

Dix ans d'enquêtes ménages en ligne et en multimode à l'Insee

Thomas Merly-Alpa (Insee)



DIX ANS D'ENQUÊTES MÉNAGES EN LIGNE ET EN MULTIMODE À L'INSEE - 5 JUIN 2025

LE MULTIMODE DANS LES ENQUÊTES MÉNAGES À L'INSEE :

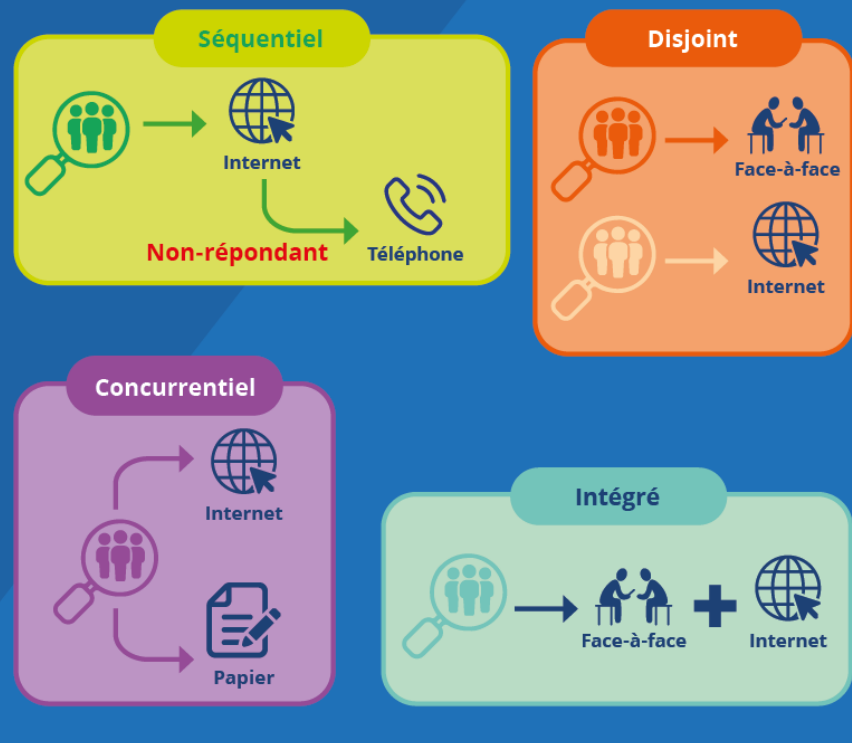
- Dans les orientations stratégiques de l'Insee :
 - Permet de n'oublier personne
 - S'adapter aux enquêtés pour qu'ils acceptent de répondre
 - « Position paper » MIMOD 2022 <https://ec.europa.eu/eurostat/fr/web/products-statistical-working-papers/-/ks-tc-21-009>
- Le mode de collecte d'une enquête : avantages et inconvénients
- Proposer plusieurs modes de collecte : plusieurs méthodes

	AVANTAGES	RISQUES OU INCONVÉNIENTS
 Internet	Coûts modérés Remontée d'informations rapide Possibilité d'introduire des filtres complexes Disponibilité des enquêtes Recours à des contenus variés (vidéos, son, images) Adapté aux 15-30 ans et aux populations connectées	Non-réponse, auto-sélection Biais de <i>satisficing</i> Problèmes d'affichage Défaut de couverture Nécessite une bonne compréhension de la langue écrite Risque d'incompatibilité informatique
 Papier	Disponibilité des enquêtes Couverture large Adapté aux 75 ans et plus	Remontée d'informations lente Aucune interactivité Impossibilité d'introduire des filtres complexes Non-réponse partielle Non-réponse, auto-sélection Nécessite une bonne compréhension de la langue écrite Biais de <i>satisficing</i>

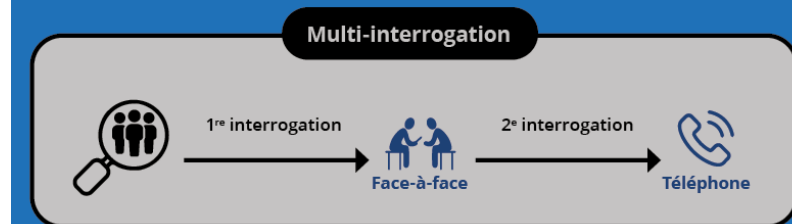
	AVANTAGES	RISQUES OU INCONVÉNIENTS
 Téléphone	Intermédiation permettant un meilleur respect des consignes et des concepts Possibilité d'introduire des filtres complexes	Pas de recours à des contenus variés (vidéos, son, images) Défaut de couverture Peu adapté pour les 15-30 ans Biais de désirabilité sociale
 Face-à-face	Taux de réponse élevé Intermédiation permettant un meilleur respect des consignes et des concepts Possibilité d'introduire des filtres complexes Recours à des contenus variés (vidéos, son, images) Couverture large	Coûts élevés Biais de désirabilité sociale Problème de disponibilité des enquêtes

Courrier des statistiques N°7 <http://www.insee.fr/fr/information/6035934?sommaire=6035950>

Les différents modes (face-à-face, internet, téléphone, papier) peuvent se combiner pour des protocoles de collecte adaptés aux populations enquêtées...



... et adaptés au rythme et aux thématiques des enquêtes



Nota : les combinaisons ci-dessus sont des exemples de protocoles multimode, ce ne sont pas les seules possibles.

Courrier des statistiques N°7 <http://www.insee.fr/fr/information/6035934?sommaire=6035950>

QUELLES ENQUÊTES EN MULTIMODE ?

- Recensement de la population : internet (depuis 2015) ou papier



PAPIER OU INTERNET POUR LE RECENSEMENT ?

