

# 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

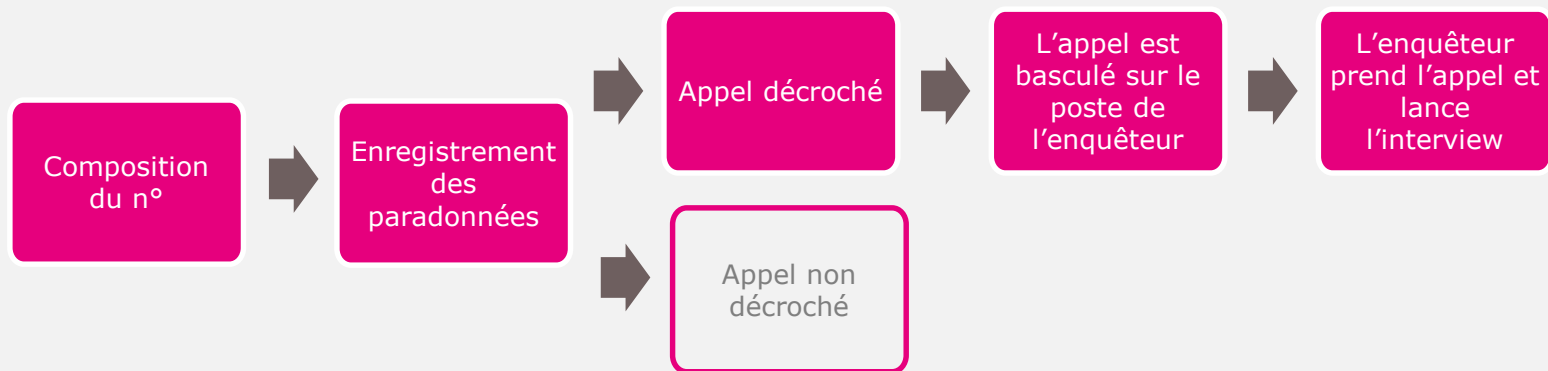


# Principe d'une étude par téléphone

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



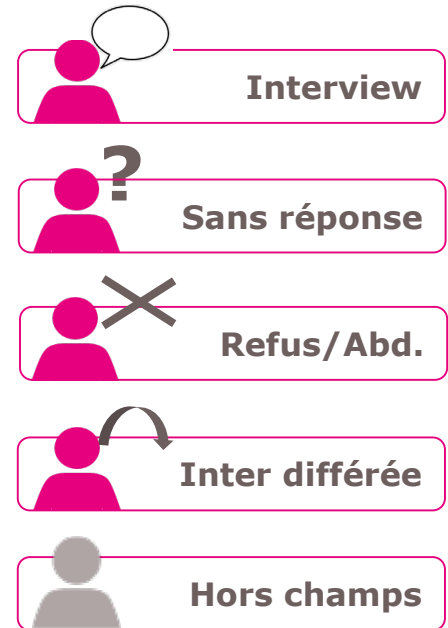
Numérotation



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



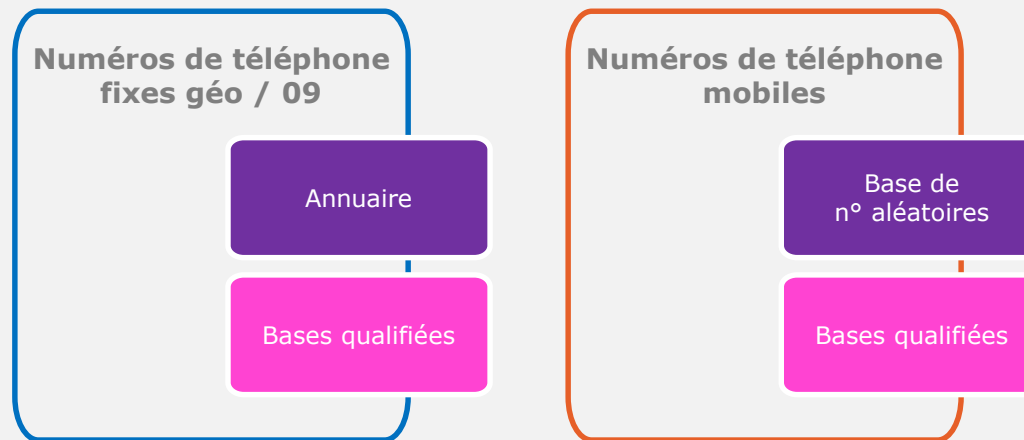
## Distinction de 2 types de sources

- 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.

