

Madame, Monsieur,

Nous demandons votre participation à une recherche qui vise à mieux comprendre le travail et la situation des interviewers qui conduisent des sondages par téléphone.

Pour la grande majorité des questions, vous n'avez qu'à encercler la réponse qui correspond le mieux à votre opinion. À quelques reprises, vous serez invités à préciser votre opinion en répondant à des questions ouvertes.

Toutes vos réponses resteront confidentielles. Votre employeur n'aura jamais accès aux informations que vous fournirez sur une base individuelle ou de quelque manière qui permettrait de vous identifier. Seuls les résultats globaux seront analysés et présentés.

Nous vous demandons de compléter le questionnaire rapidement, dès aujourd'hui si possible. Glissez-le ensuite dans l'enveloppe pré-adressée, cachez l'enveloppe puis retournez le tout à la firme à l'endroit prévu. Vous pouvez aussi nous faire parvenir le questionnaire par la poste si vous préférez.

Nous vous remercions de votre collaboration. N'hésitez pas à communiquer avec nous si vous désirez avoir des informations supplémentaires. Vous pouvez nous joindre au 343-6111 poste 3910 (Michaël Lemay) ou au 343-7447 (Claire Durand) ou communiquer avec nous par courriel (voir adresses plus bas).

L'équipe responsable de la recherche.

*Michaël Lemay, assistant de recherche
Responsable du projet
lemaymic@magellan.umontreal.ca
tél: (514) 343-6111 poste 3910*

*Claire Durand, professeur agrégé
Directrice de la recherche
claire.durand@umontreal.ca
tél : (514) 343-7447*

Nous désirons d'abord vous poser quelques questions au sujet de cette partie de votre travail qui concerne votre prise de contact avec les répondants potentiels.

Q1 En général, est-ce que vous tentez d'adapter la prise de contact (texte, ton de la voix, vitesse, prononciation) en fonction des caractéristiques ou de l'état d'esprit que vous percevez chez le répondant telles:

	Toujours	Parfois	Rarement	Jamais
a) Son âge	1	2	3	4
b) Son niveau de scolarité	1	2	3	4
c) Sa langue maternelle ou son accent	1	2	3	4
d) Son niveau de stress	1	2	3	4
e) Son humeur	1	2	3	4

Q2 En général, essayez-vous d'imaginer votre interlocuteur au cours de la phase de prise de contact du sondage?

Toujours	1
Parfois	2
Rarement	3
Jamais	4

Q3 Vous arrive-t-il souvent, parfois, rarement ou jamais d'utiliser les arguments suivants pour convaincre la personne sélectionnée de répondre au sondage ?

	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
a) C'est un moyen d'aider l'interviewer	1	2	3	4
b) C'est très court, quelques questions seulement	1	2	3	4
c) Le questionnaire est intéressant	1	2	3	4
d) C'est une façon de contribuer à améliorer les choses	1	2	3	4
e) C'est un moyen de vous exprimer sur des enjeux sociaux	1	2	3	4
f) Toutes les opinions sont bonnes	1	2	3	4
g) Ce n'est pas de la vente ou du télémarketing	1	2	3	4
h) On a besoin de quelqu'un comme vous, vous avez été personnellement choisi	1	2	3	4

Q4 Voici un certain nombre de facteurs qui pourraient influencer la collaboration des gens aux sondages téléphoniques. À votre avis, est-ce que ces facteurs ont beaucoup, assez, peu ou pas du tout d'influence sur la capacité à obtenir la coopération des répondants?

	Beaucoup	Assez	Peu	Pas du tout
a) La notoriété de la firme de sondage	1	2	3	4
b) La notoriété du commanditaire	1	2	3	4
c) Le sujet de l'enquête	1	2	3	4
d) La longueur du questionnaire	1	2	3	4
e) La qualité du questionnaire (le libellé des questions, la structure, l'ordre,...)	1	2	3	4
f) La supervision du terrain	1	2	3	4
g) La compétence des interviewers	1	2	3	4
h) Le texte d'introduction	1	2	3	4

Q5 Dans l'exercice de vos fonctions en tant qu'interviewer, vous devez parfois prendre des décisions difficiles. Lequel des énoncés suivants se rapproche le plus de ce que vous ressentez?

- a) Vous vous sentez plus à l'aise de persuader un répondant hésitant que d'accepter un refus, même si vous croyez que le répondant ne vous donnera pas des réponses fiables 1
- b) Vous vous sentez plus à l'aise d'accepter un refus d'un répondant hésitant que de persuader celui-ci de participer si vous croyez qu'il ne vous donnera pas des réponses fiables 2

Q6 Quel est votre degré d'accord avec les affirmations suivantes?