- Le protocole de collecte : via un agent recenseur qui se déplace au domicile
- Une part croissante de la population répond en web :
 - En 2025, 71 % des ménages
 - En 2024, 69 %
 - En 2023, 65 %
- Une croissance portée par un projet de modernisation en 2024 (« Recensmart ») qui visait à améliorer le questionnaire, notamment par smartphone



Avant : non-responsive

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
INSEE

Recensement de la population

Feuille logement : Caractéristiques et confort du logement

Questions sur le logement : 1/35

PROGRESSION

Questions sur le logement

Questions sur :

- les habitants
- leurs liens
- leurs lieux d'habitation

Questions individuelles

Envoi du questionnaire

1 - Type de logement :

- ☐ Maison
- ☒ Appartement
- ☐ Logement-foyer
- ☐ Chambre d'hôtel
- ☐ Habitation de fortune
- ☐ Pièce indépendante (ayant sa propre entrée)

2 - Ce logement est-il desservi par un ascenseur ?

☒ Oui ☐ Non

Compléter plus tard

[Revenir à la page précédente](#) | [Informations générales](#) | [Mentions légales](#) | [Aide à l'installation](#) | [Mentions de confidentialité](#) | [Accessibilité](#) | [Contact](#)

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
INSEE

Recensement de la population

Feuille logement : Caractéristiques et confort du logement

Questions sur le logement : 1/35

PROGRESSION

Questions sur le logement

Questions sur :

- les habitants
- leurs liens
- leurs lieux d'habitation

Questions individuelles

Envoi du questionnaire

1 - Type de logement :

- ☐ Maison
- ☒ Appartement
- ☐ Logement-foyer
- ☐ Chambre d'hôtel
- ☐ Habitation de fortune
- ☐ Pièce indépendante (ayant sa propre entrée)

2 - Ce logement est-il desservi par un ascenseur ?

☒ Oui ☐ Non

Compléter plus tard

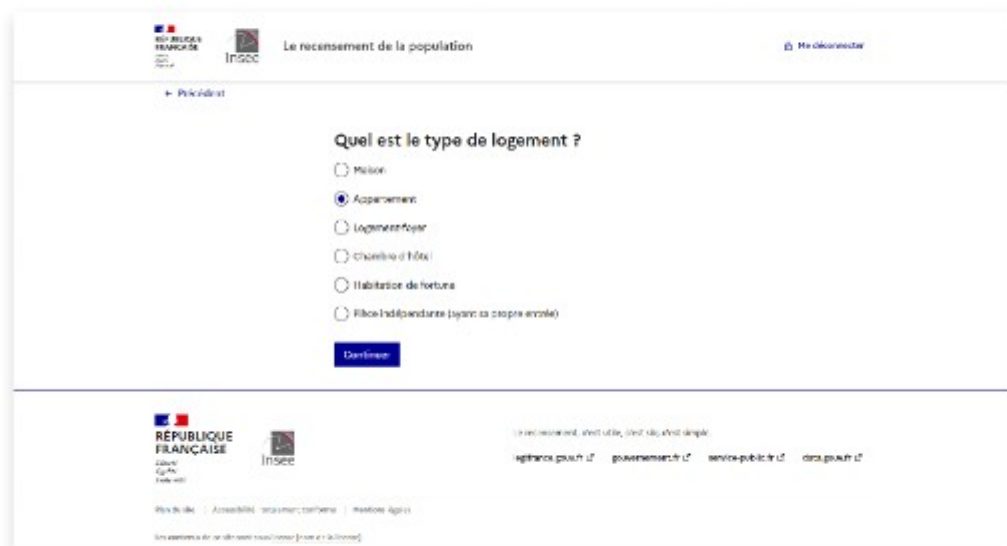
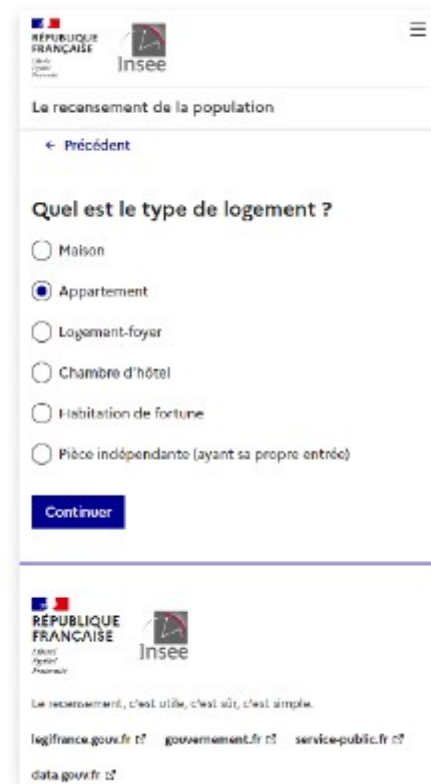
[Revenir à la page précédente](#) | [Informations générales](#) | [Mentions légales](#) | [Aide à l'installation](#) | [Mentions de confidentialité](#) | [Accessibilité](#) | [Contact](#)

Source : CNERP

<https://www.cnis.fr/wp-content/uploads/2024/01/1-cnerp-40e-diaporama-nouveau-questionnaire-recenssmart.pdf>



Après : responsive

Source : CNERP

<https://www.cnis.fr/wp-content/uploads/2024/01/1-cnerp-40e-diaporama-nouveau-questionnaire-recenssmart.pdf>

QUELLES ENQUÊTES EN MULTIMODE ?

- Recensement de la population : internet ou papier
- **Enquête Emploi en Continu : face-à-face puis concurrentiel téléphone/web**



INTERNET : UNE INTRODUCTION BIEN PRÉPARÉE

- Enquête Emploi : enquête historique de l'Insee pour mesurer le taux de chômage au sens du Bureau International du Travail
 - Gros enjeu sur les éventuelles ruptures de série !
- Un projet de long terme (dit « MUSE » puis « MELOPEE », entre 2014 et 2020) pour :
 - Préparer le questionnaire en ligne, le tester ;
 - Tester des protocoles ;
 - Réaliser un pilote (double collecte) pour recalculer les séries
- Quel est le protocole retenu ? On interroge un ménage 6 fois :
 - Première interrogation : face-à-face
 - 2^e à 6^e interrogation : internet et/ou téléphone

UN MULTIMODE CONCURRENTIEL :

– Pourquoi ?

