

Recueil du Symposium de 2024 de Statistique Canada : Le futur des statistiques officielles

Responsables de la collecte de données d'enquête en personne : regard vers l'avenir

par Brad Edwards, Jill Carle, Tammy Cook et Rick Dulaney

Date de diffusion : le 8 septembre 2025



Statistique
Canada

Statistics
Canada

Canada

Responsables de la collecte de données d'enquête en personne : regard vers l'avenir

Brad Edwards, Jill Carle, Tammy Cook et Rick Dulaney¹

Résumé

La collecte de données en personne est essentielle à la réussite de nombreuses grandes enquêtes parrainées par le gouvernement. Malgré la baisse du taux de réponse et l'augmentation des coûts, ce mode demeure la norme par excellence pour répondre aux exigences d'enquête les plus rigoureuses des programmes fédéraux d'enquête, notamment dans le cadre d'une stratégie de collecte multimodale des données (Schober, 2018). Cependant, au cours des 10 dernières années, les changements drastiques concernant le marché du travail et la main-d'œuvre, exacerbés par la pandémie, ont entravé les efforts de collecte de données en personne de nombreux grands organismes d'enquête. De nouvelles perspectives sur la souplesse et la satisfaction au travail associées au rôle de plus en plus technique et de la nature exigeante du travail ont eu une incidence sur le recrutement et le maintien en poste au sein des organismes d'enquête américains et européens (Charman et coll., 2024). Les tendances observées de l'emploi des responsables de la collecte de données d'enquête sur le terrain aux États-Unis sont résumées et les pratiques prometteuses qui pourraient être mises en œuvre en matière de recrutement et de maintien en poste de responsables de la collecte de données d'enquête sur le terrain de haut calibre sont décrites. Par ailleurs, des moyens plus généraux sont envisagés pour structurer l'effectif de la collecte de données d'enquête sur le terrain et ainsi en garantir l'efficacité, notamment en ajoutant au processus de collecte de données sur le terrain des solutions de rechange multimodales telles que les interviews par vidéo et la mise à jour des mesures incitatives à répondre.

Mots clés : Collecte de données d'enquête; interview en personne; effectif d'enquête; coûts liés à une enquête; formation des intervieweurs.

1. Introduction

Malgré la baisse du taux de réponse et l'augmentation des coûts liés à ce mode, l'interview en personne est encore largement considérée comme la norme par excellence de la collecte de données pour les enquêtes auprès des ménages (Schober, 2018), même si elle fait de plus en plus partie d'un protocole multimodal plutôt qu'un mode d'enquête autonome. Grâce aux interactions interpersonnelles, les responsables de la collecte de données sur le terrain (RCDT) obtiennent des données qui maximisent les taux de réponse comparativement aux enquêtes comportant des questionnaires en ligne ou par la poste à remplir soi-même (Daikeler et coll., 2020; Davies et coll., 2020; Neuman, 2012). Le mode de collecte en personne peut également s'avérer particulièrement utile pour interroger des populations difficiles à joindre ou pour mener à bien des enquêtes particulièrement complexes (Lynn, 2020). Toutefois, le recrutement et le maintien en poste des RCDT sont de plus en plus difficiles en raison de l'évolution démographique de la main-d'œuvre et des attentes des travailleurs, ainsi que des avancées technologiques qui ont modifié les lieux et les méthodes de travail (Dubina, et coll., 2021; Ray et Pana-Cryan, 2021; Rogers et Wilder, 2020). La pandémie de COVID-19 a intensifié de telles tendances. Partout dans le monde, depuis la pandémie, les organismes d'enquête peinent à maintenir la cohérence et la prévisibilité dans un environnement de formation et de collecte de données où la flexibilité en matière d'emploi est monnaie courante. Afin de déterminer une voie à suivre viable pour le rôle crucial joué par les RCDT, nous évaluons les tendances actuelles de leur effectif, en mettant l'accent sur les difficultés liées au recrutement et au maintien en poste éprouvées dans le cadre de projets d'enquêtes auprès des ménages. Grâce à l'analyse de données administratives, à des interviews avec le personnel de Westat, à des enquêtes auprès de RCDT actuels et sortants, à des discussions avec d'autres organismes d'enquête en Amérique du Nord et en Europe, et à une analyse de la littérature existante, nous sommes en mesure de formuler des recommandations visant à améliorer l'efficacité du recrutement et du maintien en poste des RCDT.

¹Brad Edwards, Westat, 1600 Research Blvd, Rockville, Maryland, États-Unis, 20850; Jill Carle, Westat, 1600 Research Blvd, Rockville, Maryland, États-Unis, 20850; Tammy Cook, Westat, 1600 Research Blvd, Rockville, Maryland, États-Unis, 20850; Rick Dulaney, Westat, 1600 Research Blvd, Rockville, Maryland, États-Unis, 20850.

