

EVOLUTION DE LA JOIGNABILITE

DANS LES ENQUETES TELEPHONIQUES

Magalie SENAUX



Mediametrie

Déroulement de la présentation



 Evolution de la joignabilité

 Evolution de notre procédure de gestion des appels

 Principe d'une étude par téléphone

 Analyses des résultats d'appels

1

Principe d'une étude par téléphone

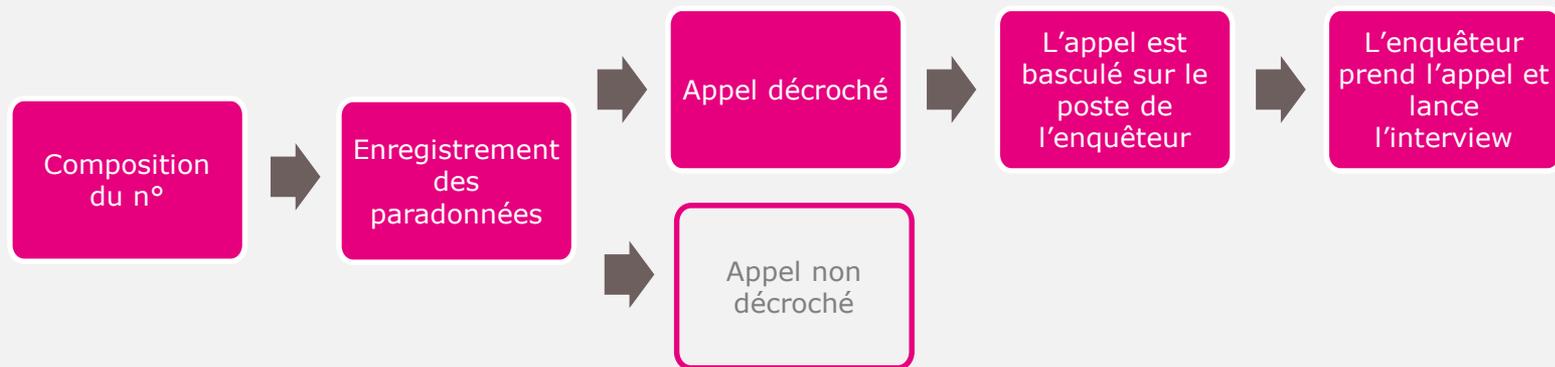


Principe d'une étude par téléphone

Procédure de gestion des appels



Utilisation d'un logiciel d'enquête doté d'un automate d'appel prédictif



Définition du résultat de l'aboutissement d'un appel

- Défini par l'enquêteur ou le logiciel
- Deux types d'appel : avec ou sans contact enquêteur/enquêté

Principe d'une étude par téléphone

Résultats des appels



Numérotation



Numérotation



Résultat des appels



Approche par numéro

- Taux de réponses

Approche par appel

- Taux de décrochés
- Taux d'interviews

Principe d'une étude par téléphone

Diversification des sources de numéros



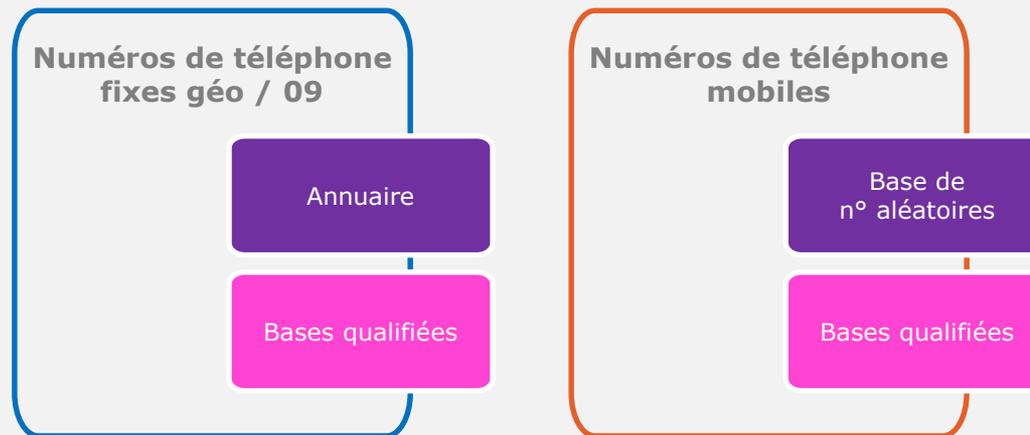
Distinction de 2 types de sources

- Bases vierges de tout contact

Annuaire acheté auprès d'un prestataire ou génération aléatoire de numéros à partir des préfixes attribués par l'ARCEP.

- Bases avec un contact antérieur

Numéros issus d'un contact lors d'une autre étude téléphonique de Médiamétrie ou d'une base qualifiée en amont sur des critères socio-démo.

