

# Document d'études

direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques

DARES

Numéro 195

Décembre 2015

« Les yeux  
dans les yeux »

Téléphone  
ou face-à-face :  
quel impact  
sur les réponses ?

L'expérience de l'enquête  
Changement Organisationnel  
et Informatisation 2006

Elisabeth ALGAVA (Dares).

DARES



# SOMMAIRE

<b>RESUME</b> .....	5
<b>INTRODUCTION</b> .....	7
<b>Environ 4 salariés sur 10 ne sont pas dans l’annuaire</b> .....	11
<b>Les personnes hors annuaire répondent moins bien, et finalement bien plus souvent par téléphone qu’en face-à-face</b> .....	11
<b>Plus de face-à-face quand l’enquêteur est un homme, dans une agglomération intermédiaire</b> .....	12
<b>Les répondants en face-à-face sont moins diplômés</b> .....	13
<b>Le biais de mesure : des différences de réponses attribuables au face-à-face</b> .....	15
<b>Réaliser une enquête Conditions de Travail selon le même protocole risque de compromettre la comparabilité avec les éditions antérieures</b> .....	15
<b>Des différences plus fortes sur les questions subjectives et en fin d’entretien</b> .....	16
<b>Les hommes plus confiants et expansifs en face-à-face, les femmes moins sensibles au mode de passation</b> .....	17
<b>Face à un homme, face à une femme : une tonalité des confidences différente selon le sexe des enquêteurs</b> .....	20
<b>L’entretien en face-à-face, à mi-chemin entre entretien sociologique et enquête par téléphone</b> .....	24
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	25



# RESUME

Interrogées au téléphone, les personnes donnent-elles les mêmes réponses que quand elles sont interrogées en face-à-face ? L'enquête Changement organisationnel et informatisation de 2006 (COI 2006) constitue un laboratoire intéressant pour étudier cette question, puisque 14 % des 14 000 répondants à cette enquête ont été interrogés en face-à-face faute d'avoir pu être contactés par téléphone. Même si les modes de collecte se sont diversifiés depuis 2006 (avec la généralisation de l'accès à internet et les progrès des annuaires de téléphonie mobile), les résultats enregistrés dans l'enquête COI 2006 demeurent une source de réflexions pertinentes.

L'analyse statistique livre en effet plusieurs enseignements intéressants :

- les répondants en face-à-face sont plus souvent des femmes, des ouvriers, des personnes en mauvaise santé et peu diplômées, et ont plus souvent des parents nés à l'étranger ;
- les enquêteurs ont plus souvent été amenés à conduire l'enquête en face-à-face que les enquêtrices ;
- à caractéristiques observables identiques des enquêtés et des enquêteurs, les entretiens en face-à-face aboutissent à une description plus critique de leurs conditions de travail ;
- cet écart entre les réponses au téléphone et celles en face-à-face s'élargit à mesure qu'on approche de la fin du questionnaire, comme si la confiance qui s'établit entre l'enquêté et l'enquêteur amenait à une plus grande sincérité du premier au fil de l'entretien ;
- cet écart entre téléphone et face-à-face concerne essentiellement les hommes, qui par exemple hésitent moins à se plaindre d'être mal payés ou mal reconnus dans leur travail en face-à-face ; les femmes, elles, semblent livrer leur point de vue aussi spontanément au téléphone qu'en présence d'un enquêteur.

Ces constats doivent être nuancés car des différences non observées peuvent exister entre les personnes interrogées par téléphone ou en face-à-face, qui contribueraient à expliquer les écarts ici constatés. Il semble néanmoins que la comparabilité des résultats d'une enquête à l'autre nécessite une certaine continuité des modes de collecte.



# INTRODUCTION

L'enquête Changement Organisationnel et Informatisation (COI) couple une enquête auprès des entreprises et une enquête auprès des salariés de ces mêmes entreprises (**encadré**). Sélectionnés dans les déclarations annuelles de données sociales (DADS), les salariés ont été interrogés par téléphone après recherche de leur numéro dans l'annuaire. Dans les cas où ce contact était impossible, les enquêteurs devaient se rendre au domicile de l'enquêté. Seuls 14 % des entretiens ont finalement été réalisés en face-à-face car les instructions données aux enquêteurs les incitaient à recourir au téléphone en priorité. En face-à-face ou par téléphone, le questionnaire était rigoureusement identique. Il est donc possible d'observer les différences de réponses entre les deux modes de passation de l'enquête et d'essayer de différencier deux catégories de biais. D'abord un biais de non-réponse ou d'échantillonnage, étroitement lié aux modalités de prise de contact avec les enquêtés : ce ne sont pas les mêmes personnes qui sont interrogées par téléphone et en face-à-face. Ensuite un biais de mesure : une même personne interrogée au téléphone ou en face-à-face donne-t-elle les mêmes réponses ?

Le biais de non-réponse ou d'échantillonnage est le premier risque des enquêtes réalisées exclusivement par téléphone. Le face-à-face est à l'inverse supposé permettre de couvrir l'ensemble du champ visé, en général limité aux ménages ordinaires<sup>1</sup>. Parmi le petit nombre d'enquêtes téléphoniques réalisées par l'INSEE, l'enquête Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) a fait l'objet d'investigations poussées (Accardo *et al.*, 2009). Pour cette enquête, la principale crainte est celle d'une corrélation logiquement forte entre l'équipement téléphonique des ménages et leur usage des technologies de l'information et de la communication : la population enquêtée risque d'être biaisée, et sans doute plutôt du fait de la méthode d'échantillonnage que de taux de non-réponse différenciés. En revanche, les auteurs semblent faire l'hypothèse raisonnable qu'une même personne, interrogée sur la présence d'un ordinateur à son domicile, a peu de raisons de donner une réponse différente par téléphone ou en face-à-face : le biais de mesure est supposé négligeable.

De nombreuses études se sont penchées sur les effets du mode de collecte sur les réponses données par les enquêtés. Mais la majorité d'entre elles portent sur les déclarations en matière d'état de santé, de consommation de substances psychoactives, de violences ou de sexualité. La sensibilité des thèmes conduit naturellement à interroger le mode de collecte car la principale crainte est cette fois-ci celle d'une sous-déclaration de situations gênantes, voire compromettantes, pour les enquêtés. On perçoit aussi clairement l'embarras des enquêteurs à aborder certains de ces sujets. Cela explique aussi que dans ces études, l'hypothèse souvent retenue, même si elle est de plus en plus souvent critiquée, est que le meilleur mode de collecte est celui qui aboutit aux prévalences les plus élevées. Il est supposé en effet permettre à plus d'enquêtés d'« avouer » des comportements ou des situations gênantes, voire illicites, qu'ils peuvent dissimuler autrement.

Le choix du meilleur protocole peut aussi prendre en compte celui qui génère le moins de gêne pour l'enquêteur comme pour l'enquêté<sup>2</sup>. François Beck, Romain Guignard et Stéphane Legleye (2010), faisant le bilan des études réalisées, notent que « les études anglo-saxonnes menées depuis plusieurs décennies ont assez clairement montré la supériorité du recours au questionnaire auto-administré sur les autres modes de collecte pour la déclaration de comportements susceptibles de compromettre les enquêtés ». Mais ils observent également que « le contexte français pourrait toutefois se singulariser, dans la mesure où les études méthodologiques menées depuis le début des années 1990 sur les enquêtes portant sur des sujets sensibles ont plutôt montré que les enquêtes téléphoniques offraient de solides garanties de fiabilité ». Leur conclusion

---

<sup>1</sup> De fait, cela impose aussi certaines restrictions : L'enquêteur se rend-il dans tous les types de logements collectifs ? dans les habitations mobiles ou secondaires ? Comment prendre en compte les personnes sans domicile ? Pour les enquêtes en face-à-face de l'INSEE, les échantillons sont en grande majorité constitués sur la base du recensement de la population, supposé être la source la plus exhaustive. C'est sur cela que repose la confiance dans l'exhaustivité du face-à-face.

<sup>2</sup> Parfois même, comme ce fût le cas pour l'enquête Événements de vie et santé de la Drees, ce choix est orienté par la nécessité de garantir la sécurité physique des répondants, en vérifiant que leurs réponses ne sont entendues que par l'enquêteur ...ou même pour les plus sensibles que par l'ordinateur via un dispositif audio-casi. Avec les mêmes préoccupations, ce dispositif a été reproduit à partir de janvier 2007 pour l'enquête Cadre de Vie et Sécurité de l'Insee et l'observatoire national de la délinquance.

est que les prévalences mesurées la même année par audio-Casi<sup>3</sup> dans l'enquête Evénements de vie et santé d'une part et par téléphone dans le Baromètre Santé 2005 de l'Inpes d'autre part sont dans l'ensemble tout à fait comparables (les différences ne sont pas significatives) sauf en ce qui concerne la consommation d'alcool. C'est notamment la question sur le besoin ressenti de diminuer sa consommation d'alcool, une des plus subjectives, qui fait apparaître le plus de différences : lorsqu'elle est posée en audio-Casi, les réponses positives sont plus nombreuses que par téléphone (CATI). Ces résultats rejoignent ceux présentés ici par la suite sur l'enquête Changement Organisationnel et Informatisation (COI).

