand le répondant ne le faisait pas lui-même.
- 1 Aucun code de projet n'était mentionné dans le manuel et je n'ai reçu aucune lettre de présentation.

2.2 Le cahier d'exercices contenait-il suffisamment de cas fictifs et de renseignements pour que vous vous sentiez à l'aise avec l'interview sur le revenu?

Oui	53	=	80 %
Non	13	=	20 %

Si non, quelles suggestions feriez-vous pour améliorer le cahier d'exercices?

- 10 Le manuel a été fourni trop tard.
- 5 Pas suffisamment de temps.
- 4 Plus de cas fictifs et meilleur suivi.
- 1 Il devrait y avoir des exemples permettant d'utiliser les fonctions relatives à la calculatrice et aux semaines de chômage.
- 1 Les exemples de la page 69 devraient être inclus dans la partie pratique de la formation.
- 1 Il devrait y avoir un exemple de cas interrompu où l'on verrait les écrans utilisés lorsque l'interview commence à différentes étapes.
- 1 Il devrait y avoir un cas où l'interview d'un ménage nécessite trois ou quatre autres appels.

- 1 La formation en classe serait beaucoup plus utile.
- 1 Il faudrait inciter l'intervieweur à faire plus d'effort pour consulter le dossier de dépistage et en examiner le contenu.
- 1 Donner des cas fictifs difficiles de façon à ce que les intervieweurs soient prêts à surmonter des problèmes imprévus.
- 1 Ne contient rien sur les pertes.

2.3 Les quatre heures de formation à domicile ont-elles été suffisantes pour la lecture du manuel de l'intervieweur et la réalisation des exercices du cahier?

Oui	36	=	55 %
Non	30	=	45 %

Si non, indiquez combien d'heures de plus il vous a fallu.

- 11 Une heure de plus
- 3 Une demi-heure de plus
- 1 Quatre heures d'étude
- 1 Une à deux heures pour les exercices
- 1 Deux à trois heures de plus
- 1 Cinq à six heures de plus
- 1 Huit heures de plus
- 1 Un après-midi complet
- 5 Je n'ai pas eu le manuel de formation - très difficile à comprendre sans la documentation de formation appropriée
- 2 Je n'ai pas fait toute la trousse
- 2 J'aurais eu besoin de formation en classe
- 1 Le temps consacré aux cas fictifs n'était pas pris en compte (c'est-à-dire deux à trois heures)

- 1 Les cas fictifs ayant été reçus après le cahier d'exercices, il a fallu revoir beaucoup de choses au moment où le travail est finalement arrivé.
- 1 Si Ottawa nous les envoie suffisamment à l'avance.
- 1 Je ne sais pas, je n'ai pas calculé le temps.

2.4 Après la formation à domicile, compreniez-vous bien la différence entre une personne qui n'a aucun revenu à déclarer (touche de fonction <F12> pour continuer l'interview) et une personne qui refuse de répondre à l'interview sur le revenu (touche de fonction <F10> pour mettre fin à l'interview pour cette personne et attribuer au cas un code d'état final)?

Oui	53	=	80 %
Non	13	=	20 %

PARTIE 3 : APPLICATION (PROGRAMME)

3.1 Avez-vous mis à jour les renseignements démographiques (par exemple, l'état matrimonial) pour des membres du ménage en raison d'un changement dans la composition du ménage ou d'un renseignement manquant ou incorrect?

Oui	53	=	80 %
Non	12	=	18 %
Sans commentaire	1	=	2 %

3.2 Si oui, avez-vous eu des difficultés à le faire?

Oui	18	=	27 %
Non	35	=	53 %
Sans commentaire	13	=	20 %

Lesquelles?

- 1 J'ai consulté un cas fictif pour me familiariser avec la modification des renseignements démographiques.
- 1 Dans la «Liste du ménage», au moment où elle a ajouté un membre du ménage le programme est tombé en panne.
- 2 Le répondant avait oublié de mentionner deux enfants et je n'ai pas pu revenir aux renseignements démographiques.
- 1 L'ordinateur a demandé une «mise à jour», alors que tous les renseignements figuraient déjà à l'écran.
- 1 Il s'écoule beaucoup de temps entre la partie sur les renseignements démographiques et la partie sur le revenu.
- 3 Je n'ai pas pu changer le nom de jeune fille d'une dame qui venait de se marier pour le nom de son mari.
- 2 Dans un cas, je n'ai pas pu avoir accès à l'écran pour modifier les renseignements démographiques.
- 1 Des noms disparaissaient à un moment donné et souvent on passait rapidement à l'écran suivant.
- 1 Plusieurs fois, j'en étais déjà aux questions sur le revenu quand la personne a mentionné, par exemple, que son fils était revenu dans le ménage ou l'avait quitté, même si je lui avais posé les questions sur les renseignements démographiques. Il faudrait qu'on puisse revenir en arrière.

- 1 J'ai eu de la difficulté à corriger l'orthographe d'un nom.
- 1 Changement de nom - j'ai appuyé sur «Enter» plutôt que sur <F12>
- il était trop tard pour revenir en arrière.
- 1 On m'a indiqué une modification à un nom une fois passée la
section où le nom pouvait être changé.
- 1 Incapable d'avoir accès à cet écran avant d'avoir le cahier
d'exercices et de découvrir la fonction <F3> pour cet écran.
- 1 Ça allait trop vite pour retenir ce qu'il fallait faire et lire les
instructions à l'écran.
- 1 Je n'ai pas pu modifier l'âge.
- 1 Parfois, l'ordinateur ne me permettait pas de modifier des
renseignements enregistrés en janvier.
- 1 Oui, si les renseignements sont là - souvent, les noms ne figurent
pas à l'écran; j'ai dû les écrire sur une feuille de papier.
- 1 Parfois, le curseur ne bougeait pas si je tentais de revenir en arrière
pour demander le revenu total.

3.3 Si vous n'avez pas modifié les renseignements démographiques, est-ce
parce que vous ne saviez pas comment le faire au ROSTER?