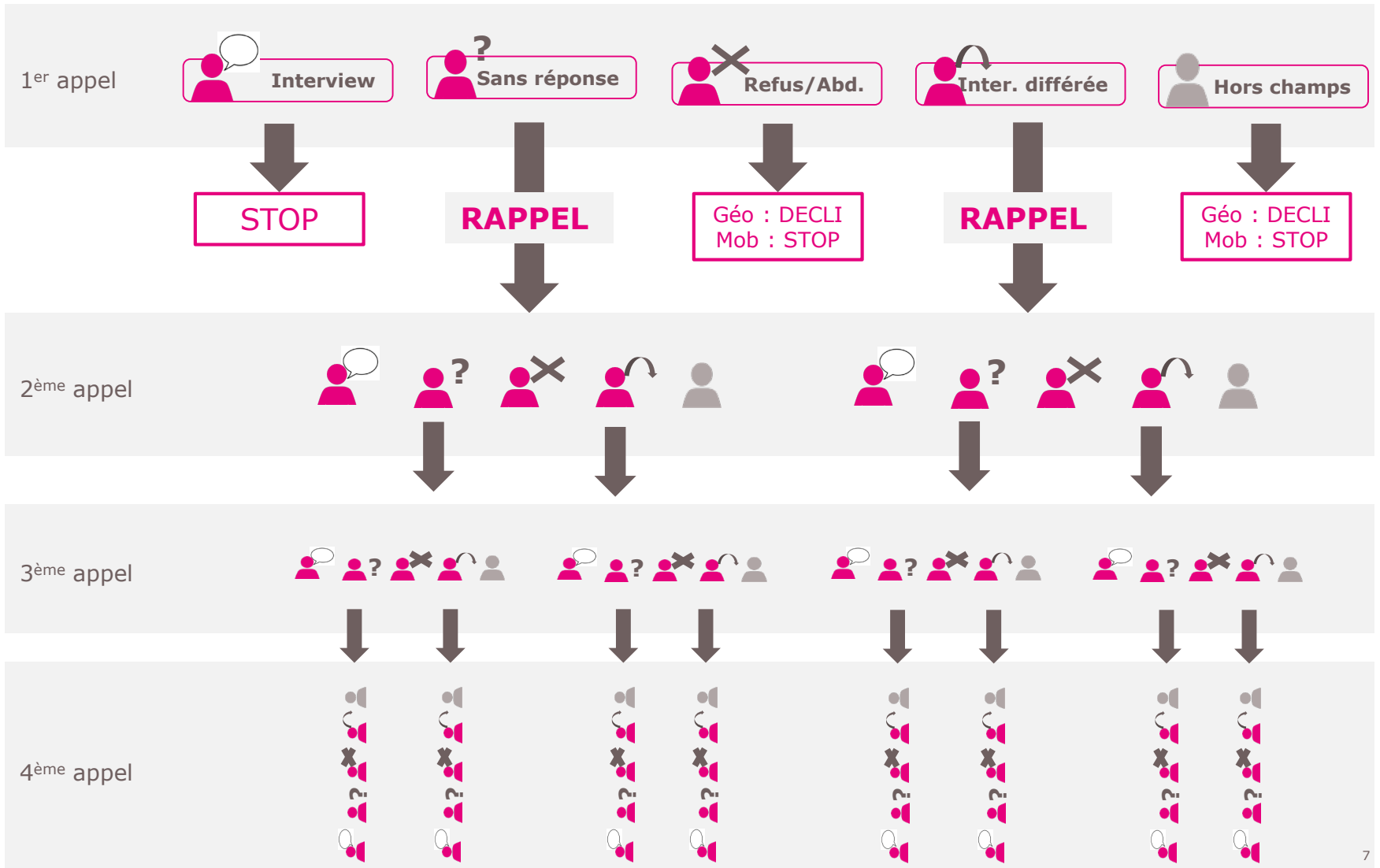


# Principe d'une étude par téléphone

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

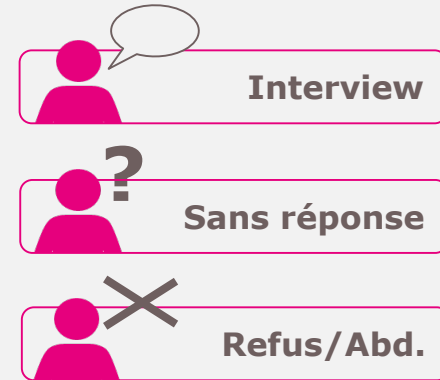
Indicateurs observés



## 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



	<b>126 000 Radio</b>	<b>Observatoire des Usages Internet</b>
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