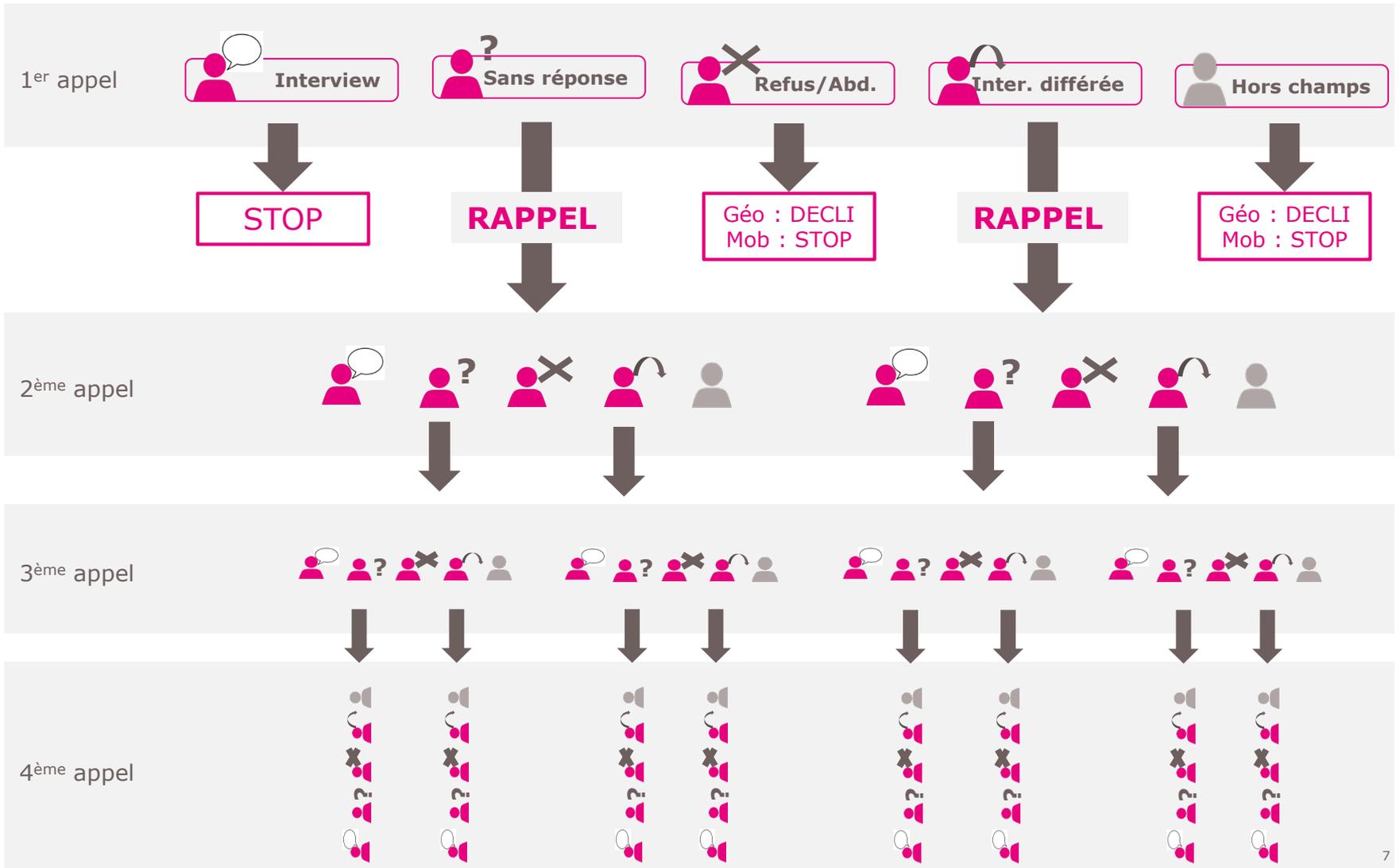


Principe d'une étude par téléphone

Modalités de gestion des appels



Bases de n° vierges de tout contact



Principe d'une étude par téléphone

Modalités de gestion des appels



Bases de n° vierges de tout contact

Numéros géographiques

- Déclinaison à J +4
- Tentatives d'appel non bornées

Numéros en 06/07/09 :

- Pas de seuil sur le nombre de jours de tentatives
- Tentatives d'appel bornées à **15**

Bases avec un contact antérieur

Numéros géographiques et en 06/07/09

- Pas de déclinaison
- Pas de seuil sur le nombre de jours de tentatives
- Tentatives d'appel bornées à **20**

30 min minimum après un n° occupé
60 min minimum entre 2 tentatives d'appel

Principe d'une étude par téléphone

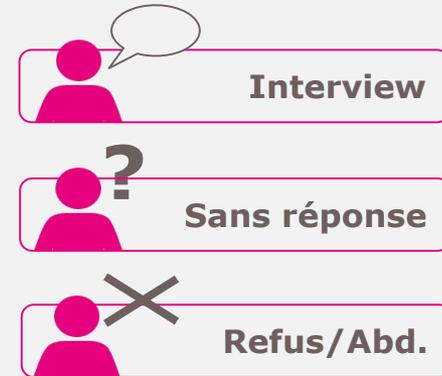
Indicateurs observés



Approche par numéro

Taux de réponses : $\frac{\text{Nb de n}^\circ \text{ classés en interview}}{\text{Nb total de n}^\circ \text{ exploitables}}$

Numéros exploitables



Approche par appel

Taux de décrochés : $\frac{\text{Nb d'appels décrochés}}{\text{Nb total d'appels tentés}}$

Taux d'interviews : $\frac{\text{Nb d'appels classés en interview}}{\text{Nb total d'appels tentés}}$

Appels décrochés



2

Evolution de la joignabilité





De + en + de difficultés à joindre les individus par téléphone

⇒ Baisse du taux de décrochés

⇒ Augmentation croissante du nombre de tentatives d'appel pour réaliser une interview

Tendances observées quels que soient les types de numéros et les sources utilisées sur l'ensemble de nos enquêtes.