Oui	7	=	10 %
Non	33	=	51 %
Sans commentaires	26	=	39 %

3.4 Quel pourcentage des répondants ont indiqué des «cents» dans les montants de leurs revenus? (Donnez votre meilleure estimation.)

Aucun	1	=	2 %
1 % - 25 %	30	=	46 %
26 % - 50 %	23	=	34 %
51 % - 100 %	12	=	18 %

3.5 Avez-vous eu de la difficulté à corriger un montant quand vous faisiez une erreur de saisie?

Oui	8	=	12 %
Non	58	=	88%

Si oui, décrivez la difficulté.

- 1 Parfois, le curseur ne se plaçait pas au bon endroit.
- 1 L'ordinateur devrait pouvoir calculer le «Total». La plupart des gens n'avaient pas indiqué le crédit pour TPS.
- 1 Je n'avais pas le cahier d'exercice.
- 2 Il était difficile de revenir aux questions.
- 1 Je ne m'étais pas aperçu au début qu'il suffisait d'inscrire le montant correct à la place du montant incorrect.

3.6 Vous êtes-vous servi d'un papier et d'un crayon pendant l'interview sur le revenu?

Oui	50	=	76 %
-----	----	---	------

Non 16 = 24 %

Si oui, pourquoi?

- 1 Le répondant n'était pas content d'avoir à répondre à une enquête financière.
- 3 Pour accélérer l'interview téléphonique dans les cas où le répondant était pressé.
- 2 Simplement pour être sûr d'inscrire les réponses correctement : souvent, les répondants lisaient les montants trop rapidement. Aussi parce que l'écran était divisé en deux fenêtres et qu'on ne pouvait voir la première quand on était dans la deuxième.
- 1 Quand le répondant rappelait pour donner des renseignements, mais que j'étais au milieu d'un autre fichier.
- 5 Pour faire la somme du revenu total.
- 1 Pour soustraire, additionner ou multiplier.
- 5 Pour faire le total d'un revenu en particulier ou celui du revenu annuel à partir des montants mensuels.
- 2 Pour faire la somme du revenu total plus facilement quand le répondant ne l'avait pas au poste 26.
- 11 Pour inscrire les noms et numéros de téléphone, si je devais rappeler le répondant, et les montants, dans les cas où le répondant n'avait pas rempli le questionnaire.
- 1 Quand le répondant hésitait ou modifiait la réponse à un poste.
- 7 L'ordinateur était plus lent.
- 1 Difficultés avec l'ordinateur.
- 1 Pour inscrire le résultat de l'appel et tout message concernant le ménage.

- 1 Pour noter les renseignements que donnait le répondant jusqu'à ce que celui-ci soit sûr qu'il s'agissait du bon montant selon la ligne correspondante sur la déclaration de revenus.
- 2 Dans les cas où il y a eu confusion chez les répondants, qui ont donné des montants totaux là où on leur demandait une ventilation (p. ex. les montants provenant du RPC, de la SV, etc. sont plus faciles à inscrire sur papier qu'à entrer à l'ordinateur) et quand il fallait chercher le bon endroit où inscrire le montant.

3.7 Avez-vous eu des difficultés à retrouver les répondants au moyen de l'application de dépistage ?

Oui	20	=	31 %
Non	44	=	66 %
Sans commentaires	2	=	3 %

Si oui, lesquelles?

- 2 Je ne connaissais pas bien la marche à suivre - un des manuels n'était pas utile, un autre l'était beaucoup.
- 1 Manque de pratique.
- 1 Un fichier était à l'écran quand j'ai fait une faute de frappe.
- 2 Préposé au dépistage : les intervieweurs ne savaient pas faire le dépistage.
- 1 Le résultat de la dernière recherche ne semblait pas être là. J'ai trouvé qu'on perdait du temps à faire une chose qui avait déjà été faite.
- 1 Personnes ayant récemment déménagé - le dépistage était très bien prévu pour ces cas.

- 1 Message d'erreur «Lockerhann» - accès impossible
 - 3 Trop compliqué et lent.
 - 1 Certains contacts refusent de donner des renseignements.
 - 1 Beaucoup de répondants refusent de donner le nom d'un contact.
 - 1 Le «dépistage» porte à confusion et prend du temps - à quelques reprises.
 - 1 Pendant toute l'enquête (et la composante «travail» en français, 02\94) - incapable d'avoir accès au dossier de dépistage. J'obtenais le message de communiquer avec le bureau régional si l'erreur persistait. À la fin de l'enquête, je n'ai pu attribuer un code d'état final...
 - 1 Il faudrait que l'on puisse voir toutes les notes ensemble. Les renseignements sur le contact ne sont souvent plus les bons. Il est nécessaire d'avoir les villes avec les adresses.
 - 1 Il est difficile d'enregistrer des renseignements de dépistage qui ne semblent pas concrets, mais qui peuvent se révéler utiles plus tard (p. ex. un répondant a un frère qui s'appelle «Paul», mais il ne sait pas où il habite)
 - 1 La procédure fonctionnait mieux qu'en janvier.
 - 3 J'ai trouvé la procédure lourde, surtout lorsqu'il fallait retourner un cas dans le dossier d'interviews téléphoniques après avoir obtenu des renseignements de dépistage.
 - 1 La fonction de dépistage ne fonctionnait pas. J'étais incapable d'avoir accès au fichier.
- 3.8 Si vous avez été incapable de dépister un répondant ou un ménage, indiquez quelle en a été la raison principale?
- 1 Les renseignements n'étaient pas à jour.

