

manuel pour l'ordinateur portable

Démarrer l'ordinateur

- Appuyer sur le bouton en argent à gauche en haut du clavier
- l'écran du programme CAPI va s'afficher après un certain temps

mettre vos paramètres enquêteur

- Appuyer avec la touche gauche de la souris (ici le « Touchpad ») sur le bouton « paramètres enquêteurs ». Ce bouton se trouve au côté gauche sur l'écran.
- La fenêtre « enquêteur » apparaît .
- Si votre nom existe déjà dans la liste des enquêteurs, marquez le en bleu et appuyez sur le bouton « Quitter ».
- Vérifiez bien dans la barre en haut que l'ordinateur est configuré avec vos paramètres maintenant ! !
- Si votre nom n'existe pas encore dans la liste, appuyez sur « ajouter ». une autre fenêtre apparaît, et entrez votre nom de famille (et éventuellement l'initiale de votre prénom) dans la case en haut
- entrez votre numéro d'enquêteur dans la case en bas (« Code »). **Attention, votre numéro d'enquêteur et non pas le numéro du foyer où vous allez faire l'interview ! ! ! !**
- Confirmez avec le bouton « OK »
- Activez votre nom comme c'est décrit ci-dessus

Tester le questionnaire

Il ne faut absolument pas utiliser ce mode quand vous faites des interview réelles ! ! ! Aucune réponse n'est enregistrée ! ! !

- appuyez sur le bouton « essayer le questionnaire », la fenêtre « Choix de l'étude » apparaît
- Marquez l'étude « Ess_05_09_2002_F_Capi ». Attention : changement par rapport aux instructions dans le briefing (maintenant « F » au lieu de « D »)
- Confirmer en appuyant sur le bouton « OK »
- Vous êtes dans le questionnaire
- A partir de ce moment vous n'allez plus utiliser la souris ! ! ! Vous utilisez que la barre Espace et le bouton « Entrée » ! !

Navigation dans le questionnaire (test ou réel)

- pour monter et descendre dans la liste de réponses : utilisez les touches avec les petites flèches à droite en bas du clavier
- Pour sélectionner une réponse (mettre le point noir) : appuyez sur la touche « Espace » (au milieu en bas du clavier)
- Confirmer et avancer à la question suivante avec la touche « Entrée » (Enter)

Parfois le programme vous demande de confirmer encore une fois les réponses avant d'aller à la question suivante : Une fenêtre avec le texte « Vous allez changer d'écran » va apparaître. Si les réponses sont correctes, vous confirmez avec le bouton « Oui » (pas avec la souris mais avec la touche entrée). Si vous vous êtes trompé, choisissez le bouton « Non » (naviguer avec la touche « Tab » à gauche en haut du clavier, c'est une touche avec deux flèches à contre-sens) et corrigez la réponse avant de continuer.

Pour revenir en arrière

Attention !!! Si vous allez en arrière, toutes les réponses que vous avez saisies depuis la question jusqu'à laquelle vous retournez seront perdues !!! Il faut les resaisir (donc probablement encore une fois poser les questions à la personne interrogée). Pour cette raison. Allez seulement en arrière pour quelques questions à la fois.

- appuyez **en même temps** sur la touche « Shift » (elle se trouve juste en dessous de la touche « entrée » et est marquée d'une grosse flèche vers le haut) et la touche « entrée » (celle pour confirmer les réponses).
- Si le programme vous demande une confirmation (fenêtre avec le texte « Suppression des réponses et retour ? »), confirmez avec le bouton « Oui » si vous voulez vraiment aller en arrière. Utilisez « Non » si vous voulez continuer l'interview à la question où vous vous trouvez.

Faire une interview réelle

N'oubliez pas de contrôler si l'ordinateur est bien configuré avec vos paramètres !!

Il est absolument interdit de tester le questionnaire dans ce mode !!!

- Appuyez sur le bouton « Faire des interviews » en haut à gauche de l'écran.
- **Dans la fenêtre « Choix de l'étude », marquez l'étude « Ess_05_09_2002_F Capi ». Attention : changement par rapport aux instructions dans le briefing (maintenant « F » au lieu de « D »)**
- Confirmez avec le bouton « OK »
- Patientez quelques secondes pendant la configuration et vous entrez dans la liste des « adresses disponibles »
- Ici vous devez rechercher le numéro du ménage (il se trouve sur votre liste de rendez-vous) dans lequel vous allez interroger la personne. Pour cela vous entrez le numéro (**Attention, il ne s'agit pas de votre numéro d'enquêteur !!**) dans la case « Recherche » **sans** appuyer sur la touche « Entrée ». Après quelques instants le programme vous indiquera tous les numéros qui contiennent le chiffre que vous cherchez. Marquez en bleu le numéro qui correspond au ménage dans lequel vous devez interroger la personne et confirmez avec le bouton « OK ».