Steve Pudney (2010) s'intéresse pour sa part à l'impact du protocole d'enquête sur les réponses à une enquête d'opinion et plus précisément aux questions sur le « bien-être subjectif ». Une des questions posées porte sur le travail : « All things considered, which number best describes how dissatisfied or satisfied you are with your job overall ? » avec une grille de réponse à 7 items. L'intérêt de cette étude est que l'enquête analysée ( « the new UK Understanding Society panel survey », 2009) intégrait ces préoccupations méthodologiques : un sous-échantillon a été consacré à l'expérimentation de différents protocoles de collecte : type d'interview (CATI - téléphone, CAPI – face-à-face enquêteur enquêté avec un ordinateur, CASI – partie auto-remplie lors d'un entretien en face-à-face), mais aussi positionnement des questions et formulation. Il conclut à un impact significatif du protocole sur les réponses. Sur la question portant sur le travail, le sens des variations rejoint les résultats de la présente étude : le niveau de satisfaction est moindre en face-à-face que par téléphone (et il est encore plus faible lorsque le questionnaire est auto-rempli)<sup>4</sup>.

Dans les enquêtes sur les conditions de travail et dans COI en particulier, aucune des modalités de réponses n'est propre à révéler un comportement illicite. Peu de questions portent sur des comportements difficiles à avouer, même si certains sujets sont potentiellement « gênants », comme la rémunération ou l'ambiance de travail, parfois la violence ou le harcèlement sur le lieu de travail<sup>5</sup>. Au total, donc, les thèmes abordés sont assez peu « sensibles ». Ils laissent par contre, à des degrés divers, la place à l'expression de la subjectivité du salarié : il s'agit de décrire la façon dont il perçoit sa situation de travail. L'interaction entre l'enquêté-e et l'enquêteur peut de ce fait déboucher sur des attitudes de démonstration ou de valorisation de la part de l'enquêté-e. Cela n'est pas propre aux enquêtes sur le travail et pourrait s'étendre à tous les domaines d'enquête. Les protocoles de collecte cherchent à encadrer le « bruit » lié à la subjectivité, sans prétendre l'annuler ou le maîtriser complètement. Il s'agit par exemple de poser des questions claires et simples pour que leur interprétation soit la plus homogène possible d'un enquêté à l'autre. Définir le protocole le plus fiable n'est alors pas évident car pour une question donnée, il n'y a pas de « bon » taux sans biais de réponses positives. Mais la répétition du même protocole à plusieurs années d'intervalle, comme c'est le cas pour l'enquête Conditions de Travail depuis 1978, permet de mesurer des évolutions importantes. Dans la perspective d'une réédition de l'enquête Conditions de Travail en 2012, un des objectifs de cette étude était d'évaluer quelles pouvaient être les conséquences sur la comparabilité des résultats du passage d'une enquête en face-à-face (2005) à une enquête téléphonique en 2012, éventuellement complétée d'un recours au face-à-face lorsque l'enquêté-e ne peut être joint-e<sup>6</sup>.

L'interprétation des évolutions des conditions de travail dans les enquêtes éponymes successives a fait l'objet de discussions approfondies, notamment lorsque les conditions de travail mesurées dans l'enquête de 1991 sont apparues singulièrement dégradées par rapport à celle de 1984. Entre les deux enquêtes, le mode de contact des enquêtés était resté identique. Seul le questionnaire avait connu quelques aménagements. Michel Gollac a conclu au poids très limité de ces évolutions du protocole (limitées donc aux modifications apportées au questionnaire) entre les deux enquêtes : « Au terme de cet examen, il apparaît que l'évolution des réponses à l'enquête sur les conditions de travail n'est pas pour l'essentiel, ou pour le moins, pas entièrement, un artefact, une erreur. Elle ne peut être expliquée sans invoquer, d'une part l'objectivation croissante de certaines conditions de travail pour certaines catégories de salariés, et d'autre part l'intensification du travail. » (Gollac, 1997). La stabilité observée entre 1998 et 2005, interprétée comme une pause dans l'intensification du travail (Bué *et al.*, 2007), a suscité moins d'interrogations.

---

<sup>3</sup> Computer Assisted Self Interviews

<sup>4</sup> En revanche, les résultats sont étonnamment contradictoires en ce qui concerne l'impact différencié du mode d'interview selon le sexe de l'enquêté, point qui sera discuté plus avant.

<sup>5</sup> Les enquêtes Conditions de travail 2005 et Sumer (2003 et 2009) comportent des questions sur les violences physiques ou verbales et le harcèlement au travail, mais ce n'est pas le cas de l'enquête COI.

<sup>6</sup> Finalement l'enquête Conditions de travail 2013, comme les précédentes, a procédé à l'interrogation des travailleurs en face-à-face à leur domicile par des enquêteurs de l'Insee.



Le pré-requis essentiel pour le « bon mode de collecte » est, autrement dit, qu'il permette de comparer les résultats. En cas de changement du mode de passation de l'enquête, il faudrait plus particulièrement soit démontrer que cela n'a pas d'effet, soit qu'il est possible d'isoler l'effet du changement de protocole dans les évolutions mesurées. Sans expliquer parfaitement les différences constatées entre les deux modes de collecte, les résultats présentés ici laissent à penser qu'une attitude de prudence s'impose. En effet, outre un biais important dans le recrutement des enquêtés, qui fait que répondants téléphoniques et en face-à-face n'ont pas des caractéristiques démographiques, sociales et professionnelles équivalentes, il semble exister un biais directement lié au mode de passation, plus difficile à évaluer précisément et dont l'ampleur est très variable selon le type de question et les caractéristiques du répondant.

### **Encadré : Le dispositif d'enquête Changement Organisationnel et Informatisation (COI)**

L'enquête COI est un dispositif d'enquêtes couplées entreprises / salariés sur les changements organisationnels et l'informatisation. Le volet « entreprises » de l'enquête (enquête COI-TIC) cherche à cerner les changements dans l'organisation des entreprises et la manière dont elles mobilisent des outils de gestion de l'activité de production des biens ou des services, des relations avec les clients et les fournisseurs, de la conception ou des ressources humaines et des outils techniques couramment regroupés sous les termes de TIC (Technologies de l'Information et de la Communication). La collecte auprès des salariés (enquête COI auprès des salariés) apporte une information complémentaire au volet « entreprises » sur les caractéristiques organisationnelles des postes de travail et sur les usages des TIC, et fournit des informations sur l'insertion des salariés dans le collectif de travail, les formations suivies, etc. Cette enquête permet d'évaluer les effets des changements dans l'organisation et l'outillage informatique des entreprises sur l'organisation du travail des salariés, leurs compétences, leur formation, les conditions de travail, les salaires.

Cette enquête est la réédition d'une enquête réalisée en 1997 par le Centre d'études de l'emploi (CEE), le Service des études et des statistiques industrielles (SESSI), le Service central des enquêtes et études statistiques (SCEES) du Ministère de l'Agriculture, l'Insee et la Dares. Pour la réédition de ce dispositif en 2006, les questionnaires ont été largement actualisés et le champ de l'enquête a été élargi aux secteurs de la construction, des transports, du commerce et des services aux entreprises, ainsi qu'aux entreprises de 20 à 49 salariés. En outre, des explorations ont été menées dans la Fonction Publique d'Etat et le secteur hospitalier, avec l'appui de la DGAFP et de la Drees.

La collecte du volet « entreprises » dans le secteur marchand a été réalisée par l'Insee début 2006, celle du volet « salariés » de mi-septembre à décembre 2006 ; le volet « employeurs » du secteur hospitalier a été réalisé de mi-mai à mi-juillet 2007 et celui de la fonction publique d'État sur le dernier trimestre 2007, par des prestataires externes.

L'enquêteur devait joindre le salarié soit par téléphone, soit, en cas d'échec, par une visite au domicile. L'étude ici présentée compare le profil des répondants et la nature des réponses selon le mode de collecte, téléphone ou face-à-face.

Le site de l'enquête Changement Organisationnel et Informatisation : <http://www.enquetecoi.net/>



## Environ 4 salariés sur 10 ne sont pas dans l'annuaire

Après la collecte de l'enquête COI auprès des entreprises début 2006, certains salariés de ces entreprises ont été sélectionnés pour être interrogés fin 2006. La recherche de leur numéro de téléphone dans l'annuaire n'a pas toujours été fructueuse. Une étude sur l'enquête TIC 2008 permet de mieux comprendre qui est dans l'annuaire et qui n'y est pas. Accardo *et al.* (2009) montrent que seuls 55 % des ménages étaient à cette période dans l'annuaire. Les 45 % restants étaient soit sur liste rouge ou orange (12 %) soit dégroupés totaux (19 %), soit mono-équipés mobiles (13 %), soit sans téléphone (1 %). D'après la même étude, les agriculteurs étaient les plus faciles à joindre par téléphone après recherche dans l'annuaire, et plus un ménage était jeune, moins il était joignable.

Les mêmes auteurs distinguent différents profils parmi ceux qui ne sont pas dans l'annuaire :

*« Les possesseurs d'une ligne fixe hors annuaire (les "dégroupés") sont des individus relativement plus jeunes, plus aisés et plus diplômés que la moyenne. Ils sont plus souvent actifs occupés. Les mono-équipés de mobile sont plus jeunes, plus modestes et moins diplômés que les autres. Les chômeurs y sont surreprésentés. Les personnes sur liste d'exclusion sont un peu plus âgées que celles dans l'annuaire et sensiblement plus aisées. Elles en sont en revanche assez proches du point de vue de la situation vis-à-vis de l'activité et du point de vue des diplômes. »*

Le taux de couverture de l'annuaire s'érode rapidement, mais en 2005 il n'était déjà estimé qu'à 63 %. En 2006, au moment de l'enquête COI, un numéro de téléphone a été trouvé dans l'annuaire pour 57 % des fiches, ce qui semble tout à fait cohérent avec ces estimations. Les 43 % de fiches restantes n'étaient pas exclues du protocole de l'enquête et devaient être enquêtées.