2. Comprendre les défis du marché du travail

Au cours de la dernière décennie, les économistes du travail ont mis en évidence plusieurs tendances croissantes sur le marché du travail américain, lesquelles ont évolué rapidement au cours de la pandémie de COVID-19. Les tendances en matière d'enquêtes ont eu un impact sur le caractère unique du poste de RCDT, sur les compétences techniques requises et sur le délai de recrutement des intervieweurs. Les compétences, les intérêts professionnels et la satisfaction au travail, ainsi que les innovations technologiques ont ensemble modifié la façon dont les travailleurs américains entendent leur manière de travailler et leur lieu de travail. La main-d'œuvre américaine a évolué d'un point de vue démographique vers une main-d'œuvre moins nombreuse et plus âgée. Bref, les tendances actuelles de la main-d'œuvre ont eu une incidence négative sur la compétitivité et l'intérêt envers le poste de RCDT.

2.1 Singularité du poste de responsable de la collecte de données sur le terrain

Le poste de responsable de la collecte de données sur le terrain combine les attributs du travail à la demande aux responsabilités d'une vocation professionnelle, occupant ainsi un créneau unique sur le marché du travail. Dans les organismes de recherche de partout au pays, les RCDT apportent des compétences essentielles en matière de collecte de données, visitant les répondants potentiels à leur domicile et dans des établissements, et accédant à de précieuses données démographiques. Les RCDT passent leur temps à gérer des cas, à assurer le suivi auprès des répondants potentiels et à mener des interviews. Ce travail unique requiert de solides compétences en matière de communication avec le public, des aptitudes techniques, ainsi que la confiance et la motivation nécessaires pour travailler de façon autonome. Bien que ce travail soit, dans une certaine mesure, plutôt souple, les horaires sont souvent fonction de l'échantillon cible d'un projet (p. ex. travail de nuit et de fin de semaine pour atteindre un échantillon en âge de travailler; travail de jour pour atteindre un échantillon plus âgé). Au-delà des compétences et des exigences professionnelles spécifiques, les postes de RCDT sont généralement à temps partiel et de durée limitée. Bien que cela varie, la plupart des RCDT ont des horaires de 20 à 25 heures par semaine pendant le processus de collecte des données, et plus de travail doit être accompli au début d'une période de travail sur le terrain. De nombreux RCDT travaillent sur plusieurs projets, au sein d'une même organisation ou de plusieurs organisations, afin de maintenir des heures de travail régulières.

Trouver des personnes qui satisfont à ces exigences constitue un défi majeur pour les opérations d'enquête. Le poste de RCDT partage des caractéristiques et des exigences avec d'autres emplois à temps partiel, particulièrement dans le domaine des soins de santé à domicile et du travail à la demande (tels que les livraisons, les services de covoiturage et le personnel d'événement). Cependant, la nature à temps partiel et à durée limitée du travail, combinée aux compétences techniques et non techniques requises pour recueillir des données, rend ce poste unique. Les fournisseurs de services de santé à domicile et les travailleurs à la demande fournissent des services directement aux consommateurs; le travail de RCDT nécessite d'établir des liens qui mènent à une participation.

2.2 Évolution des compétences et des intérêts sur le marché du travail

2.2.1 Décalage entre les compétences et les postes disponibles

Sur le marché du travail, on observe un décalage entre les compétences et les emplois disponibles. Les employeurs ont donc du mal à trouver de nouveaux travailleurs (Henderson, 2021; Maurer, 2021). Selon une enquête nationale, 30 % des chômeurs interrogés estiment que leurs compétences ne correspondent pas aux emplois offerts, tandis que 60 % des employeurs interrogés ont indiqué que les candidats n'ont pas les compétences nécessaires pour occuper les postes offerts (Maurer, 2021). Le déclin des postes de vente au détail en contact avec le public pourrait rendre plus difficile la recherche de travailleurs ayant de l'expérience avec l'obtention de la collaboration de personnes, une compétence essentielle pour répondre aux préoccupations des répondants en matière de protection de la vie privée, de confidentialité et de confiance envers le gouvernement et la science. Tandis que les Américains se tournent vers les plates-formes d'achat en ligne, le nombre de travailleurs occupant des postes de vente en contact direct avec le public diminue. Le nombre d'emplois nécessitant des efforts de recrutement à domicile par « appel à froid » est donc encore plus en baisse. Il est donc plus difficile pour les organismes d'enquête de puiser ces compétences ailleurs dans le bassin de main-d'œuvre.