- 7 Le répondant avait déménagé et je n'avais pas sa nouvelle adresse.
- 1 Je ne comprenais pas bien le programme.
- 1 Impossibilité d'avoir accès à l'écran.
- 29 Le contact ne possédait aucun renseignement ou ne pouvait obtenir le nouveau numéro de téléphone.
- 1 Manque de renseignements de la part de la famille.
- 1 Préposé au dépistage : même si l'intervieweur choisissait «Fin» (Dead End), il était possible de dépister les personnes.
- 5 Pas de numéro de téléphone.
- 1 Numéro de téléphone non inscrit à l'annuaire.
- 1 Familles séparées (p. ex. une femme vivant avec une autre personne n'a pas voulu donner le numéro de téléphone sans la permission de cette personne).
- 1 Message d'erreur «Lockerhann».
- 1 Je n'ai pas eu suffisamment de temps pour le faire.
- 1 Impossible d'avoir accès à la partie sur l'emploi.
- 2 Noms courants (p. ex. Smith, Wong - difficile).
- 1 Incapable de joindre la personne après plusieurs tentatives.
- 1 Parce qu'Ottawa (le bureau central) a perdu tous les renseignements de dépistage. J'avais passé beaucoup de temps à rassembler ces renseignements en janvier.
- 1 J'avais essayé déjà en janvier - impossible à dépister cette fois-ci encore.
- 1 Une famille autochtone était retournée dans une réserve et n'avait pas le téléphone.
- 1 N'étaient pas à la maison ou ne prenaient pas les messages sur le répondeur.
- 1 Avait déménagé et n'avait pas le téléphone.

- 1 Renseignements de dépistage incorrects - mauvais numéro de téléphone, pas de numéro de téléphone.
- 1 Aucune piste.
- 1 Principalement parce qu'ils avaient quitté la province - beaucoup de répondants dans cette région sont des militaires.

3.9 Avez-vous des suggestions pour améliorer les procédures de dépistage?

- 1 Une fois dans le dossier de dépistage, il faudrait que ce soit plus facile de sortir. Il est difficile de retourner au serveur principal.
- 1 Une simple étape ou des écrans distincts plutôt que scindés.
- 1 La nouvelle adresse de la personne devrait être consignée dans le dossier d'interviews sur place.
- 1 Des dessins illustrant les logements pourraient être utiles.
- 1 Que le bureau régional fasse mention de tout dépistage qui a été fait au bureau après la semaine d'enquête régulière.
- 1 Plus facile à faire au bureau qu'à la maison.
- 1 J'ai dû repartir de zéro la deuxième fois.
- 1 Les intervieweurs devraient avoir des renseignements plus détaillés.
- 1 Dans le manuel de l'intervieweur ou le cahier d'exercices, on devrait insister davantage sur le dépistage et les cas.
- 1 Se rendre en personne au dernier domicile et obtenir certains renseignements.
- 1 Résultats de la dernière fois.
- 1 Faciliter la sortie du premier écran.
- 1 Si la réponse est «non», ce serait bien si le cas passait tout de suite au dépistage.

- 2 Il faudrait qu'une touche de fonction <F> nous amène directement au nom du contact. Actuellement, la marche à suivre est trop longue et prend du temps.
- 1 Il faudrait prévoir plus d'espace pour inscrire les nom, numéro de téléphone et ville des contacts.
- 1 L'intervieweur devrait faire lui-même le dépistage (plutôt que de transférer le cas à un préposé au dépistage) et seulement transférer le cas au dépistage s'il est incapable de retrouver le répondant. L'intervieweur pourrait consigner dans une note temporaire les démarches qu'il a entreprises pour le dépistage; si le cas doit être envoyé dans le fichier de dépistage, les préposés sauraient alors ce qui a été fait, ce qui économiserait du temps et porterait moins à confusion.
- 1 La section du dépistage pourrait faire des recherches avant le début de l'enquête et renvoyer les cas «retrouvés» sur le terrain. Il faudrait cesser de mettre des numéros valides dans le dossier de dépistage.
- 1 Il devrait y avoir un champ «Note» (écran distinct), où l'on pourrait inscrire des renseignements utiles.

PARTIE 4 : MESSAGES D'ERREUR

4.1 Trouvez-vous que les messages d'erreur étaient trop fréquents?

Oui	8	=	12 %
Non	57	=	86 %
Sans commentaires	1	=	2 %

Si oui, indiquez le message qui revenait le plus souvent.

- 5 Total différent de celui qu'a déclaré le répondant.
- 1 Le total ne figure pas au poste 26.
- 1 Le répondant a oublié de mentionner une source de revenu.
- 1 Montant inhabituel.
- 1 Problèmes avec l'ordinateur.
- 1 Une fois le revenu total calculé (p. ex. aux postes 26 et 27), pourquoi, après avoir appuyé sur la commande «Enter», a-t-il été répété (poste 27)?
- 1 Je ne m'en souviens plus.

4.2 Avez-vous su comment réagir aux messages d'erreur qui apparaissaient à l'écran?

Oui	62	=	94 %
Non	4	=	6 %

Si non, quel message vous a causé le plus de difficulté et comment avez-vous résolu cette difficulté?

- 1 Pour le revenu total - je ne savais pas comment revenir en arrière pour corriger des erreurs.
- 1 Les erreurs se sont produites pendant la transmission et non pendant l'interview avec les répondants.
- 1 En appuyant sur «Enter» - l'étape suivante était explicite.
- 1 Il serait utile de connaître les réponses aux questions sur l'emploi en 1993 qu'ont données les répondants en février.

4.3 Les messages d'erreur étaient-ils faciles à comprendre?

Oui	64	=	97 %
Non	1	=	1,5 %
Sans commentaires	1	=	1,5 %

4.4 Les messages d'erreur vous ont-ils aidé à détecter des erreurs de frappe (de saisie)?

Oui	43	=	65 %
Non	21	=	32 %
Sans commentaires	2	=	3 %

4.5 Les répondants ont-ils été contrariés ou agacés quand, par suite d'un message d'erreur, vous avez mis en doute les sources de revenu ou les montants qu'ils déclaraient?

Oui	8	=	12 %
Non	56	=	85 %
Sans commentaires	2	=	3 %

Si oui, quels commentaires vous ont-ils faits?

