

LA MISE EN ŒUVRE DE L'ENQUETE A DAKAR EN 2017

METHODOLOGIE ET DEROULEMENT

Afin d'analyser les usages des TIC au sein des microentreprises informelles et leurs potentiels impacts sur les performances de ces activités, nous avons conduit une « enquête établissements » auprès d'un échantillon représentatif de près de 500 Unités de Production Informelles (UPI) à Dakar de janvier à avril 2017. Les données collectées portent sur les caractéristiques sociodémographiques des entrepreneurs, sur les caractéristiques et les performances de leur entreprise et bien sûr sur les usages des TIC. Compte tenu de nos questionnements et de nos priorités de recherche, une enquête par établissement s'est avéré être la plus efficace.

1. Identification des unités statistiques : les UPI

L'identification empirique et statistique des activités relevant du secteur informel repose sur la définition internationale introduite par le BIT (Bureau International du Travail) depuis la 17^{ème} Conférence internationale des statisticiens du travail - CIST (OIT, 2013).

D'un point de vue opérationnel, le secteur informel est une composante du secteur institutionnel des ménages dans le système de comptabilité nationale des Nations Unies, où il est assimilé aux entreprises individuelles. Les entreprises du secteur informel sont alors définies comme des entreprises privées, appartenant à des individus ou des ménages, qui ne sont pas constituées en personne morale distincte de leur propriétaire (à la différence des sociétés) et pour lesquelles aucune comptabilité complète n'est disponible (Husmanns, 2004). Les critères d'identification empiriques retenus par le BIT sont alors les trois suivants : un critère de taille (moins de cinq employés), un critère de gestion (l'activité ne tient pas une comptabilité officielle) et un critère de légalité (l'entreprise n'est pas enregistrée auprès de la chambre de commerce ou sur le plan fiscal).

L'adoption de cette définition internationale dans le système comptable et statistique sénégalais (porté par l'Agence Nationale pour la Statistique et la Démographie – ANSD) se traduit par une définition du secteur informel fondée sur deux critères. En effet, l'ANSD ne tient pas compte de la taille des unités de production (nombre d'employés) et considère qu'une activité est informelle si elle ne possède pas de NINEA (Numéro d'Identification Nationale des Entreprises et Associations) et/ou ne tient pas une comptabilité formelle selon les normes du SYSCOA (Système Comptable Ouest-Africain). Dans la pratique, lors de sa dernière enquête nationale, l'ANSD ne retient finalement que le critère de comptabilité (ANSD, 2013). Nous avons tout de même retenu les deux critères précédant afin de mobiliser des concepts harmonisés entre les différents Etats membres de l'UEMOA (Union Economique et Monétaire Ouest-Africaine) et compatibles avec les normes internationales en la

matière⁷. Sur ces critères, et suivant les données d'enquêtes disponibles, nous avons cherché à couvrir les UPI selon la nomenclature et les unités recensées par l'ANSD (UPI fixes et visibles de la région de Dakar à l'exception des activités agricoles, animales, forestières et du secteur de la pêche)⁸.

2. Enquête établissements

Deux types d'enquêtes sont envisageables pour collecter des données sur les UPI. D'une part, l'enquête mixte consiste à emboîter trois enquêtes successives : la première est une enquête sur les ménages (emploi, chômage et conditions d'activités des individus d'un ménage), la deuxième est spécifique aux chefs d'UPI (conditions d'activités, performances, mode d'insertion dans le tissu économique...) et la troisième porte sur la consommation (formelle et informelle) des ménages. L'autre approche consiste à réaliser une enquête auprès des établissements, à partir d'un échantillon extrait d'un recensement exhaustif des entreprises. Nous avons opté pour une enquête par établissements pour des raisons pratiques et opérationnelles.

Si l'enquête mixte offre une meilleure probabilité de couvrir l'ensemble des segments de l'informel, l'enquête par établissements couvre uniquement les activités identifiables en tant que telles sur le terrain (cf. *méthode des itinéraires, infra*). Ainsi, en n'enquêtant que les UPI visibles, nous avons probablement légèrement surreprésenté le segment supérieur de l'informel. Notre échantillon se concentre, à priori, plutôt sur des activités contribuant substantiellement à l'économie et présentant des expériences évolutives intéressantes (Benjamin et Mbaye, 2012)⁹. Par ailleurs, si l'accès aux téléphones portables s'est largement démocratisé en milieu urbain, les usages risquent de varier. Nous pouvons poser l'hypothèse que les segments inférieurs auraient tendance à moins utiliser ces technologies et en respectant leur poids dans le secteur informel, l'étude risquait de ne pas capter les usages plus intenses et avancés.

3. Le plan de sondage : la méthode des quotas

Afin d'établir l'échantillon recherché à partir de la méthode des quotas, il est indispensable d'avoir une connaissance de la distribution de la population *ex ante* sur un certain nombre de variables de contrôle. Cette stratégie consiste à reproduire un échantillon représentatif de la réalité à partir de certains critères de sélection choisis

⁷ Nous retenons en définitive la définition recommandée par l'[Observatoire économique et statistique d'Afrique subsaharienne](#) : « toute activité, non enregistrée et/ou dépourvue de comptabilité formelle écrite, exercée à titre d'emploi principal ou secondaire, par une personne en tant que patron ou à son propre compte. Cette personne, active occupée, est alors considérée comme "chef d'unité de production informelle". » (Backiny-Yetna et Bardon, 1999).