2.2.2 Évolution de la satisfaction au travail et des intérêts professionnels

La pandémie a provoqué un vaste enjeu de décalage dans les intérêts au sein de la population active. Les chômeurs étaient de moins en moins disposés à reprendre leur emploi pour le même salaire et le même nombre d'heures (Kaplan et coll., 2021). Les travailleurs salariés envisageaient différentes options, ce qui a entraîné le taux de démission le plus élevé jamais enregistré depuis que le Bureau of Labor Statistics a commencé à calculer cette donnée. L'évolution de la satisfaction au travail a été particulièrement difficile pour les industries qui dépendent fortement du travail à temps partiel (Janicki, 2024). Afin de se remanier, de nombreux détaillants ont transformé des postes temporaires en postes permanents et réduit la durée du processus d'embauche pour recruter du personnel plus efficacement (Gurchiek, 2021). Étant donné que d'autres secteurs offrent davantage de souplesse et une meilleure sécurité d'emploi avec moins d'interactions avec le public, les horaires de travail variables et l'indépendance offerts par le poste de RCDT peuvent avoir perdu de leur attrait. En outre, le recrutement des RCDT est plus difficile en raison des possibilités d'avancement limitées (p. ex. postes de supervision) et du grand nombre d'autres postes offrant des horaires flexibles.

2.2.3 Contexte de plus en plus technique

Les avancées technologiques ont entraîné des bouleversements dans les lieux et les méthodes de travail aux États-Unis, ayant par le fait même des incidences importantes sur le recrutement et le maintien en poste des RCDT. Elles ont modifié les perceptions et les attentes en matière de souplesse de l'emploi. La pandémie a favorisé la souplesse de l'emploi, le travail à domicile devenant la norme pour de nombreux postes professionnels (Howe et coll., 2021). Les avancées technologiques ont façonné un contexte de plus en plus technique pour les RCDT. Les enquêtes en personne s'appuient de plus en plus sur des systèmes technologiques intégrés pour suivre de nombreux aspects de la réalisation d'une enquête, de l'échantillonnage à l'interview (Olson et Wagner, 2015; Edwards et coll., 2017). Par ailleurs, on utilise de plus en plus du matériel technique et des outils logiciels pour les enquêtes sur le terrain afin de prendre des mesures physiques et de prélever des échantillons biologiques auprès des répondants. L'évolution des besoins technologiques du poste de RCDT peut constituer un fardeau, en particulier pour les travailleurs plus âgés. De plus, il peut être difficile pour les gestionnaires du recrutement de déterminer et de définir les exigences du poste.

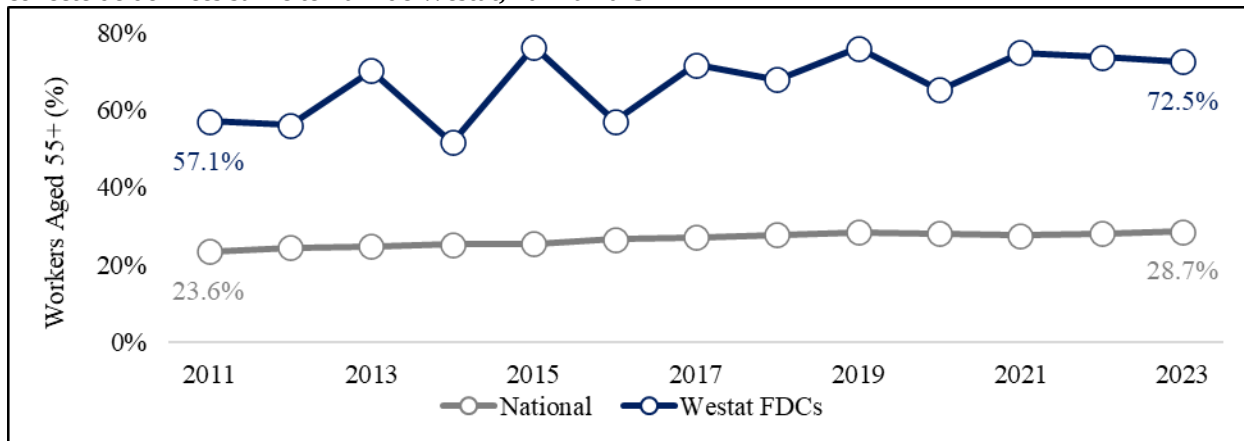
2.3 Sous-traitance, vieillissement de la main-d'œuvre

Deux changements démographiques majeurs compliquent le recrutement et le maintien en poste des RCDT. Tout d'abord, la croissance de la population américaine en âge de travailler a ralenti (Dubina et coll., 2021; Rogers et Wilder, 2020). On avait prévu depuis longtemps ce changement en raison du départ à la retraite des baby-boomers et de la baisse du taux de natalité. La pandémie a toutefois entraîné une baisse plus importante que prévu du taux de participation à la population active, ce qui a eu pour effet de réduire le nombre de travailleurs pour pourvoir les postes disponibles (Gregory et Steinberg, 2022).