Evolution de la joignabilité

Description des enquêtes étudiées



	126 000 Radio	Observatoire des Usages Internet
Vagues	Trimestrielles et bimestrielles	Mensuelles
vacations	LD 17h30 – 21h30	LV 16h30 – 20h30 S 10h00 – 20h00
Types de n°	N° fixes géo et « 09 » N° mobiles	
Sources	Annuaire Base aléatoire Base qualifiée	
Gestion des quotas	Quotidienne	Mensuelle
Gestion des n° géo	Au moins 1h entre 2 appels Tentatives sur 4 jours maxi	
Gestion des n° mobile	Au moins 1h entre 2 appels 15 appels maximum Pas de seuil sur le nombre de jours	

Evolution de la joignabilité

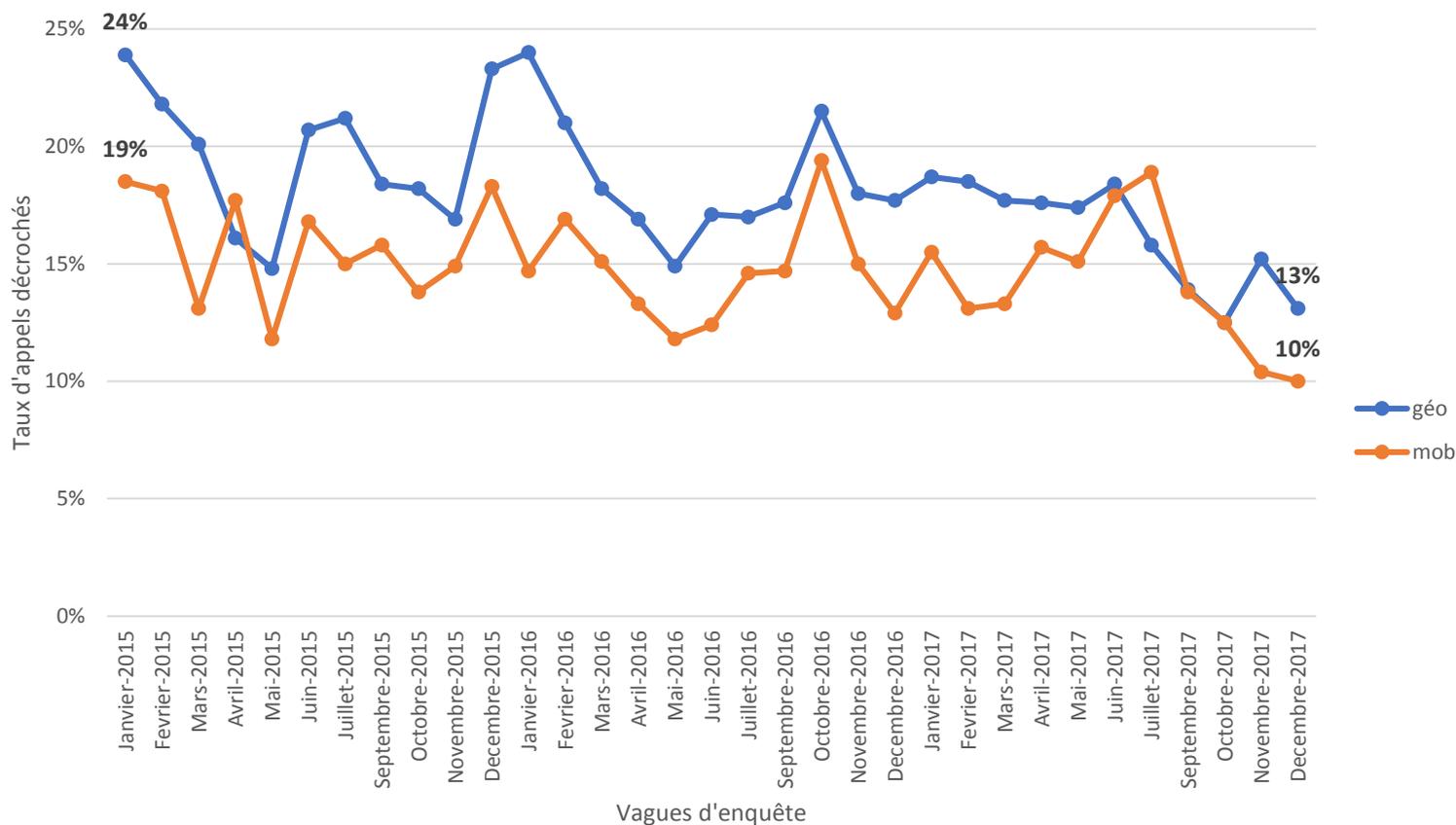
Taux d'appels décrochés



- Taux très fluctuant d'une vague à l'autre
- Une tendance à la baisse quel que soit le type de numéro