## Les personnes hors annuaire répondent moins fréquemment, et finalement bien plus souvent par téléphone qu'en face-à-face

L'écart de taux de réponse entre les personnes dans l'annuaire (86 %) et celles qui ne sont pas dans l'annuaire (59 %) est très important (**tableau 1**). Cela signifie qu'une fraction importante des personnes qui ne sont pas dans l'annuaire est, *in fine*, exclue de l'enquête. Cette fraction présente probablement des caractéristiques particulières et il est toujours dommageable pour la qualité d'une enquête qu'existe un tel biais de sélection. Néanmoins, le taux de non-réponse reste globalement acceptable et toutes les enquêtes aboutissent à des taux de réponses différenciés selon les caractéristiques des répondants, ce qui justifie les procédures de correction de la non-réponse. Il n'est pas sûr que le protocole retenu par COI ait produit plus de biais ou des biais particuliers par rapport aux enquêtes « tout téléphone » ou « tout face-à-face ». Ce n'est d'ailleurs pas l'objet de cette étude : nous nous intéressons uniquement aux différences de réponses parmi les répondants.

Pour aboutir au taux final de 14 % d'entretiens réalisés en face-à-face, il faut ajouter que 70 % des personnes qui n'étaient pas dans l'annuaire et ont été interrogées l'ont été par téléphone, après que l'enquêteur s'est rendu au domicile et a obtenu un numéro par un proche (téléphone mobile, logements dégroupés totaux, listes d'exclusion). À l'inverse, 6 % des personnes dans l'annuaire ont été finalement interrogées en face-à-face, soit qu'un rendez-vous ait été pris par téléphone, soit qu'elles aient été injoignables par téléphone mais contactées directement à leur domicile.

Au final, le mode de collecte est donc la résultante d'une série de démarches d'approche du salarié et il est possible que les profils de répondants soient différenciés, en fonction non seulement du mode de collecte mais de la présence ou absence dans l'annuaire, de la facilité à joindre la personne, etc. Les consignes données aux enquêteurs signalaient la priorité donnée au téléphone, essentiellement pour des raisons de coût. Le moindre rendement des fiches-adresses hors annuaire s'explique aussi, sans doute, par le fait qu'elles sont apparues comme les plus difficiles aux yeux des enquêteurs, nécessitant un déplacement sans garantie de succès. Ces stratégies d'enquêteurs ont probablement opéré à nouveau une sélection dans les répondants à l'enquête.

**Tableau 1 : Répondants du volet « Salariés du privé » de l'enquête COI**

	Trouvés dans l'annuaire	Non trouvés dans l'annuaire	Total
Fiches adresses (FA) dans l'échantillon initial <sup>1</sup>	13 064	9 722	22 786
Entretiens réalisés (% des FA)	11 218 (86 %)	5 734 (59 %)	16 952 (74 %)
Entretiens auprès des salariés toujours dans l'entreprise <sup>2</sup>	9 615	4 736	14 351
Parmi ces derniers, entretiens en face-à-face (% des entretiens)	544 (6 %)	1 418 (30%)	1 962 (14%)

Source : Enquête COI-2006, Dares-CEE

1 : à l'exclusion des fiches non traitées et des personnes décédées ou parties en institution

2 : dans l'étude des différences de réponses, on s'intéresse aux salariés restés dans l'entreprise, car les autres répondent à un questionnaire très différent et allégé, comportant très peu d'éléments sur les conditions de travail.

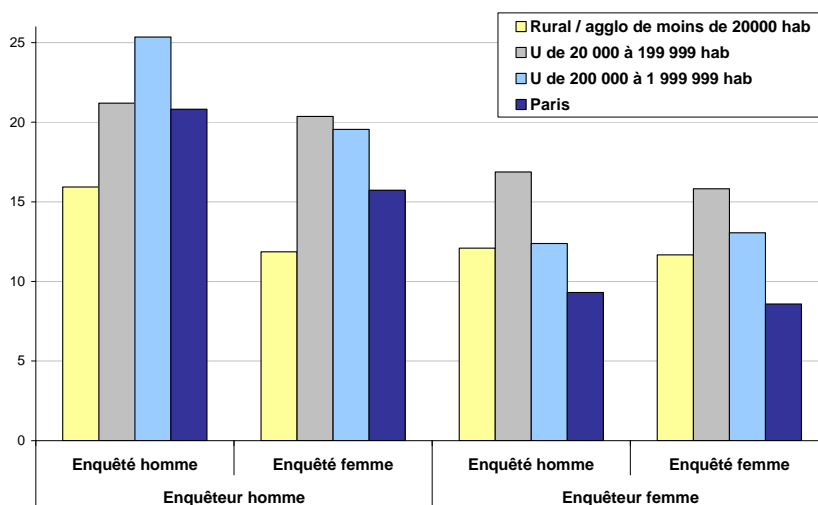
## Plus de face-à-face quand l'enquêteur est un homme, dans une agglomération intermédiaire

La caractérisation des profils de répondants a été réalisée uniquement sur les salariés d'entreprises du secteur privé de plus de 20 salariés et qui travaillent toujours dans l'entreprise au moment où ils sont interrogés (n=14351). Pour mieux comprendre les différences de profil entre répondants en face-à-face et répondants par téléphone, une première analyse menée grâce à un modèle multinomial permet de caractériser les quatre populations distinguées en combinant la présence ou non dans l'annuaire et le mode de collecte par téléphone ou face-à-face. Cela permet de constater que certaines caractéristiques comme la taille d'unité urbaine, l'âge ou le sexe, opposent plutôt les 'annuaire' aux 'hors annuaire' tandis que d'autres, et notamment le sexe de l'enquêteur ou le niveau d'études de l'enquêté, opposent plutôt les répondants par téléphone et les répondants en face-à-face (**tableau 2**).

Le lieu de l'enquête (résumé par la taille de l'unité urbaine et la région) et le sexe de l'enquêteur constituent en quelque sorte la toile de fond sur laquelle se déroulent les entretiens. Ces variables ont une influence forte sur la probabilité que l'enquêté soit dans l'annuaire et que l'enquête se déroule en face-à-face. L'importance des deux critères géographiques de la taille d'unité urbaine et de la région de résidence trouve différentes formes d'explications. D'abord, la proportion de ménages dégroupés ou mono-équipés varie selon la taille de l'unité urbaine, du fait des comportements des ménages mais aussi de l'équipement des territoires (couverture réseau des opérateurs de téléphonie mobile ou d'accès haut débit à Internet et au téléphone). Cela explique par exemple que les ménages hors annuaire interrogés en face-à-face ou par téléphone sont plutôt urbains. Le mode de collecte en face-à-face est par ailleurs plus délicat dans les grandes villes (les immeubles sont moins faciles d'accès, les habitants sont moins faciles à joindre chez eux) et dans les zones les plus isolées (car les enquêteurs doivent parfois faire de longs déplacements). Cela est cohérent avec le fait que, lorsque l'enquêteur dispose d'un numéro de téléphone et qu'il se déplace malgré tout, c'est le plus souvent dans de petites ou moyennes unités urbaines. Ces différents facteurs expliquent pour partie les différences régionales, mais celles-ci reflètent aussi des pratiques d'enquêteurs différentes d'une région à l'autre. En effet, les enquêteurs sont recrutés et formés (formation générale et formation spécifique à chaque enquête) dans les directions régionales de l'Insee. L'effet de la variable « région » est donc aussi le reflet de pratiques de formation et d'organisation de la collecte des différentes enquêtes qui peuvent différer d'une direction régionale à l'autre. Par exemple, dans certaines régions, comme Champagne-Ardenne, les enquêteurs semblent avoir privilégié le face-à-face, que l'enquêté soit dans l'annuaire ou pas. Au contraire dans quelques régions, les enquêteurs semblent avoir cherché en priorité à récupérer un numéro de téléphone lorsque l'enquêté n'était pas dans l'annuaire (Centre, PACA, Rhône-Alpes).

85 % des questionnaires ont été passés par des enquêtrices, les femmes étant très majoritaires dans le réseau de l'Insee. Lorsque l'enquêteur est un homme, l'entretien s'est plus souvent déroulé en face-à-face (19% contre 13%). Cet écart reste d'ampleur importante toutes choses égales par ailleurs et l'odd ratio associé est de 1,8. La présence des hommes enquêteurs, bien que toujours minoritaire, est en effet très variable selon les régions et le type d'agglomération notamment. Les enquêteurs, hommes comme femmes, ont moins souvent recours au face-à-face dans l'agglomération parisienne et dans les zones rurales ou les petites agglomérations et ce comportement dépend assez peu du sexe de l'enquêté (**graphique 1**). En revanche, le recours au face-à-face est systématiquement plus fréquent pour les hommes enquêteurs.

**Graphique 1 : Proportion d'entretiens réalisés en face-à-face selon le sexe de l'enquêteur, le sexe de l'enquêté et la taille de l'agglomération**



Source : Enquête COI-2006, Dares-CEE.

Lecture : 25% des hommes enquêtés dans une unité urbaine (U) de 200 000 à 1 999 999 habitants l'ont été en face-à-face lorsque l'enquêteur était un homme, contre seulement 12% de leurs homologues enquêtés par une femme.

## Les répondants en face-à-face sont moins diplômés

Tout comme la taille de l'unité urbaine, l'âge et le sexe permettent plutôt de différencier les personnes dans l'annuaire et celles qui n'y sont pas, et moins les personnes interrogées par téléphone de celles interrogées en face-à-face. La variété des situations qui conduisent à une interview en face-à-face permet donc d'obtenir une assez bonne représentation des populations interrogées sur des critères géographiques et démographiques.