- 1 Je leur ai dit que des renseignements ne concordaient pas ou qu'un montant était incorrect.
- 1 Un répondant n'a pas voulu déclarer ses prestations d'aide sociale ou d'assurance-chômage.
- 1 Le répondant affirmait que sa réponse était correcte et que l'ordinateur se trompait.
- 1 Disaient que c'était le meilleur chiffre qu'ils pouvaient donner - à prendre ou à laisser.
- 3 Non, mais ça dépend de la façon dont les intervieweurs formulent la question pour demander une précision.
- 1 Si un répondant disait ne pas avoir touché de prestations d'assurance-chômage et qu'un message d'erreur mettait ce

renseignement en doute - le répondant devenait méfiant et disait généralement qu'il ne s'en souvenait pas.

- 1 Non; le répondant s'excusait d'avoir oublié quelque chose (habituellement les prestations d'assurance-chômage).
Oui; ils répétaient simplement les mêmes chiffres -- semblaient plus agacés que choqués.
- 1 Non, s'il ne s'agissait que de vérifier le montant et pas de mettre leur parole en doute.
- 1 Ils se demandaient comment ils pouvaient savoir qu'ils auraient dû toucher ou qu'ils avaient reçu des prestations d'assurance-chômage ou un supplément de revenu.
- 1 La plupart du temps, ils oubliaient des éléments de revenu comme les prestations d'assurance-chômage ou les indemnités d'accident du travail.
- 1 Ils demandaient pourquoi le programme ne permettait pas d'inscrire «0» pour le revenu après une demande de confirmation.
- 1 Ils s'énermaient quand je leur demandais s'ils avaient touché des prestations d'assurance-chômage.

PARTIE 5 : CARACTÉRISTIQUES ET FONCTIONS DE L'APPLICATION RELATIVE AU REVENU (PROGRAMME)

5.1 Vous êtes-vous servi de la touche de fonction <F1 = Aide>?

Oui	56	=	85 %
Non	10	=	15 %

Si non, donnez la raison principale pour laquelle vous ne vous en êtes pas servi.

- 3 La fonction <Aide> ne donnait pas d'aide.
- 5 Je n'en ai pas eu besoin.
- 1 Pour les codes.
- 1 L'occasion ne s'est pas présentée.
- 1 Chaque fois que je l'ai utilisée, une fenêtre s'est ouverte indiquant «Aucune aide disponible pour la question posée».
- 1 Pas trop souvent.
- 1 Je ne voulais pas perdre l'endroit où j'étais dans le déroulement de l'interview. J'ai utilisé la calculatrice à côté de l'ordinateur portable. Je me sentais plus à l'aise de cette façon.
- 1 Ils ont appelé l'intervieweur principal plutôt et j'ai utilisé la touche <F1>.

5.2 Avez-vous utilisé la fonction «Calculatrice» (F3 = Opt)?

Oui	28	=	42 %
Non	37	=	56 %
Sans commentaires	1	=	2 %

Si non, donnez la raison principale pour laquelle vous ne vous en êtes pas servi.

- 7 Je ne savais pas comment.
- 3 C'était plus long de se servir de la fonction «calculatrice».
- 4 J'étais plus à l'aise avec une calculatrice.
- 6 Je n'en ai pas eu besoin.

- 3 Je n'y ai pas pensé.
- 2 J'ai eu de la difficulté à m'en servir.
- 2 Je n'ai pas eu le temps d'étudier à fond le manuel -- (je me suis servi de ma propre calculatrice).
- 2 J'ai utilisé ma propre calculatrice -- comme les autres intervieweurs avaient beaucoup de problèmes avec les ordinateurs, je craignais que le mien ne tombe en panne si j'utilisais les fonctions spéciales; je m'en suis donc tenu aux fonctions de base.
- 6 J'ai utilisé ma propre calculatrice.
- 2 Je n'ai pas eu le temps de me familiariser avec cette fonction avant l'enquête (une formation en classe aurait été utile).
- 1 Oui; utilisation très limitée.
- 4 Je ne m'étais pas aperçu que cette fonction était offerte.
- 1 Une fois.
- 2 Il ne me restait plus que quatre cas quand j'ai reçu le cahier d'exercices. Il aurait été TRÈS utile de l'avoir plus tôt.
- 1 Il serait utile qu'il y ait plus d'exercices sur cette fonction dans le cahier.
- 1 Un intervieweur a utilisé cette fonction et l'a trouvée excellente.

5.3 Avez-vous utilisé la fonction «Voir - questionnaire complet» (F3 = Opt)?

Oui	33	=	50 %
Non	28	=	42 %
Sans commentaires	5	=	8 %

Si non, donnez la raison principale pour laquelle vous ne vous en êtes pas servi.

- 16 Je n'en ai pas eu besoin.
- 5 J'ai oublié de m'en servir.
- 1 J'ai reçu le cahier d'exercices trop tard.
- 3 Je ne savais pas qu'elle était offerte.
- 1 Je n'ai pas eu le temps de m'amuser.
- 1 J'avais des exemplaires du questionnaire complet sous la main.

5.4 Avez-vous utilisé la fonction «Voir - item en cours» (F3 = Opt)?

Oui	35	=	53 %
Non	28	=	42 %
Sans commentaires	3	=	5 %

Si non, donnez la raison principale pour laquelle vous ne vous en êtes pas servi.

- 2 Je ne me souvenais pas du but de cette fonction.
- 15 Je n'en ai pas eu besoin.
- 2 J'ai reçu le cahier d'exercices trop tard.
- 2 Je ne savais pas que cette fonction était offerte.
- 1 Je ne savais pas très bien m'en servir.
- 1 Ne fonctionnait pas sur mon ordinateur.
- 1 J'aurais été plus porté à m'en servir si j'avais eu le temps de m'exercer à l'utiliser avant l'enquête proprement dite.
- 1 J'ai oublié que cette fonction était offerte.