- Collecte sur trois semaines : semaine « de référence » pour l'activité, limiter l'effet mémoire
- Mobiliser le plus de modes possibles en même temps

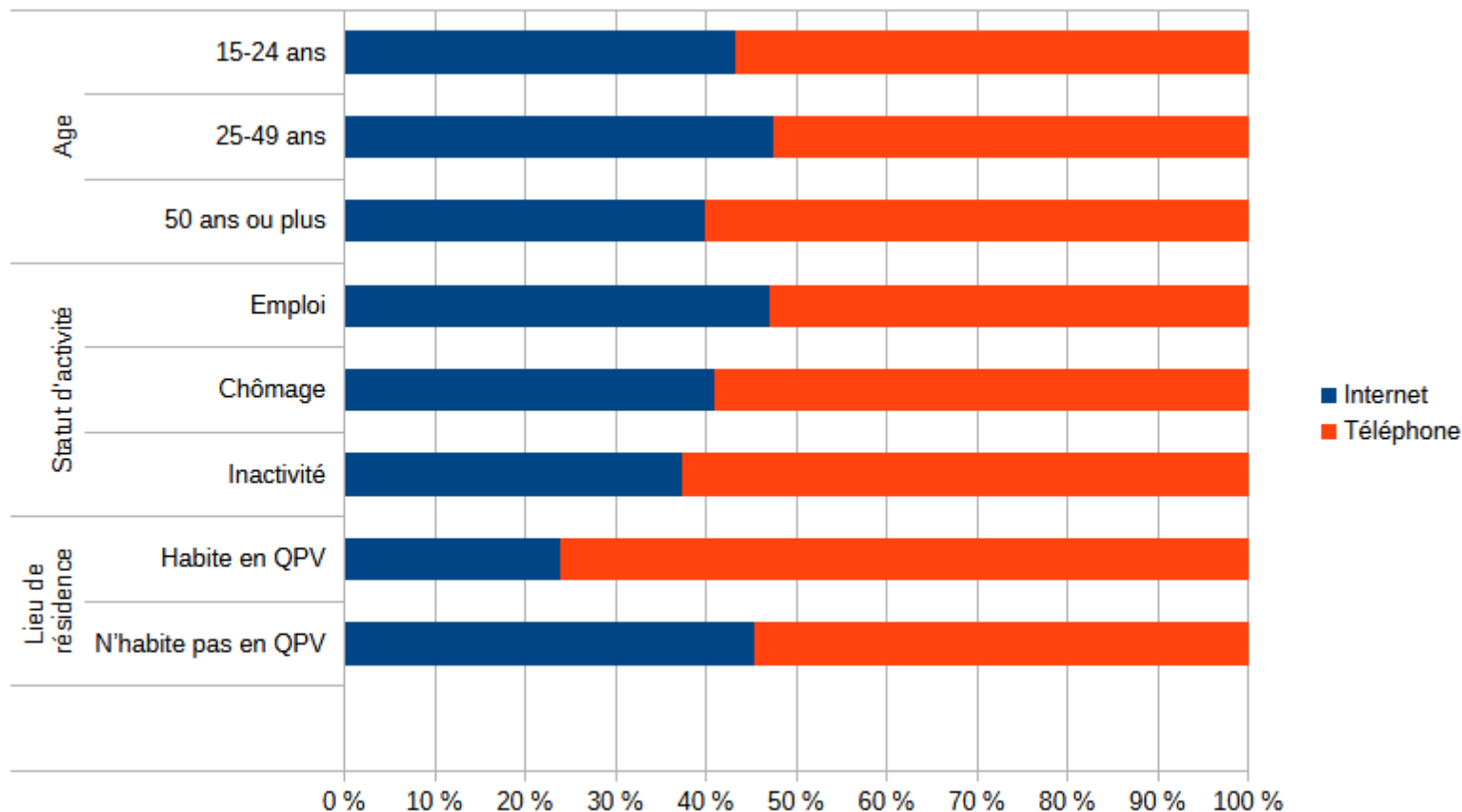
– Concrètement :

- Trois jours pour répondre en ligne
- Ensuite, appels de l'enquêteurs pour passer le questionnaire