Pour leur part, le niveau de diplôme et la catégorie socioprofessionnelle dessinent une opposition très marquée entre ceux qui sont interrogés par téléphone - les cadres et les plus diplômés - et ceux que les enquêteurs rencontrent en face-à-face - les ouvriers, les personnes moins diplômées. Ainsi, 25% des salariés de niveau d'études primaire sont interrogés en face-à-face, contre 5,5% de ceux passés par une grande école ou une école d'ingénieur<sup>7</sup>. Plus généralement, le face-à-face est plus fréquemment utilisé auprès des personnes qui semblent avoir une insertion professionnelle plus fragile : celles qui ont un handicap ou un problème de santé qui les empêche d'effectuer certaines tâches ou de tenir certains postes, celles dont les deux parents sont nés hors métropole<sup>8</sup> ; celles qui vivent dans une famille monoparentale ou encore celles qui travaillent moins de 35 heures par semaine. Pour les personnes à temps partiel ou qui ont des horaires atypiques, la fréquence du face-à-face s'explique sans doute parce qu'ils ont des plages horaires de présence à leur domicile qui coïncident plus fréquemment avec les horaires de travail des enquêteurs. Cela renforce la probabilité de succès d'une démarche directe au domicile<sup>9</sup>.

<sup>7</sup> Sous réserve que la déclaration de ce niveau ne soit pas elle-même dépendante du mode d'interrogation : la non réponse à la question sur le diplôme avait été analysée par L. Thévenot comme le signal d'une rupture entre générations ayant des niveaux de diplôme très différents. Les réponses peuvent être influencées par des effets de valorisation. Il est toutefois difficile d'évaluer dans quelle mesure leur impact pourrait être différencié selon le mode de collecte.

<sup>8</sup> Dans l'enquête COI, ni la nationalité ni le lieu de naissance de l'enquêté ne sont demandés. Avoir ses deux parents nés à hors métropole recouvre donc une grande diversité de situations : personnes françaises et étrangères, nées hors France métropolitaine, dans un Dom ou à l'étranger... La majorité de ces personnes sont vraisemblablement des immigrés, dont on sait que l'insertion professionnelle (mesurée par exemple par le taux de chômage) est plus précaire.

<sup>9</sup> En fait, cet effet ne peut avoir une influence que parmi les personnes hors annuaire : l'enquêteur qui se déplace chez une jeune femme qui n'a qu'un téléphone mobile pour l'enquêter a plus de chances de la trouver chez elle si elle travaille à temps partiel ou sur des horaires atypiques. Si elle fait beaucoup d'heures supplémentaires sur des horaires de bureaux « étendus », elle risque de ne pas pouvoir être interrogée, ou alors d'être interrogée sur son téléphone mobile si l'enquêteur a obtenu ce numéro d'un proche présent au domicile au moment de sa visite. Cet exemple illustre l'enchaînement complexe qui aboutit à une interrogation par téléphone ou en face-à-face.

Tableau 2 : Déterminants des différents modes d'interrogation

Différences moyennes sur les probabilités prédites (en points de pourcentage)	Mode de collecte Trouvé dans l'annuaire N (%)	Modèle multinomial à 4 modalités				Modèle logit
		Téléphone		Face à face		Face à face (vs téléphone)
		Annuaire	Hors annuaire	Hors annuaire	Annuaire	
		9071 (63%)	3318 (23%)	1418(10%)	544 (4%)	1 962 (14%)
Taille d'unité urbaine (UU) (ref = Commune rurale)	UU de moins de 20000 hab.	-4,8	2,9*	1,1*	0,9*	1,9*
	UU de 20000 à 200000 hab.	-9,2	4,7*	3,8*	0,7*	4,5*
	UU de plus de 200000 hab.	-9,8	7,1*	3,6*	-0,9	2,7*
	Agglomération parisienne	-9,6	7,0*	3,4*	-0,8	2,4
Région de résidence (ref = Ile-de-France)	Champagne-Ardenne	-7,2	-1,6	5,9*	2,9*	9,0*
	Picardie	-5,6	1,6	5,2*	-1,3	3,8
	Haute-Normandie	-2,0	-2,2	5,6*	-1,3	4,4*
	Centre	-3,7	6,9*	-1,9	-1,3	-3,1*
	Basse-Normandie	6,0	-9,5*	3,5	0,0	3,4
	Bourgogne	-4,1	1,7	4,2*	-1,8	2,9
	Nord- Pas de Calais	-4,5	-0,8	4,5*	0,8	5,3*
	Lorraine	-3,9	3,8	-0,2	0,3	0,1
	Alsace	4,8	-5,9*	0,5	0,6	1,1
	Franche-Comté	-0,0	-0,4	1,4	-0,9	0,5
	Pays de la Loire	3,0	-5,5*	3,9	-1,5	2,3
	Bretagne	11,6	-7,7*	-1,8	-2,0*	-3,9*
	Poitou-Charentes	5,3	-7,6*	3,4	-1,1	2,3
	Aquitaine	2,4	-1,7	1,8	-2,5*	-0,7
	Midi-Pyrénées	-2,2	2,6	1,0	-1,4	-0,4
	Limousin	-3,2	7,0	-1,5	-2,4	-3,8
	Rhône-Alpes	-4,1	4,8*	1,3	-2,0	-0,7
Auvergne	4,1	-9,1*	4,6	0,4	5,0*	
Languedoc-Roussillon	-14,9	2,6*	10,6*	1,7	12,3*	
PACA et Corse	-10,4	8,1*	1,8	0,5	2,1	
Enquêteur homme		-8,5	0,8*	6,2*	1,5*	7,6*
Femme enquêtée		-1,9	2,4*	-0,4	-1,9	-0,1
Age (ref v= 15-29 ans)	30-39 ans	4,2	-4,1*	-0,6	0,5	0,1
	40-49 ans	7,6	-6,0*	-2,6*	0,9	-1,5
	50 ans et plus	13,1	-11,9*	-2,8*	1,5	-1,0
Niveau d'études (ref = primaire ou collège)	Technique court	1,7	0,3	-1,4	-0,53	-2,0*
	Lycée	3,1	0,6	-3,4*	-0,23	-3,6*
	Etudes supérieures	7,5	-0,7	-6,1*	-0,71	-6,8*
Deux parents nés à l'étranger		-2,9	-0,2	2,0*	1,2*	3,1*
Problème de santé ou handicap		-2,6	-0,8	3,0*	0,4	3,4*
Type de famille (ref=célibataire)	Couple sans enfant	-2,2	1,8	-0,5	0,8	0,3
	Couple avec un enfant	-1,1	1,4	-0,9	0,7	-0,3
	Couple avec deux enfants	3,9	-2,8*	-1,4*	0,3	-1,1
	Couple avec trois enfants	1,6	-2,0	-0,1	0,5	0,3
	Famille monoparentale	-2,6	-1,8	2,5	1,8*	4,2*
Ordinateur à la maison		0,2	-1,3	1,2	-0,1	1,2
Internet à la maison		12,4	-4,8*	-6,6*	-1,0*	-7,6*
Heures de travail hebdomadaires (ref=35-39 heures)	moins de 35 heures	-1,0	-1,2	1,5	0,7	2,2*
	40 heures ou plus	-1,8	2,0*	0,02	-0,2	-0,2
Horaires "atypiques" (samedi, dimanche ou nuit)		-2,71	1,3*	1,5*	-0,1	1,4*
Contrat de travail (ref=CDI)	CDD ou autres type de contrat	-1,2	-0,4	0,6	1,0	1,4
Catégorie socioprofessionnelle (ref= ouvrier)	Cadre	4,8	-0,2	-2,7*	-1,9*	-4,6*
	Profession intermédiaire	3,8	-0,2	-2,2*	-1,4*	-3,6*
	Employé	3,1	0,6	-2,1*	-1,6*	-3,6*
Ancienneté (en années) dans l'entreprise		0,32	-0,22*	-0,07*	-0,03*	-0,11*

**Lecture :** les écarts significatifs au seuil de 5% sont repérés par des étoiles \*. Pour le modèle multinomial, la significativité appréciée est celle de l'écart par rapport aux enquêtés par téléphone présents dans l'annuaire. C'est pour cela que la première colonne qui fait figure de référence, ne comporte pas d'étoiles. En revanche les points de pourcentage expriment l'effet d'une modalité d'une variable explicative (par exemple être une femme), par rapport à la modalité de référence. Par exemple, la probabilité prédite moyenne des femmes d'être dans l'annuaire et de répondre par téléphone est inférieure de 1,9 point à celle des hommes. Au contraire, les femmes ont une probabilité moyenne prédite supérieure de 2,4 points à celle des hommes d'être interrogées par téléphone sans être dans l'annuaire. **Source :** enquête COI, 2006, Dares-CEE

## **Le biais de mesure : des différences de réponses attribuables au face-à-face**

Compte tenu des différences de profil ainsi constatées entre les individus interrogés en face-à-face et par téléphone, il est délicat d'interpréter directement les écarts dans le contenu des réponses entre les deux types de répondants. Pour prendre un exemple où la différence est forte, 46 % des répondants interrogés par téléphone ont une boîte à lettres électronique professionnelle individuelle, seulement 30 % de ceux interrogés en face-à-face. Pour savoir si cet écart s'explique par le contexte de l'entretien, il est nécessaire d'étudier à l'aide de régressions logistiques l'effet résiduel, « toutes choses égales par ailleurs », du mode de passation de l'enquête (**tableau 3**). Outre le fait de répondre en face-à-face ou par téléphone, les variables explicatives introduites sont : l'âge en 4 tranches, le diplôme en 4 catégories, la région de résidence, la taille d'unité urbaine en 4 tranches, le type de famille (6 catégories), le fait d'avoir ses deux parents nés à l'étranger, le fait d'avoir un handicap ou un problème de santé gênant professionnellement, le nombre d'heures travaillées (4 catégories), le groupe socioprofessionnel (4 catégories), le secteur d'activité (4 catégories également), le fait de ne pas avoir un CDI et le nombre d'années dans l'entreprise. Certaines variables n'ont été introduites qu'après avoir testé différentes modélisations possibles : le fait d'être dans l'annuaire ou non, l'équipement informatique du ménage<sup>10</sup> et le fait d'avoir des horaires de travail atypiques (travailler habituellement soit la nuit, soit le samedi, soit le dimanche). Il s'agit en effet de variables qui influencent à la fois le mode de passation et les conditions de travail. Les introduire réduit l'effet mesuré du face-à-face sur les réponses.