⁸ Ce qui exclut de fait les activités économiques, telles que le commerce ambulant, qui ne disposent pas d'un lieu fixe.

⁹ Le petit informel largement majoritaire présente plus souvent des stratégies se limitant à la survie.

préalablement. Nous avons mobilisé deux enquêtes nationales afin d'établir la structure de notre échantillon.

La méthode des quotas repose sur l'hypothèse de la corrélation des différents caractères d'une population (Grais, 2003). Supposant que l'échantillon final est représentatif de la distribution des variables de contrôle, il est fort probable qu'il le sera aussi pour les autres caractéristiques (De Singly, 2012). Notre échantillon est construit à partir des quotas représentatifs sur trois variables de contrôle : le secteur (et la branche), la localisation et le genre de l'entrepreneur. Nous avons retenu ces derniers car il est communément admis qu'elles contribuent à marquer des différences significatives de performances entre les activités et qu'elles permettent de capter la diversité des UPI. Il est fort probable que certaines branches et localités soient plus dynamiques que d'autres. Le genre joue lui aussi un rôle important sur nombre d'aspects professionnels. Par exemple, il existe des formes de ségrégation de genre pour accéder à certains corps de métiers et le genre détermine souvent l'accès au crédit. Par contre, alors que l'éducation formelle est globalement assimilée à de meilleures performances, la littérature portant sur ses impacts sur le secteur informel est controversée. La taille de l'activité de son côté, mesuré par le nombre d'employés n'est pas toujours un facteur de réussite. Nous verrons que le choix d'employer des travailleurs peut suivre des logiques alternatives. Afin d'établir la structure de notre échantillon, nous nous sommes appuyés sur les données de deux enquêtes nationales de l'ANSD: la première, l'Enquête Nationale sur les Unités de Production Informelles au Sénégal (ENUPIS) date de 2016, mais ne permet pas de connaître la distribution de la population sur la totalité des critères choisis. Elle est représentative des secteurs jusqu'au niveau régional. Or, nous souhaitons une représentativité au niveau départemental¹⁰. La seconde enquête, l'Enquête de Suivi de la Pauvreté au Sénégal (ESPS) est moins récente (2012), mais plus précise quant à nos critères de contrôle. Cette dernière a donc servi à déterminer la répartition (en pourcentage) des hommes et femmes au sein des départements et des branches en 2012. Ensuite, sur les effectifs des secteurs d'activité de 2016 ont été appliqués les poids des variables plus désagrégés (branches, genre par département). Il est vrai que le secteur informel est très dynamique. Avec l'avènement des TIC les transformations structurelles entre les années 1990 et le début des années 2000, des changements au sein du secteur informel auraient pu poser problème. Cependant, pour la période qui nous concerne, entre 2012 et 2016, il est peu probable que le profil des acteurs et la structure productive se soient radicalement modifiés. À titre d'exemple des faibles transformations structurelles sur la période ont peu remarquer qu'entre 2007 et 2014 le poids des branches de l'industrie et des services (dont le poids des télécommunications) a très peu évolué (ANSD, 2010; 2017).

La complétion effective des quotas a suivi la Classification Internationale Type, par Industrie, de toutes les branches d'activité économique (CITI) spécifique aux

¹⁰ Notons que la superficie des départements de Dakar est bien moins étendue que la superficie moyenne des départements français. Avec une superficie moyenne de 137 km², les départements dakarois se rapprochent plutôt des communes françaises et la région de Dakar (547 km²) d'un département français.

membres de l'Observatoire économique et statistique d'Afrique subsaharienne (AFRISTAT). Il était nécessaire de l'adopter afin de respecter la représentativité de la population visée. La nomenclature n'était pourtant pas totalement adaptée pour classer les activités informelles. Nous avons donc adapté cette nomenclature et construit une nouvelle classification reposant sur des regroupements en fonction de deux critères : (i) les facteurs et processus de production et (ii) la nature et l'utilisation du produit. Les résultats de cette nouvelle nomenclature correspondent aux branches constitutives des secteurs présentées dans le tableau de l'annexe 1. Ensuite, en vue des analyses statistiques approfondies que nous envisageons de réaliser et afin de renforcer la robustesse des futurs résultats, nous avons agrégé ces branches d'activité en trois catégories (au lieu de sept ou neuf dans la nomenclature initiale). Nous obtenons ainsi la distribution des UPI par branches agrégées et par localisation du tableau 2.