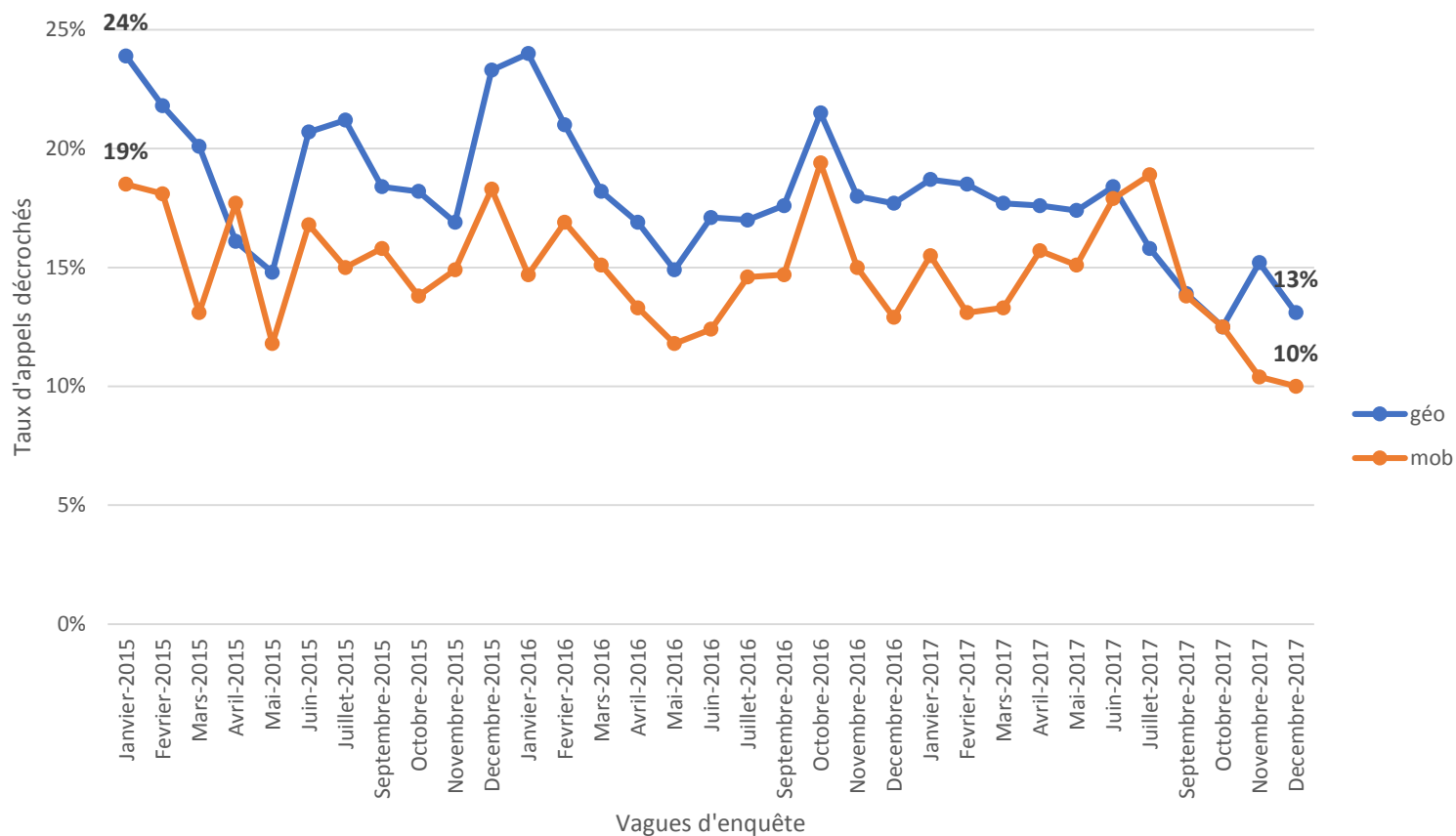
Taux d'appels décrochés



- 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°

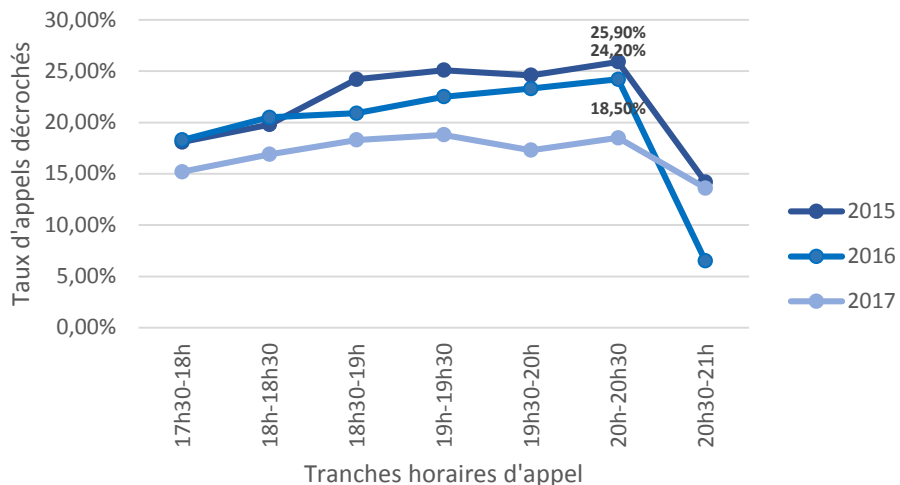