Observatoire des Usages Internet

Taux de décrochés par type de n°

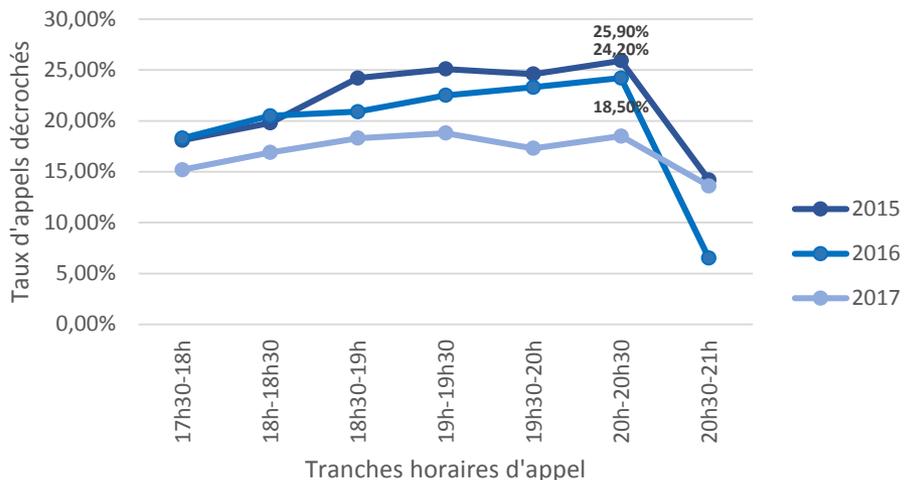


Evolution de la joignabilité

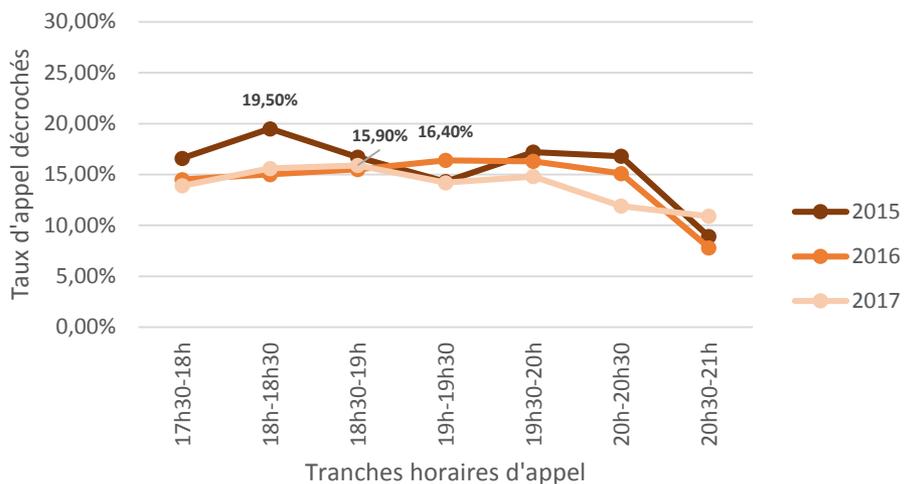
Taux d'appels décrochés



Observatoire des Usages Internet
numéros géographiques



Observatoire des Usages Internet
numéros mobiles



Le « pic de décrochage » a lieu entre **20h et 20h30** pour les n° **géographiques**, c'est un peu + tôt pour les **mobiles**, autour de **19h**.

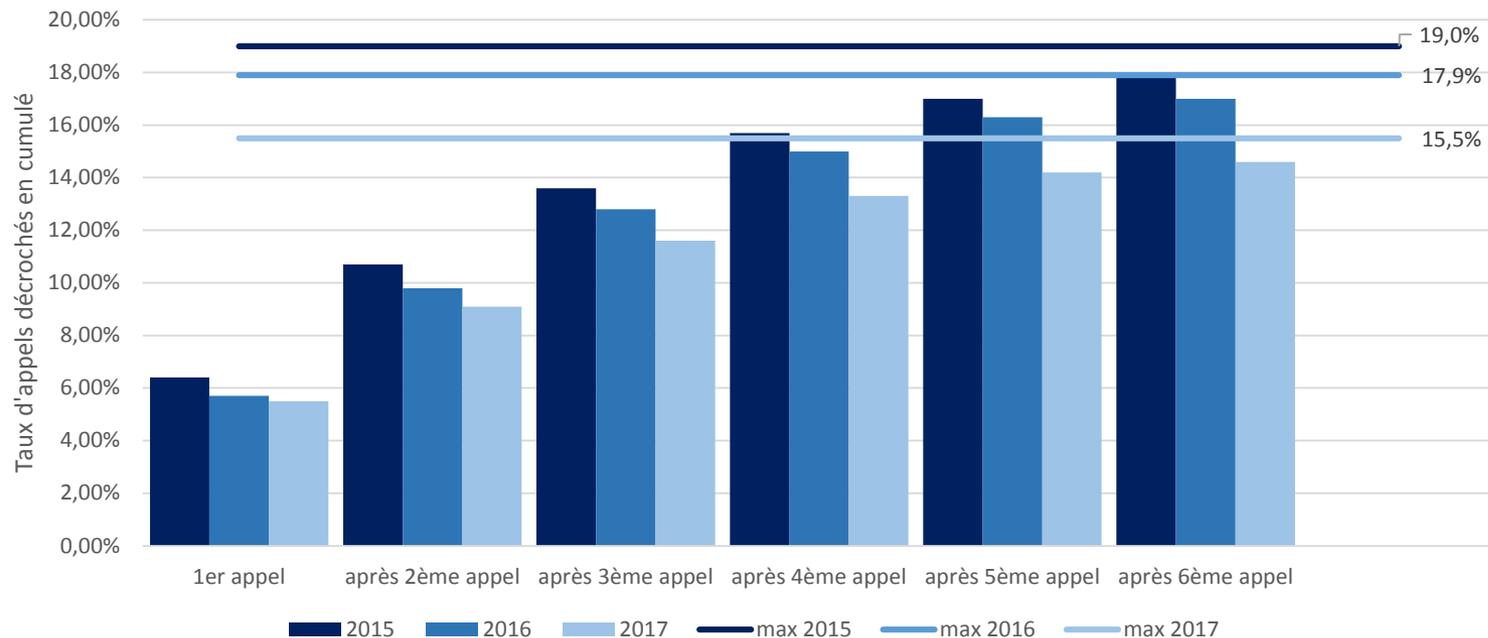
Evolution de la joignabilité

Taux d'appels décrochés en cumulé



- Les chances d'obtenir un décroché sur un n° **géographique** après le **2ème jour** sont de + en + faibles.
- Après la **6ème tentative** d'appel, on observe **moins de 1%** de décrochés supplémentaires sur un n° **géographique**.