Tableau 2 : Plan de sondage établi par sous-branches et départements (n=500)

		PRODUCTION / EXTRACTION				SERVICES				COMMERCE				ENSEMBLE
		Produits manufacturiers divers	Produits agroalimentaires	Produits textiles	Total	Esthétique, soins et éducation	Réparations automobile, transport et manutention	Autres services (restauration, bureautique et construction)	Total	Produits lourds (quincaillerie, produits ménagers, électronique)	textile, cuir et habillement	alimentation et autres (loisir, culture...)	Total	
DAKAR	effectifs	24	35	44	103	25	22	17	64	n/a	n/a	n/a	55	222
	%	4.79	6.99	8.78	20.56	4.99	4.39	3.39	12.78				10.98	44.32
GUEDEAWAYE	effectifs	2	4	9	15	6	5	0	11	n/a	n/a	n/a	14	40
	%	0.40	0.80	1.80	2.99	1.20	1.00	0.00	2.20				2.80	7.99
PIKINE	effectifs	16	7	14	37	81	14	14	109	n/a	n/a	n/a	58	204
	%	3.19	1.40	2.79	7.39	16.15	2.79	2.79	21.74				11.58	40.70
RUSFISQUE	effectifs	5	4	11	20	3	4	2	9	n/a	n/a	n/a	6	35
	%	1.00	0.80	2.20	3.99	0.60	0.80	0.40	1.80				1.20	6.99
TOTAL	effectifs	47	50	78	175	115	45	33	193	n/a	n/a	n/a	133	500
	%	9.39	9.98	15.57	34.94	22.94	8.98	6.59	38.52				26.55	100.00

Notes : *La nomenclature CITI mobilisée par l'ANSD différencie au sein des commerçants : (i) vente et services de réparation automobile, (ii) Vente en gros et services d'intermédiation et (iii) vente au détail. Notre classification manuelle vise une meilleure homogénéité au sein des branches. Comme expliqué plus haut, ne disposant que des informations sur la distribution selon la CITI, le poids des effectifs a été distribué selon cette classification, ajustée ensuite à la marge en fonction des connaissances des spécialistes de terrain et de la prépondérance des activités dans les itinéraires suivis par les enquêteurs.

Les fréquences ont été arrondis au centième

Source : Auteur

4. Le questionnaire

L'élaboration du questionnaire définitif a été minutieusement préparée et représente l'aboutissement d'un travail collectif. En amont, nous avons suivi un protocole précis afin d'adapter au mieux les questionnements. Enquêter sur l'informel s'avère un exercice délicat et spécifique à chaque contexte. Si les enquêtes les plus courantes sur cette population s'intéressent à la caractérisation du secteur informel (variables sociodémographiques et de performances), nous avons cherché également à identifier si l'accès aux TIC et les usages de ceux-ci peuvent être une voie pour moderniser ce secteur. Ceci pose un double défi : adapter les questionnements à notre sujet et respecter la contrainte temporelle des entretiens.

Au-delà des notions théoriques relatives aux sujets abordés, une connaissance du terrain a été primordiale pour la préparation de l'enquête quantitative. Un premier séjour à Dakar a permis de réaliser une vingtaine d'entretiens qualitatifs auprès d'entrepreneurs de la région entretiens (semi-dirigés). L'objectif de cette démarche était d'entrer en contact direct avec la population cible et d'explorer la diversité des profils, des pratiques numériques, de mieux comprendre leur rapport aux autorités publiques et *in fine* d'assimiler leur propre vision sur ces sujets. Les discussions étaient guidées par une grille d'entretien couvrant, par des questions ouvertes, les thématiques d'intérêt. Lors de cette phase, dans le cadre de conversations « informelles », un maximum de liberté était donné à l'enquêté (temps de parole, orientations des réponses...).

Ensuite, des entretiens et des discussions avec des institutions impliquées dans le secteur des NTIC à Dakar ont également été menés. Ces entretiens, tels que ceux réalisés avec des agents des directions « stratégie » et « entreprises » de la *Sonatel* et avec l'équipe de la start-up *Weebi* se sont révélés utiles. En nous inspirant principalement du questionnaire construit par Berrou (2010)¹¹, des questionnaires mobilisés par le *Research ICT Africa Network* (« Informal Business Survey Questionnaire ») et considérant les informations retenues lors de la phase exploratoire, la première version du questionnaire a été mise en pratique en janvier 2017 avec l'appui de Jean-Philippe BERROU et Kevin MELLET. Réalisés sur un format papier, une dizaine de premiers tests ont facilité l'organisation des modules, l'identification des questions clés, leurs formulations et celles pouvant être écartées. En effet, le questionnaire se concentre sur certaines interrogations puisque sa longueur initiale aurait pu compromettre la qualité des données collectées. La priorité a notamment été donnée à l'accès et aux usages des technologies mobiles au détriment des outils « fixes » beaucoup moins utilisés en Afrique Sub-Saharienne (ordinateur et téléphone fixe).

Enfin, la formation et la vingtaine de tests menés par les enquêteurs ont également motivé de légères modifications de forme portant principalement sur la formulation des questionnements et la terminologie.

En phase avec les objectifs de l'enquête, la version définitive du questionnaire soumis aux entrepreneurs informels s'articule autour de 18 modules principaux

¹¹ Lui-même inspiré de la phase 2 des enquêtes 1-2-3 de DIAL

composés de questions fermées à choix unique adaptées à la population interrogée (une présentation synthétique est proposée dans le tableau 3).