Seuls les indicateurs significativement affectés par le mode de passation sont reportés dans le tableau 3. Pour reprendre l'exemple précédent de la possession d'une boîte aux lettres électronique individuelle professionnelle, l'indicateur n'apparaît pas : l'écart constaté initialement de 16 points est non significativement différent de 0 une fois prises en compte l'ensemble des autres variables explicatives.

Les résultats montrent que quelles que soient la méthode retenue et les variables explicatives introduites, il existe des différences de réponse à certaines questions sur les conditions de travail qui semblent liées au mode de passation. En règle générale, les réponses données en face-à-face dressent un portrait moins favorable des conditions de travail de l'enquêté et il apparaît moins satisfait de celles-ci.

## **Réaliser une enquête Conditions de Travail selon le même protocole risque de compromettre la comparabilité avec les éditions antérieures**

Cette méthode comporte des limites : même en ajoutant un grand nombre de variables explicatives, il reste possible que les écarts observés soient liés à des caractéristiques des salariés interrogés en face-à-face qui ne sont pas bien prises en compte. Les personnes répondant en face-à-face sont plutôt, comme on l'a vu, celles qui ont une moins bonne insertion sociale. Même si plusieurs variables explicatives essaient de « capter » l'effet du niveau socio-économique du ménage et l'insertion professionnelle du répondant, les écarts attribués au face-à-face portent sur des réponses qui caractérisent habituellement plutôt aussi les personnes ayant une position socio-économique peu favorable (et donc aussi de moins bonnes conditions de travail). L'effet du face-à-face semble donc vérifié à niveau socio-économique comparable, mais il reste possible aussi qu'une dimension expliquant à la fois le mode de passation et les réponses aux différentes questions ait été omise. Par exemple, la situation professionnelle actuelle est assez bien décrite dans l'enquête mais il n'y a quasiment aucun élément sur le parcours professionnel ou privé qui peuvent influencer la façon d'apprécier les conditions de travail actuelles. Il est aussi possible, et même probable, que les enquêteurs qui favorisent le face-à-face soient aussi ceux qui ont une conception plus « sociale » de leur fonction et une plus grande empathie à l'égard des enquêtés : cette différence de sensibilité conduirait les enquêtés à décrire leur travail de façon plus négative. Toutefois, une fraction de ces différences est sans doute imputable au mode de passation lui-même et aux effets d'interactions différentes entre l'enquêté et l'enquêteur : l'expression de plaintes concernant les conditions de travail semblerait favorisée par la relation de face-à-face et c'est particulièrement sensible pour les questions abordant les risques psychosociaux ou le sentiment subjectif de satisfaction par rapport au travail. Les méthodes alternatives testées, qu'il s'agisse de restreindre le nombre

---

<sup>10</sup> Par équipement informatique du ménage, on entend le fait d'avoir un ordinateur à son domicile et le fait d'y avoir accès à internet. En effet, ces deux variables sont à la fois liées à la probabilité d'être dans l'annuaire et donc interrogé en face-à-face, mais aussi au niveau de vie du ménage. Elles sont de surcroît étroitement associées à l'usage de l'informatique dans le cadre professionnel.

de variables explicatives introduites dans les régressions logistiques ou d'apparier les répondants en face-à-face avec des répondants par téléphone ayant des caractéristiques similaires donnent une estimation plus forte des effets du mode de collecte. Le seul moyen d'apporter une réponse plus tranchée sur l'effet du mode de passation serait de tirer au sort une partie de la population enquêtée par téléphone, et l'autre en face-à-face. Néanmoins, les résultats obtenus montrent que ces différences, qu'elles soient liées au recrutement ou au mode de passation, sont mal contrôlées par des variables usuelles. Elles seraient donc très difficiles à corriger pour comparer de façon satisfaisante une enquête Conditions de travail réalisée selon ce protocole (téléphone majoritaire / face-à-face en seconde intention) avec les enquêtes précédentes, réalisées intégralement en face-à-face.

## **Des différences plus fortes sur les questions subjectives et en fin d'entretien**

Certaines parties thématiques du questionnaire de COI sur les conditions de travail semblent moins affectées que d'autres par le mode de passation. Ainsi, les réponses données sur la description des changements intervenus dans l'environnement au cours des trois années précédentes, dans la partie « Responsabilité, entraide et autonomie » ou celles sur les « Rythmes de travail » dépendent assez peu du mode de passation.

De surcroît, plus le modèle comprend de variables explicatives, plus le poids explicatif de la variable « être interrogé en face-à-face » se réduit. C'est un effet mécanique mais dont l'ampleur est variable selon les thématiques. Dans la mesure où les horaires atypiques et l'équipement informatique du ménage sont ajoutés comme variables explicatives, il est normal que les écarts de réponse entre face-à-face et téléphone soient réduits dans les parties « Horaires de travail » et « Outils informatiques ». Beaucoup des différences observées dans la description du « Collectif de travail » deviennent aussi non significatives avec l'introduction de ces variables : « S'être fait expliquer des procédures par un collègue », « travailler le plus souvent seul ». Certaines variables de la partie « Entraide » qui abordent des thématiques assez proches, notamment l'aide reçue en cas de difficultés, apparaissent de la même manière moins liées au mode de passation lorsqu'on introduit comme variables explicatives les horaires atypiques et l'équipement informatique du ménage. Ces variables permettent de prendre en compte des différences sociales complémentaires par rapport au groupe socioprofessionnel et dont le pouvoir explicatif est, en leur absence, confondu avec celui du mode de passation (comme on l'a vu précédemment, le recours au face-à-face est plus fréquent pour interroger les répondants dans les situations sociales les moins favorables).

Au contraire les parties du questionnaire « Compétences, formation, rémunération », « Vie de l'entreprise » et « Bilan » comprennent beaucoup de questions où les écarts de réponse entre face-à-face et téléphone demeurent importants et fortement significatifs quel que soit le modèle utilisé. L'effet semble ainsi plus important sur les variables les plus subjectives, qui sont aussi concentrées dans ces modules, à la fin du questionnaire. Cela fait partie des stratégies usuelles de construction d'un questionnaire : les concepteurs espèrent généralement qu'un climat de confiance se sera installé entre l'enquêteur et l'enquêté, qui permettra à l'enquêté d'accepter des questions plus personnelles ou subjectives, une fois la relation bien établie. De surcroît, aborder un thème pendant plusieurs minutes permet à l'enquêté, par ce qu'on appelle un effet de halo, de se remémorer plus facilement et plus précisément les situations qu'il a vécues dans ce contexte (ici sur son lieu de travail).

Mais une hypothèse peut consister à dire que le climat d'entretien (confiance et installation dans le thème des conditions de travail) se met en place différemment selon que la relation est directe, face à celui qui pose les questions, ou téléphonique. On peut également estimer que c'est en fin d'entretien que les effets de ces différences de conditions de passation doivent être les plus perceptibles. La forte significativité des écarts sur la question « Au cours des douze derniers mois, avez-vous eu un ou plusieurs accidents du travail, mêmes bénins, qui vous a(ont) obligé(s) à vous faire soigner (hors accidents de trajet) ? » s'explique sans doute en partie par cet effet de « fin d'enquête ». Il s'agit plutôt à première vue d'une question assez objective. Certes la part d'interprétation du sens des termes peut être importante. Certes, aussi, l'enquêté peut avoir oublié un incident bénin ou être gêné de rapporter un accident qu'il n'a pas déclaré à la sécurité sociale, etc. Ces éléments expliquent l'omission de certains accidents et leur effet peut être atténué en face-à-face (en supposant qu'en face-à-face, l'enquêté demande par exemple plus facilement l'explication d'un terme ou des réassurances sur la préservation de son anonymat). Mais la position de cette question sur les accidents, dans la dernière partie, « Bilan », entre une question sur le sentiment d'être débordé et une question sur la



reconnaissance de son travail à sa juste valeur, influe sans doute aussi sur les réponses données et la différence selon les modes de collecte.

## **Les hommes plus confiants et expansifs en face-à-face, les femmes moins sensibles au mode de passation**

Une analyse séparée des réponses des hommes et des femmes a été conduite dont les résultats sont synthétisés dans le tableau 3. Pour les hommes comme pour les femmes, les réponses données en face-à-face ont une tonalité plus négative que par téléphone. Sur quelques variables, l'effet du face-à-face est le même pour les deux sexes : hommes comme femmes disent plus souvent en face-à-face être plutôt mal ou très mal payé, avoir le sentiment d'être débordé tous les jours ou avoir eu un accident du travail. Mais en dehors de ces trois questions, les différences les plus significatives ne portent pas sur les mêmes aspects des conditions de travail et les hommes semblent globalement plus sensibles au contexte de l'interaction, donnant des réponses différentes en face-à-face pour un plus grand nombre de questions.