# Evolution de la joignabilité

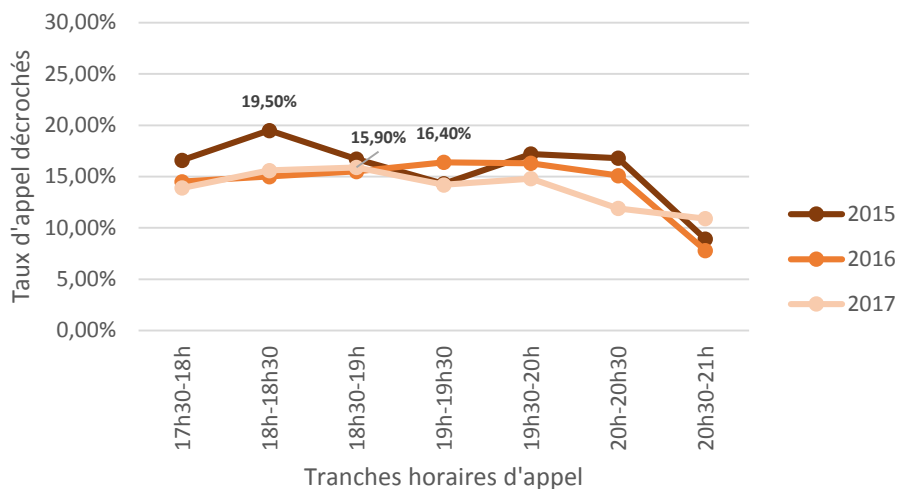
## Taux d'appels décrochés



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**.