La population en âge de travailler est par ailleurs de plus en plus âgée. Les emplois évoluant vers des postes qui s'appuient sur les connaissances des titulaires, les travailleurs âgés de plus de 65 ans restent plus longtemps sur le marché du travail (Dubina et coll., 2021). La hausse de l'âge d'admissibilité au programme de sécurité sociale et les gels des salaires datant de la Grande Récession ont également contribué à l'augmentation du taux d'activité des travailleurs âgés, tant chez les travailleurs à temps plein que chez les travailleurs à temps partiel (Butrica et coll., 2011). La figure 1 illustre l'augmentation constante de la proportion de travailleurs à temps partiel âgés de 55 ans et plus à l'échelle nationale (de 24 % en 2011 à 29 % en 2023). Le vieillissement de la population en âge de travailler a ralenti pendant la pandémie, les travailleurs plus âgés, à temps partiel et en contact avec le public ayant choisi de prendre leur retraite anticipée (Morrissey, 2023). Ce vieillissement a toutefois repris sa tendance à la hausse en 2023. Au fur et à mesure que la population en âge de travailler vieillit, il pourrait être plus difficile de trouver des travailleurs possédant les compétences techniques et la condition physique nécessaires pour satisfaire aux exigences du poste.

Figure 2.3-1.

Travailleurs âgés de 55 ans et plus (%), travailleurs à temps partiel au niveau national et responsables de la collecte de données sur le terrain de Westat, 2011 à 2023



Notes : Les données nationales proviennent des statistiques sur la main-d'œuvre du tableau 8 du Current Population Survey, 2011-2023, « Travailleurs à temps plein et à temps partiel, employés et chômeurs, selon l'âge, le sexe, la race et l'appartenance ethnique hispanique ou latino ». Toutes les données démographiques sont calculées en tant que pourcentage du personnel ayant au moins une heure de travail enregistrée au cours de l'année de déclaration accompagné de renseignements sur l'âge.

La main-d'œuvre des RCDT de Westat enquêtant auprès des ménages reflète les tendances nationales, mais affiche une part nettement plus importante de travailleurs plus âgés (figure 1). De 2021 à 2023, environ trois quarts de la main-d'œuvre de terrain de Westat enquêtant auprès des ménages étaient âgés de 55 ans et plus (55+), soit environ trois fois plus que la proportion de travailleurs âgés de 55 ans et plus parmi les travailleurs à temps partiel au niveau national. Comme pour les tendances nationales, la proportion de RCDT âgés de 55 ans et plus a diminué en 2020, mais est depuis remontée.

3. Répondre aux défis du travail sur le terrain

Il est primordial de bien comprendre les changements sur le marché du travail des RCDT pour assurer l'avenir de la collecte de données en personne. Westat a réalisé des investissements pour comprendre comment mieux orienter les efforts de recrutement et de maintien de responsables de la collecte de données sur le terrain pour en favoriser la réussite. Nous décrivons ci-dessous des approches et des considérations visant à améliorer le recrutement des RCDT et à modifier la manière dont les organismes d'enquête tirent parti du personnel chargé de la collecte de données en personne. Nous examinons également les moyens d'alléger le poids de la collecte de données sur le terrain, notamment en la complétant par des solutions de rechange multimodales et en mettant à jour les mesures incitatives à répondre.

3.1 Améliorer le recrutement

Au cours des dernières années, les organismes d'enquête ont eu du mal à atteindre leurs objectifs en matière de recrutement de responsables de la collecte de données. Les difficultés accrues de recrutement des RCDT compromettent non seulement les projets en raison de l'incidence sur les coûts et les délais, mais aussi la qualité des données à long terme. Nous mettons en lumière plusieurs approches adoptées par Westat pour résoudre les problèmes de recrutement.