5.5 Avez-vous utilisé la fonction «Calcul des semaines» (F3 = Opt)?

Oui	19	=	29 %
Non	46	=	70 %
Sans commentaires	1	=	1 %

Si non, donnez la raison principale pour laquelle vous ne vous en êtes pas servi.

- 21 Je n'en ai pas eu besoin.
- 2 J'ai reçu le cahier d'exercices trop tard.
- 1 Je ne savais pas que cette fonction était offerte.
- 1 Je craignais que mon ordinateur ne tombe en panne et que je ne puisse poursuivre l'interview.
- 1 Je suis habitué à me servir d'un papier et d'un crayon pour faire des calculs aussi simples.
- 6 J'ai utilisé ma propre calculatrice.
- 1 Les répondants donnaient un chiffre approximatif, un bon nombre d'entre eux n'ayant pas rempli le questionnaire de l'EDTR à l'avance.
- 1 Trop de choses à retenir en plus de recueillir les données!
- 1 Je ne savais pas comment l'utiliser.
- 1 J'ai oublié que cette fonction était offerte.

5.6 Avez-vous utilisé la fonction «Variables démographiques» (F3 = Opt)?

Oui	47	=	71 %
Non	15	=	23 %
Sans commentaires	4	=	6 %

Si non, donnez la raison principale pour laquelle vous ne vous en êtes pas servi.

- 1 Je ne me souvenais pas de l'avoir vue dans le manuel.
- 7 Je n'en ai pas eu besoin.
- 3 J'ai reçu le cahier d'exercices trop tard.
- 1 Avant de faire la partie sur le contact.
- 1 Oui; seulement la liste des sources - aucun contact dans le programme.
- 1 Trop de choses à retenir en plus de recueillir les données!

5.7 Les touches de fonction et les caractéristiques de l'application ont-elles fonctionné convenablement?

Oui	64	=	97 %
Non	1	=	1,5 %
Sans commentaires	1	=	1,5 %

Si non, indiquez la touche de fonction ou la caractéristique qui n'a pas bien fonctionné et expliquez brièvement le problème.

- 2 Je ne connaissais pas bien le fonctionnement de l'ordinateur.
- 2 J'avais de la difficulté à voir les noms en surbrillance au ROSTER.
- 1 Les instructions sur la façon d'indiquer une perte étaient incorrectes.
- 1 Je n'ai utilisé que la fonction <F3> régulièrement.
- 1 Je ne pouvais revenir en arrière.

5.8 Y a-t-il une fonction ou une caractéristique qui n'était pas offerte dans l'application relative au revenu et que vous aimeriez voir ajouter?

Oui	19	=	29 %
Non	39	=	59 %
Sans commentaires	8	=	12 %

Si oui, laquelle?

- 2 Le nom de la personne devrait être affiché en tout temps au haut de l'application relative au revenu.
- 1 L'ordinateur devrait produire automatiquement le «Total» sur le questionnaire. (Le crédit pour TPS devait être ajouté, de sorte le répondant ne donne pas la bonne réponse.)
- 4 Il faudrait conserver le numéro de téléphone.
- 3 Une calculatrice qui puisse additionner les montants déclarés à tous les postes.
- 3 J'aimerais que le revenu soit cumulé de façon à pouvoir dire au répondant «ainsi, votre revenu total s'élevait à ... -- est-ce exact?»
- 1 J'aimerais avoir accès au lieu de travail.
- 1 La possibilité de corriger une erreur (p. ex. dans le cas où la date «27 juin» a été inscrite avec le montant 71 \$), j'ai appuyé par erreur sur <F12> au lieu de faire <Enter> et <F12>, de sorte que le montant est disparu - j'ai ajouté une note permanente à l'écran «Visualisation/choix des cas» pour ce cas.
- 1 Une veuve âgée de 84 ans avait oublié de déclarer le montant d'une rente de retraite -- Je n'ai pas pu revenir au cas pour faire la correction.

- 1 Une indication du premier et du dernier écran où l'on peut modifier le nom.
- 1 Une fonction d'addition automatique du revenu.
- 1 Pouvoir rappeler les renseignements relatifs à l'emploi obtenus lors de l'interview de février.
- 1 Pas suffisamment d'espace.

5.9 Avez-vous essayé d'utiliser la fonction <F8> pendant que vous étiez dans la partie REVENU de l'interview?

Oui	15	=	23 %
Non	46	=	70 %
Sans commentaires	5	=	7 %

Si oui, cette fonction vous a-t-elle embêté?

Oui	6	=	9 %
Non	10	=	15 %
Sans commentaires	50	=	76 %

PARTIE 6 : RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

6.1 Les répondants ont-ils réagi favorablement à la possibilité d'utiliser les données fiscales lors des prochains cycles de l'EDTR?

Oui	31	=	47 %
Non	26	=	39 %
Sans commentaires	2	=	3 %
Oui\non	7	=	11 %

Si non, indiquez l'objection principale que vous ont donnée les répondants.

- 16 Ils considérait les renseignements comme personnels.
- 4 Les gens préféreraient être appelés personnellement.
- 2 Ils préféreraient donner les renseignements à l'intervieweur plutôt qu'à Revenu Canada.
- 1 Trop compliqué, trop long.
- 1 Ne voulaient pas chercher les renseignements ou ne les avaient pas.
- 1 Revenu Canada ne devrait pas avoir à donner de renseignements à Statistique Canada.
- 2 Ils trouvaient que cela éviterait une double collecte.
- 1 La plupart.
- 5 Oui.
- 5 Non.
- 2 Ils veulent fournir eux-mêmes les renseignements qui les concernent.
- 7 Trouvent que l'État a déjà accès à trop de renseignements.

- 2 Les quelques répondants qui étaient favorables à l'idée y voyaient un avantage : «Je n'aurai pas à répondre à cette interview l'an prochain».
- 2 N'étaient pas certains -- Ils voulaient savoir pourquoi les renseignements étaient fournis.
- 2 Ils veulent savoir quand Statistique Canada a besoin de renseignements à leur sujet.
- 1 Plusieurs répondants ont mentionné que, s'ils acceptaient, nous perdrons notre emploi.