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord
a) Lors du premier contact, il est plus important de susciter l'intérêt du répondant que d'essayer d'obtenir sa collaboration rapidement	1	2	3	4
b) Si un répondant semble au départ vouloir refuser, il est préférable d'abandonner pour pouvoir réessayer plus tard	1	2	3	4
c) Lorsqu'un répondant a refusé, il est habituellement préférable que ce soit un autre interviewer qui le rappelle	1	2	3	4
d) Si vous n'appellez pas au «mauvais» moment, la plupart des gens accepteront de participer à l'enquête	1	2	3	4

Q7 Selon votre expérience comme interviewer, quelle proportion des répondants croient que leurs réponses sont vraiment gardées confidentielles?	Aucun	1
	Certains	2
	La moitié	3
	La plupart	4
	Tous	5

Q8 Et selon vous, dans quelle mesure est-ce que les répondants croient initialement que vous voulez leur vendre quelque chose?	Jamais	1
	Rarement	2
	Parfois	3
	Souvent	4
	Tout le temps	5

Les questions suivantes portent sur les caractéristiques des répondants qui peuvent être plus difficiles à convaincre de collaborer.

Q9 Selon vous, quels types de répondants sont plus *difficiles à convaincre de collaborer*?

a) Sont-ils plutôt jeunes, d'âge moyen ou plus âgés?	Plutôt jeunes	1
	D'âge moyen	2
	Plus âgés	4
	Je ne sais pas	9

b) Est-ce que ce sont surtout des hommes ou des femmes?	Surtout des hommes	1
	Surtout des femmes	2
	Je ne sais pas	9

c) Est-ce que ce sont surtout des personnes seules, des couples sans enfant ou des personnes vivant en famille?	Des personnes seules	1
	Des couples sans enfant	2
	Des personnes vivant en famille	4
	Je ne sais pas	9

d) Est-ce que ce sont surtout des francophones, des anglophones ou des allophones?	Des francophones	1
	Des anglophones	2
	Des allophones	4
	Je ne sais pas	9

e) Appartiennent-ils surtout à une catégorie de revenu supérieur, une catégorie de revenu moyen ou une catégorie de revenu bas?	Catégorie de revenu supérieur	1
	Catégorie de revenu moyen	2
	Catégorie de revenu bas	4
	Je ne sais pas	9

f) Ont-ils plutôt une éducation supérieure, une éducation moyenne ou peu d'éducation?	Une éducation supérieure	1
	Une éducation moyenne	2
	Peu d'éducation	4
	Je ne sais pas	9

g) Sont-ils plutôt en emploi, sans emploi ou à la retraite?	En emploi	1
	Sans emploi	2
	À la retraite	4
	Je ne sais pas	9

h) Y a-t-il, selon vous, un prototype du répondant difficile à convaincre de collaborer? Quel est-il?

Revenons à vous...

Q10 Personnellement, aimez-vous beaucoup, assez, peu ou pas du tout le défi de convaincre les gens de répondre ?	Beaucoup	1
	Assez	2
	Peu	3
	Pas du tout	4

Q11 Jusqu'à quel point les éléments suivants influencent-ils votre capacité à obtenir une entrevue? Est-ce beaucoup, assez, un peu ou pas du tout?

	Beaucoup	Assez	Un peu	Pas du tout
a) Votre degré de motivation	1	2	3	4
b) Votre capacité à contrôler votre stress	1	2	3	4
c) Votre bonne humeur	1	2	3	4
d) Vos qualités de comédien	1	2	3	4
e) Le support moral de votre superviseur	1	2	3	4
f) Le support moral de vos collègues	1	2	3	4
g) Votre facilité personnelle à communiquer	1	2	3	4
h) Votre intérêt pour le sujet de l'enquête	1	2	3	4
i) Vos connaissances relatives au sujet de l'enquête	1	2	3	4
j) Votre niveau de confiance en vous-même	1	2	3	4
k) La bonne qualité de l'articulation	1	2	3	4
l) Le maintien du style d'une conversation normale	1	2	3	4
m) La standardisation de la prononciation (ne pas avoir un accent trop prononcé)	1	2	3	4
n) Le caractère agréable de la voix	1	2	3	4
o) Le fait de parler de façon détendue	1	2	3	4
p) Le fait de varier l'intonation de la voix	1	2	3	4

Q12 Quel est votre degré d'accord avec les affirmations suivantes?