Les organismes d'enquête recrutent souvent les RCDT des mois à l'avance afin de s'assurer de disposer du personnel adéquat au début d'un projet. La plupart des travailleurs à temps partiel recherchent toutefois des emplois qui débutent dans les jours suivants, et non dans plusieurs semaines ou mois. En 2021, le délai moyen d'embauche dans les secteurs affichant une forte proportion de travailleurs à temps partiel était d'un peu plus d'un mois (36 jours). En revanche, le délai moyen d'embauche des RCDT de Westat s'élevait à plus de six mois. L'écart entre Westat et les autres

employeurs affichant une forte proportion de travailleurs à temps partiel s'est creusé au fil du temps. De 2014 à 2021, le nombre moyen de journées écoulées entre la demande d'emploi et la date de formation des nouveaux RCDT de Westat a presque doublé, passant de 92 jours à 177 jours, soit une augmentation de 92 %, comparativement à une augmentation de 44 % pour les secteurs des loisirs et de l'hôtellerie, et du commerce de détail, qui comportent en grande partie des emplois à temps partiel. Afin de réduire les délais d'embauche, Westat a adopté une approche de recrutement et de formation en continu pour certains projets afin de faire entrer en fonction les RCDT plus rapidement et de réduire l'attrition avant la formation.

Le recrutement est plus difficile dans certaines régions des États-Unis que dans d'autres. Afin de mieux comprendre ces défis, certains projets de Westat ciblent dès le début du processus de recrutement les régions où il est difficile de recruter du personnel. Ces secteurs sélectionnés font l'objet d'approches de recrutement spéciales, y compris l'embauche de recruteurs locaux, la création d'annonces locales et des démarches auprès de certains établissements tels que les bases militaires et les collèges. En outre, Westat a réalisé une analyse des coûts et avantages approfondie sur le déplacement des RCDT vers des zones où le recrutement est difficile. Dans certaines circonstances, il est plus rentable de déplacer un candidat retenu au poste de RCDT vers une région où il est difficile de recruter du personnel (Brick et coll, 2024).

Même si Westat a considérablement réduit le délai d'embauche, tout décalage entre la date d'embauche et le début du travail dans le cadre d'un programme de formation officiel augmente la probabilité que le candidat trouve un autre emploi. Dans le cadre de l'un des plus grands projets de Westat, la formation a été élargie de façon à y inclure rapidement des occasions pour le nouveau personnel d'être payé avant la formation officielle, notamment des séances pour se familiariser avec le contexte du projet et des réunions avec des superviseurs et des RCDT expérimentés pour discuter des attentes du travail.

Westat, comme d'autres entreprises aux États-Unis et en Europe, s'emploie à étudier des façons de professionnaliser le rôle, notamment en recrutant les enquêteurs comme employés à temps plein pour leur offrir un salaire et des avantages sociaux plutôt qu'une rémunération horaire avec des avantages plus limités. Bien que les premiers efforts en ce sens n'aient pas porté fruit, il pourrait s'avérer fructueux de le faire pour attirer et maintenir en poste des personnes qui réussissent dans ce rôle difficile.

3.2 Accroître la collecte de données en personne

De 2020 à 2022, certains des plus grands projets de Westat ont été jusqu'à la moitié en deçà des objectifs de recrutement et ont connu des taux d'attrition pour les nouvelles interviews allant jusqu'à 50 %. Les conditions du marché du travail sont devenues depuis légèrement plus favorables. En mettant en œuvre ces recommandations et en réorganisant les enquêtes de manière à ce qu'elles dépendent moins d'un nombre élevé d'intervieweurs sur le terrain, nous avons pu maintenir en poste en 2024 83 % des intervieweurs ayant moins de deux ans d'ancienneté. Ces changements et leurs effets sur le recrutement et le maintien en poste du personnel de terrain qualifié nous ont amenés à revoir le rôle du responsable de la collecte de données en personne, en suivant deux principes directeurs.

Nous devons d'abord aller à la rencontre des répondants là où ils se trouvent. Il ne s'agit pas seulement d'un enjeu physique. Nous devons mobiliser les répondants en utilisant les moyens et les techniques les mieux adaptés pour obtenir leur collaboration et recueillir des données de haute qualité. L'un des éléments clés est de doter nos responsables de la collecte de données sur le terrain de matériel et de stratégies adaptés aux répondants. La propension, par exemple, d'un ménage multigénérationnel avec plusieurs enfants à répondre à une longue interview peut être complètement différente de celle d'une personne âgée vivant seule. Il peut y avoir des problèmes importants liés à la langue ou à l'utilisation de la technologie maintenant très courante dans les enquêtes. Il peut être difficile d'interroger certains répondants en raison de leur attitude politique à l'égard du gouvernement fédéral, tandis que d'autres peuvent craindre tout ce qui est lié à la collecte de données fédérales. Nous devons être attentifs aux besoins des répondants ainsi qu'à ceux de l'enquête et trouver un juste milieu. Dans le cadre d'une enquête longitudinale, ce phénomène est amplifié après la première vague de collecte, car on en sait beaucoup plus sur le ménage, ce qui permet d'adapter de manière plus spécifique les approches adoptées ultérieurement.