Tableau 3 : Présentation synthétique du questionnaire déployé

MODULES	NOMS	PRINCIPALES VARIABLES
-	INTRODUCTION	Nom du superviseur, de l'enquêteur, de l'enquêté et de l'établissement, langue de communication.
-	LOCALISATION DE L'ETABLISSEMENT	Adressage, coordonnées
-	FILTRES	Enregistrement, comptabilité
A	CARACTERISTIQUES DE L'ETABLISSEMENT	Branche(s) d'activité(s), accès (eau, électricité, éclairage), usage de véhicule, enregistrement
B	L'ENTREPRENEUR	Lieu de naissance, ethnie, religion, genre, statut matrimonial, origines socio-professionnelles, taille du ménage, scolarité, âge, expérience professionnelle, statut antérieur, multiactivité
C	FOURNISSEURS	Nombre, localisation, types de fournisseurs, moyens de communication et de transaction, travail à crédit, confiance
D	CLIENTS	Nombre, localisation, types de clients, moyens de communication et de transaction, travail à crédit, confiance
E	MAIN D'ŒUVRE	Nombre de travailleurs, genre, types de contrats
F	REMUNERATION DU PERSONNEL	Rémunérations des salariés, apprentis, travailleurs à la tâche, aides
G	PRODUCTION	Chiffre d'affaires, variations saisonnières de l'activité
H	CHARGES	Montant des consommations intermédiaires, matières premières et marchandises ; charges courantes ; charges administratives formelles et informelles
I	FIXE - EQUIPEMENT, ACCES ET CONNEXION	Accès à une ligne fixe, usage d'un téléphone fixe et d'un ordinateur, importance pour l'enquêté
J1	MOBILE - EQUIPEMENT ET ACCES	Accès à un téléphone portable, type de portable, dépenses personnelles et professionnelles
J2	USAGES DE COMMUNICATION	Pour les communications écrites, par voix et vidéo : intensité d'usage, via Internet ou voie classique, nature des interlocuteurs et raisons des communications
K	PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS	Nature des principaux interlocuteurs, moyen de communication, récepteur/émetteur des communications, localisation, raisons des communications, fréquence, durée de la relation, confiance
L	MOBILE MONEY	Usage du mobile money, destination des fonds, raisons d'usage/non-usage, importance
m	INTERNET FIXE ET MOBILE – AUTRES USAGES	Usage d'adresse mail, site web, Facebook, Internet, raisons d'usage d'Internet, usage des applications mobile
N	CAPITAL ET FINANCEMENT	Possession d'un compte bancaire, accès aux services bancaires, raisons de non-possession de compte, investissement et financement au démarrage des activités, après le démarrage et estimation du capital actuel de l'entreprise
O	COMPORTEMENT ENTREPREUNARIAL	Niveau de concurrence, comportement avec les concurrents, avec les clients, gestion de l'entreprise
P	PERCEPTIONS	Raisons d'enregistrement/non enregistrement, perceptions de la Contribution Globale Unique, des TIC et des performances de l'entreprise.
Q	NUMERATIE ET ALPHABETISME	Capacité à lire, écrire et comprendre une problématique
R	APPRECIATION	Nature du local, impressions de l'enquêteur (confiance avec l'enquêté, sérieux et appréciations du niveau de lecture de l'enquêté), observations

Source : Auteurs

5. Mise en œuvre de l'enquête

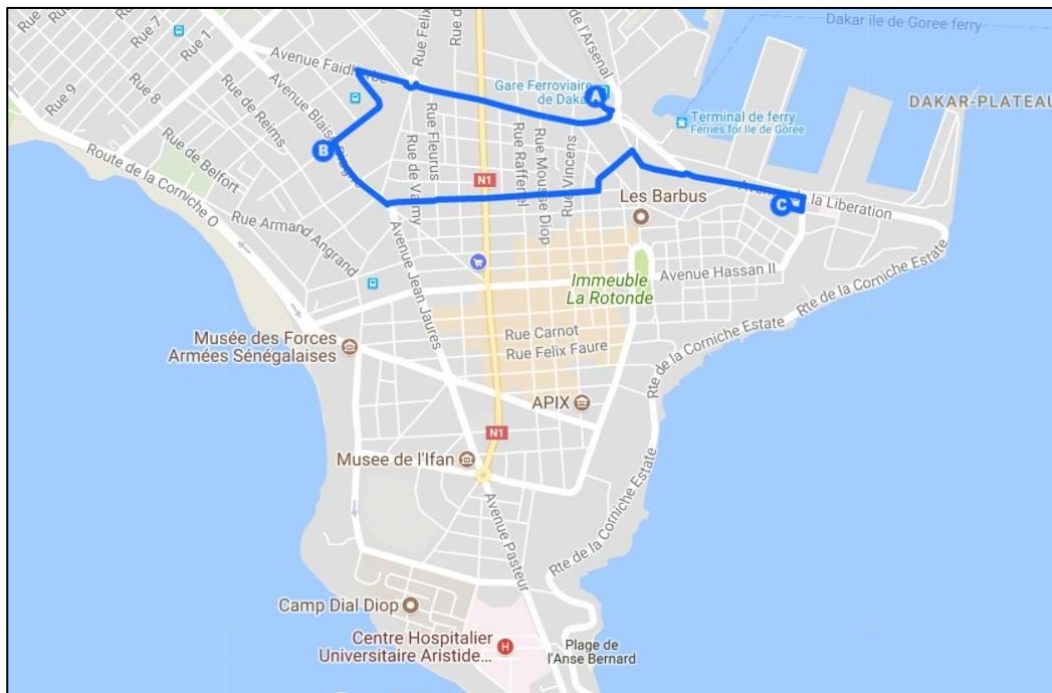
La mise en œuvre opérationnelle de l'enquête a été préparée et réalisée avec la collaboration du CRDES (Centre de Recherche pour Le Développement Economique et Social), agence dirigée par M. Samba Mbaye (Docteur en Sciences Economiques) et spécialisée dans les enquêtes de terrain et les études d'impacts. Celle-ci s'est chargée de la mobilisation de candidats-enquêteurs en vue de la formation et de la réalisation effective de l'enquête. Au final, 12 personnes ont été sélectionnés : deux superviseurs et dix enquêteurs.