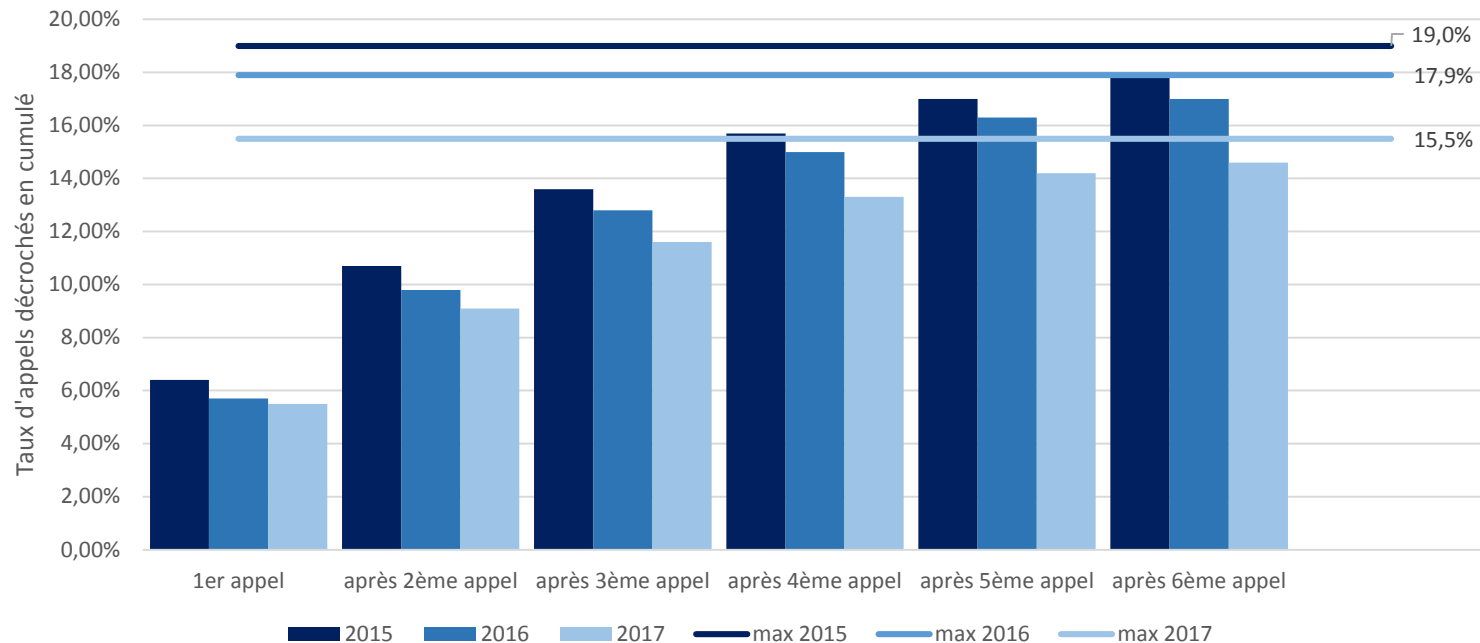
# Evolution de la joignabilité

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



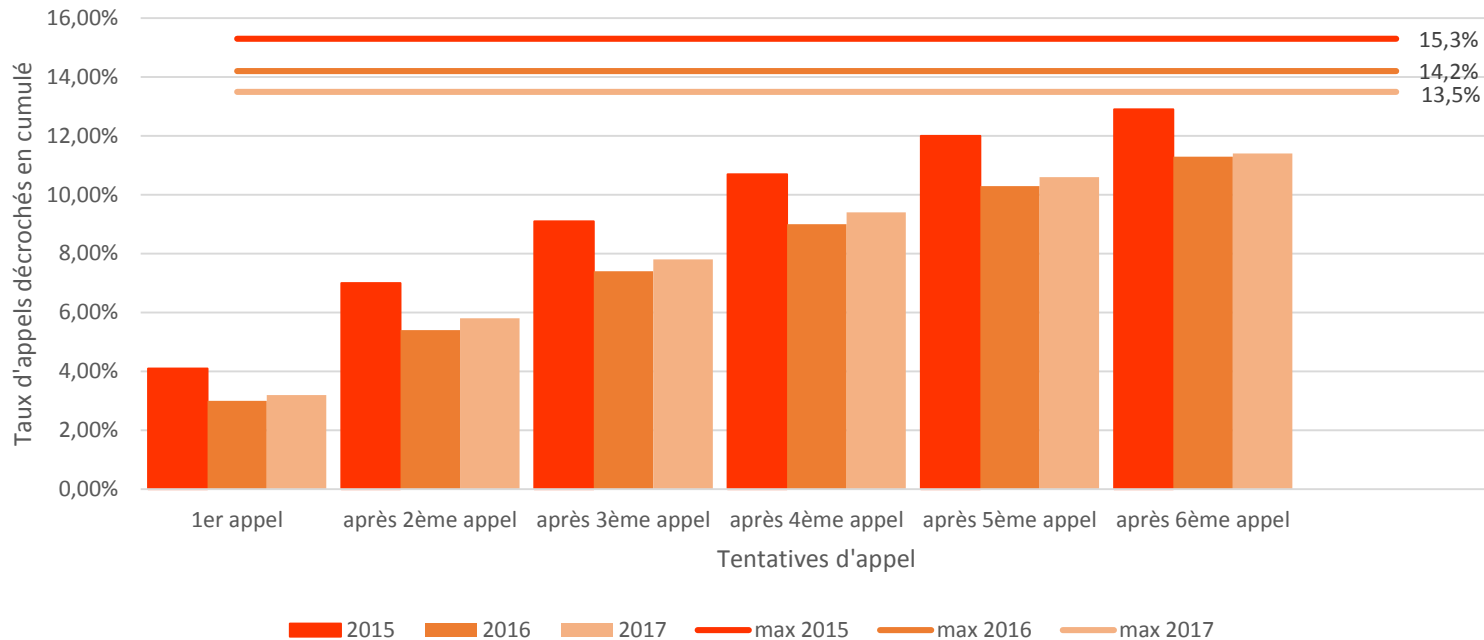
# Evolution de la joignabilité

Taux d'appels décrochés en cumulé



