

Les débuts du CATI en Côte d'Ivoire

Yves Fradier¹, Lacina Traore² & Darren Smith³

¹ Ipsos, 35 rue du Val de Marne, 75013 Paris

² Ipsos, Cocody 2 Plateaux, boulevard Latrille, Abidjan, Côte d'Ivoire

³ Ipsos, Acorn House, 97 James Gichuru Road, PO Box 68230, 00200 City Square, Nairobi, Kenya

Résumé : La très forte progression de l'équipement en téléphone mobile de la population en Côte d'Ivoire, la réussite d'un test méthodologique réalisé sur téléphone mobile depuis la France, permet aujourd'hui l'implantation d'un site CATI en Côte d'Ivoire, où le mode de recueil traditionnel est le face à face papier. Cette présentation relate la production de la première étude CATI en Côte d'Ivoire, réalisée en parallèle de la même étude, de façon traditionnelle.

Mots-clés : téléphone mobile, Côte d'Ivoire

Thématique : Enquêtes dans les PVD

Abstract : The sharp increase in mobile phone equipment in the Ivory Coast population, the success of a methodological test on mobile telephone from France, now enables the implementation of a CATI CATI in Ivory Coast, where the traditional collection method is the face to face, using pen and paper. This presentation describes the production of the first CATI study in Côte d'Ivoire, carried out in parallel in the same study, the traditional way.

Key-words : Mobile phone, Ivory Coast

1. Description méthode actuelle

Les enquêtes en Côte d'Ivoire sont, encore aujourd'hui, basées sur un mode de recueil traditionnel : les personnes sont interrogées en face à face, à leur domicile, par un enquêteur qui remplit un questionnaire sur un support papier (parfois CAPI). Les questionnaires sont ensuite centralisés, contrôlés et saisis.

Nous présentons ci-dessous un exemple réel, basé sur une étude Ipsos en Côte d'Ivoire :

(il est d'ailleurs intéressant de noter que cette étude a été réalisée pour le compte d'un opérateur de téléphonie mobile auprès d'une cible d'équipés mobile)

Base de sondage

- *Individus âgés de 15 ans et plus*
- *Habitant des zones couvertes par les réseaux de téléphonie mobile*
- *Habitant des zones urbaines, intermédiaires et rurales*
- *Sur-échantillon dans quelques zones rurales (couvertes et non couvertes)*

Méthode de recueil

- *Face à face domicile, de novembre 2012 à février 2013*
- *Etude conduite en deux étapes :*
 - *Phase de qualification de la cible (10 minutes), sélection selon la méthode des quotas (sexe, âge, revenus, dépenses en téléphonie mobile, région)*
 - *Partie principale du questionnaire (1 heure)*
- *L'étude est menée sur ces points de chute : Abidjan, San Pedro, Bouaké, Daloa, Man, Yamoussoukro, Korhogo, Bonoua, Méagui, Katiola, Divo, Duékoué, Abengourou, Bondiali.*
- *Sur-échantillon dans les villages suivants : Babadougou, Poreagui, Tabaco, Brabore, Niambly, Aboua Kouassikro, Kouassi-Beniekro, Adiao, Touagui, Nikolo, Dagrome, Guitrozon, Logbakro, Adou Koffikro*

Le face à face donne de très bons résultats, mais il présente certaines limites : il est onéreux, il demande des délais de production importants, il peut présenter des contraintes au niveau de la sécurité des équipes terrains, et on peut difficilement contrôler la qualité du travail effectué.

2. Nouvelle donne : le mobile en Afrique

La raison principale qui a conduit Ipsos à prendre la décision de déployer des sites CATI en Afrique, est l'explosion de l'équipement en téléphonie mobile.

D'après une étude de Bearing Point, en Afrique subsaharienne, on dénombre aujourd'hui 160 opérateurs, soit 3 opérateurs par pays.