La période de formation fut assurée par Thomas EEKHOUT (Université de Bordeaux) et Médoune SALL (CRDES) pendant cinq jours (27 au 31 mars 2017). Elle fut utile pour sensibiliser les enquêteurs aux objectifs du projet, les former sur les spécificités du questionnaire et travailler avec eux sur la conduite d'entretien de manière à les préparer au mieux à cette situation particulière d'échange qu'est l'entretien par questionnaire. La plupart des enquêteurs avaient au moins une expérience mais il était question d'insister entre autre, sur l'importance de l'attitude envers le répondant et sur la création d'un climat de confiance. Cette étape fut également essentielle afin d'assurer la bonne interprétation et la traduction en wolof du questionnaire (qui a été nécessaire dans 95% des cas). La dernière phase de la formation fut consacrée à la réalisation d'un ensemble de tests du questionnaire sur le terrain. Ces tests ont été réalisés sous la surveillance des coordinateurs et des superviseurs (expérimentés) afin de vérifier les compétences des enquêteurs et leur bonne compréhension du questionnaire. Cela a permis de procéder à la sélection des enquêteurs. Par ailleurs, ces tests ont également été l'occasion de repérer les dernières incohérences du questionnaire.

L'enquête s'est tenue sur un peu plus d'un mois (des débuts du mois d'avril jusqu'aux débuts de mai) sous la coordination de Thomas EEKHOUT. Afin de couvrir efficacement l'ensemble de la région de Dakar, l'équipe de terrain a été divisée en deux sous-groupes chacun composé d'un superviseur et de cinq enquêteurs. Le premier était déployé dans les départements de Dakar et de Guédiawaye alors que le second était responsable des départements de Pikine et de Rufisque. Le choix des observations est dicté par la définition adoptée et les quotas à respecter (cf. *supra*). Afin de réintroduire de l'aléa dans le cadre de la méthode des quotas nous avons adopté la méthode de *Politz* (ou méthode des itinéraires). Cette stratégie de sélection consiste à tracer au préalable des trajets que les enquêteurs devront respecter. A défaut de plans suffisamment précis, les itinéraires à suivre furent établis aléatoirement à partir d'un recensement exhaustif des « points de repères » apparaissant sur <https://www.google.sn/maps> sans à priori (échelle 1,4:25000). Au cours de ces itinéraires, les enquêteurs avaient pour obligation d'interroger toutes les UPI sur leur passage. Selon la longueur du parcours, l'enquêteur devait couvrir une zone plus ou moins large sur son passage. Autrement dit, plus la distance entre les points de repère était courte, plus l'enquêteur devait couvrir la zone sur sa largeur. Le hasard du choix des unités est introduit par la sélection aléatoire quotidienne des communes dans