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

## Observatoire des Usages Internet numéros mobiles



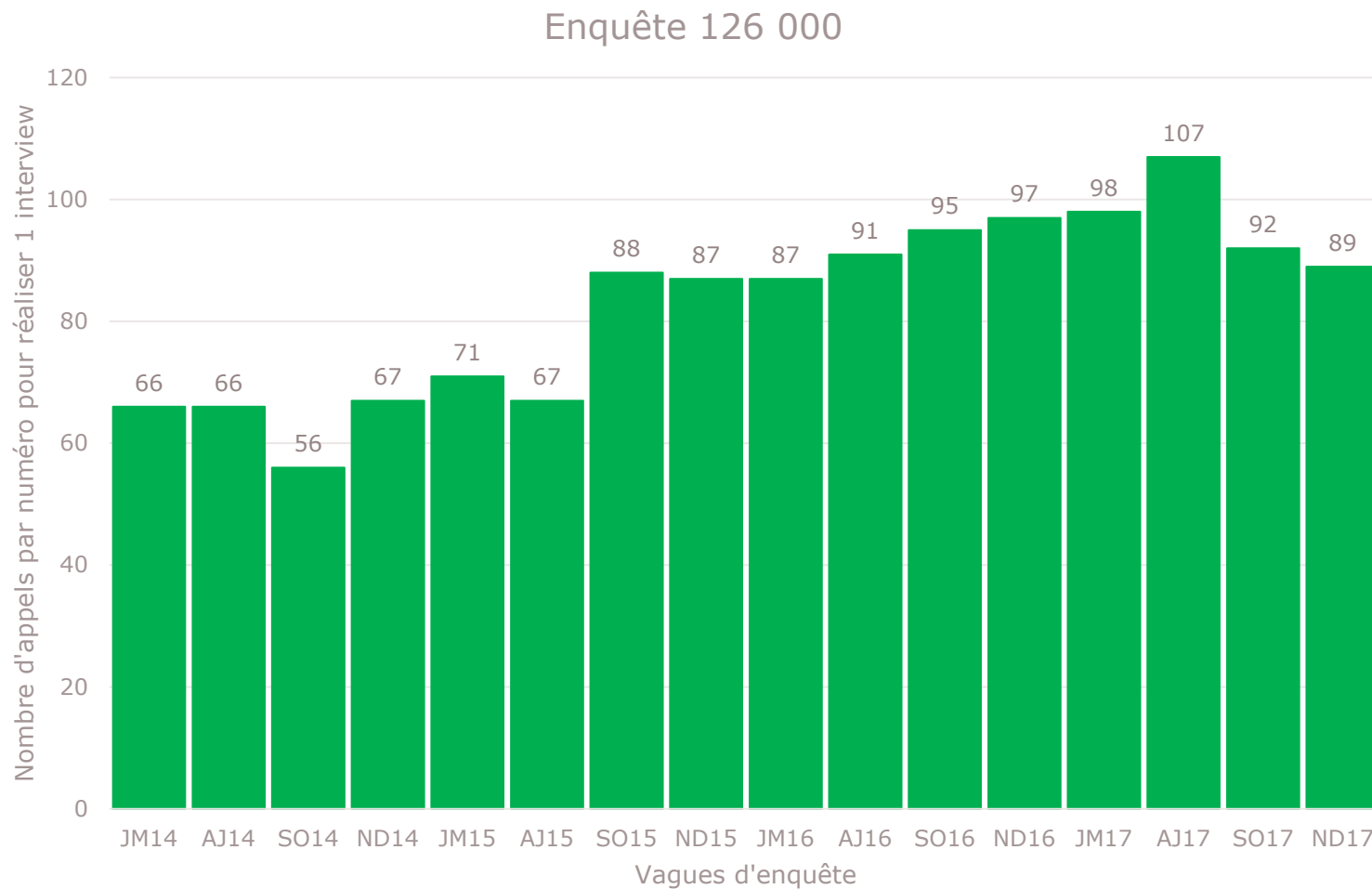


# Evolution de la joignabilité

Nombre d'appels