– Des enjeux organisationnels et techniques

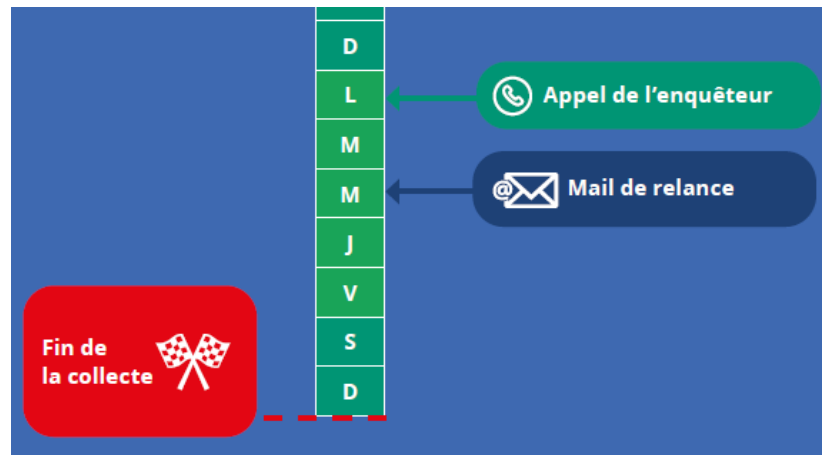
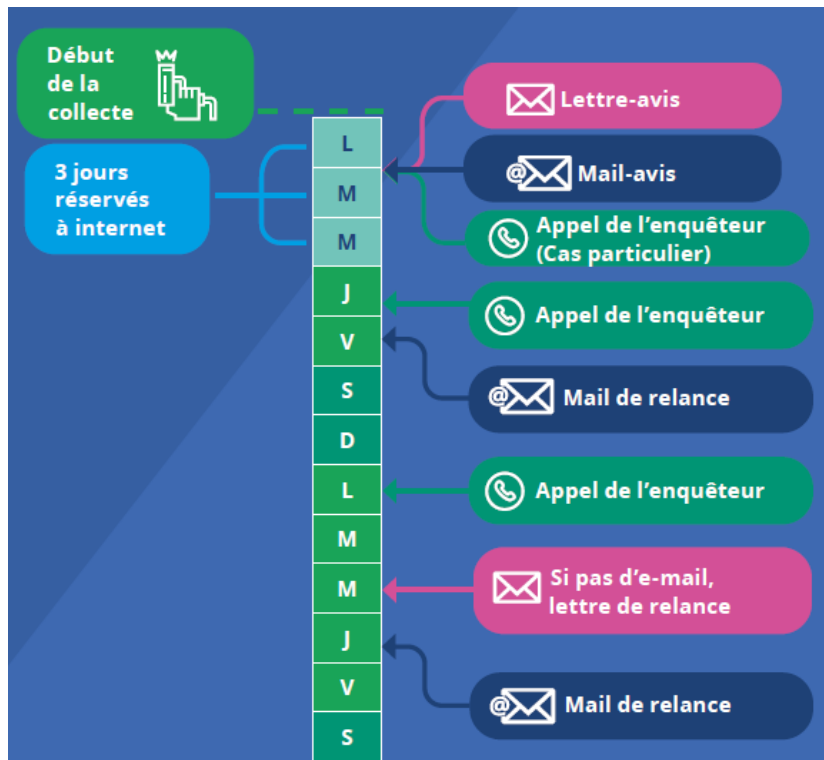
- Assurer que l'informatique fonctionne !
- Que faire si questionnaire partiel ? Depuis 2023, 1 à 2 % repris en téléphone suite à un début en ligne (Leduc, Castelain Colloque Sondages 2024)
- Contrôles de qualité des questionnaires en ligne

Caractéristiques des individus réinterrogés à l'enquête Emploi, selon le mode de réponse



*Insee, Enquête
Emploi en Continu
2021*

TRAVAUX SUR LE PROTOCOLE DE RELANCE :

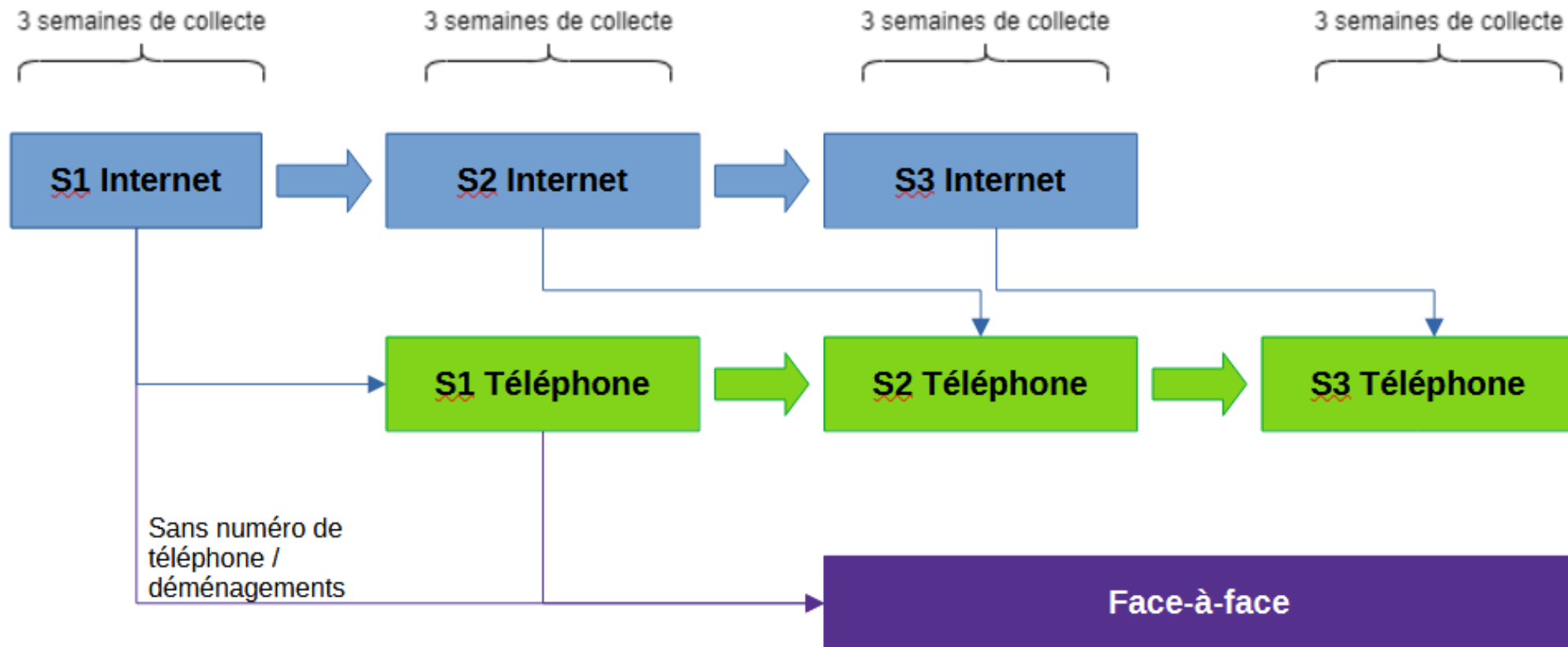


Courrier des statistiques N°6
<https://www.insee.fr/fr/informatio/n/5398681?sommaire=5398695>