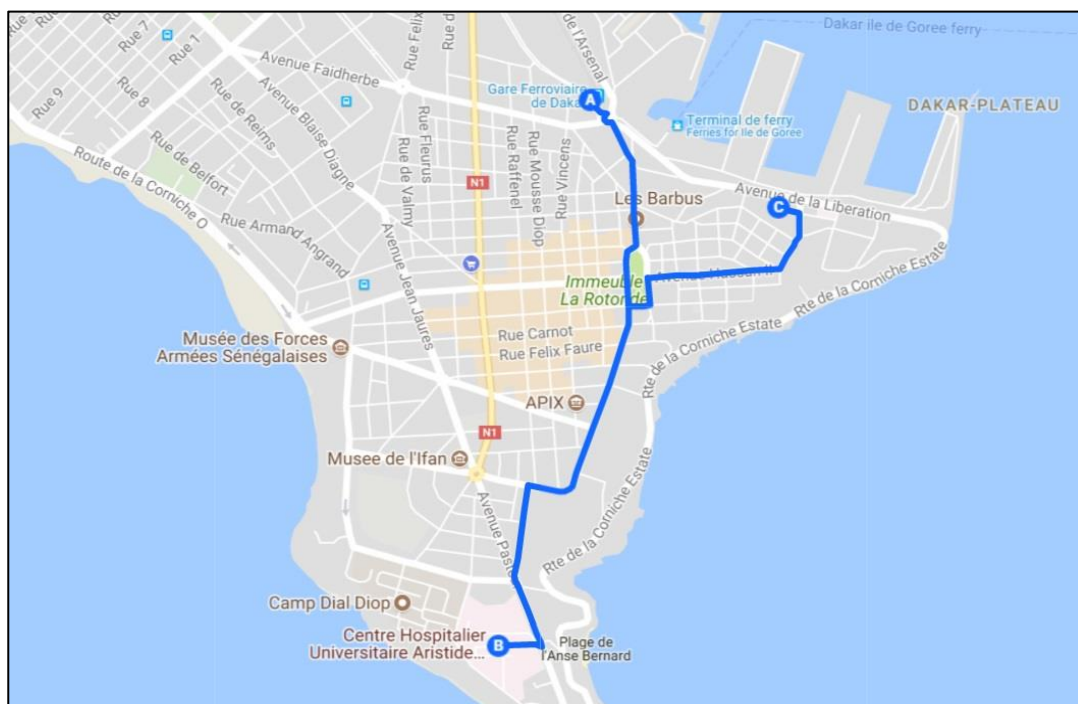
chacun des quatre départements. Ensuite au sein de chaque commune, chaque enquêteur se voyait attribuer quotidiennement son trajet, où le point de départ et l'arrivée étaient communs à l'équipe (figure 2 et 3). Ainsi, ils se retrouvaient en début et fin de journée pour faire part de leurs avancées et éventuelles difficultés rencontrées.

Figure 2 : Itinéraire de l'enquêteur (1)



Source : Auteurs

Figure 3 : Itinéraire de l'enquêteur (2)