- **(Vérifiez bien qu'il s'agit du bon numéro de ménage !! Une fois que vous avez appuyé sur « OK », vous ne pouvez plus aller en arrière !!!)**
- Une fenêtre apparaît avec le numéro du ménage (case « Id »). Vérifiez et confirmez que l'Id est correct en appuyant sur la touche « début ».
- Vous êtes dans le questionnaire réel et vous pouvez naviguer comme dans la version test. Maintenant tout est enregistré !!

Changement par rapport au briefing : Vous ne devez plus sauvegarder les données en appuyant sur la touche « Espace » et après sur la touche « Entrée » à la fin d'interview !!!!! L'interview sera sauvegardée dès la fin du l'entretien.

interrompre l'interview et faire un rendez-vous

Il faut seulement utiliser cette option dans les cas où c'est absolument nécessaire ! ! ! !

- Appuyez **une fois** sur la touche « Escape » (« Esc », la touche tout en haut à gauche sur le clavier)
Ne jamais appuyer deux fois sur la touche « Escape » ! ! ! ! Risque de perte de données. Si une fenêtre apparaît mentionnant « Abandon de l'interview » appuyez sur « Non » ! ! ! !
- Un écran avec deux options apparaît
- Si vous vous êtes trompé et vous voulez continuer avec l'interview, choisissez « retour à la question précédente » (mettre le point noir avec la touche « Espace » et confirmer avec « Entrée ») et vous pouvez reprendre l'interview à la question où vous l'avez quittée.
- Si vous devez vraiment interrompre l'interview, choisissez l'option « enregistrer le rendez-vous » et vous sortez de l'interview. Dans la fenêtre qui apparaît à la suite vous choisissez le bouton « quitter » et vous retournez automatiquement sur l'écran de départ.
- **N'oubliez pas de convenir d'un rendez-vous pour terminer l'interview avec la personne interrogée. Vous devez noter cette date sur papier avec le numéro de ménage pour retrouver l'interview dans l'ordinateur ! ! !**

Pour reprendre une interview interrompue vous entrez dans le mode pour faire une interview réelle comme décrit ci-dessus. Une fois dans la fenêtre avec la liste des ménages, vous devez chercher le numéro du ménage où vous avez interrompu l'interview. Le numéro de ce ménage sera marqué par un petit calendrier à gauche. Vous devez marquer le numéro, appuyer sur le bouton « OK », dans la fenêtre suivante vous appuyez sur le bouton « début » et vous vous retrouvez dans l'écran où vous avez abandonné l'interview. Ici vous devez choisir l'option « Retour à la question précédente ».

Questionnaire environnement : à faire avant ou après chaque interview !

1. Appuyer sur le bouton « Faire des Interviews »
2. **Choisissez l'étude « Ess_F_House_2002 » et confirmez avec le bouton « OK ». Attention : changement par rapport aux instructions dans le briefing (maintenant « F » au lieu de « D »)**
3. sur le premier écran vous choisissez la langue (dans votre cas le français)
4. Sur le deuxième écran vous devez saisir le numéro de ménage correspondant. **Vérifiez bien qu'il s'agit du numéro correct ! ! ! ! ! Vous trouvez le numéro du ménage dans votre liste des rendez-vous !** Il ne faut **pas** entrer votre numéro d'enquêteur ! ! ! ! !
5. Maintenant vous pouvez saisir les réponses pour l'environnement comme vous l'avez fait dans le questionnaire principal

transmettre les données : tous les jours d'interview s.v.p !

Avant la transmission : Vérifiez que l'ordinateur est configuré avec vos paramètres !!

1. Branchez l'ordinateur avec le câble modem dans votre prise téléphonique
2. Appuyez sur la touche « Immédiat » et le transfert des données se fait automatiquement
3. à la fin une fenêtre apparaît avec un texte qui signale que la transmission a été faite sans problèmes
4. Vous pouvez éteindre l'ordinateur et le débrancher de votre prise téléphonique

Au cas où le texte signale un problème avec la transmission des données, réessayez. Si le problème persiste, contactez nous le plus vite possible !!

Éteindre l'ordinateur

Une fois que vous êtes arrivé sur l'écran de départ vous pouvez éteindre l'ordinateur en appuyant sur la touche « Windows » (à droite en haut du clavier), cliquez sur l'option « Arrêter l'ordinateur... » et appuyez encore une fois sur le bouton « Arrêter ».