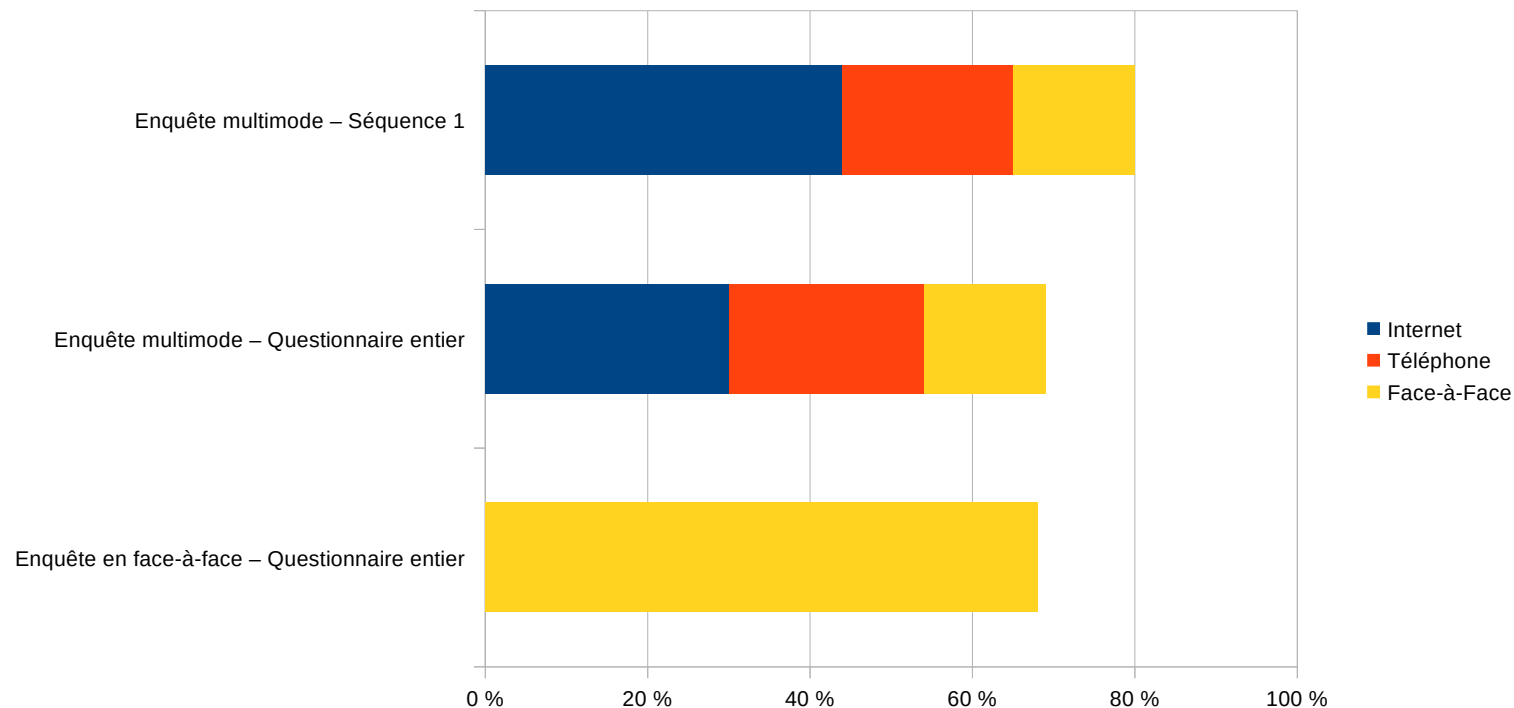
QUELLES ENQUÊTES EN MULTIMODE ?

- Recensement de la population : internet ou papier
- Enquête Emploi en Continu : face-à-face puis concurrentiel téléphone/web
- **Enquête Logement 2023-2024 : multimode séquentiel : web → tél → face-à-face**





Taux de réponse à l'enquête Logement par mode, selon les protocoles



Caractéristiques des ménages répondants à l'enquête Logement, selon le mode de réponse

	Total FAF	dont déménagés	dont non déménagés	Web+tel
<i>Logements...</i>				
Avec 1 habitant	44 %	39 %	46 %	31 %
Locataires	53 %	69 %	44 %	32 %
Avec 1 chambre	21 %	25 %	19 %	15 %
Sans ascenseur	59 %	64 %	55 %	45 %
Construit avant 1919	18 %	18 %	19 %	12 %
Perception d'APL il y a quatre ans	37 %	37 %	37 %	25 %

Logements avec un seul occupant :

- 31 % des répondants en web+tel contre 44 % des répondants face-à-face multimode : nécessaire d'aller en face-à-face !
- Pas lié aux déménagements : 46 % des ménages n'ayant pas déménagé

Insee, Enquête
Logement 2023-
2024
Chiffres non
pondérés

Caractéristiques des individus répondants à l'enquête Logement, selon le mode de réponse

	Total FAF	dont déménagés	dont non déménagés	Web+tel
<i>Individus...</i>				
Ayant vécu une situation complexe	11 %	8 %	10 %	7 %
De plus de 70 ans	15 %	4 %	21 %	14 %

Individus âgés (plus de 70 ans) :

- 14 % des individus dans les ménages répondants en web+tel contre 21 % des répondants face-à-face multimode n'ayant pas déménagé : vrai enjeu d'aller interroger des ménages âgés jusqu'au face-à-face