6.2 Avez-vous eu à rappeler des répondants pour leur laisser le temps de remplir le questionnaire sur le revenu de 1993?

Oui	61	=	92 %
Non	4	=	6 %
Sans commentaires	1	=	2 %

6.3 Si vous avez répondu «oui» à la question 6.2 ci-dessus, le questionnaire sur le revenu de 1993 était-il rempli quand vous avez rappelé les répondants?

Oui	26	=	39 %
Non	32	=	49 %
Sans commentaires	8	=	12 %

PARTIE 7 : AUTRES COMMENTAIRES

- 6 Il devrait être possible de revenir en arrière (c'est-à-dire pour corriger des erreurs ou ajouter des informations).
Par exemple : On devrait pouvoir revenir à n'importe quelle question, parce que parfois les répondants donnent une réponse, mais fournissent plus tard une information qui contredit cette réponse et il est alors impossible de revenir en arrière pour corriger.
- 8 Il y a de plus en plus d'objections aux questions sur le revenu.
C'est-à-dire que bon nombre de répondants disent : «Ne me rappelez plus». Ils fournissent les renseignements financiers, mais ne veulent plus être importunés par la suite.
- 4 L'État en sait trop sur le fichier personnel.
- 1 Fournir le numéro de ligne correspondant dans la déclaration de revenus pour chaque poste du questionnaire sur le revenu.
- 2 Pourquoi ont-ils dû déclarer leur revenu deux fois?
- 1 C'est la firme H&R Block qui a produit leur déclaration de revenus -- les répondants étaient incapables de préciser des montants ventilés. H&R Block ne retourne pas à ses clients une copie de la déclaration. Cela pose certains problèmes pour obtenir des renseignements exacts, ou même quelque renseignement que ce soit.
- 3 Certaines déclarations se trouvaient encore chez des «spécialistes en déclarations de revenu». Aucune procédure n'est prévue pour les cas où la déclaration de revenus n'a pas été produite ou n'a pas encore été retournée par le comptable.
- 5 Certains répondants n'ont pu fournir que des montants approximatifs. Bon nombre de répondants ont indiqué des montants approximatifs parce que ça les embêtaient (ou qu'ils n'avaient pas le temps) de chercher leur

déclaration de revenus. Ceux qui avaient produit leur déclaration de revenus par ordinateur n'en avaient pas gardé de copie imprimée.

1 Des répondants trouvent que c'est une corvée d'avoir à remplir un questionnaire sur le revenu quand ils ont déjà payé quelqu'un pour produire leur déclaration de revenus.

1 À la question sur la permission d'obtenir des renseignements de Revenu Canada, beaucoup de répondants ont dit «oui» pour eux-mêmes, mais ne pouvaient répondre pour les autres membres du ménage. Il aurait fallu que le guide précise «sans personne interposée».

La plupart des répondants auraient préféré retourner le questionnaire par la poste au bureau régional.

1 Poste n° 15 - Crédits d'impôt provinciaux

Les gens à Ottawa n'ont pas la moindre idée de ce qu'il en est des «Crédits d'impôt provinciaux» en Saskatchewan. Il n'y a pas de ligne 479 sur la déclaration de revenus de la Saskatchewan. Il faut prendre ce renseignement à la ligne 588 de la déclaration.

1 La majorité des répondants ne déclareraient pas de gains de loterie ou de jeux même s'ils en avaient.

1 La majorité des répondants se demandaient s'ils devaient fournir une autorisation écrite à Statistique Canada pour que le Bureau puisse obtenir des renseignements de Revenu Canada.

1 Certains répondants craignaient que l'on perde des heures de travail si les renseignements étaient obtenus directement de Revenu Canada.

2 Certains répondants préféreraient donner les renseignements à un intervieweur.

4 L'interview est trop longue.

1 S'est-on déjà demandé au bureau régional combien de temps et d'efforts on demande aux répondants?

5 L'intervalle entre les composantes de l'enquête est très long.

- 3 Les renseignements démographiques imprimés sont utiles. Il est pénible et long de revenir à l'écran «Visualisation/choix des cas».
- Par exemple : Appel au ménage A - pas de réponse - je quitte ce cas.
- Appel au ménage B - refus.
 - Le téléphone sonne.
 - Un membre du ménage A est à l'appareil - il a vu le numéro affiché sur son téléphone.
 - Je ne sais pas si je l'ai effectivement appelé - il me faut trois minutes pour rappeler l'information à l'écran.
 - La personne fait un interurbain.
- 1 L'ordre des personnes listées à l'écran des renseignements démographiques (F3) et à l'écran «gestion des cas» était renversé, de sorte que la mauvaise personne a été choisie par erreur. (Par exemple, N est la troisième personne à l'écran de la composante - on pense qu'il s'agit de la première personne.)
- 1 Quelle information est utile si le ménage va s'établir aux États-Unis? Janvier - Canada; mai - États-Unis. Un message d'erreur s'affiche quand on indique «aucun revenu» en mai. Le répondant a travaillé pendant 52 semaines. (Ses sources de revenu ne sont pas canadiennes.)
- 1 Le programme était mal fait et mal structuré. Des données ont été perdues ou étaient incomplètes. La transmission a été désastreuse. Il aurait fallu attendre que certains pépins aient été éliminés. Il est possible qu'on ait réussi à convertir des refus, mais c'est une perte de temps pour les répondants longitudinaux, puisqu'ils restent très évasifs lors de l'interview suivante.
- 1 On veut que nous agissions comme des professionnels, mais l'équipement qu'on met à notre disposition n'est pas professionnel. La transmission s'est très mal déroulée. Le fait que le début de l'enquête ait été retardé n'a pas aidé le moral des intervieweurs. En qualité d'intervieweuse principale, j'ai passé beaucoup de temps à essayer de relever le moral des intervieweurs.