Ne pas utiliser d'autres prises secteurs que fournit par MIS Trend !!! Risque d'endommager le matériel !!

PROBLÈMES - ARGUMENTAIRE

« QUE REpondre, LORSQUE... »

Ne vous laissez pas décourager si la personne hésite ou refuse de participer. Essayez toujours de comprendre pourquoi elle réagit ainsi. C'est seulement de cette manière qu'il vous sera possible de trouver les arguments appropriés à chaque situation. Restez en tous temps de bonne humeur et sûr de vous.

- ☞ Rendez votre interlocuteur attentif au fait qu'il **peut refuser en tous temps** de répondre aux questions qui ne lui conviennent pas.
- ☞ Expliquez surtout aux personnes âgées que les questions sont **faciles** et que vous les **aiderez** si une question ne leur paraît pas claire.

● “ Je ne sais pas trop... ”

Recrutement face-à-face : “ Je comprends votre hésitation. Si vous hésitez parce que vous ne vous sentez pas assez informé, je vous donne volontiers toutes les informations que vous souhaitez. ”

Interview face-à-face : “ Je comprends votre hésitation. Je vous propose donc la chose suivante : nous commençons simplement avec l'interview et ainsi, vous pourrez vous rendre compte par vous-même de quoi il s'agit. Et si une question ne vous convient pas et vous préférez ne pas y répondre, vous me le direz simplement et nous la laisserons de côté. D'accord ? ”

● “ Je n’ai pas le temps maintenant...”

Recrutement face-à-face : “ Cela ne fait rien car l’interview ne va pas être menée maintenant. Vous pouvez me dire quand vous avez le temps et nous conviendrons d'un rendez-vous où je pourrai repasser chez vous. ”

Interview face-à-face : “ C’est dommage, d’autant plus que vous aviez fixé un rendez-vous pour aujourd’hui avec l’institut de sondage qui m’a envoyé(e). Mais s’il est survenu un contretemps à court terme, je peux le comprendre. Pouvez-vous me dire quand vous auriez le temps ? ”

● “ Je ne suis pas intéressé(e)... ”

Recrutement face-à-face : “ SIDOS (Service suisse d’information et d’archivage de données pour les sciences sociales) vous a écrit et expliqué que cette étude concerne divers aspects de la vie. Ce que je ne comprends pas : est-ce que vous n’êtes pas intéressé par ce thème ou avez-vous l’impression que votre opinion ne nous intéresse pas ? Si vous avez le sentiment que votre avis est inintéressant pour nous, vous vous trompez. Au contraire, nous nous intéressons à toutes les personnes, quels que soient leurs âges, nationalités,... Aucun ménage n’est plus intéressant ou mieux qu’un autre. ”

Interview face-à-face : “ Je ne le comprends pas, d’autant plus que vous aviez fixé un rendez-vous pour aujourd’hui avec l’institut de sondage qui m’a envoyé(e). Si c’est parce que vous n’avez pas le temps en ce moment, nous pouvons fixer un autre rendez-vous. Pouvez-vous me dire quand vous auriez le temps ? ”

● “ A quoi ça sert... ? ”

“Nous savons déjà assez bien ce que les politiciens et les journalistes pensent concernant certains sujets. Mais nous nous intéressons à votre opinion et c’est pour cette raison que cette recherche est effectuée.

(Utiliser s’il le faut) : Cette recherche est de nature purement scientifique et absolument pas commerciale. Son utilité est par conséquent de nature purement sociale : elle fournira de précieuses bases de décision aux milieux sociaux, politiques; elle aidera à soutenir le travail des professionnels dans ces divers domaines.”

● “ Pour qui c’est déjà... ? ”

“Cette recherche est conduite dans 24 pays européens. En Suisse, c’est le SIDOS (Service suisse d’information et d’archivage de données pour les sciences sociales) qui organise l’étude. Elle est financée par le Fonds national de la recherche scientifique. Les interviews sont faites par l’institut MIS TREND qui est un institut d’études de marché et de sondages d’opinion indépendant.

Je peux donc vous garantir que cette enquête est une chose sérieuse. Si vous le désirez, je peux vous donner le numéro de téléphone à votre disposition pour de plus amples renseignements. **021.320.95.03** ”

● “ Je ne suis pas obligé(e) de participer... ”

“ Vous avez raison, vous n’êtes pas obligé de participer à cette enquête. Mais je ne comprends pas pourquoi vous ne voulez pas y participer. Apparemment, vous avez une idée claire sur cette enquête. Cela m’intéresserait aussi beaucoup de connaître vos réponses à mes questions. ”

● “ Cela coûte à nouveau beaucoup d’argent... ”

“La recherche coûte toujours, vous avez raison, mais sans recherche, les problèmes urgents de notre époque ne peuvent pas être résolus. Et alors tout deviendrait encore plus cher.