Les différences observées de sociabilité entre hommes et femmes conduisent plutôt à attendre une plus grande facilité à répondre de la part des femmes, au téléphone comme en face-à-face. Celles-ci, d'après une étude de Fuhrer (2002), donneraient et recevraient plus de soutien émotionnel que les hommes, au sein d'un réseau de soutien plus large. Habituees à parler de leur travail à un plus grand nombre de personnes, on pourrait supposer une plus grande facilité des femmes pour répondre en face-à-face. Pourtant les réponses qu'elles donnent au téléphone sont peu différentes de celles qu'elles donnent en face-à-face, alors que les hommes semblent plus sensibles à cette différence d'interaction. Peut-être cet effet de sociabilité joue-t-il en sens inverse ? Les hommes auraient un discours sur leur travail moins rôdé et qui de ce fait peut varier davantage selon le contexte et l'interlocuteur.

Cette différence est observée « toutes choses égales par ailleurs » ce qui signifie que l'on s'efforce, dans la limite des variables disponibles dans l'enquête, de contrôler les effets potentiels d'une sélection différenciée selon le sexe des répondants en face-à-face. Mais là encore, certaines hétérogénéités, inobservées faute de questions, peuvent expliquer une partie des différences constatées. Par exemple, alors que les femmes qui acceptent de répondre en face-à-face seraient peu différentes des autres, les hommes ayant le plus de facilité à parler de leur travail pourraient être aussi les plus enclins à accepter la visite d'un enquêteur à leur domicile.

En dépit de ces réserves et sans disposer d'« explication » unique et définitive à cette plus grande sensibilité masculine au mode de passation, on peut aussi penser qu'elle a partie liée aux dispositions sexuées à exprimer ses émotions, décrites par les sociologues comme la traduction d'une intériorisation des rôles sociaux.

A-S Cousteaux et J.L Pan Ke Shon (2008) soulignent ainsi que « le mal-être des individus s'exprime au travers de comportements socialement conformes au genre auquel ils appartiennent ». Pour simplifier, les hommes expriment plus souvent leur mal-être au travers de comportements à risque (consommation d'alcool) alors que les femmes le verbalisent plus facilement, en décrivant par exemple des symptômes dépressifs. S'il est sans doute plus facile de parler à un inconnu de ses conditions de travail dégradées que de sa (mauvaise) santé mentale, les mêmes types de mécanismes pourraient être à l'œuvre : les hommes s'exprimeraient plus aisément en face-à-face tandis qu'au téléphone ils se limiteraient plus souvent aux réponses convenues, qu'ils estiment attendues du fait notamment de leur intériorisation du rôle social de l'homme au travail. Compte tenu de la place plus centrale de l'activité professionnelle dans l'identité masculine (Garner et al., 2006), avouer alors ne pas toujours être « l'homme de la situation » dans son travail serait plus difficile pour un homme que pour une femme et nécessiterait de placer une confiance plus grande dans son interlocuteur, confiance mieux consolidée lorsque l'entretien se déroule en présence de l'enquêteur. Gollac et Baudelot (2003) fournissent également quelques clés pour comprendre les aspects du travail sur lesquels ces différences s'observent. Ils montrent en effet qu'existe une « forte tendance à l'uniformité et à l'homogénéisation dans l'expression de satisfactions et d'insatisfaction au niveau global. » Hommes et femmes ont les mêmes critères d'appréciation et ceux placés en haut de l'échelle du prestige social des professions sont plus satisfaits. Toutefois, ils soulignent également que des différences subsistent : en dépit de tensions et de résistances, « en profondeur persiste un modèle traditionnel de division du travail entre les

sexes... : il revient à l'homme de gagner l'argent du ménage et d'assurer la valeur sociale de la lignée, à travers ses enfants ou ses œuvres, tandis que les femmes valorisent fortement l'aspect relationnel de leur travail ». Gollac et Volkoff vérifient en partie leur hypothèse selon laquelle « l'idéologie de la virilité (ou de la muliérité) conduirait à minimiser l'impact de certaines conditions de travail, caractéristiques du travail masculin ou féminin [...] Les conditions de travail affectant principalement les hommes, considérées comme « viriles », doivent, toutes choses égales par ailleurs, être moins considérées par eux que par les femmes comme affectant leur santé, tandis que ce doit être l'inverse pour les conditions de travail « féminines », plus souvent rencontrées par les femmes ». Dans la même logique, on peut interpréter les résultats trouvés comme le signe que les hommes interrogés en face-à-face passent un peu plus facilement outre cette « idéologie de la virilité ».

Les deux principaux registres qui peuvent être distingués parmi les questions sur lesquelles les différences sont les plus fortes pour les hommes recourent en partie ces analyses :

- la moindre autonomie et capacité à faire face aux exigences du travail. En face-à-face, les hommes disent par exemple moins souvent qu'ils règlent seuls les problèmes techniques, qu'ils se débrouillent seuls avec le public, plus souvent que les consignes données ne sont pas claires et qu'ils souhaiteraient des explications, plus souvent aussi qu'ils ne parviennent pas à respecter à la fois qualité du travail et délais, qu'ils sont débordés, ou que les contraintes de rythme se sont accentuées depuis 3 ans ;
- un statut d'emploi moins confortable et une moindre satisfaction. En face-à-face, les hommes disent plus souvent craindre de perdre leur emploi, être mal payés, que leur travail n'est pas reconnu à sa juste valeur, ni utile aux autres, ni ne leur permet d'apprendre des choses nouvelles et disent moins souvent s'impliquer beaucoup.

Les différences sont plus ambiguës concernant leur place dans le collectif de travail et la vie de l'entreprise : les hommes disent moins souvent être chef, mais, dans le même temps, ils disent plus souvent être amenés à répartir le travail, aider leurs collègues en cas de problèmes techniques ou en cas de conflits et moins souvent avoir reçu des explications de leurs collègues, toutes caractéristiques qui pourraient être associées à une position hiérarchique reconnue dans l'organisation. Ils valorisent dans leurs réponses plutôt ce qu'ils apportent comme aide aux collègues par rapport à ce qu'ils reçoivent : aide de leurs collègues, reconnaissance financière (ils s'estiment plus souvent mal payé) et morale (ils estiment aussi plus souvent que leur travail n'est reconnu à sa juste valeur) de l'organisation. Les hommes interrogés en face-à-face expriment ainsi plus fréquemment des formes de déséquilibre entre les efforts qu'ils fournissent et ce qu'ils retirent de leur travail. Cela évoque les situations d'absence de réciprocité entre les efforts et les récompenses mises en évidence comme étant un facteur majeur de risques psychosociaux au travail, susceptible d'avoir des conséquences sur la santé (Siegrist, 1996).

Enfin, une dernière différence de réponse, très fortement significative mais uniquement pour les hommes, porte sur la présence de délégués syndicaux et le fait d'être adhérent ou sympathisant d'un syndicat. Par téléphone, les hommes sont peut-être moins confiants dans le respect de leur anonymat et pourraient craindre davantage d'éventuelles retombées de leurs réponses sur leur emploi, comme pour les accidents du travail ou la crainte de perdre son emploi.

Du côté des femmes, les différences significatives sont moins nombreuses et tournent autour de trois registres : les femmes déclarent en face-à-face un moindre soutien du collectif de travail (elles disent moins souvent faire partie d'un groupe de travail, être aidées en cas de difficultés, et plus souvent que l'ambiance avec les collègues est plutôt mauvaise), une moindre maîtrise et utilisation des TIC et un travail moins exigeant et moins responsabilisant, associé à une rémunération jugée insuffisante.

**Tableau 3 : L'effet d'une interrogation en face-à-face : des conditions de travail globalement moins favorables**

Partie du questionnaire	Nombre d'indicateurs	Indicateurs pour lesquels l'effet du face-à-face est significatif		
		Ensemble	Hommes	Femmes
<b>Horaires de travail</b>	8	Horaires fixés par l'ent. sans modif possible (+)		
<b>Outils informatiques</b>	10	Utilisation prof. d'un ordinateur portable (-) Sait se servir d'un ordinateur (-)	Utilisation prof. d'un ordinateur portable (-)	Sait se servir d'un ordinateur (-)
<b>Collectif de travail</b>	17	A des personnes sous ses ordres (-)  Aide les collègues en cas de conflits (+)  Quelqu'un a expliqué machines (-)	A des personnes sous ses ordres (-) Répartit le travail entre collègues (+) Aide les collègues en cas de pb techniq. (+) Aide les collègues en cas de conflits (+)	Quelqu'un a expliqué machines (-)
<b>Responsabilité, entraide et autonomie</b>	22	Erreur pourrait avoir csqcs pour l'ent. (-)  Souhait d'explications plus claires (+) En cas de diff., aide du supérieur (-) Règle seul les problèmes techniques (-)	Se débrouille seul avec le public (-) Souhait d'explications plus claires (+)  Règle seul les problèmes techniques (-)	Erreur pourrait avoir csqcs pour l'ent. (-)  En cas de difficultés, aide du supérieur (-)  Fait partie d'un groupe de travail (-)
<b>Rythmes de travail</b>	17	Rythme imposé par machine ou produit (-)  Fréquemment impossible de respecter qualités et délais (+)	Rythme imposé par machine ou produit (-) Contraintes accentuées depuis 3 ans (+) Fréquemment impossible de respecter qualités et délais (+)	Travail informatique prof. à domicile (-)
<b>Compétences, formation, rémunération</b>	7	Manque de compétences (-) Apprendre des choses nouvelles (-) Plutôt mal ou très mal payé (+) Risque de perte d'emploi (+)	Apprendre des choses nouvelles (-) Plutôt mal ou très mal payé (+) Risque de perte d'emploi (+)	Manque de compétences (-)  Plutôt mal ou très mal payé (+)
<b>Changements</b>	6			
<b>Vie de l'entreprise</b>	5	Présence de délégués syndicaux (+) Adhérent ou sympathisant d'un syndicat (+) Ambiance dans l'ent. plutôt mauvaise (+)	Présence de délégués syndicaux (+) Adhérent ou sympathisant d'un syndicat (+) Ambiance dans l'ent. plutôt mauvaise (+)	Ambiance avec les collègues plutôt mauvaise (+)
<b>Bilan</b>	6	Pense son travail inutile pour les autres (+) Sentiment d'être débordé tous les jours (+) Accident du travail (+) Travail non reconnu à sa juste valeur (+)	S'implique beaucoup dans son travail (-) Pense son travail inutile pour les autres (+) Sentiment d'être débordé tous les jours (+) Accident du travail (+) Travail non reconnu à sa juste valeur (+)	Sentiment d'être débordé tous les jours (+) Accident du travail (+)