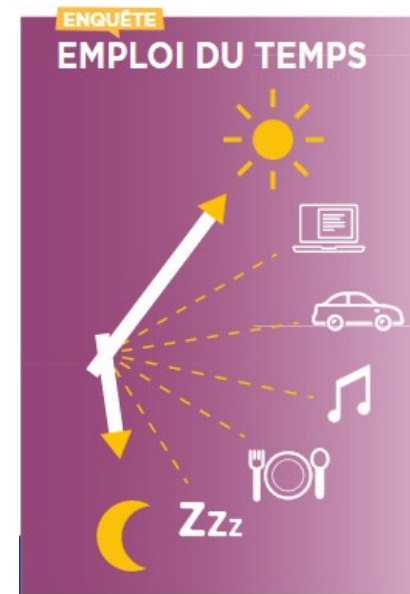
Insee, Enquête
Logement 2023-2024
Chiffres non pondérés

DES CHANGEMENTS POUR LE TRAVAIL DES ENQUÊTEURS :

- Des ménages déjà sollicités pour répondre en ligne et par téléphone : un risque d'avoir des profils plus difficiles à convaincre
- Un taux de réponse plus bas qu'usuellement : attendu (car on a déjà obtenu des réponses en téléphone et web) mais à accompagner (sentiment de réussite)
- La plupart de nos enquêtes échantillonnent des logements
 - Besoin d'aller retrouver l'occupant du logement en face-à-face s'il y a déménagement
 - Aller vers des tirages d'individus qui sont plus simples à suivre ?

QUELLES ENQUÊTES EN MULTIMODE ?

- Recensement de la population : internet ou papier
- Enquête Emploi en Continu : face-à-face puis concurrentiel téléphone/web
- Enquête Logement : multimode séquentiel : web → tél → face-à-face
- Enquêtes à carnet : Budget de Familles, Emploi du Temps



ENQUÊTES À CARNET :

- Certaines enquêtes demandent de tenir un « carnet » en parallèle ou en complément du questionnaire :
 - Budget : noter les achats, les dépenses
 - Emploi du Temps : noter les activités quart d'heure par quart d'heure sur plusieurs jours
- Historiquement, des carnets papier
- Aller vers des applications / des outils en ligne pour offrir plus de possibilités aux enquêtés
 - Des enjeux techniques d'outils à prévoir et à tester, mutualisés au niveau européen (investissements au niveau Eurostat)
 - Des enjeux de protocole et de terrain, de compréhension des outils
 - Des enjeux d'exploitation des données

QUELLES ENQUÊTES EN MULTIMODE ?

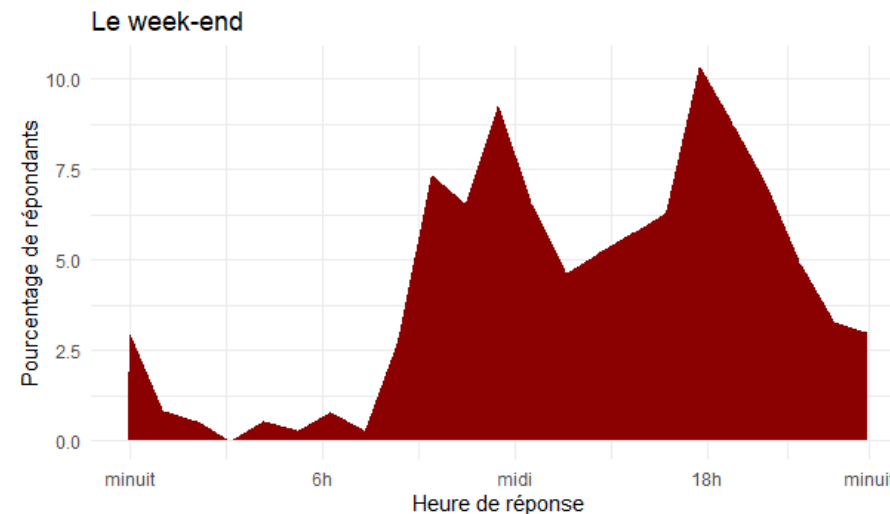
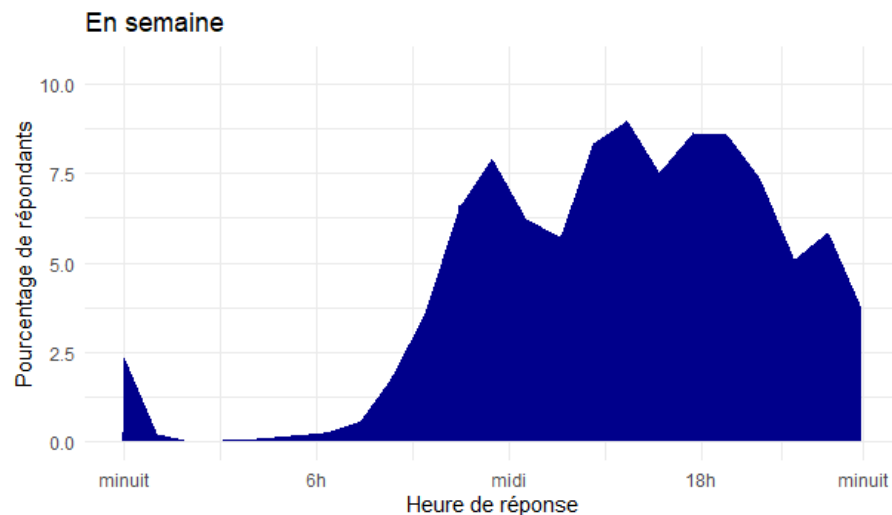
- Recensement de la population : internet ou papier
- Enquête Emploi en Continu : face-à-face puis concurrentiel téléphone/web
- Enquête Logement : multimode séquentiel : web → tél → face-à-face
- Enquêtes à carnet : Budget des Familles, Emploi du Temps
- **Et d'autres :**
 - Enquête Technologies de l'Information et la Communication : internet, téléphone mais aussi papier
 - Enquête Voyages professionnels et personnels : téléphone, puis séquentiel web → téléphone
 - Etc...