Ensuite, la nature difficile de la collecte de données après la pandémie met en évidence la valeur du poste de RCDT : nous reconnaissons que la ressource la plus coûteuse et la plus rare dans la collecte de données d'enquête sur le terrain

aujourd'hui est un intervieweur expérimenté et bien formé. La question qui se pose alors est la suivante : quel est le moyen le plus efficace de maximiser l'impact et le rendement du capital investi de cette précieuse ressource? Nous accordons de plus en plus d'importance à la capacité d'obtenir une collaboration plutôt qu'à celle d'administrer une interview. Nous déterminons les compétences clés le plus tôt possible et affectons nos intervieweurs ayant un meilleur rendement aux cas les plus difficiles. Nous relevons de plus les cas les plus importants pour assurer la qualité des résultats, tels que l'augmentation de la couverture et la réduction des biais, et nous les confions à nos responsables de la collecte de données les plus talentueux. Nous cherchons à réduire le temps et les efforts que les RCDT consacrent à la collecte de données simple, qui pourrait se faire par vidéo, par téléphone ou en ligne. Nous pouvons utiliser d'autres modes de collecte des données, une fois que le RCDT a obtenu la collaboration du répondant.

3.3 Revoir l'approche multimodale

L'utilisation d'approches multimodales pour la prise de contact et la collecte de données est désormais une pratique courante dans la plupart des enquêtes établies qui ont été initialement conçues pour être menées en personne. Dans de nombreux cas, le mode de contact est géré « sur place » dans le cadre de la gestion sur le terrain, en s'appuyant sur le jugement des intervieweurs et des gestionnaires sur le terrain pour déterminer le mode de contact (et d'autres détails, tels que le jour et l'heure) le plus susceptible de donner lieu à une collaboration du répondant dans des cas spécifiques.

Dans les premières collectes multimodales de données, le mode était souvent attribué a priori par le bureau d'attache, et le changement de mode impliquait généralement le déplacement des cas d'une plate-forme à une autre, les décisions étant prises de manière centralisée par le bureau d'attache. Dans le cadre de ces efforts initiaux, l'approche multimodale pouvait signifier l'utilisation de plusieurs versions de l'enquête, chaque mode disposant d'un système de gestion indépendant, d'une hiérarchie de responsables de la collecte de données, de superviseurs et de personnel chargé du contrôle de la qualité, et éventuellement d'un questionnaire programmé séparément. Ces modes relevaient souvent de parties différentes de l'organisation, comme un centre téléphonique indépendant, un bureau sur le terrain ou un groupe de programmation Web. Cependant, alors que le coût de la collecte des données continue d'augmenter au fur et à mesure que la propension générale à répondre diminue, nous devenons plus agiles pour décider s'il faut changer de mode et comment et quand le faire. Nous avons éliminé de nombreux obstacles aux changements de mode, tels que les réaffectations de mode longues et fastidieuses à partir du bureau d'attache. Nous utilisons plutôt des outils plus sophistiqués, en temps réel, pour déterminer le meilleur mode, c'est-à-dire celui qui a le plus de chances de donner des résultats complets, et nous mettons au point des systèmes et des opérations de gestion intégrés sur le terrain qui peuvent s'adapter immédiatement.

Dans le même ordre d'idées, la décision concernant le meilleur mode de collecte des données incombe désormais de plus en plus au répondant. Cela renvoie au principe fondamental qui consiste à rencontrer les personnes interrogées là où elles se trouvent. Dans le cadre de cette approche, l'intervieweur travaille avec le répondant pour sélectionner le mode de collaboration qui lui convient le mieux. Soutenus par la technologie – y compris, par exemple, l'analyse des contacts – les intervieweurs deviennent de plus en plus des « gestionnaires de mode », négociant la meilleure façon d'aller de l'avant avec le répondant. L'essor des interviews vidéo pendant et après la pandémie constitue une évolution majeure, car cette avenue offre aux intervieweurs un nouveau mode. La possibilité de fournir des données par vidéo plutôt qu'en personne plaît à de nombreux répondants et permet d'obtenir leur collaboration (Centeno et coll., 2024).