Vous êtes certainement pour le fait que la Confédération utilise nos impôts de façon **sensée et ciblée** plutôt que selon le principe de l’arrosoir. C’est justement pour cette raison que cette enquête est réalisée. L’enquête aide en effet à aborder les problèmes relatifs à tous les aspects de la société : la vie active, la formation, la santé, la discrimination sociale, la politique des réfugiés et d’asile, la démocratie, etc... de façon ciblée et efficace.

“Et encore une bonne raison de participer : Le plus souvent, les gens participent, le moins souvent, les enquêteurs doivent se déplacer en vain et de plus, on peut économiser des frais. ”

- **“ Par principe, je ne laisse pas entrer chez moi des personnes inconnues...” ”**

Recrutement face-à-face : “ Je vous comprends tout à fait, mais voyez-vous : même si vous ne me connaissez pas personnellement, vous pouvez voir sur mon badge avec ma photo qui je suis et pour qui je travaille. Si vous voulez vous rassurer, vous pouvez le faire auprès de l’institut qui m’emploie, au numéro de téléphone **021.320.95.03**...” ”

Interview face-à-face : “ Je vous comprends tout à fait, mais voyez-vous, vous avez fixé un rendez-vous pour une interview aujourd’hui avec l’institut qui m’a envoyé(e). Sur mon badge avec ma photo, vous pouvez voir que je suis vraiment la personne que l’on vous a indiqué dans la lettre. Vous ne laissez donc pas entrer n’importe qui. ”

- **“ Je n’ai pas confiance...” ”**

“Comme le SIDOS (Service suisse d’information et d’archivage de données pour les sciences sociales) vous l’a écrit, c’est l’institut M.I.S. TREND qui réalise l’enquête. Nous sommes un institut d’études de marché indépendant, spécialisé dans les sondages d’opinion et qui travaille non seulement pour le SIDOS, mais régulièrement aussi pour des journaux (par ex. Le Temps, 24 Heures, L’Illustré,...) et pour la télévision (par ex. la TSR, ...). Vous avez peut-être déjà entendu parler de l’un de ces sondages ?

Je peux donc vous garantir que cette enquête est une chose sérieuse. Si vous le désirez, je peux vous donner le numéro de téléphone mis à votre disposition pour de plus amples renseignements. C'est le **021.320.95.03**

Sans garantie de protection des données, nous ne pouvons faire aucun sondage. Moi aussi en tant qu’enquêteur/trice de l’institut MIS Trend, je suis tenu(e) de respecter le principe de la protection des données.

Les données de l’enquête seront traitées uniquement de façon anonyme, c’est-à-dire qu’elles seront exprimées en pour-cent (%) comme par exemple : 54 % des femmes ayant des enfants ont un emploi...” ”

● “ Pourquoi nous... ? ”

“Au lieu d’interroger toute la population, ce qui coûterait beaucoup plus cher, il suffit d’interroger un échantillon représentatif de personnes tirées au hasard.

Ces personnes (recrutement : ménages), dont vous faites partie, ont toutes été tirées au hasard dans l’annuaire téléphonique. Voilà comment vous avez été sélectionné. La protection des données et l’anonymat sont bien entendu garantis.”

● “ Je suis contre toute cette paperasse, les statistiques... ”

“ D’accord, je peux comprendre cela. Mais voyez-vous, les sociologues, les politiques, les scientifiques et les économistes ont **besoin de ces données statistiques**. C’est seulement de cette manière que les personnes responsables peuvent reconnaître assez tôt les problèmes et chercher les mesures nécessaires pour les résoudre. En effet, qui peut encore se permettre de nos jours de faire des plans au hasard, sans disposer d’informations et de chiffres concrets ?

Pour pouvoir connaître de tels développements le plus tôt possible, on a donc toujours besoin de faire des calculs statistiques et des enquêtes. C’est pour cette raison que cette recherche est nécessaire. ”

● “ Interrogez donc un autre ménage / une autre personne... ”

“ Je ne peux malheureusement pas faire cela. Je ne peux **pas remplacer un ménage sélectionné / une personne sélectionnée par un(e) autre** car cela pourrait fausser les résultats. Imaginez si ne participaient à cette enquête que les personnes qui ont le temps et qui en ont envie : en fin de compte, nous n’aurions que les réponses de ceux qui ne travaillent pas du tout ou qui sont déjà à la retraite, des personnes qui sont presque toujours à la maison et des personnes qui sont satisfaites de tout. Naturellement, ceci **déformerait totalement l’image globale réelle**.