CONCEVOIR UNE ENQUÊTE EN MULTIMODE, C'EST AUSSI :

- Prévoir un questionnaire qui fonctionne sans la « béquille » de l'enquêteur
 - Questions et réponses facilement compréhensibles
 - Peu voire pas de consignes, d'informations complémentaires
 - Pas de longues listes de modalités de réponse, etc.
- Penser son protocole suivant la thématique et les objectifs de l'enquête
- Préparer son aval, et potentiellement des échantillons méthodologiques
- Tester, y compris en utilisant de nouveaux outils à l'Insee :
 - Démarches cognitives : tests qualitatifs auprès d'un petit échantillon de répondant pour mieux comprendre comment ils interagissent avec le questionnaire et comment ils comprennent les questions (un peu comme les *focus group*, déjà utilisés)
 - Tests utilisabilité : par exemple pour les applications de carnet BDF
 - Paradoonnées pour suivre de façon directe

LE MODE WEB LAISSE UNE LIBERTÉ AUX ENQUÊTÉS :

Horaires de réponse à une enquête Internet



France métropolitaine, individus de 18 à 79 ans répondants à l'enquête méthodologique Cadre de Vie (2023 – 2024) en ligne.

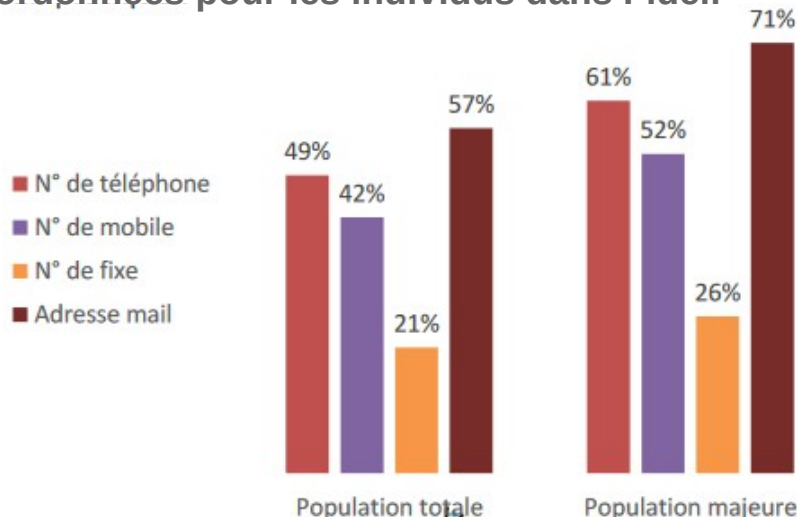
PASSER UNE ENQUÊTE EN MULTIMODE IMPLIQUE UN TRAVAIL PARTICULIER SUR LA COMMUNICATION :

- Toute enquête doit disposer d'une lettre-avis postale informant le ménage, et/ou l'individu enquêté :
 - Sur l'enquête et ses objectifs
 - Sur les motivations à répondre, y compris s'il ne se sent pas concerné
 - Sur la façon de répondre à l'enquête (contact de l'enquêteur, questionnaire en ligne, etc.)
 - Sur le cadre légal (cartouche, mentions légales)
- Principe d'harmonisation et de mutualisation, qui repose sur des grands principes :
 - Démarche *nudge* (impliquer le répondant), en lien avec experts (DITP)
 - Tests (quantitatifs et qualitatifs) sur différents aspects : présence d'une Marianne, d'un flyer, etc.

POUR ATTEINDRE LES ENQUÊTÉS, ON MOBILISE LES COORDONNÉES DISPONIBLES :

- Mails, téléphones fixes et portables dans Fidéli, notre base de sondage :