**Lecture :** Ce tableau résume l'examen systématique à l'aide de régressions logistiques, pour une centaine d'indicateurs sur les conditions de travail issus du questionnaire de l'enquête COI, de l'effet du mode de passation sur les réponses données. L'ordre de présentation des indicateurs suit celui du questionnaire. La première colonne indique le nombre d'indicateurs de la partie, les trois colonnes suivantes indiquent les indicateurs pour lesquels l'effet du face-à-face est significatif avec le modèle 3, lorsque la régression est effectuée sur l'ensemble des répondants, puis sur les hommes et les femmes séparément. Le signe qui figure derrière l'indicateur entre parenthèses indique le sens de l'effet d'une interrogation en face-à-face. Par exemple, être interrogé en face-à-face augmente la probabilité de répondre que son travail n'est pas reconnu à sa juste valeur. Outre le fait de répondre en face-à-face ou par téléphone, le modèle comprend comme variables explicatives : le sexe, l'âge, la CSP, le niveau d'étude, l'ancienneté, le secteur d'activité, la taille de l'entreprise.

**Source :** enquête COI, 2006, Dares-CEE

## Face à un homme, face à une femme : une tonalité des confidences différente selon le sexe de l'enquêteur

Il semble que le fait d'avoir pour interlocuteur un enquêteur ou une enquêtrice modifie moins que le mode de collecte les réponses données par les enquêtés (**tableau 4**). Les variables significativement affectées sont moins nombreuses et les effets (mesurés par les *odd-ratios*) un peu moins élevés. Les variables affectées ne sont pas les mêmes et sont plus difficiles à caractériser. Face à un homme, il semble que les enquêtés soient moins enclins à décrire des formes collectives de travail et d'entraide.

Hommes et femmes interviewés ont à peu près les mêmes réactions (dans le même sens) mais l'impact semble plus fort sur les femmes, au contraire de ce qu'on observait sur le mode de collecte.

Pour étudier comment les deux se combinent et plus précisément si le mode de collecte en face-à-face a un effet différent selon que l'enquêteur est un homme ou une femme, les différents aspects des conditions de travail ont été classés selon l'effet produit par le contexte de l'entretien sur les femmes et les hommes enquêtés (**tableau 5-a**). Par contexte de l'entretien on entend ici une variable qui croise le mode de réponse et le sexe de l'enquêteur. Ce tableau synthétise les résultats de régressions logistiques où la variable explicative « face-à-face » versus « téléphone » est remplacée par une variable à quatre modalités : l'entretien téléphonique avec une enquêtrice constitue alors la référence, à laquelle on compare les situations d'entretien téléphonique avec un homme, d'entretien en face-à-face avec un homme et d'entretien en face-à-face avec une femme. En dehors de cette modification, les variables explicatives sont les mêmes que précédemment, en distinguant hommes et femmes. Le tableau 5-b présente les résultats pour quelques questions parmi les plus significatives.

En règle générale, les hommes se confient et se plaignent plus facilement en face-à-face avec une femme. Pour certains items, la sur-déclaration des hommes en face-à-face avec une femme se distingue très nettement par rapport à tous les autres contextes d'entretien : par rapport à l'interrogation par téléphone avec une enquêtrice, être interrogé par une femme en face-à-face donne un *odd-ratio* de presque 1,5 sur le fait de dire qu'au travail les explications reçues ne sont pas claires et que l'on souhaiterait plus d'explications. Au contraire, être interrogé par un homme en face-à-face ou au téléphone ne fait pas de différences. Pour d'autres items, comme juger l'ambiance dans l'entreprise plutôt mauvaise, l'*odd-ratio* associé pour les répondants hommes à une interrogation en face-à-face par une femme est le seul significatif à 1,3. Mais il est assez proche de celui associé à une interrogation en face-à-face par un homme (1,2). La différence entre les deux n'est donc pas très forte et le fait que les enquêteurs hommes soient plus rares pourrait expliquer que le coefficient n'est pas significatif, à défaut d'effectifs suffisants pour le tester.

Pour deux indicateurs, le profil des réponses selon le sexe de l'enquêteur et le mode de passation est atypique : la présence de délégués syndicaux dans l'entreprise et le fait d'être soit même membre ou sympathisant d'un syndicat. Ces deux indicateurs sont les seuls pour lesquels les hommes donnent une réponse positive plus fréquemment, et de façon significative, face à un homme enquêteur. L'action syndicale étant un domaine traditionnellement plutôt masculin, un tel résultat peut s'interpréter comme le reflet d'un biais de désirabilité : les enquêtés tendent à donner les réponses qu'ils pensent que l'enquêteur attend d'eux.

**Tableau 4 : Indicateurs de conditions de travail significativement affectés par le sexe de l'enquêteur. *Odd-ratio* (OR) de la variable « être interrogé par un enquêteur » (versus par une enquêtrice)**

Champ Variable	Ensemble		Femmes		Hommes	
	OR	signif	OR	signif	OR	signif
Travaille souvent au-delà de la durée habituelle	0,81	*	0,78	*	0,82	*
Horaires fixés par l'ent. sans modif possible	1,11	ns	1,30	*	1,00	ns
Horaires du lendemain non prévus	0,77	ns	0,54	*	0,86	ns
Sait se servir d'un ordinateur	1,19	*	1,39	*	1,12	ns
Aide les collègues en cas de problème technique	0,82	*	0,87	ns	0,79	*
Aide les collègues en cas de conflits	0,87	*	0,77	*	0,92	ns
Contrôle le travail des collègues	0,93	ns	0,78	*	1,03	ns
Quelqu'un a expliqué procédures, fonctionnement	0,92	ns	0,74	*	1,06	ns
Vouvoiement du supérieur hiérarchique	0,84	*	0,83	*	0,85	*
Erreur pourrait avoir des conséquences sur sa sécurité	0,84	*	0,81	ns	0,85	*
Erreur pourrait avoir des conséquences sur la sécurité d'autrui	0,88	*	0,72	*	0,96	ns
Erreur pourrait avoir d'autres conséquences pour soi-même	1,21	*	1,17	ns	1,23	*
Erreur pourrait avoir d'autres conséquences pour autrui	1,20	*	1,20	ns	1,20	*
Erreur pourrait avoir d'autres conséquences pour l'entreprise	1,29	*	1,20	*	1,38	*
A reçu une formation au contact avec le public	1,16	*	1,08	ns	1,24	*
Lit et écrit fréquemment dans son travail	0,79	*	0,74	*	0,83	*
Souhaite qu'on explique plus clairement	0,91	ns	0,71	*	1,02	ns
Reçoit des ordres ou des consignes	0,87	*	0,85	ns	0,89	ns
Fait partie d'un groupe de travail	0,88	ns	0,77	*	0,94	ns
Participe à des réunions	0,95	ns	0,81	*	1,06	ns
Pointes d'activité journalières	0,87	*	0,77	*	0,93	ns
Pointes d'activité plus fréquentes depuis 3 ans	0,88	*	0,81	*	0,92	ns
Présence de délégués syndicaux	1,11	ns	1,23	*	1,03	ns
Sentiment d'être débordé tous les jours	0,75	*	0,64	*	0,83	ns

**Source :** enquête COI, 2006, Dares-CEE

**Lecture :** « toutes choses égales par ailleurs », face à un homme, les enquêtés, hommes comme femmes, déclarent significativement moins (au seuil de 5%) travailler souvent au-delà de la durée habituelle. En dehors de la variable « être interrogé par un homme », les variables explicatives des régressions logistiques sont les mêmes que précédemment.

Tableau 5-a : Indicateurs significativement affectés par le mode de passation selon le sexe de l'enquêté et de l'enquêteur

	En face d'un homme	En face d'une femme	De façon similaire face à un homme ou une femme
<b>Hommes</b>	Présence de délégués syndicaux +	A des personnes sous ses ordres ou son autorité -	<b>Fgmt impossible de respecter qualités et délais (d) +</b>
	<b>Adhérent ou sympathisant d'un syndicat (a) +</b>	Répartit le travail entre collègues +	Travail permet d'apprendre des choses nouvelles -
		Aide les collègues en cas de problème technique +	
		Aide les collègues en cas de conflits +	
		Quelqu'un a expliqué relations avec le public -	
		Se débrouille seul avec le public -	
		<b>Souhaite qu'on explique plus clairement (b) +</b>	
		Rythme de travail imposé par machine ou produit -	
		Contraintes accentuées depuis 3 ans +	
		Risque de perte d'emploi +	
	<b>Ambiance dans l'entreprise plutôt mauvaise (c) +</b>		
	S'implique beaucoup dans son travail -		
	Pense que son travail n'est pas utile aux autres +		
	Travail non reconnu à sa juste valeur +		
<b>Femmes</b>	Travail informatique professionnel à domicile -	Utilisation prof. d'un ordinateur portable -	Fait partie d'un groupe de travail -
	<b>Manque de compétences (e) -</b>		<b>Ambiance avec les collègues plutôt mauvaise (f) +</b>
<b>Les deux</b>		Règle seul les problèmes techniques -	Horaires fixés par l'ent. sans modif possible +
		Erreur pourrait avoir autres csqs pour l'ent. -	Sait se servir d'un ordinateur -
		Plutôt mal ou très mal payé +	Quelqu'un a expliqué machines -
		<b>Sentiment d'être débordé tous les jours (g) +</b>	En cas de difficultés, aide du supérieur -
			<b>Accident du travail (h) +</b>

Source : enquête COI, 2006, Dares-CEE

Lecture : Le signe indique le sens de l'effet : les hommes interrogés en face-à-face par un homme disent plus fréquemment être adhérent ou sympathisant d'un syndicat. En jaune avec une lettre, renvoi au tableau 5-b.