L'un d'eux a été tenté de démissionner. Il est resté seulement pour les avantages financiers. Si les problèmes informatiques ne sont pas réglés, nous risquons de nous retrouver avec des intervieweurs qui ne travaillent que pour «leur chèque de paie», ce qui donnera lieu à des résultats d'enquête moins qu'exactes et à des taux de non-réponse et de refus élevés. (Nancy O'Rourke)

- 1 Le fait de devoir continuellement établir la liaison sans recevoir les tâches et établir à nouveau la liaison pour transmettre les tâches terminées était une perte de temps et exaspérant pour le personnel.
- 1 La transmission n'est pas fiable.
- 4 Beaucoup ont des réserves quant à la durée du programme (six ans, trop long)
(Certains répondants ne veulent plus participer à l'enquête.)
- 1 L'EDTR est plus facile à «vendre» que je ne l'aurais cru.
Je n'ai pas aimé avoir à communiquer de nouveau avec des répondants de février 1994, mais la majorité étaient bien disposés pour l'interview -- aucun n'avait changé d'avis.
Plusieurs personnes ont été surprises (et peu ravies) d'apprendre que j'allais les rappeler en février 1995 -- il faudra s'attendre à une augmentation du nombre de refus.
- 2 Les répondants en ont assez des enquêtes.
- 11 Il faut que les fournitures, les manuels et les questionnaires nous soient remis plus tôt, s'il est impossible de prolonger la période de collecte -- très stressant.
Il aurait été utile de recevoir le cahier d'exercices en même temps que les manuels de formation ainsi que d'avoir le manuel d'évaluation au début de l'enquête.
Il serait bien d'avoir le questionnaire d'évaluation au moment où l'enquête se déroule et pendant la période de formation à domicile.

- 4 Question : «Avez-vous rempli le questionnaire?» Beaucoup de répondants ont dit qu'ils ne l'avaient pas reçu. La question aurait donc dû être la suivante : «Avez-vous reçu le questionnaire?». Bon nombre de répondants ont dit qu'ils ne l'avaient pas reçu et nous n'avions pas de questionnaires de réserve à leur envoyer.
- 3 Les gens sont occupés. Ils n'avaient pas eu le temps de remplir le questionnaire à l'avance.
- 5 Le fait de ne pas avoir le nom d'un «contact» rend la recherche du dossier d'une personne difficile. Les intervieweurs ne se souviennent pas du numéro de dossier, du numéro de téléphone ni de l'adresse. La méthode la plus rapide : le nom.
Par exemple : les intervieweurs étaient frustrés que le **nom** du contact obtenu en janvier ne figure pas à l'écran «Visualisation». S'ils ne se souvenaient pas de la famille, ils devaient écrire le nom du répondant sur une feuille de papier.
- 1 Numéro de téléphone non inscrit à l'annuaire. Ces cas ne devraient pas être traités au dépistage, mais au moyen d'une interview sur place.
- 2 Le nom de la personne ne figurait pas sur le premier questionnaire sur le revenu.
- 1 Les nom et numéro de téléphone des répondants devraient être affichés en tout temps.
- 3 Écran des composantes -- Ajouter le numéro de téléphone pour les rappels.
Par exemple : Quand j'ai eu à rappeler pour obtenir des renseignements sur le revenu, je n'avais pas le numéro de téléphone.
- 1 Le dépistage et les notes sont parfois très peu utiles.
- 2 Si je suis un «préposé au dépistage», pourquoi est-ce que je passe tellement de temps à interviewer les répondants que je ne peux m'acquitter de mes tâches de dépistage?
Pourquoi le dépistage est-il un «débarras»?

Si un intervieweur ne peut joindre le répondant, mais peut vérifier le numéro de téléphone, pourquoi transmettre ce cas à un préposé au dépistage?

Si le dépistage était fait plus tôt -- les cas résolus pourraient être retransmis aux intervieweurs pour qu'ils puissent réaliser l'interview et une trousse pourrait être envoyée à la nouvelle adresse.

- 1 L'«effet champignon» est pénible; par exemple, une jeune fille célibataire -- ayant participé à l'enquête l'année dernière -- qui est retournée vivre chez ses parents, mais dont les parents et les frères et soeurs ne connaissent ni l'EPA ni cette enquête.
- 2 La personne avait déménagé. Elle n'avait pu être dépistée et des questions de l'interview suivante la concernait.
- 1 Le fait d'inclure des personnes non apparentées dans un nouveau ménage n'est pas bien accueilli. Par exemple, un garçon quitte le domicile familial (de la liste originale) et loue un appartement avec des camarades (qui ne lui sont pas apparentés). Ces personnes partagent seulement les frais du loyer; ces nouveaux membres sont très irrités du fait de devoir participer à l'enquête; souvent le fils ou la fille d'un ménage original - où les parents ont répondu par le passé -- est irrité de devoir participer à l'enquête et peut n'en avoir jamais entendu parler.
- 1 Il est difficile d'obtenir la confiance d'un contact quand on fait du dépistage, si tout ce qu'on a à dire à cette personne est : «J'appelle de Statistique Canada et j'essaie de joindre Madame Unetelle. Pouvez-vous m'aider?» Il n'y a aucun moyen de prouver qu'il s'agit d'une demande légitime.
- 1 Il serait utile de connaître le lien entre le contact et le répondant.
- 1 Il faudrait qu'il y ait des exemples de refus au niveau des ménages de façon à pouvoir apprendre comment faire des notes de refus à l'intention de l'intervieweur principal.
- 1 Une récompense symbolique devrait être remise aux répondants.