Présence de coordonnées pour les individus dans Fidéli

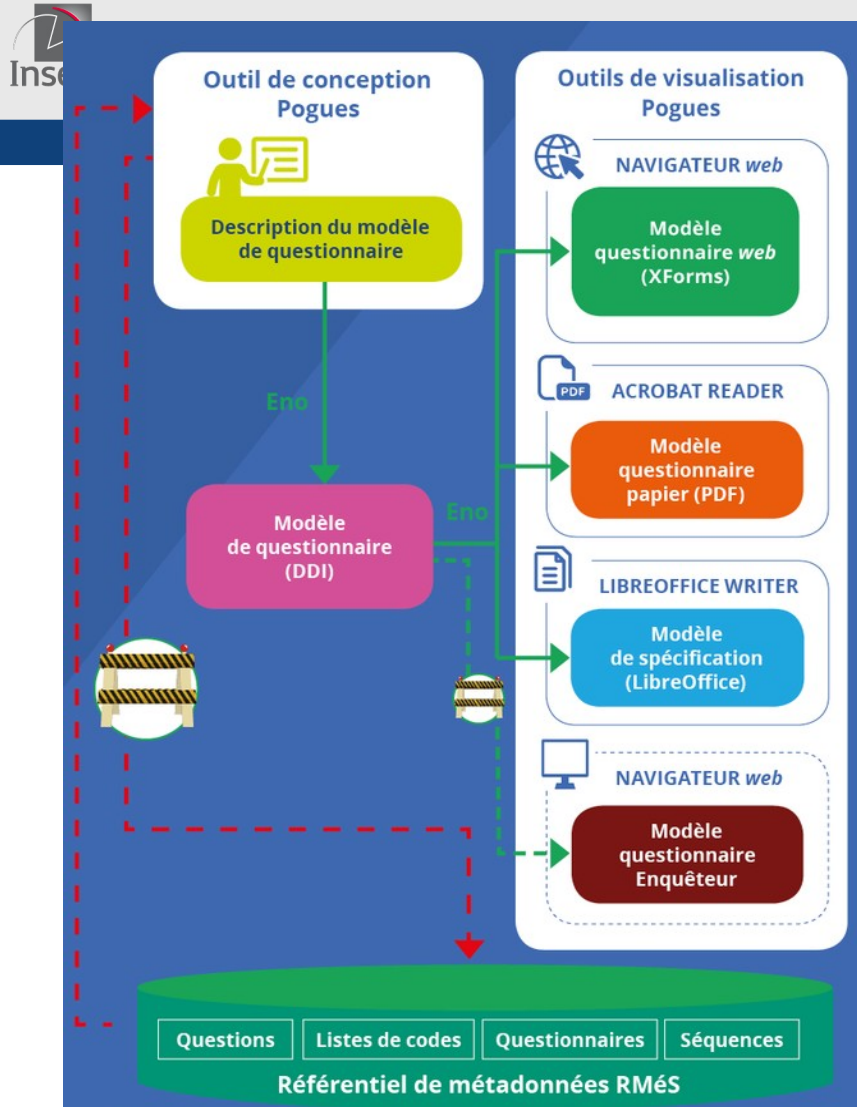


Document de travail
« La disponibilité des coordonnées de contact dans Fidéli-Nautile : Quels enseignements pour les protocoles de collecte ? », Géraldine Charrance (Ined)
<https://www.insee.fr/fr/statistiques/8183708>

- Enrichissement par des annuaires postaux et autres (+ 10 points environ)
- Bientôt : nouvelles coordonnées administratives (allocations familiales, étudiants, etc.) via Résil

POUR LES ENQUÊTES EN MULTIMODE, L'INSEE DÉVELOPPE SES OUTILS :

- Pour la plupart des enquêtes, développement d'une gamme d'outils :
 - Pour spécifier et concevoir un questionnaire
 - Pour permettre la collecte en ligne et par des enquêteurs
 - Pour extraire des données exploitables
- Harmonisés, centralisés et communs, documentés en standard international (DDI, Data Documentation Initiative)
- Appelée filière d'enquête, commune entre enquêtes ménages et entreprises et accessible à l'ensemble du service statistique public français :
 - Un développement réalisé en interne et en logiciel ouvert
 - Permet de s'adapter à nos besoins et d'avoir des outils évolutifs (développement dit « agile »)
 - En contrepartie des outils qui évoluent, qui demandent une adaptation des équipes et qui ont initialement les fonctionnalités minimales



*DDI : Data Documentation Initiative

Pour plus d'information sur la génération automatique d'instruments de collecte, voir (Cotton et Dubois, 2019 ; Kóumarianos et Sigaud, 2019).

Courrier des statistiques N°7 <https://www.insee.fr/fr/information/6035936?sommaire=6035950>
et Courrier des statistiques N°3 <https://www.insee.fr/fr/information/4254216?sommaire=4254170>

ET UNE FOIS QUE LES DONNÉES SONT COLLECTÉES ? :

- Un risque d'effets de mode :
 - Les personnes ne répondent pas de la même façon selon le mode : **effet de mesure**
 - Ce ne sont pas les mêmes personnes qui répondent selon le mode : **effet de sélection**
- Une littérature importante sur le sujet, de nombreux travaux menés à l'Insee
 - Protocoles méthodologiques : expérimentation web Logement, VVS pour les victimations, etc.
 - Mise en place de travaux méthodologiques : détection des effets de mesure (matching, régression, analyse de sensibilité), analyse des effets de sélection (modèle de Heckman)
 - En cours : comment pondérer ? Faut-il et, si oui, comment corriger les effets de mesure ?

Court L. Et Quantin S. (2024), Discuter L'existence D'un Effet De Sélection Dans Un Cadre Multimode Grâce À Une Analyse De Sensibilité : Application Aux Enquêtes Annuelles De Recensement, [Documents De Travail Insee N° M2024/03](#).

Guin O., Kozlowski L., Leduc A., Paliod N. (2023), Correction De La Non-réponse Par Répondération Dans Un Contexte Multimode Séquentiel, [11e Colloque Francophone Sur Les Sondages - SFdS](#).

Castell L. Et Sillard P. (2021), Le Traitement Du Biais De Sélection Endogène Dans Les Enquêtes Auprès Des Ménages Par Modèle De Heckman, [Documents De Travail Insee N° M2021/02](#).

K. Vincenneux (2018), Mode De Collecte Et Questionnaire, Quels Impacts Sur Les Indicateurs Européens De L'enquête Emploi ?, [Document De Travail, Insee](#).

Tiaray Razafindranovona (2017), Exploitation De L'enquête Expérimentale Qualité De Vie Au Travail, [Documents De Travail N° M2017/01](#).

Tiaray Razafindranovona (2016), Exploitation De L'enquête Expérimentale Logement Internet/papier, [Documents De Travail N° M2016/08](#).

Tiaray Razafindranovona (2016), Exploitation De L'enquête Expérimentale Vols, Violence Et Sécurité, [Documents De Travail N° M2016/03](#).

T. Razafindranovona, B. Dietsch, C. Burricand Et G. De Peretti (2014), Le Multimode Pour Mesurer La Victimation : Est-on Dans La Zone De Sécurité ?, [8e Colloque Francophone Sur Les Sondages - SFdS](#).

T. Razafindranovona (2015), La Collecte Multimode Et Le Paradigme De L'erreur D'enquête Totale, [Documents De Travail N° M2015/01](#).

G. De Peretti Et T. Razafindranovona (2014), Les Enquêtes Multimode : Attention Aux Effets De Mode, [Statistique Et Société, 2\(2\)](#).

ET POUR LES DIX PROCHAINES ANNÉES ?

- Stabiliser nos protocoles d'enquête, les outils informatiques pour les réaliser et les outils statistiques pour les exploiter
- De nouvelles pistes ?
 - Enquêtes en zoom ?
 - Smart Surveys ?
 - Autres évolutions ?

MERCI ! AVEZ-VOUS DES QUESTIONS ?

Retrouvez-nous sur

insee.fr



Thomas Merly-Alpa

Responsable du développement multimode enquêtes ménages
DSDS

Thomas.merly-alpa@insee.fr

DIX ANS D'ENQUÊTES MÉNAGES EN LIGNE ET EN MULTIMODE À L'INSEE - 5 JUIN 2025