

UN EXEMPLE D'ENQUÊTE MULTIMODE À L'INSEE : L'ENQUÊTE TIC AUPRÈS DES MÉNAGES

Vincent Gombault ¹ & Michel Duée ¹

¹ *Insee, DSDS, Division Conditions de vie des ménages, 18 Boulevard Adolphe Pinard, 75675 Paris Cedex 14*

`vincent.gombault@insee.fr, michel.duee@insee.fr`

Le dispositif des enquêtes annuelles sur les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) auprès des ménages a été mis en place en 2007 pour répondre à une demande européenne. L'objectif est de collecter des indicateurs décrivant l'équipement des ménages (accès Internet, ordinateur) et l'utilisation d'Internet et de l'informatique (fréquence d'utilisation, compétences etc.). De 2007 à 2010, le protocole de collecte principal de ces enquêtes était l'interrogation téléphonique, basée sur des échantillons d'abonnés à France Télécom. Ces échantillons couvraient une part de plus en plus réduite de la population, et aboutissaient à une nette sous-estimation de l'équipement des ménages en Internet.

Depuis 2011, l'échantillon est tiré dans la Taxe d'Habitation et le protocole retenu est une enquête multimode (téléphone, Internet et papier). Ainsi, en 2011, les ménages présents dans l'annuaire ont été enquêtés par téléphone et les autres ménages ont été contactés par courrier. Plus précisément, un premier courrier est envoyé à ces ménages, contenant le questionnaire papier et un courrier proposant au ménage soit de retourner ce questionnaire rempli à l'Insee (où il est saisi), soit de se connecter sur un site développé à cette intention, où le répondant peut remplir le questionnaire en ligne ; après trois semaines environ, une lettre de relance (sans questionnaire papier) est adressée aux ménages n'ayant pas encore répondu.

En 2011, deux enquêtes méthodologiques ont été menées. La première consiste à enquêter par Internet/papier un échantillon de 4500 ménages présents dans l'annuaire. L'objectif est de comparer les réponses de ces ménages avec les réponses à l'enquête téléphonique, réalisées aussi auprès de ménages présents dans l'annuaire : les différences observées s'interprètent comme un effet "mode de collecte". La seconde est une variante du protocole de l'enquête par Internet/papier : le questionnaire papier n'est plus envoyé avec la lettre-avis mais uniquement avec le courrier de relance. Ce protocole aboutit au même taux de réponse que le protocole principal, mais à une part plus importante de réponse par Internet. Il a donc été retenu pour l'enquête TIC 2012.

La collecte de TIC 2011 montre que le taux de réponse à l'enquête Internet/papier croît fortement avec le revenu, mais décroît nettement à partir de 60 ans. Le même phénomène s'observe pour l'enquête de l'Insee sur la qualité de la vie, réalisée par Internet/papier. Par ailleurs, ce mode de collecte aboutit à une sur-estimation de l'utilisation d'Internet dans les ménages avec plusieurs personnes éligibles (âgées de 15 ans ou plus). Il semble que, dans le cas de l'enquête Internet/papier, le ménage ne respecte pas réellement le tirage Kish qu'on lui demande de réaliser : typiquement, dans un couple où un conjoint utilise Internet et pas l'autre, il semble que ce soit plutôt le conjoint utilisateur d'Internet qui répond, même si le tirage Kish désigne l'autre conjoint. Ce biais lié au mode de collecte a été mesuré grâce à l'opération méthodologique menée auprès de 4500 ménages présents dans l'annuaire, ce qui a permis de redresser les données de l'enquête principale.

Au final, les données de l'enquête TIC 2011 apparaissent de bonne qualité : elles sont cohérentes avec celles de SRCV 2011 sur l'équipement des ménages en accès Internet et avec les quelques informations disponibles dans l'enquête Emploi du temps 2009-2010 sur l'utilisation d'Internet.