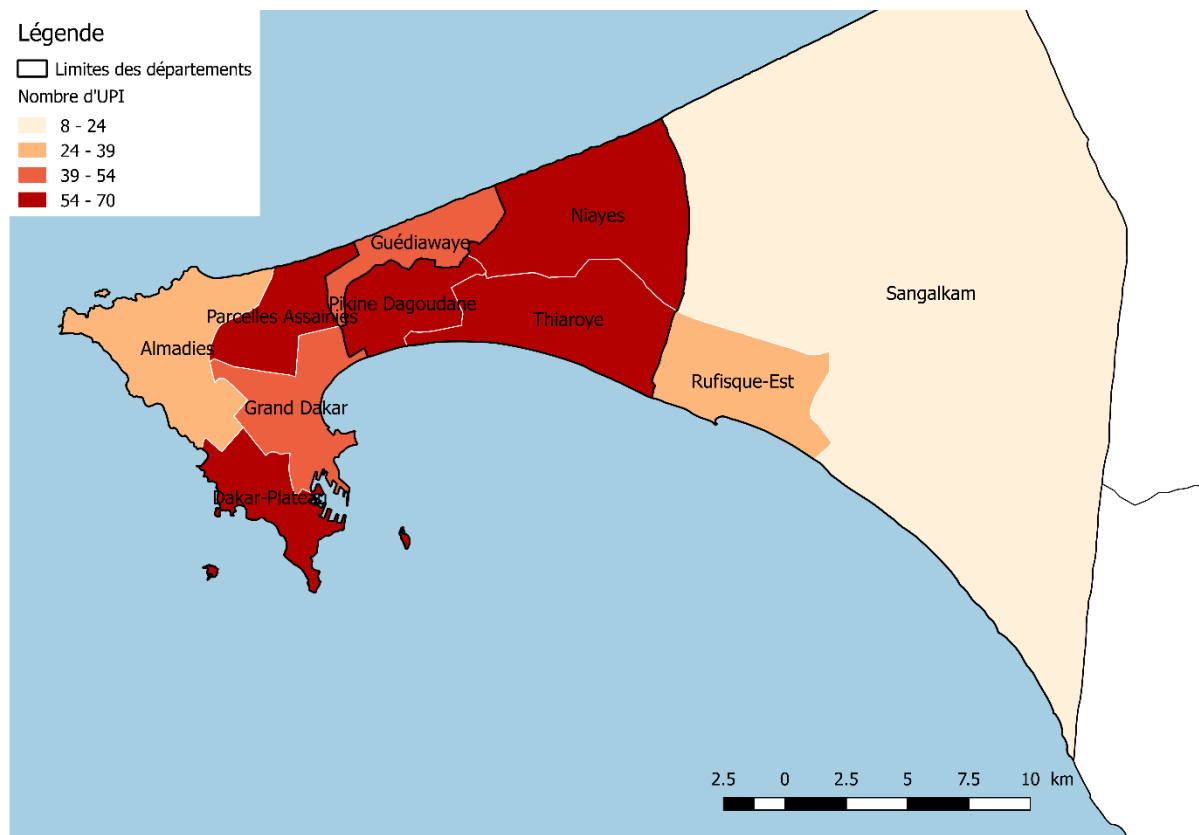


Source : Auteurs

Dans les faits, au cours de leurs itinéraires, les enquêteurs interrogeaient tous les chefs d'unités de production répondants aux quotas préétablis et encore restants. Le choix effectif de l'observation était laissé à la discrétion de l'enquêteur : si une entreprise semblait répondre aux critères, l'enquêteur devait s'entretenir avec l'entrepreneur. Si, au contraire, il estimait que l'activité ne passerait pas les filtres de l'informel (comptabilité et/ou enregistrement), il était autorisé à passer à la prochaine unité sur son trajet. Dans la pratique, cet exercice s'avère plus complexe qu'il ne paraît. La recherche des quotas représentait à la fois un avantage et un inconvénient. En absence de l'adressage des points d'activité, certaines unités ont été particulièrement difficiles à trouver (notamment les activités des industries extractives) voire impossibles à trouver (manufactures de tabac). Ces activités, bien que fixes lorsqu'elles opèrent, sont généralement très mobiles et de nature éphémère. Elles se fournissent souvent en matières premières (pierres, sable...) sans autorisation légale. Ces entrepreneurs ont naturellement souvent refusé de se soumettre au questionnaire. Sur ce point, la méthode de *Politz*, si elle limite l'aire de recherche de l'enquêteur, offre néanmoins la possibilité de tolérer les refus sans altérer l'aléa de la sélection de manière importante. Face à ces cas, le charisme de l'enquêteur fut un élément déterminant pour convaincre l'entrepreneur. D'ailleurs, nous remarquerons au cours de l'enquête que les entrepreneurs de Dakar étaient globalement plus réticents que ceux des autres départements. Ensuite, il importe de noter que l'enquêteur avait pour mission de couvrir la diversité des activités au sein des branches et produits. Certaines branches semblent pourtant peu diversifiées. C'est particulièrement le cas des services personnels qui représentent une part conséquente de la population, mais où l'on trouve très fréquemment des coiffeurs notamment chez les femmes et des cordonniers/cireurs de chaussures chez les hommes.

Au final, le respect du plan d'enquête et des techniques de sondage préétablis ont conduit à la distribution spatiale de l'échantillon final illustrée dans la figure 4. La distribution est cohérente avec la densité des activités économiques dans les différentes communes d'arrondissement. Dakar Plateau et Pikine Dagoudane sont en effet les territoires les plus densément peuplés (ensembles, ils concentrent 26% des observations de notre échantillon) contrairement à Sangalkam, moins dynamique en termes économiques, qui héberge seulement 1,6% des UPI enquêtés. L'annexe 2 présente le poids des différents secteurs au sein des communes d'arrondissement.

Figure 4: Distribution spatiale des UPI enquêtées dans la région de Dakar



Source : Auteurs

En ce qui concerne les entretiens, ils étaient relativement longs pouvant s'étendre de 45 minutes à plus de 2 heures. Parmi les facteurs affectant la longueur de passation du questionnaire, nous retiendrons la taille de l'activité, la tenue d'une comptabilité plus ou moins précise, la collaboration de l'enquêté ainsi que son occupation (accueil des clients, consignes aux employés, appels, etc.). De manière générale le sérieux des réponses apporté par les enquêtés a été majoritairement « Bon » ou « Excellent » (respectivement 68% et 23%). Notons que certains modules se sont parfois avérés délicats. En effets, les questions portant sur le niveau de chiffre d'affaires, les charges et les investissements ont suscité la réticence de certains micro-entrepreneurs. Les fausses déclarations auprès des autorités publiques sont courantes, mais les informations fournies aux enquêteurs sont probablement plus proches de la réalité. Au début de chaque entretien, l'enquêté était informé de la nature purement académique et de l'indépendance de l'étude vis-à-vis des services fiscaux. Encore une fois, la capacité de l'enquêteur à générer un climat de confiance a été primordiale pour l'obtention des réponses claires et précises. Il lui était également demandé de signaler le manque de coopération ou le risque de réponses trop hasardeuses. La majorité des entretiens se sont déroulés avec une confiance moyenne ou élevée (82.2%) sans beaucoup varier

avec l'avancement de l'enquête. Par contre il semblerait qu'un effet d'apprentissage ait aidé à augmenter le niveau de confiance généré auprès de l'enquêté. Alors que parmi les 10 premiers entretiens 7,9% avaient très peu confiance, ce taux a diminué jusqu'à atteindre 0,8% parmi les derniers entretiens au profit d'entretiens à très haut niveau de confiance (tableau 4). Au-delà, si l'exercice d'estimation des variables de performances a été préparé lors de la formation, les enquêteurs ont tout de même relevé le risque d'avoir des réponses approximatives (souvent les activités sans aucune comptabilité spécifique pour l'activité).