Observatoire des Usages Internet numéros géographiques



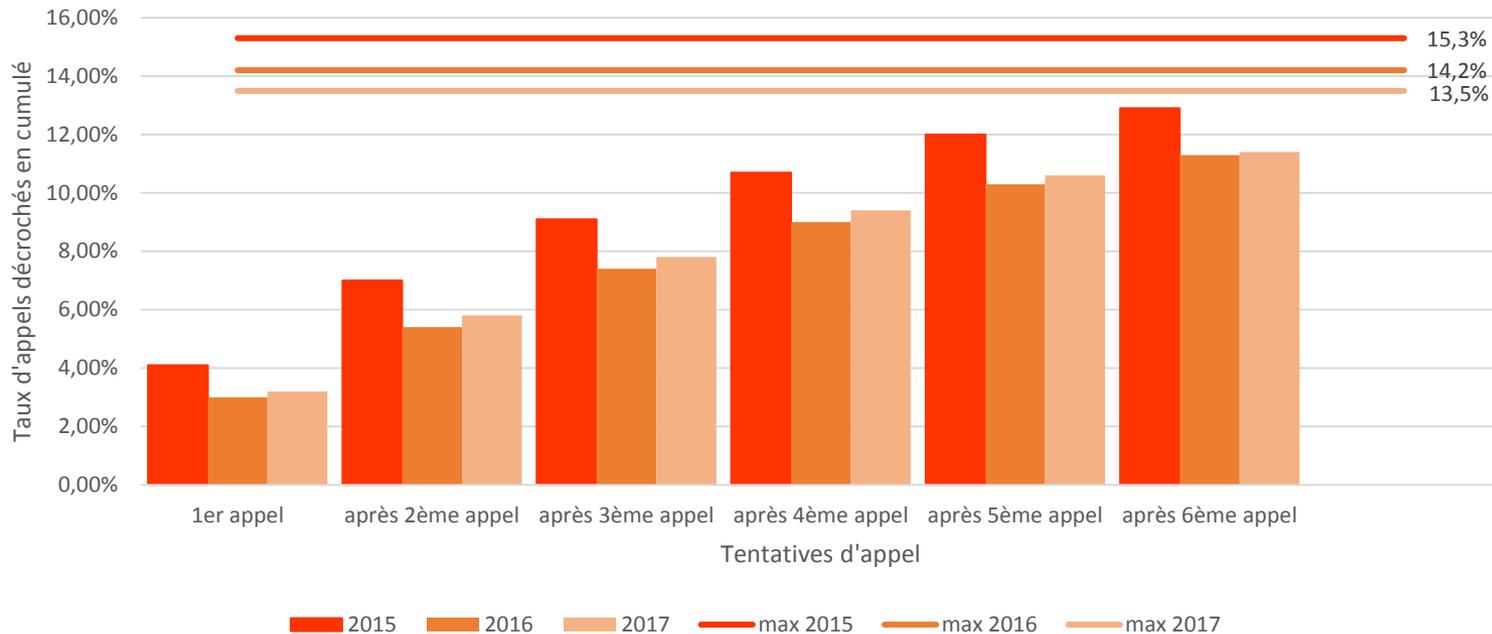
Evolution de la joignabilité

Taux d'appels décrochés en cumulé



- Peu de décrochages sur téléphone mobile après le **5^{ème} jour** de tentatives.
- Le gain après **6 tentatives est + élevé** sur un n° **mobile** mais après le **9^{ème} appel** on gagne moins de 1% d'appels décrochés supplémentaires.