passés pour réaliser une interview



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



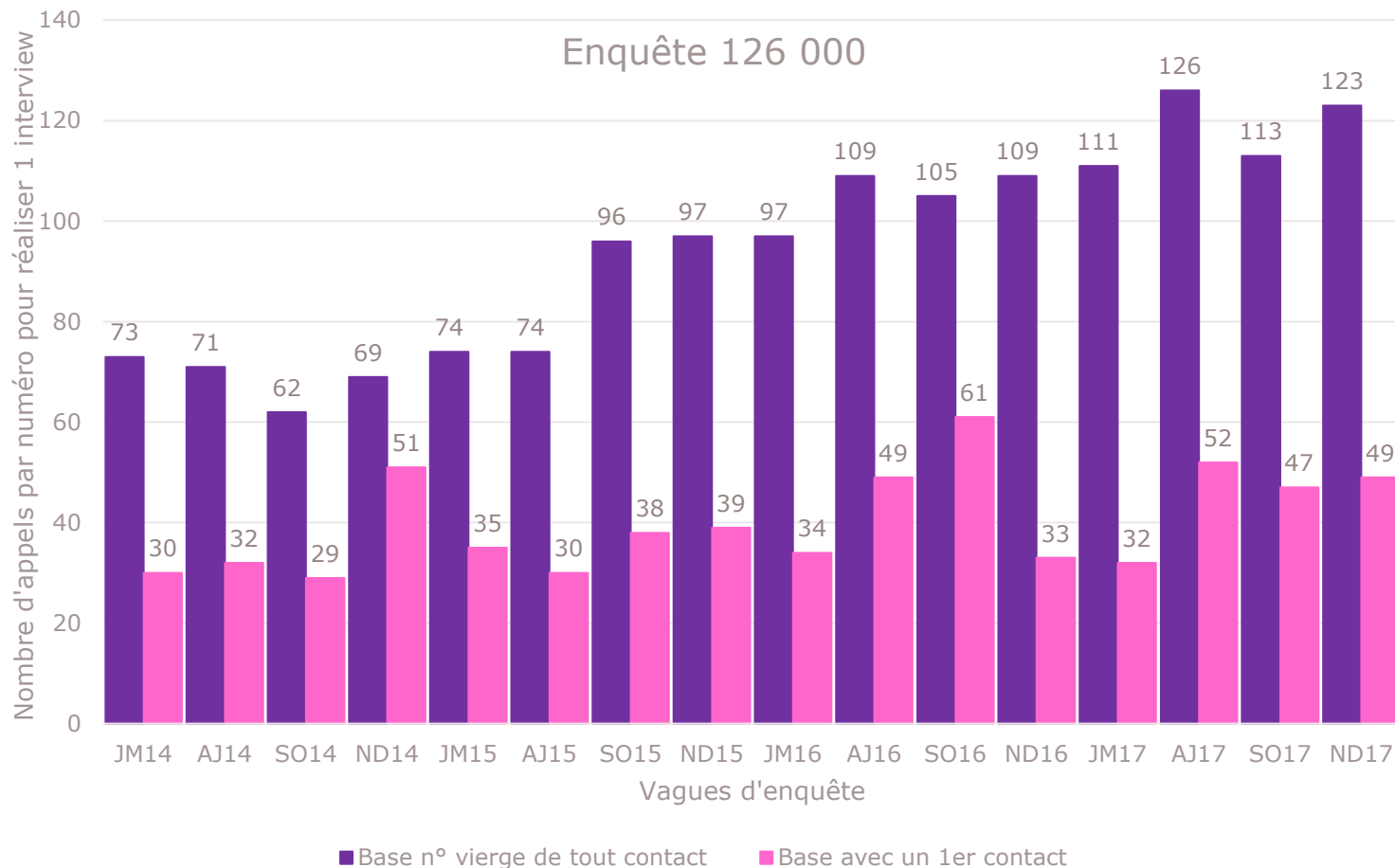
# Evolution de la joignabilité

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)