Avec l’enquête « European Social Survey », nous voulons évidemment aussi obtenir des informations de personnes qui travaillent beaucoup, irrégulièrement, de chômeurs qui aimeraient travailler à nouveau, de célibataires, de parents élevant seuls leurs enfants, de personnes avec un bon ou un moins bon salaire, de personnes satisfaites et de celles qui le sont moins ! ”

- “ Qu’est-ce que cela peut bien faire si nous ne participons pas... ”

“ Nous voulons interroger toutes les couches de la population. Cela n’est réaliste que si tous les ménages sélectionnés y participent.

Si vous ne participez pas, ce ne sont **pas uniquement vos réponses qui nous manqueront, mais aussi celles de nombreux autres ménages** puisque, dans les calculs statistiques, vous représentez d’autres ménages.

Bon, vous pouvez maintenant me dire : qu’est-ce que cela change, un refus de plus ou de moins ! Toutefois, si seulement beaucoup d’autres personnes pensent la même chose, cela représenterait de nombreux ménages qui passeraient inaperçus et sur lesquels on n’obtiendrait aucune information. **Chaque refus rend donc les résultats de l’enquête plus imprécis et moins fiables.** Vous comprenez certainement mieux maintenant pourquoi il est si important que vous participiez à cette enquête. ”

- “ Cela ne sert de toute façon à rien... ”

“ Je comprends que, pour beaucoup de choses, on puisse avoir l’impression qu’il ne se passe rien, que rien ne bouge. Mais c’est exactement le contraire avec cette recherche puisque l’on cherche à reconnaître assez tôt les problèmes liés à la vie quotidienne de chacun. Ce serait dommage que les citoyens empêchent cela. En fin de compte, on ne peut pas toujours critiquer, on doit aussi agir soi-même, et vous avez la **chance maintenant de participer activement** avec l’enquête « European Social Survey ». ”

- “ J’ai souvent été interrogé(e), j’en ai assez de toutes ces enquêtes... ”

“ Je comprends que peu à peu, vous en ayez assez mais voyez-vous, tous les sondages ne sont pas identiques. L’enquête « European Social Survey » n’a pas pour but de permettre de mieux vendre un produit ou un article de marque. Grâce à votre aide et grâce à l’aide d’environ 2200 autres ménages choisis au hasard, elle veut reconnaître assez tôt les problèmes de tous les jours pour aider à trouver les solutions pour y remédier rapidement, afin d’améliorer le destin de la population. ”

- “ D’où avez-vous obtenu mon adresse... ”

“ Elle a été tirée aléatoirement de l’annuaire téléphonique. (Si nécessaire : il s’agit d’un fichier de l’Office Fédérale de la Statistique qui contient tous les numéros de téléphone en Suisse) ”

● **“ Je suis trop vieux pour participer...”**

“ Personne n’est trop vieux pour participer à cette étude. Nous nous intéressons aux opinions des personnes de tous les âges. (Souvent les gens plus âgés ne sont pas assez écoutés). Et rendez-vous compte qu’avec vos réponses vous représentez des autres personnes âgées dont l’opinion ne serait pas représentée sans votre participation. ”

● **“ Je suis malade...”**

“ Je suis vraiment désolé. Ca ne nous pose aucun problème de décaler l’interview jusqu’à ce que vous soyez guéri. (fixer un rendez-vous ou contacter plus tard si la maladie n’est pas chronique et la personne sera guéri jusqu’en mi-décembre 2002). Souhaiter un très bon rétablissement. ”

● **“ Mais l’anonymat de mes réponses...”**

“ Évidemment que nous devons connaître votre nom et votre numéro de tél. pour pouvoir vous appeler. Mais je peux vous assurer que vos réponses seront séparées de vos données personnelles (num. tél., adresse). Il sera impossible pour SIDOS de faire un lien entre vos réponses et votre personne.

Sans garantie de protection des données, nous ne pouvons faire aucun sondage. Moi aussi en tant qu’enquêteur/trice de l’institut MIS Trend, je suis tenu(e) de respecter le principe de la protection des données.

Les données de l’enquête seront traitées uniquement de façon anonyme, c’est-à-dire qu’elles seront exprimées en pour-cent (%) comme par exemple : 54 % des femmes ayant des enfants ont un emploi...