3.4 Apporter un soutien, différencier les rôles

Notre expérience nous a conduits à prendre des mesures spécifiques pour maintenir en poste le personnel de terrain qualifié. Si le recrutement constitue un élément crucial, le maintien en poste du personnel tout au long du cycle de vie d'un projet est tout aussi important. Résoudre le problème du maintien en poste facilite considérablement les efforts de recrutement. L'expérience est inestimable pour les projets en cours. Lorsqu'un intervieweur quitte ses fonctions, nous perdons l'investissement substantiel que nous avons réalisé lors du recrutement, de la formation et du développement des compétences de cette personne. Il est donc essentiel de mettre en œuvre des stratégies qui favorisent le maintien en poste de l'effectif. La reconnaissance des réalisations, même minimales, peut favoriser un sentiment d'appartenance. Les gestionnaires peuvent célébrer les étapes importantes, les réalisations et le rendement exceptionnel en envoyant des cartes de remerciement écrites à la main, des courriels attentionnés, des épinglettes ou des badges électroniques lorsque les RCDT se connectent à leur page d'accueil. Ces gestes peuvent faire en sorte qu'un responsable de la collecte de données se sente apprécié. La formation ne s'arrête pas après la phase initiale

d'embauche. Le mentorat continu permet d'améliorer les compétences et les connaissances de l'intervieweur, d'établir des liens avec le personnel du bureau d'attache, la direction et les autres intervieweurs, et d'aider l'intervieweur à sentir qu'il fait partie d'une communauté plus large qui a un but à atteindre. La mise en place de mécanismes de retour de rétroaction réguliers, tels que des enquêtes et des réunions individuelles, peut aider les gestionnaires à comprendre les besoins et les préoccupations des responsables de la collecte de données. Répondre activement à cette rétroaction peut améliorer l'expérience professionnelle et le maintien en poste des RCDT.

Même si la rémunération constitue un élément important, les RCDT l'évoquent rarement comme étant la principale raison de leur départ. Nous veillons à ce que les intervieweurs puissent bien accomplir leur travail, tout en étant bien rémunérés. Nous identifions les différents rôles et adaptons les structures de rémunération pour reconnaître les talents uniques : les interviewers qui voyagent, ceux qui complètent des interviews vidéo, qui convertissent des cas de refus et leurs compétences linguistiques. Nous mettons désormais régulièrement en place des programmes de primes pour les intervieweurs qui terminent les interviews, convertissent les cas de refus ou travaillent pendant une durée déterminée. La charge de travail des projets augmentant et diminuant à différents moments, nous répartissons activement le personnel de terrain entre les projets. Cela profite à la fois à l'employé et à l'entreprise, en fournissant un flux de travail plus cohérent aux employés et en répartissant le personnel expérimenté entre les projets. Cette approche est particulièrement bénéfique et rentable pour les petits projets qui n'ont besoin que de quelques responsables de la collecte de données. En résumé, pour maintenir en poste le personnel de terrain qualifié, il faut adopter une approche à multiples facettes qui comporte la reconnaissance, le mentorat continu, des structures de rémunération de qualité et une répartition stratégique du personnel entre les projets. En adoptant de telles stratégies, nous pouvons nous assurer de bâtir une main-d'œuvre stable et expérimentée, garantissant ainsi la réussite des projets.

4. Conclusion

Afin de répondre aux défis croissants, nous proposons des mesures pratiques pour s'attaquer aux problèmes croissants de recrutement et de maintien en poste touchant la main-d'œuvre des RCDT. Les recommandations comprennent plusieurs pistes de recherche et d'étude pour faire avancer ce travail, notamment l'évaluation des pratiques exemplaires concernant les délais de recrutement, la recherche de moyens efficaces pour mesurer les coûts d'attrition afin de comprendre les économies potentielles, et le peaufinage et l'élargissement des données concernant la main-d'œuvre des RCDT.

Ces recommandations représentent un effort coordonné pour relever les défis actuels en matière de recrutement et de maintien en poste. Tandis que nous réfléchissons de manière plus générale à la structuration de la main-d'œuvre des RCDT pour garantir la réussite de nos projets, nous devrions également envisager des moyens d'alléger le poids de la collecte de données sur le terrain, notamment en complétant la collecte de données sur le terrain avec des solutions de rechange multimodales et en élaborant des mises à jour des mesures incitatives à répondre. Il sera essentiel de maintenir une discussion continue et d'évaluer et rajuster notre approche de façon permanente pour répondre aux besoins actuels des projets dans un marché du travail incertain et en constante évolution.

Bibliographie

- Brick, J. M., Cook, T., DeMatteis, J. M., Edwards, B., Hubbard, R., et Simas, M. (2024), "Reconsidering Sampling and Costs for Face-to-Face Surveys in the 21st Century", *Journal of Survey Statistics and Methodology*, 12, p. 1318-1337.
- Butrica, B.A., Johnson, R.W., et Smith K.E. (2011), "How Will the Great Recession Affect Future Retirement Incomes?", *Program on Retirement Policy*, 30, Urban Institute.
- Centeno, L., Arrue, J., Good, C., Edwards, B., et Steiger, D. (2024), "Practical considerations for developing and implementing a video mode for survey data collection", *Bulletin of Sociological Methodology*, 164(1) p. 122-146.