- 1 On pourrait envoyer aux répondants une lettre de remerciement qui contiendrait certains renseignements statistiques et leur rappellerait qu'on communiquera à nouveau avec eux l'an prochain **ou** leur envoyer la partie de l'EDTR sur le travail avec la mise à jour de la composition du ménage, en janvier, et un questionnaire sur le revenu à retourner par la poste au bureau régional.
- 3 Dans bien des cas, j'ai dû rappeler plusieurs fois avant de pouvoir terminer l'interview, ce qui a agacé certains répondants.
- 1 Mise à jour pour l'EDTR -- trop vite. Pas de temps pour rappeler quelques jours plus tard.
- 1 La période de collecte pour cette enquête a été trop courte. Il est difficile de mener deux enquêtes de suite (EFC/EDTR). Des interviews partielles ont été envoyées directement au bureau central. Très décourageant après des efforts continus.
- 1 Je ne connaissais pas les répondants -- ce qui a rendu les choses difficiles.
- 1 L'écran «Visualisation/choix des cas» devrait afficher le nom du dernier contact.
- 1 Des notes (F11) se sont retrouvées dans tous les dossiers ou dans le mauvais cas.
- 2 Noms inversés et lettres envoyées à des enfants.
- 1 Je n'ai pas aimé le fait qu'il y ait trois entrées différentes pour «Nom des gens», «Meilleur moment» et «Numéro de téléphone».
- 1 J'ai laissé le temps aux répondants de prendre leur brouillon.
- 2 Manque de temps pour bien me familiariser avec l'ordinateur - problèmes avec l'ordinateur.
- 3 Besoin de formation en classe en raison du nombre élevé de fonctions de l'ordinateur.

- 1 À l'écran «Visualisation/gestion des cas» pour le dépistage, il devrait y avoir un moyen plus facile d'attribuer un code d'état final sans avoir à entrer dans le fichier des renseignements démographiques.
- 1 Un code d'état devrait être prévu pour les répondants téléphoniques.
- 1 Quand les choix «final» ou «en suspens» apparaissent à l'écran - il faut préciser «final» ou «partiel»; le code devrait être attribué automatiquement.
- 2 Pour le suivi du préposé au dépistage au bureau régional -- tout entre dans le dossier de dépistage -- prend trop de temps.
- 2 J'aimerais pouvoir utiliser de nouveau la commande «Retourner à l'écran des éléments».
- 2 Les cas de refus catégoriques n'avaient pas été supprimés.
- 1 À la question «Choisissez la personne à qui vous parlez», à la fin, il devrait y avoir une catégorie pour «personne non membre du ménage».
- 1 J'aimerais pouvoir faire des changements dans «Meilleur moment pour appeler» -- il y a beaucoup de messages redondants.
- 1 «Meilleur moment pour appeler» - Cette section pourrait-elle être modifiée ou pourrait-on y apporter des changements, puisque des rendez-vous doivent être fixés à des moments différents pour les longues interviews?
- 1 J'ai utilisé beaucoup de papier pour prendre des notes.
- 2 J'ai besoin d'une grande section de notes pour y inscrire des explications. Trois ou quatre lignes seraient utiles pour que l'intervieweur principal puisse avoir une idée précise des problèmes survenus.
- 1 Enquête bien structurée; j'ai aimé la calculatrice; les aide-mémoire pour certains postes sont utiles; l'enquête s'est déroulée plus rapidement que l'EPA.
- 1 Tous les intervieweurs de l'EPA devraient participer.
- 1 Vous auriez dû leur demander de répondre au questionnaire d'évaluation dès leur tâche terminée.

- 1 L'EDTR est nouvelle; un grand nombre des problèmes qui sont survenus ont probablement été oubliés.
- 1 Envoyez ce questionnaire avant la fin de l'EDTR -- il s'est écoulé trop de temps depuis la fin de la collecte et c'est maintenant l'EPA qui occupe mon esprit. La majorité de mes cas de refus étaient des personnes qui n'avaient pas reçu la trousse d'information. La trousse semble rassurer les répondants qui se posent des questions sur l'identité des intervieweurs; elle donne à l'enquête un caractère officiel.
- 4 Il est difficile de se souvenir de certaines choses après coup. Si j'avais su dès le début que j'aurais à faire une évaluation, j'aurais pris des notes sur les problèmes, etc.
- 1 Je me demandais si le fait d'attribuer un code d'état final ferait «disparaître» le cas, ce qui m'empêcherait d'y revenir.
- 1 Le rapport sur la charge de travail ne semblait plus exact vers la fin de l'enquête - (Il y avait un écart de deux cas sur le mien.)
- 1 Si les renseignements sont les mêmes que ceux de l'an dernier, on devrait pouvoir appuyer sur F12 une seule fois au lieu d'une douzaine de fois pour sortir de cet écran.
- 1 Certains intervieweurs tiennent pour acquis que toutes les personnes âgées de plus de 65 ans touchent le montant maximal des prestations de la SV et inscrivent la réponse en conséquence. Or, ce n'est pas le cas; parfois, les personnes doivent rembourser une partie des prestations qui leur sont versées. Il en est de même pour les prestations d'assurance-chômage, si le revenu dépasse un certain montant. Je ne crois pas qu'on tienne compte de ces cas dans le «Revenu total».
- 1 Code de projet sur la couverture avant en gros caractère.
- 1 Des personnes ne déclarent toujours pas le bon montant au poste 27, même s'il est précisé «fédéral et provincial». Elles ne consultent pas le guide. Le questionnaire pourrait contenir plus de renseignements à ce sujet (p. ex.

«Ajoutez les lignes 420 et 428 de votre déclaration de revenus). Pour une raison ou pour une autre, les répondants sont très agacés par l'interview sur le revenu de l'EDTR, comparativement à celle de l'EFC, qui a lieu une semaine plus tôt. Beaucoup de commentaires sur l'intrusion de l'État dans la vie privée des gens.

- 1 J'ai eu de la difficulté à sortir de la question 27 pour revenir corriger la réponse à la question 26 et à passer de l'écran «Dépistage» à l'écran «téléphone» pour faire afficher des questionnaires. Le numéro de téléphone devrait être affiché dans tous les écrans.
- 1 Il était impossible d'inscrire un montant avec des cents au poste 26.
- 1 J'ai été impressionné par le déroulement beaucoup plus rapide de la composante «revenu» de l'EDTR.