MIS Trend ne donne que des bases de données anonymisées à ses clients. Nous ne pouvons en aucun cas nous permettre de sortir vos données personnelles. Nous mettrions en jeu la crédibilité de l’institut. ”

● **“ Mon enfant de 15 ans (ou plus) est trop jeune pour participer...”**

“ Vous savez, nous avons des règles professionnelles qui ne permettent pas d’interroger des enfants de moins de 15 ans. Je peux vous assurer qu’il n’y a aucune question qui pourrait choquer votre enfant. De plus, rendez-vous compte que les réponses de votre enfant représentent des autres enfants du même âge dont l’opinion ne serait pas représentée sans sa participation. De plus, il nous semble que l’opinion de la jeunesse est particulièrement précieuse car elle représente notre avenir. ”

PROBLÈMES - ARGUMENTAIRE (TELEPHONE)

« QUE REpondre, LORSQUE... »

Ne vous laissez pas décourager si la personne hésite ou refuse de participer. Essayez toujours de comprendre pourquoi elle réagit ainsi. C'est seulement de cette manière qu'il vous sera possible de trouver les arguments appropriés à chaque situation. Restez en tous temps de bonne humeur et sûr de vous.

- ☞ Rendez votre interlocuteur attentif au fait qu'il **peut refuser en tous temps** de répondre aux questions qui ne lui conviennent pas.
- ☞ Expliquez surtout aux personnes âgées que les questions sont **faciles** et que vous les **aiderez** si une question ne leur paraît pas claire.

● “ Je ne sais pas trop... ”

“ Je comprends votre hésitation. Si vous hésitez parce que vous ne vous sentez pas assez informé, je vous donne volontiers toutes les informations que vous souhaitez. ”

● “ Je n'ai pas le temps maintenant... ”

“ Cela ne fait rien car l'interview ne va pas être menée maintenant par téléphone, mais plus tard en face-à-face par un enquêteur qui viendra chez vous. Vous pouvez me dire quand vous avez le temps et nous conviendrons d'un rendez-vous où l'enquêteur pourra passer chez vous. ”

● “ Je ne suis pas intéressé(e)... ”

“ SIDOS (Service suisse d’information et d’archivage de données pour les sciences sociales) vous a écrit et expliqué que cette étude concerne divers aspects de la vie. Ce que je ne comprends pas : est-ce que vous n’êtes pas intéressé par ce thème ou avez-vous l’impression que votre opinion ne nous intéresse pas ? Si vous avez le sentiment que votre avis est inintéressant pour nous, vous vous trompez. Au contraire, nous nous intéressons à toutes les personnes, quels que soient leurs âges, nationalités,... Aucun ménage n’est plus intéressant ou mieux qu’un autre. ”

● “ A quoi ça sert... ? ”

“Nous savons déjà assez bien ce que les politiciens et les journalistes pensent concernant certains sujets. Mais nous nous intéressons à votre opinion et c’est pour cette raison que cette recherche est effectuée.

(Utiliser s’il le faut) : Cette recherche est de nature purement scientifique et absolument pas commerciale. Son utilité est par conséquent de nature purement sociale : elle fournira de précieuses bases de décision aux milieux sociaux, politiques; elle aidera à soutenir le travail des professionnels dans ces divers domaines.”

● “ Pour qui c’est déjà... ? ”

“Cette recherche est conduite dans 24 pays européens. En Suisse, c’est le SIDOS (Service suisse d’information et d’archivage de données pour les sciences sociales) qui organise l’étude. Elle est financée par le Fonds national de la recherche scientifique. Les interviews sont faites par l’institut MIS TREND qui est un institut d’études de marché et de sondages d’opinion indépendant.

Je peux donc vous garantir que cette enquête est une chose sérieuse. Si vous le désirez, je peux vous donner le numéro de téléphone à votre disposition pour de plus amples renseignements. **021.320.95.03** ”

● **“ Je ne suis pas obligé(e) de participer...” ”**

“ Vous avez raison, vous n’êtes pas obligé de participer à cette enquête. Mais je ne comprends pas pourquoi vous ne voulez pas y participer. Apparemment, vous avez une idée claire sur cette enquête. Cela m’intéresserait aussi beaucoup de connaître vos réponses à mes questions. ”

● **“ Cela coûte à nouveau beaucoup d’argent...” ”**

“La recherche coûte toujours, vous avez raison, mais sans recherche, les problèmes urgents de notre époque ne peuvent pas être résolus. Et alors tout deviendrait encore plus cher.