Observatoire des Usages Internet numéros mobiles

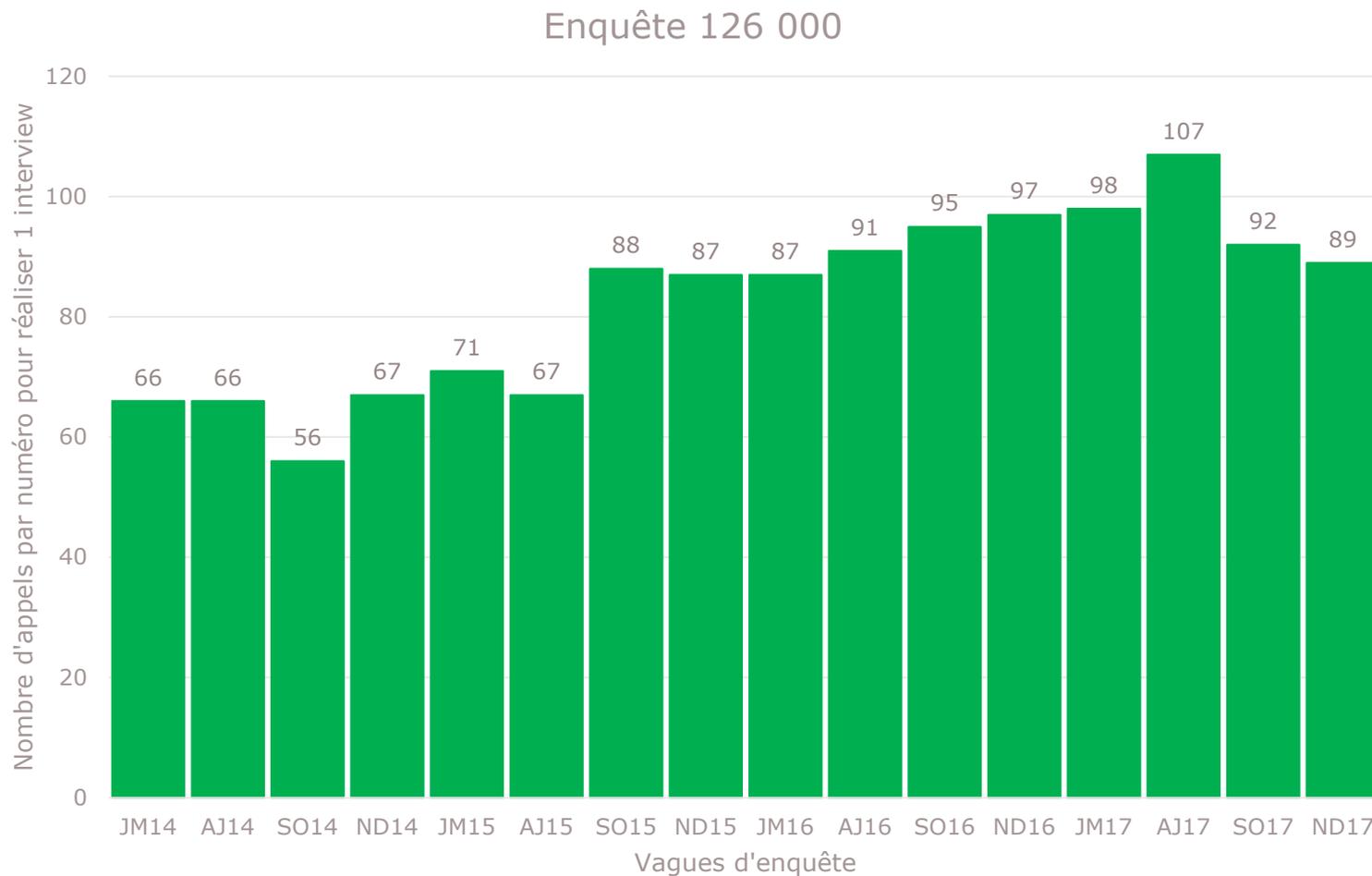


Evolution de la joignabilité

Nombre d'appels passés pour réaliser une interview



De + en + de difficultés à joindre les individus et obtenir une interview.



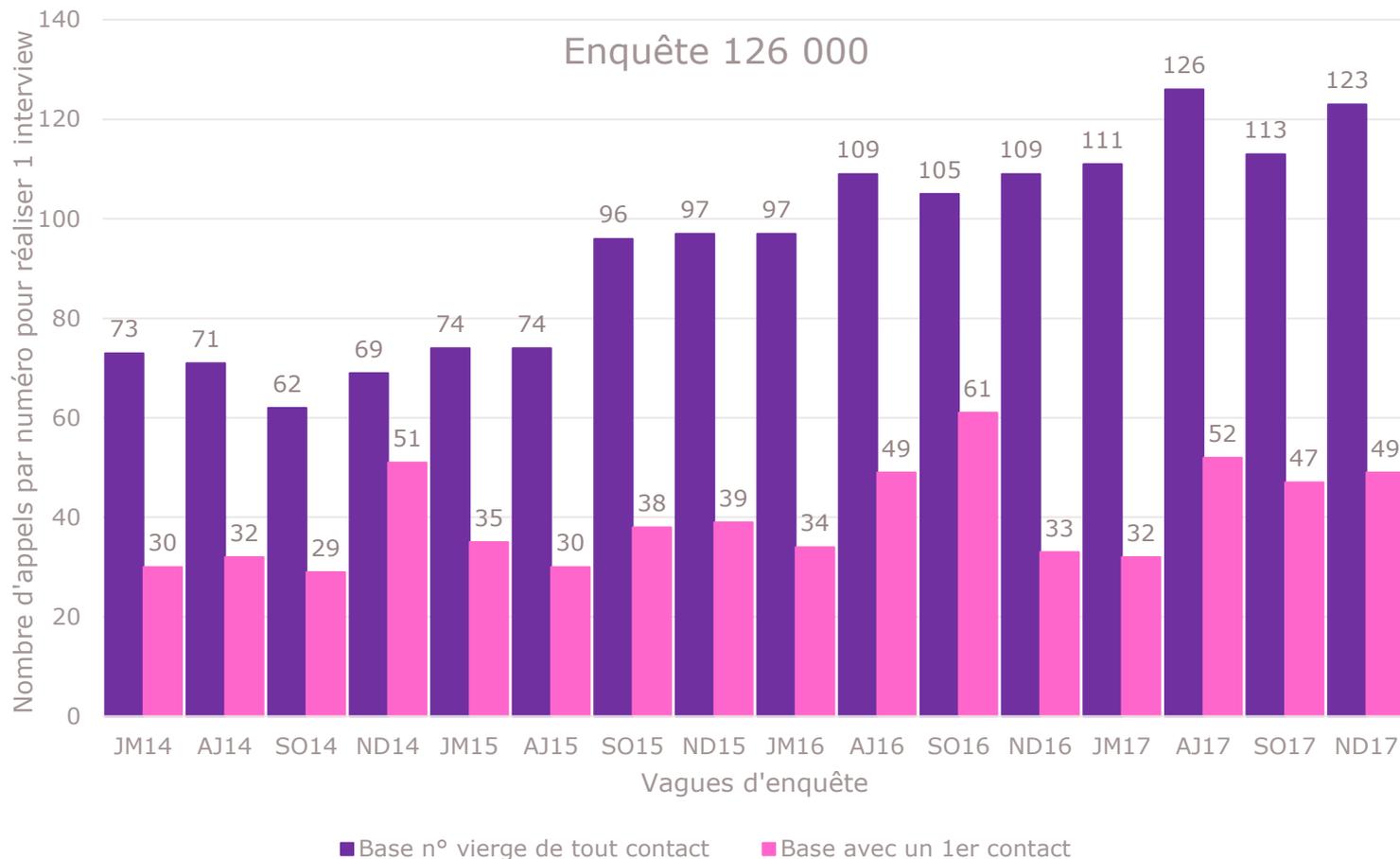
Evolution de la joignabilité

Nombre d'appels passés pour réaliser une interview



Une volumétrie différente selon la source des adresses, on distingue :

- Les bases **vierges de tout contact** (annuaire et bases aléatoires)
- Les bases avec un **premier contact** (bases qualifiées en amont)