En 1992, 75% des pays africains n'avaient aucun réseau mobile, les autres 25% étant en situation de monopole.

En 1997, 95% des pays avaient un réseau mobile, mais 75% étaient en monopole.

En 2002, il restait 20% de monopoles.

En 2014, il y a moins de 10% de monopoles, 25% de duopoles, le reste ayant 3 opérateurs ou plus.

Le déploiement des réseaux 3G, 3,5G, 4G constitue l'enjeu technologique majeur de la décennie en Afrique. **Le taux de pénétration des télécoms en Afrique est au niveau de l'accès à l'eau courante (64%)** et il est largement supérieur à l'accès à l'électricité (40%) ou à un compte en banque (21%) selon la même étude.

L'Afrique subsaharienne devrait rester la région à plus forte croissance. Le taux de pénétration moyen en nombre d'abonnés mobile est de 31% pour l'ensemble des 40 pays de l'Afrique subsaharienne.

D'après GMSA on dénombre **11 950 000** abonnés uniques en CI, soit un taux de pénétration de 45% de la population. Les femmes ont 23% de chances en moins de posséder un téléphone mobile que les hommes en Afrique.

En Côte d'Ivoire, au 9 mars 2013, **19 607 008** lignes mobiles étaient dénombrées en CI, réparties entre six opérateurs : Orange (39,5 %), MTN (31,5 %), Moov (21,1 %), Comium¹ (5,6 %), Green (2,2 %) et Café Mobile (0,1 %) (Hué, 2013). Ce chiffre est arrêté au 31 décembre 2012, date à laquelle s'est achevée l'opération d'identification de l'ensemble des numéros mobile en circulation.

La population Ivoirienne est estimée par la Banque Mondiale à **19 840 000** habitants en 2012. **Le recensement général de la population et de l'habitat a été lancé le 10 mars 2014.**

La différence entre taux d'équipement et taux de pénétration est dû à la multi-possession des téléphones mobiles et des cartes SIM.

¹ Les offres de cette opérateur sont commercialisées sous la marque *Koz'*.

3. Rappel sur l'utilisation du mobile en France dans les enquêtes aléatoires

En France, les enquêtes par téléphone se sont développées dans les années 80. Leur mode opératoire a été bouleversé par l'apparition de la concurrence, et celle de la téléphonie mobile. L'évolution a été progressive : du face à face au téléphone fixe, puis le mix fixe/mobile.

Avec les évolutions rapides connues ces dernières années dans le domaine des télécommunications, le choix en solution technique a explosé :

- Couverture très forte de la téléphonie mobile en France (62,6 millions de clients mobile au 30 septembre 2010),
- Développement rapide des abonnements à un service de téléphonie sur bande large (voix sur IP², DSL ou câble) rendu possible par le déploiement des abonnements à Internet (18,7 millions d'abonnement en fin 2008) et l'accès au haut débit (95% des abonnements sont en haut débit),
- Le poids de l'opérateur historique (France Télécom - Orange) a fortement diminué avec l'arrivée de nouveaux acteurs sur le marché de la téléphonie (mobile et fixe (IP)).

Aujourd'hui, deux phénomènes complexifient les enquêtes téléphoniques si l'on souhaite toujours une probabilité équivalente d'être échantillonné pour tous les individus de la population cible. Aujourd'hui, nous devons tenir compte des phénomènes suivants :

- Le poids des « exclusifs mobiles »
- La part croissante du dégroupage total³ et plus spécifiquement les numéros commençant par 09 (ou 08)
- L'absence d'annuaire universel (réellement) disponible et complet

Traditionnellement, des techniques ont été mises au point pour intégrer dans la base de sondage les foyers n'étant pas sur les listes d'abonnés téléphoniques (listes rouge, orange et chamois⁴).

Au final notre pratique nous a conduits sur toutes les études récentes à interroger un échantillon de 50% sur téléphone fixe et 50% sur téléphone mobile, par génération aléatoire de numéros.