Vous êtes certainement pour le fait que la Confédération utilise nos impôts de façon **sensée et ciblée** plutôt que selon le principe de l’arrosoir. C’est justement pour cette raison que cette enquête est réalisée. L’enquête aide en effet à aborder les problèmes relatifs à tous les aspects de la société : la vie active, la formation, la santé, la discrimination sociale, la politique des réfugiés et d’asile, la démocratie, etc... de façon ciblée et efficace. ”

● **“ Par principe, je ne laisse pas entrer chez moi des personnes inconnues...” ”**

“ Je vous comprends tout à fait, mais ce ne sera pas le cas car vous recevez de notre part une lettre dans laquelle nous vous annoncerons la date et l’heure du rendez-vous et le nom de l’enquêteur, respectivement de l’enquêtrice. De plus, les enquêteurs portent un badge personnel avec une photo et comme cela, vous pourrez être absolument sûr qu’il s’agit de la bonne personne devant votre porte. ”

● **“ Par principe, je ne donne aucun renseignement par téléphone...” ”**

“ D’accord, je peux vous comprendre. Mais voyez-vous, cela ne fait rien car l’interview n’est pas menée par téléphone. J’aimerais seulement fixer avec vous un rendez-vous où l’enquêteur ou l’enquêtrice pourra vous rencontrer pour réaliser l’interview. Comme cela, vous allez voir votre interlocuteur et vous ne parlerez pas à une voix anonyme au téléphone. ”

● “ Je n’ai pas confiance... ”

“Comme le SIDOS (Service suisse d’information et d’archivage de données pour les sciences sociales) vous l’a écrit, c’est l’institut M.I.S. TREND qui réalise l’enquête. Nous sommes un institut d’études de marché indépendant, spécialisé dans les sondages d’opinion et qui travaille non seulement pour le SIDOS, mais régulièrement aussi pour des journaux (par ex. Le Temps, 24 Heures, L’Illustré,...) et pour la télévision (par ex. la TSR, ...). Vous avez peut-être déjà entendu parler de l’un de ces sondages ?

Je peux donc vous garantir que cette enquête est une chose sérieuse. Si vous le désirez, je peux vous donner le numéro de téléphone mis à votre disposition pour de plus amples renseignements. C'est le [021.320.95.03](tel:021.320.95.03)

Sans garantie de protection des données, nous ne pouvons faire aucun sondage. Moi aussi en tant qu’enquêteur/trice de l’institut MIS Trend, je suis tenu(e) de respecter le principe de la protection des données.

Les données de l’enquête seront traitées uniquement de façon anonyme, c’est-à-dire qu’elles seront exprimées en pour-cent (%) comme par exemple : 54 % des femmes ayant des enfants ont un emploi...”

● “ Pourquoi nous... ? ”

“Au lieu d’interroger toute la population, ce qui coûterait beaucoup plus cher, il suffit d’interroger un échantillon représentatif de personnes tirées au hasard.

Ces personnes (recrutement : ménages), dont vous faites partie, ont toutes été tirées au hasard dans l’annuaire téléphonique. Voilà comment vous avez été sélectionné. La protection des données et l’anonymat sont bien entendu garantis.”

● “ Je suis contre toute cette paperasse, les statistiques... ”

“ D’accord, je peux comprendre cela. Mais voyez-vous, les sociologues, les politiques, les scientifiques et les économistes ont **besoin de ces données statistiques**. C'est seulement de cette manière que les personnes responsables peuvent reconnaître assez tôt les problèmes et chercher les mesures nécessaires pour les résoudre. En effet, qui peut encore se permettre de nos jours de faire des plans au hasard, sans disposer d’informations et de chiffres concrets ?

Pour pouvoir connaître de tels développements le plus tôt possible, on a donc toujours besoin de faire des calculs statistiques et des enquêtes. C’est pour cette raison que cette recherche est nécessaire. ”

● “ Interrogez donc un autre ménage / une autre personne... ”

“ Je ne peux malheureusement pas faire cela. Je ne peux **pas remplacer un ménage sélectionné / une personne sélectionnée par un(e) autre** car cela pourrait fausser les résultats. Imaginez si ne participaient à cette enquête que les personnes qui ont le temps et qui en ont envie : en fin de compte, nous n’aurions que les réponses de ceux qui ne travaillent pas du tout ou qui sont déjà à la retraite, des personnes qui sont presque toujours à la maison et des personnes qui sont satisfaites de tout. Naturellement, ceci **déformerait totalement l’image globale réelle**.

Avec l’enquête « European Social Survey », nous voulons évidemment aussi obtenir des informations de personnes qui travaillent beaucoup, irrégulièrement, de chômeurs qui aimeraient travailler à nouveau, de célibataires, de parents élevant seuls leurs enfants, de personnes avec un bon ou un moins bon salaire, de personnes satisfaites et de celles qui le sont moins ! ”

● “ Qu’est-ce que cela peut bien faire si nous ne participons pas... ”

“ Nous voulons interroger toutes les couches de la population. Cela n’est réaliste que si tous les ménages sélectionnés y participent.