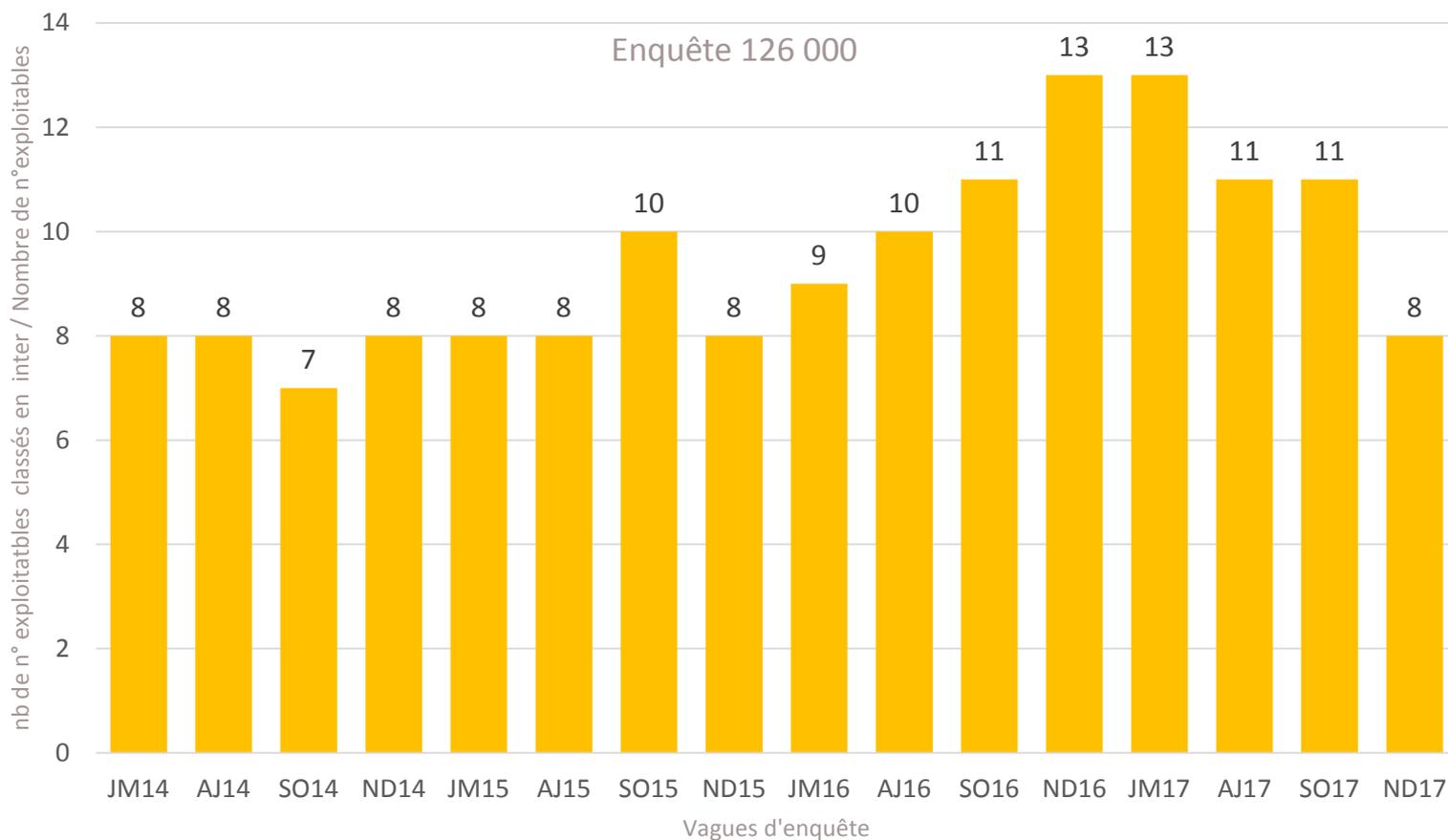


Evolution de la joignabilité

Approche par numéro



Augmentation moins marquée du nombre de **numéros** nécessaire pour réaliser une interview.



3

Analyse des résultats d'appel





Analyse par source et type de numéro

A chaque **tentative d'appel**, on définit les 2 valeurs suivantes :