² **La voix sur réseau IP**, ou « VoIP » pour Voice over IP, est une technique qui permet de communiquer par la voix via l'Internet ou tout autre réseau acceptant le protocole TCP/IP. Cette technologie est notamment utilisée pour supporter le service de téléphonie IP (« ToIP » pour Telephony over Internet Protocol).

³ Le **dégroupage "total"**, ou accès totalement dégroupé à la boucle locale, consiste en la mise à disposition de l'intégralité des bandes de fréquence de la paire de cuivre. L'utilisateur final n'est alors plus relié au réseau de France Telecom, mais à celui de l'opérateur nouvel entrant.

⁴ **Liste Chamois** : Les informations concernant l'abonné ne figurent pas dans les annuaires imprimés et électroniques de France Télécom - **Liste orange** : Les informations concernant l'abonné ne figurent pas dans les fichiers extraits des annuaires de France Télécom commercialisés à des fins marketing - **Liste rouge** : Les informations concernant l'abonné ne paraissent pas dans les annuaires et ne sont pas communiquées par France Télécom..

4. Test méthodologique depuis la France, décision d'implantation en Côte d'Ivoire

L'équipement en téléphone mobile de la Côte d'Ivoire a conduit l'un de nos clients à commanditer un test méthodologique de réalisation d'une enquête en Côte d'Ivoire, sur téléphone mobile. Pour des raisons techniques (absence d'infrastructure locale), nous avons réalisé ce test depuis la France.

Les résultats de ce test sont présentés par ailleurs lors du colloque.

Il a été décidé d'implanter un site CATI en Côte d'Ivoire. Ipsos a déjà ouvert des sites au Kenya en 2004, en Tanzanie en 2009, en Ouganda en 2011, et au Ghana en 2012. Le site d'Abidjan sera le 5^{ème} site d'Afrique subsaharienne pour Ipsos.

5. Test parallèle CAPI CATI

Les résultats positifs de ce test, ainsi que le développement économique pour Ipsos en Afrique a conduit la direction locale à décider de l'ouverture d'un site CATI dans les locaux d'Ipsos Côte d'Ivoire à Abidjan.

Ipsos a déjà ouvert des sites au Kenya en 2004, en Tanzanie en 2009, en Ouganda en 2011, et au Ghana en 2012.

Avant de déployer l'offre CATI, un test doit être réalisé pour tester l'ensemble de la chaîne :

Les points techniques : installation, téléphonie, programmation et test des questionnaires, data management

Les points humains : modification des conditions de travail des enquêteurs, formation, encadrement, contrôle qualité

Pour que le test soit encore plus pertinent, il a été décidé de réaliser en parallèle deux études similaires : on choisit une étude que se prête à l'exercice, et on la produit deux fois : une première fois de façon traditionnelle (face à face papier), une seconde fois par téléphone en générant aléatoirement des numéros de mobile.

Ainsi, au-delà du simple lancement d'un nouveau mode de collecte, nous allons pouvoir comparer l'ensemble des résultats de l'étude, non seulement sur le plan de l'exploitation terrain (structure de la population interrogée, taux de refus, etc.), mais aussi sur celui des résultats obtenus, puisque nous allons disposer de deux jeux de données résultants des mêmes questions.

Le test CATI a été réalisé en trois jours début juillet 2014. Quatre enquêteurs ont été formés à travailler sur PC. Les postes sont reliés par un réseau local. Les interviews ont été réalisées à partir d'un questionnaire programmé avec MR Dimensions. Ils ont utilisés des téléphones

mobiles équipés de casques. Les appels sont numérotés et saisis à la main sur des fiches d'appels. Les appels ont eu lieu de 8h30 à 18h.