Si vous ne participez pas, ce ne sont **pas uniquement vos réponses qui nous manqueront, mais aussi celles de nombreux autres ménages** puisque, dans les calculs statistiques, vous représentez d’autres ménages.

Bon, vous pouvez maintenant me dire : qu’est-ce que cela change, un refus de plus ou de moins ! Toutefois, si seulement beaucoup d’autres personnes pensent la même chose, cela représenterait de nombreux ménages qui passeraient inaperçus et sur lesquels on n’obtiendrait aucune information. **Chaque refus rend donc les résultats de l’enquête plus imprécis et moins fiables**. Vous comprenez certainement mieux maintenant pourquoi il est si important que vous participiez à cette enquête. ”

● “ Cela ne sert de toute façon à rien... ”

“ Je comprends que, pour beaucoup de choses, on puisse avoir l’impression qu’il ne se passe rien, que rien ne bouge. Mais c’est exactement le contraire avec cette recherche puisque l’on cherche à reconnaître assez tôt les problèmes liés à la vie quotidienne de chacun. Ce serait dommage que les citoyens empêchent cela. En fin de compte, on ne peut pas toujours critiquer, on doit aussi agir soi-même, et vous avez la **chance maintenant de participer activement** avec l’enquête « European Social Survey ». ”

● **“ J’ai souvent été interrogé(e), j’en ai assez de toutes ces enquêtes...”**

“ Je comprends que peu à peu, vous en ayez assez mais voyez-vous, tous les sondages ne sont pas identiques. L’enquête « European Social Survey » n’a pas pour but de permettre de mieux vendre un produit ou un article de marque. Grâce à votre aide et grâce à l’aide d’environ 2200 autres ménages choisis au hasard, elle veut reconnaître assez tôt les problèmes de tous les jours pour aider à trouver les solutions pour y remédier rapidement, afin d’améliorer le destin de la population. ”

● **“ D’où avez-vous obtenu mon adresse...”**

“ Elle a été tirée aléatoirement de l’annuaire téléphonique. (Si nécessaire : il s’agit d’un fichier de l’Office Fédérale de la Statistique qui contient tous les numéros de téléphone en Suisse) ”

● **“ Je suis trop vieux pour participer...”**

“ Personne n’est trop vieux pour participer à cette étude. Nous nous intéressons aux opinions des personnes de tous les âges. (Souvent les gens plus âgés ne sont pas assez écoutés). Et rendez-vous compte qu’avec vos réponses vous représentez des autres personnes âgées dont l’opinion ne serait pas représentée sans votre participation. ”

● **“ Je suis malade...”**

“ Je suis vraiment désolé. Ca ne nous pose aucun problème de décaler l’interview jusqu’à ce que vous soyez guéri. (fixer un rendez-vous ou contacter plus tard si la maladie n’est pas chronique et la personne sera guéri jusqu’en mi-décembre 2002). Souhaiter un très bon rétablissement. ”

● **“ Mais l’anonymat de mes réponses...”**

“ Évidemment que nous devons connaître votre nom et votre numéro de tél. pour pouvoir vous appeler. Mais je peux vous assurer que vos réponses seront séparées de vos données personnelles (num. tél., adresse). Il sera impossible pour SIDOS de faire un lien entre vos réponses et votre personne.

Sans garantie de protection des données, nous ne pouvons faire aucun sondage. Moi aussi en tant qu’enquêteur/trice de l’institut MIS Trend, je suis tenu(e) de respecter le principe de la protection des données.

Les données de l’enquête seront traitées uniquement de façon anonyme, c’est-à-dire qu’elles seront exprimées en pour-cent (%) comme par exemple : 54 % des femmes ayant des enfants ont un emploi...

MIS Trend ne donne que des bases de données anonymisées à ses clients. Nous ne pouvons en aucun cas nous permettre de sortir vos données personnelles. Nous mettrions en jeu la crédibilité de l’institut. ”

● **“ Mon enfant de 15 ans (ou plus) est trop jeune pour participer...”**

“ Vous savez, nous avons des règles professionnelles qui ne permettent pas d’interroger des enfants de moins de 15 ans. Je peux vous assurer qu’il n’y a aucune question qui pourrait choquer votre enfant. De plus, rendez-vous compte que les réponses de votre enfant représentent des autres enfants du même âge dont l’opinion ne serait pas représentée sans sa participation. De plus, il nous semble que l’opinion de la jeunesse est particulièrement précieuse car elle représente notre avenir. ”