**Tableau 5-b : Odds ratio associés au mode de passation pour quelques indicateurs**

Par rapport à la modalité de réf...	Ensemble				Femmes				Hommes			
	tél	tel fem			tel	tel-fem			tel	tel fem		
Effet de la modalité... Sur l'indicateur...	fàf	tel-hom	fàf- hom	fàf-fem	fàf	tel-hom	fàf- hom	fàf-fem	fàf	tel-hom	fàf- hom	fàf-fem
a) Etre adhérent ou sympathisant d'un syndicat	1,2	1,0	1,4*	1,2	1,0	1,2	0,9	1,1	1,3*	0,9	1,6*	1,2
b) Avoir des instructions peu claires et souhaiter plus d'explications	1,2*	1,0	0,9	1,3*	1,1	0,7	0,7	1,2	1,3*	1,1	1,0	1,5*
c) Juger l'ambiance générale dans l'entreprise plutôt mauvaise	1,2*	1,0	1,1	1,3*	1,2	0,9	1,0	1,2	1,3*	1,1	1,2	1,3*
d) fréquemment impossible de respecter à la fois qualité et délais	1,2*	1,1	1,3	1,2	1,0	0,9	1,1	0,9	1,4*	1,2	1,5*	1,4*
e) Penser manquer de compétences dans son travail	0,9*	1,0	0,9	1,0	0,8*	1,0	0,7	0,9	0,9	1,0	1,0	0,9
f) Juger l'ambiance générale avec les collègues plutôt mauvaise	1,3	1,1	1,0	1,4*	1,5*	1,2	1,5	1,6*	1,1	1,1	0,7	1,2
g) Tous les jours, impression d'être débordé dans son travail	1,4*	0,8*	1,0	1,4*	1,4*	0,7*	0,7	1,5*	1,3*	0,8	1,2	1,3
h) Avoir eu un accident de travail, même bénin, durant l'année	1,3*	0,9	1,3	1,3*	1,3*	0,9	1,3	1,4	1,3*	0,9	1,2	1,2

Source : enquête COI, 2006

**Lecture :** Toutes choses égales par ailleurs, être interrogé en face-à-face augmente de 20% les chances de juger l'ambiance dans l'entreprise plutôt mauvaise. L'*odd-ratio* est significativement différent de 1 au seuil de 5% ce qui est signalé par l'étoile. Lorsque l'on remplace la variable explicative interrogé en face-à-face / par téléphone par une variable à quatre modalités avec pour référence « être interrogé au téléphone par une femme » (tel-fem), l'*odd-ratio* associé au fait de répondre à un homme par téléphone (tel-hom) est de 1, celui associé au fait de répondre à un homme en face-à-face (faf-hom) est de 1,1.

## L'entretien en face-à-face, à mi-chemin entre entretien sociologique et enquête par téléphone

Robert Ardeni et René Mathieu comparent les réponses données par les mêmes salariés (en majorité des hommes ouvriers) d'une part à l'enquête SUMER (en face-à-face avec le médecin du travail) et d'autre part lorsqu'ils sont revenus les interroger plus longuement. Leur constat éclaire et conforte les observations réalisées dans l'enquête COI :

*« Comment expliquer que les ouvriers qui nous ont accordé un entretien ressentent en très grande majorité des affections liées à leur travail et nous en ont parlé, alors que les salariés ont en général beaucoup de difficultés à évoquer leurs problèmes de santé. Ces réticences peuvent avoir pour raison « le déni de la souffrance pour pouvoir tenir », que des sociologues et ergonomes (Davezies, 1999 ; Ferreira de Macêdo, Lada, Kergoat, 2007) ont mis en relief. Elles peuvent s'expliquer par une difficulté de reconnaître une diminution de leur efficacité, de la valeur de soi-même, de leur image (Bourgeois et alii, 2006), mais aussi par la crainte de perdre leur emploi, d'être licencié pour inaptitude. Cette dernière raison semble jouer un rôle important dans la filière automobile qui connaît des difficultés économiques et des suppressions d'emplois importantes depuis 2005. Ces réticences peuvent s'estomper au cours de l'entretien, mais il faut patienter. Les « petits » accidents du travail semblent être minimisés ou banalisés par les personnes concernées mais aussi par les chefs d'équipe. Ces derniers gèrent le personnel journalièrement dans une logique visant strictement à assurer la production « coûte que coûte ». Même les médecins du travail peuvent ne pas être au courant de toutes les pathologies, en raison de la méfiance que peuvent avoir à leur égard les salariés. La comparaison entre les entretiens avec les personnes et les résultats de l'enquête SUMER pour la même personne montre quelques différences. [...] Les réponses semblent sous-estimées, notamment pour les questions comportant des échelles, état de santé, travail fatigant, travail stressant. Les personnes que nous avons interrogées ont quasiment toutes répondu dans l'enquête SUMER qu'elles n'avaient pas de problèmes avec leurs supérieurs hiérarchiques alors qu'elles disent en avoir eu lors de l'entretien. Ont-elles peur que l'anonymat ne soit pas totalement respecté ? »*

Les différences qu'ils observent entre les réponses données en face-à-face à un questionnaire fermé<sup>11</sup> et celles données lors d'entretiens semi-directifs dans le cadre d'une enquête sociologique ressemblent étroitement aux différences observées ici entre face-à-face et téléphone : confiance croissante au cours du déroulement de l'entretien, difficulté particulière à aborder certains thèmes... Parler à un inconnu des difficultés liées au travail, de la santé au travail ou du travail en général ne va pas de soi. En dépit d'un questionnement identique, entretiens téléphoniques et entretiens en face-à-face ne sont pas équivalents. L'entretien en face-à-face, même dans le cadre d'une enquête statistique avec des questions fermées, se situe à mi-chemin entre l'entretien téléphonique et l'entretien qualitatif en face-à-face réalisé par des sociologues de terrain : plus propice à l'épanchement, il permet aux salariés d'évoquer plus librement leurs relations de travail, leurs difficultés ou les conflits dans lesquels ils sont engagés. De tels éléments doivent être pris en compte au moment du choix du protocole des enquêtes sur les conditions de travail.

---

<sup>11</sup> Pour l'enquête Sumer, le contexte de passation du questionnaire est toutefois très particulier puisque c'est le médecin du travail qui joue le rôle d'enquêteur lors de la visite médicale.



# BIBLIOGRAPHIE

Accardo J., Bascheri E., Jaluzot L., « *Enquêtes téléphoniques auprès des ménages : peut-on utiliser l'annuaire* », présentation aux JMS 2009, [http://jms.insee.fr/files/documents/2009/133\\_2-JMS2009\\_S24-02\\_ACCARDO-ACTE.PDF](http://jms.insee.fr/files/documents/2009/133_2-JMS2009_S24-02_ACCARDO-ACTE.PDF)

Afsa-Essafi C., « Les modèles logits polytomiques non ordonnés : théorie et applications », [www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg\\_id=0&ref\\_id=1260](http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=0&ref_id=1260)

Ardenti R., Mathieu R., *Travail soutenable et gestion de l'emploi et de la main d'oeuvre*, rapport remis à la DARES dans le cadre d'une convention d'étude, juin 2007

Baudelot C., Gollac M. (dir.), *Travailler pour être heureux, le bonheur et le travail en France*, Fayard, 2003

Beck F, Guignard R., Cavalin C., Maillochon F., Legleye S., AUDIO-CASI vs CATI : « L'influence du mode de collecte sur la mesure des pratiques addictives en population générale », Colloque francophone des sondages de Tanger, 23-25 mars 2010

Bué J., Coutrot T., Hamon-Cholet S., Vinck L., « Conditions de travail : une pause dans l'intensification du travail », Premières synthèses 07-01.2, 2007

Cousteaux A-S., Pan Ké Shon J-L., « Le mal-être a-t-il un genre ? Suicide, risque suicidaire, dépression et dépendance alcoolique », *Revue française de sociologie*, Volume 49 , 2008/

Fuhrer R., Stansfeld S.A. How Gender Affects Patterns of Social Relations and Their Impact on Health: a Comparison of One or Multiple Sources of Support From "Close Persons". *Soc Sci Med*, 54 : 811-825, 2002

Garner H, Méda D., Sénik C., « La place du travail dans les identités », *Economie et Statistiques* n°394-394, novembre 2006

Gollac M., « Des chiffres insensés ? Pourquoi et comment on donne un sens aux données statistiques », *Revue de sociologie française*, vol. 38, n° 1, pp. 5-36, 1997

Manuel d'instructions aux enquêteurs, COI 2006

Thévenot L., « Une jeunesse difficile », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 26, n° 1, pp. 3-18, 1979

Pudney S., "An experimental analysis of the impact of survey design on measures and models of subjective well-being", ISER Working Paper Series, n°2010-20, juin 2010

Siegrist J., "Adverse health effects of high effort - low reward conditions at work". *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-43, 1996