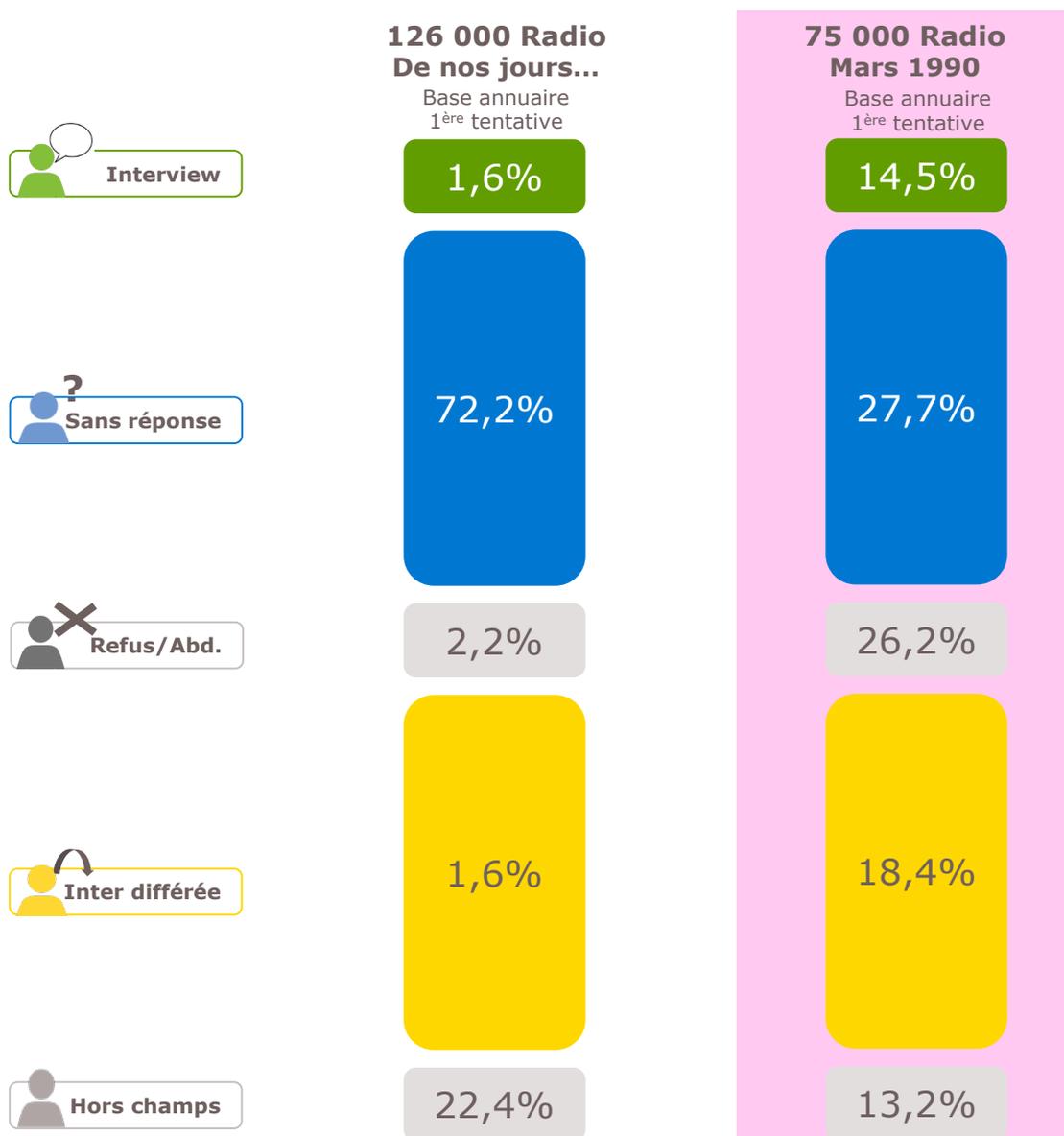
- La **probabilité de la séquence** du résultat d'appel
- La probabilité du résultat d'appel **conditionnellement** aux résultats précédents à partir desquelles on calcule des probabilités de résultat après différents « cheminements »

On définit également un **taux de réussite** d'un appel :

Taux de réussite :
$$\frac{\text{Nb d'interviews} + \text{Nb d'interviews différés}}{\text{Nb d'appels total}}$$

Analyse des résultats d'appel

Probabilité de la séquence du résultat d'appel



Analyse des résultats d'appel

Probabilités du résultat d'appel après différents « cheminements »



Bases de n° vierges de tout contact

126 000 Radio		N° géo Annuaire
Taux de réussite d'un appel au 1 ^{er} jour d'appel		3,2%
Taux d'interviews	au 1er appel	1,6%
	après 2 appels	2,8%
	après 3 appels	3,8%
	après 4 appels	4,6%
Proba d'obtenir un sans réponses 4 jours de suite		95%
Part des sans réponses du 1er appel qui ont donné lieu à 1 inter	après 4 appels	4%
Part des inters différées du 1er appel qui ont donné lieu à 1 inter	après 4 appels	21%

75 000 Radio Mars 1990

N° géo Annuaire
32,9%
14,5%
27,5%
33,5%
36,5%
79,2%
30,7%
73,9%

Analyse des résultats d'appel

Probabilités du résultat d'appel après différents « cheminements »



126 000 Radio		Bases de n° vierges de tout contact		Bases avec 1 contact antérieur	
		N° géo Annuaire	N° mob Aléatoire	N° géo base quali	N° mob base quali
Taux de réussite d'un appel au 1 ^{er} jour d'appel		3,2%	3,1%	12,1%	17,8%
Taux d'interviews	au 1er appel	1,6%	1,9%	7,4%	11,8%
	après 2 appels	2,8%	3,3%	12,5%	20,6%
	après 3 appels	3,8%	4,4%	16,1%	27,1%
	après 4 appels	4,6%	5,2%	18,6%	32,3%
Proba d'obtenir un sans réponses 4 jours de suite		95%	96%	88%	83%
Part des sans réponses du 1 ^{er} appel qui ont donné lieu à 1 inter	après 2 appels	2%	1%	7%	10%
	après 3 appels	3%	3%	12%	18%
	après 4 appels	4%	4%	15%	24%
Part des inters différées du 1 ^{er} appel qui ont donné lieu à 1 inter	après 2 appels	10%	9%	14%	16%
	après 3 appels	16%	15%	25%	27%
	après 4 appels	21%	19%	31%	36%

4

Evolution de notre procédure de gestion des appels



Evolution de notre procédure de gestion des appels



Objectif : **rationnaliser** notre gestion des appels

Limiter les tentatives d'appel

- Gain limité après le **4^{ème} appel** quelle que soit le type de n°
- Gain + important pour les n° issus de **bases qualifiées** en amont de l'enquête
- ⇒ Etablir le **seuil optimal** du nombre d'appels à réaliser pour chaque **source** et **type de n°**

Limiter le nombre de jours de tentatives d'appel

- Gain limité après le **5^{ème} jour** pour les n° de mobiles
- ⇒ Fixer un seuil **maximal** du nombre de jours d'appels

Perspectives

- Mise à plat de la **gestion des bases** de numéros
- ⇒ Faire évoluer le stockage des informations sur les résultats des appels



**erci pour votre
attention**