- Charman, Chris, Mesplie-Cowan, S. et Collins, D. (2024), “The Post-Pandemic Role of Face-to-Face Fieldworkers”, *Survey Futures*, p. 1-22.
- Daikeler, J., Bošnjak, M., et Lozar Manfreda, K. (2020), “Web Versus Other Survey Modes: an Updated and Extended Meta-Analysis Comparing Response Rates”, *Journal of Survey Statistics and Methodology*, 8, p. 513-539.
- Davies, L., LeClair, K. L., Bagley, P., Blunt, H., Hinton, L., Ryan, S., et Ziebland, S. (2020), “Face-to-Face Compared with Online Collected Accounts of Health and Illness Experiences: A Scoping Review”, *Qualitative Health Research*, 30, p. 2092-2102.
- Dubina, K.S., Ice, L., Kim, J.L., et Rieley, M.J. (October 2021), “Projections Overview and Highlights, 2020–30”, *Monthly Labor Review*, U.S. Bureau of Labor Statistics.
- Edwards, B., Maitland, A., et Connor, S. (2017), “Measurement error in survey operations management: detection, quantification, visualization, and reduction”, *Total survey error in practice*, p. 253-277.
- Gregory, V., et Steinberg, J. (February 2022), “Why Are Workers Staying Out of the U.S. Labor Force?”, *Regional Economist*, Federal Reserve Bank of St. Louis.
- Gurchiek, K. (September 2021), “Companies Attempt to Lure Seasonal Workers”, Society for Human Resource Management. Article accessible à l’adresse <https://www.shrm.org/topics-tools/news/talent-acquisition/companies-attempt-to-lure-seasonal-workers>.
- Henderson, T. (September 2021), “In-Person Workers Are Slow to Return to Jobs, Data Shows”, Stateline. Article accessible à l’adresse <https://stateline.org/2021/09/09/in-person-workers-are-slow-to-return-to-jobs-data-shows/>.
- Howe, D.C., Chauhan, R.S., Soderberg, A.T., et Buckley, M.R. (2021), “Paradigm Shifts Caused by the COVID-19 Pandemic”, *Organizational Dynamics*, 50.
- Janicki, H. (May 2024), “How the COVID-19 Pandemic Prompted More People to Change Jobs”, *America Counts: Stories*, U.S. Census Bureau.
- Kaplan, R.S., Atkinson, T., Dolmas, J., Gianonni, M.P. et Mertens, K. (May 2021), “The labor market may be tighter than the level of employment suggests”, Federal Reserve Bank of Dallas. Article accessible à l’adresse <https://www.dallasfed.org/research/economics/2021/0527>.
- Lynn, P. (2020), “Evaluating Push-to-Web Methodology for Mixed-Mode Surveys Using Address-Based Samples”, *Survey Research Methods*, 14, p. 19-30.
- Maurer, R. (August 2021), “Labor Shortages: The Disconnect and Possible Solutions”, Society for Human Resource Management. Article accessible à l’adresse <https://www.shrm.org/topics-tools/news/talent-acquisition/labor-shortages-disconnect-possible-solutions>.
- Morrissey, M. (May 2023), “Many Older Workers Have Difficult Jobs That Put Them at Risk”, Economic Policy Institute. Article accessible à l’adresse <https://www.epi.org/publication/older-workers-difficult-jobs/>.
- Neuman, W. L. (2012), “Designing the Face-to-Face Survey”, in L. Gideon (ed.) *Handbook of Survey Methodology for the Social Sciences*, New York: Springer, p. 227-248.
- Olson, K. et Wagner, J. (2015), “A Feasibility Test of Using Smartphones to Collect GPS Information in Face-to-Face Surveys”, *Survey Research Methods*, 9, p. 1-13.

- Olson, K., Smyth, J. D., Dykema, J., Holbrook, A. L., Kreuter, F., et West, B. T. (2020), "The Past, Present, and Future of Research on Interviewer Effects", in K. Olson et al. (eds.) *Interviewer Effects from a Total Survey Error Perspective*, New York: Chapman and Hall/CRC, p. 3-16.
- Ray, T.K., et Pana-Cryan, R. (2021), "Work Flexibility and Work-Related Well-Being", *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18.
- Rogers, L. et Wilder, K. (2020), "Shift in Working-Age Population Relative to Older and Younger Americans", *America Counts: Stories*, U.S. Census Bureau.
- Schober, M. F. (2018), "The Future of Face-to-Face Interviewing", *Quality Assurance in Education*, 26, p. 290-302.