Tableau 4 : Niveau de confiance des enquêteurs vis-à-vis des réponses (en %)

ORDRE DES ENTRETIENS	TRES FAIBLE	FAIBLE	MOYENNE	ELEVE	TRES ELEVE	TOTAL
10 premiers	7,9	5,0	42,6	36,6	7,9	100,0
11-20	3,0	3,0	50,0	34,0	10,0	100,0
21-30	5,1	1,0	47,5	39,4	7,1	100,0
31-40	2,0	1,0	40,4	40,4	16,2	100,0
>41	0,8	0,0	41,7	38,6	18,9	100,0
TOTAL	3,6	1,9	44,3	37,9	12,4	100,0

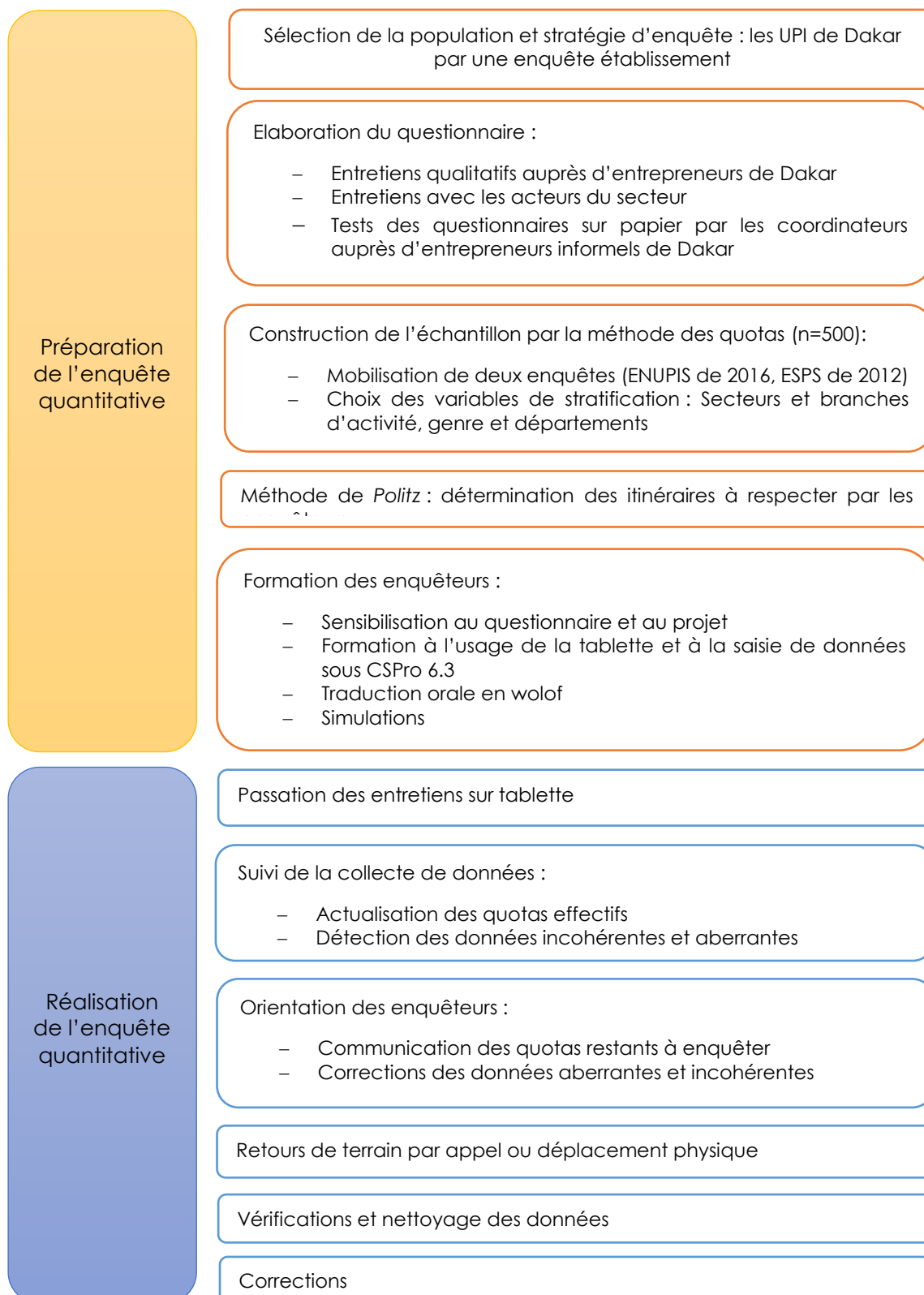
Source : Auteurs

La passation des questionnaires a été réalisée sur tablette numérique sous le logiciel CSPro 6.3. Si l'on peut critiquer la liberté limitée qu'offre cet outil (réponses inattendues, ordre des modules), la saisie électronique des données a permis de réduire le temps et les coûts des tâches de retranscription manuelle. Les informations étaient synchronisées quotidiennement afin de suivre au plus près la complétion progressive des quotas. L'actualisation régulière des effectifs encore à enquêter et le suivi journalier ont permis d'orienter les enquêteurs et d'éviter les éventuels biais. De plus, la disponibilité immédiate des données a facilité le repérage et la correction efficace des données incohérentes et aberrantes qui ne sont pas automatiquement notifiées sur le logiciel CSPro 6.3 au cours de l'entretien.

6. Vérification et nettoyage des données

La saisie électronique des données a facilité le début de la phase de vérification et de nettoyage. Tout au long des mois de mai, juin et juillet, l'analyse des incohérences et des données aberrantes a fait l'objet d'une attention particulière. A distance, les enquêteurs et les coordinateurs de l'enquête ont cherché à corriger les erreurs d'interprétations et de saisie (voir la figure 4 pour une vue d'ensemble de la mise en œuvre de l'enquête).

Figure 4 : Mise en œuvre de l'enquête



Source : Auteurs