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord
a) On devrait toujours persuader les répondants hésitants de participer.	1	2	3	4
b) Un effort suffisant peut contribuer à convaincre le répondant le plus hésitant de participer.	1	2	3	4
c) L'interviewer doit respecter l'intimité du répondant	1	2	3	4
d) Quand un répondant est hésitant, on devrait pouvoir accepter un refus.	1	2	3	4
e) Les interviewers devraient toujours mettre l'accent sur la nature volontaire de l'enquête	1	2	3	4

Q13 Comme interviewer, quel est votre meilleur «truc» pour obtenir la coopération des répondants hésitants?

Q14 Quel est votre degré d'accord avec les affirmations suivantes?

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord
a) J'aimerais avoir plus d'information sur l'endroit où j'appelle (dans quelle région, dans quelle ville,...)	1	2	3	4
b) J'aimerais avoir plus de temps pour me familiariser avec le questionnaire	1	2	3	4

Passons maintenant au déroulement de l'entrevue elle-même...

Au cours d'une entrevue...

Q15 Est-ce qu'il vous arrive souvent, parfois, rarement ou jamais d'utiliser des blagues pour détendre l'atmosphère pendant une entrevue ?	Souvent	1
	Parfois	2
	Rarement	3
	Jamais	4

Q16 Vous est-il déjà arrivé de sauter des questions ?	Oui	1
	Non	2 p passez à Q19

Q17 Pouvez-vous donner un exemple du type de question que vous avez omis de poser ?

Q18 Quelle était la principale raison pour laquelle vous avez sauté la ou les questions?

Q19 Vous est-il déjà arrivé de sauter des choix de réponses?

Oui 1
 Non 2 **p passez à Q22**

Q20 Pouvez-vous donner un exemple du type de choix de réponses que vous avez omis ?

Q21 Quelle était votre principale raison pour sauter ces choix de réponses ?

Q22 Vous est-il déjà arrivé d'aider un répondant à formuler une réponse à une question ouverte?

Oui 1
 Non 2 **p passez à Q24**

Q23 Quelle était votre principale raison pour aider le répondant ?

Q24 La formation que vous avez reçue comportait lequel ou lesquels des éléments suivants ?

- Dans les cas où un élément faisait partie de votre formation, était-ce de façon verbale ou écrite (ou les deux)?

- Dans la formation telle qu'elle vous a été donnée, pouvez-vous cocher les éléments qui vous sont apparus les plus utiles et ceux que vous avez considéré les moins utiles?

	pas dans la formation	verbale?	écrite?	Si formation...	
				parmi les plus utiles	parmi les moins utiles
a) Des informations sur le rôle de l'interviewer	G9	G6	G6	G	G
b) L'utilisation du logiciel d'interview	G9	G6	G6	G	G
c) Des explications sur la méthodologie de sondage (échantillons, sélection, taux de réponse)	G9	G6	G6	G	G
d) La gestion des codes de résultats	G9	G6	G6	G	G
e) Les différents types de question (ouvertes, fermées)	G9	G6	G6	G	G
f) La manière de sonder (question ouverte)	G9	G6	G6	G	G
g) Les "trucs" d'interviewers expérimentés	G9	G6	G6	G	G
h) Des conseils sur la façon de prévenir les refus	G9	G6	G6	G	G
i) Des conseils sur la façon de récupérer les refus	G9	G6	G6	G	G

Q25 Quel est, selon vous, le principal déterminant de l'efficacité d'un interviewer ?

Ses caractéristiques personnelles 1
 L'expérience qu'il a acquise 2
 La formation qu'il a reçue 3

Q26 Sur l'échelle suivante, le chiffre 1 correspond au style d'interviewer autoritaire et le chiffre 7 au style d'interviewer conciliant. Pouvez-vous indiquer sur cette échelle où vous vous situez personnellement ?

autoritaire 1 2 3 4 5 6 7 **conciliant**

Q27 Sur l'échelle suivante, le chiffre 1 correspond au style d'interviewer amical et le chiffre 7 au style d'interviewer froid. Pouvez-vous indiquer sur cette échelle où vous vous situez personnellement ?

amical 1 2 3 4 5 6 7 **froid**

Nous aimerions savoir si certaines situations dérangent votre travail et si certaines interventions pourraient le faciliter.

Q28 Pour ce qui est de votre environnement de travail, êtes-vous très satisfaits, assez satisfaits, peu satisfaits ou pas du tout satisfaits des éléments ou situations suivantes?

	Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
a) La qualité des écouteurs	1	2	3	4
b) La qualité des écrans	1	2	3	4
c) Le niveau de bruit dans la salle	1	2	3	4
d) L'ambiance de travail	1	2	3	4

Q29 Si on vous demandait de décrire un élément ou une situation que vous considérez personnellement le plus dérangent pour la qualité de votre travail, quel serait-il?