Nombre d'Appels	TOTAL
Nombre d'appels effectués	211
Nombre d'interviews réalisés (achevés)	103
Nombre d'interviews interrompus	21
Nombre de refus	21
Nombre d'appels où le répondant est occupé et/ou demande de rappeler pour convenir d'un RDV	47
Barrière de langue (appel non réalisé car le répondant ne s'exprimait pas en français)	19

Le tableau ci-dessus montre que 211 appels ont été nécessaires pour interroger 103 personnes, ce qui représente un succès inédit au regard de notre expérience en France. La durée moyenne des interviews a été de 14 minutes.

En parallèle, les mêmes enquêteurs ont réalisés la même enquêteur en face à face, à Abidjan.

Le ressenti des enquêteurs est très favorable au CATI, pour des raisons de praticité (gestion des filtres), de confort de travail, et d'accueil favorable des répondants.

6. Résultats

Pour ce test méthodologique, nous avons décidé d'aborder un sujet sensible en Côte d'Ivoire : les prochaines élections présidentielles, prévues en octobre 2015. Les précédentes élections en 2010 ont donné lieu à une crise politico-militaire. La Cour Pénale Internationale a confirmé en septembre qu'elle jugera l'ancien président Laurent Gbagbo pour crime contre l'humanité. Premier ex-chef d'Etat poursuivi par la CPI, Laurent Gbagbo, 69 ans, est accusé d'avoir fomenté une campagne de violences dans le but de conserver, en vain, le pouvoir à l'issue de la présidentielle de novembre 2010. Plus de 3.000 personnes avaient été tuées en cinq mois de violences. M. Gbagbo assure de son côté avoir été évincé en faveur de son rival Alassane Ouattara à la suite d'un complot mis sur pied par la France, ancienne puissance coloniale en Côte d'Ivoire.

Les résultats que nous présenterons au colloque sont intéressants en soi, sur le plan strictement politique, mais au passage on notera aussi des éléments sur la présence des étrangers en Côte d'Ivoire, sur l'histoire du Pont Henri Konan Bédié, lancé en 1998 et achevé en décembre 2014, sur l'ambivalence du ressenti des Ivoiriens, entre soulagement de vivre dans un pays apaisé et tension économique, et enfin sur le lien entre intention de vote et ethnie d'origine.

7. Bibliographie

Bearing Point « les enjeux des télécoms dans les pays émergents »

<http://www.bearingpoint.com/fr-fr/7-8430/les-enjeux-des-telecoms-dans-les-pays-emergents/>

Henri Tcheng, Jean-Michel Huet, Mouna Romdhane, « les enjeux financiers de l'explosion des télécoms en Afrique subsaharienne » IFRI, février 2010

Boris Mouhahé, « Les télécoms en Côte d'Ivoire / Téléphonie mobile : un annuaire pour plus de 19 millions abonnés », Côte d'Ivoire Economie.com

<http://www.cotedivoire-economie.com/article.asp?numero=1385>

Hué, Goore Bi. 2013. « 18 723 755 abonnés identifiés sur plus de 19,6 millions ». *Fraternité Matin*, mars 20.

L'économie Mobile De l'Afrique Subsaharienne 2013, GSMA, 2014

Régis Bigot, Patricia Croutte, "La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française" CREDOC, 2013

Beck, François, Arnaud Gautier, Romain Guignard, et Jean-Baptiste Richard. 2013. « Méthode d'enquête du Baromètre santé 2010 ». In *Les comportements de santé des jeunes : analyses du Baromètre santé 2010*, édité par François Beck et Jean-Baptiste Richard, 27-50. Baromètre santé. Paris: Inpes.

Guilbert, P., N. Beltzer, A. Gautier, J. Warszawski, et B. Riandey. 2011. « Pour de nouveaux indicateurs de qualité des enquêtes téléphoniques par sondage aléatoire ». *Revue d'Épidémiologie et de Santé Publique* 59 (2): 91-96. doi:10.1016/j.respe.2010.11.003.