Q30 Si on vous demandait de décrire un élément ou une situation qui contribue le plus à la qualité de votre travail, quel serait-il?

Maintenant quelques questions personnelles...

Q31 Pour vous, le travail d'interviewer...

- ... est un travail d'appoint que vous faites à temps partiel pour des raisons financières 1
- ... est un travail de transition que vous faites en attendant de trouver l'emploi que vous voudriez faire 2
- ... est un travail régulier que vous désirez continuer à faire un certain temps 3

Q32 Quel est votre degré d'accord avec les affirmations suivantes:

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord
a) Le milieu des sondages est un milieu intéressant dans lequel je me sens à l'aise	1	2	3	4
b) Travailler dans le milieu des sondages est une façon plus agréable de gagner sa vie qu'un emploi dans le domaine du télémarketing	1	2	3	4
c) J'aimerais éventuellement devenir superviseur dans une firme de sondages	1	2	3	4
d) Je me sentirais tout à fait à l'aise de faire de la sollicitation par téléphone (télémarketing)	1	2	3	4

Q33 Quelle est votre année de naissance ? 19__

Q34 Quelle est votre langue maternelle (la première langue que vous avez apprise et que vous comprenez toujours)?

Français 1
 Anglais 2
 Autre **p** précisez _____ 4

Q35 Quelle langue parlez-vous habituellement à la maison?

Français 1
 Anglais 2
 Autre **p** précisez _____ 4

Q36 Pouvez-vous soutenir une conversation en anglais ...

... très bien 1
 ... assez bien 2
 ... pas très bien 3
 ... ou pas du tout ? 4

Q37 Quel est votre niveau de scolarité actuel ? (si vous êtes aux études, indiquez la dernière année que vous avez complétée)

Q38 Dans quel domaine ou discipline avez-vous étudié (ou étudiez-vous présentement)?

Q39 En ce moment, quel est votre statut d'emploi à la firme de sondage?

Temps plein régulier 1
 Temps plein sur appel 2
 Temps partiel régulier 3
 Temps partiel sur appel 4
 Autre, précisez : _____

Q40 En ce moment, combien d'heures, en moyenne, travaillez-vous par semaine ? Nb: ____

Q41 Depuis combien de mois travaillez-vous pour votre employeur actuel? (Si moins d'un mois, indiquez l'unité de temps -- semaines? jours?) Nb: ____

Q42 Avez-vous une autre occupation que celle d'interviewer pour cette firme de sondage ?

Oui 1
Non 2 **p** *passez à Q45*

Q43 Quelle est cette autre occupation ?

Étudiant 1 **p** *passez à Q45*
Autre emploi, précisez le type
d'emploi: _____

Q44 Cet autre emploi est-il...

... à contrat? 1
... sur appel? 2
... à temps partiel permanent? 3
... autre **p** précisez: _____

Q45 Jusqu'à ce jour, pour combien de firmes de sondages différentes avez-vous travaillé à titre d'interviewer (incluant la firme pour laquelle vous travaillez présentement) ?

Nb: _____

Q46 Combien de mois d'expérience en tout cumulez-vous comme interviewer en sondage? (quel que soit l'employeur et en excluant les périodes où vous n'avez pas travaillé comme interviewer)

Nb: _____

Q47 Avez-vous déjà travaillé dans un centre d'appel *en tant qu'agent de télémarketing?* (pour faire de la sollicitation par téléphone) Si oui, combien de temps en tout (indiquez l'unité de temps -- jours, semaines, mois?)

Oui **G** ^o combien de temps? _____
Non **G**

Q48 Avez-vous déjà travaillé dans un centre d'appel *en tant que préposé au service à la clientèle?* Si oui, combien de temps en tout (indiquez l'unité de temps -- jours, semaines, mois?)

Oui **G** ^o combien de temps? _____
Non **G**

Q49 Quel est votre sexe ?

Femme 1
Homme 2

Afin de compléter notre étude, nous avons besoin de pouvoir comparer vos réponses aux données concernant vos contacts téléphoniques. *Nous vous assurons que la plus stricte confidentialité sera respectée.*

Acceptez-vous que les informations concernant le résultat de vos contacts téléphoniques soient transmises à l'équipe chargée de cette enquête?

Oui, j'accepte 1

Indiquez votre code d'interviewer (les 3 lettres qui vous identifient) _____

Avez-vous des commentaires à formuler?

Nous vous remercions d'avoir participé à cette étude.
Veuillez insérer le questionnaire dans l'enveloppe pré-
adressée qui vous a été fournie avec le questionnaire.
Cachetez cette enveloppe et déposez-la dans la boîte prévue
à cette fin ou, si vous préférez, retournez-la par la poste.

Merci.