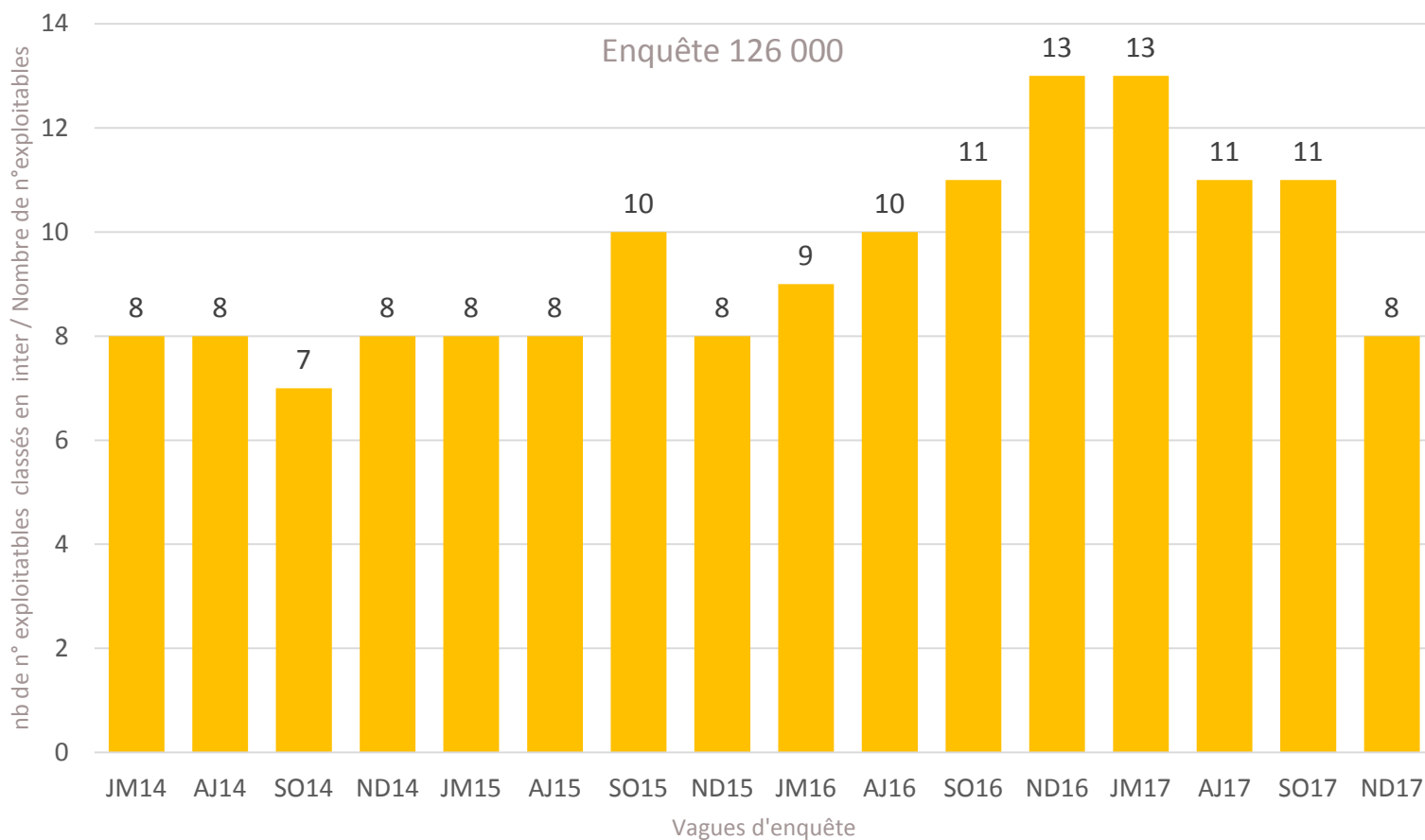


# Evolution de la joignabilité

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 :

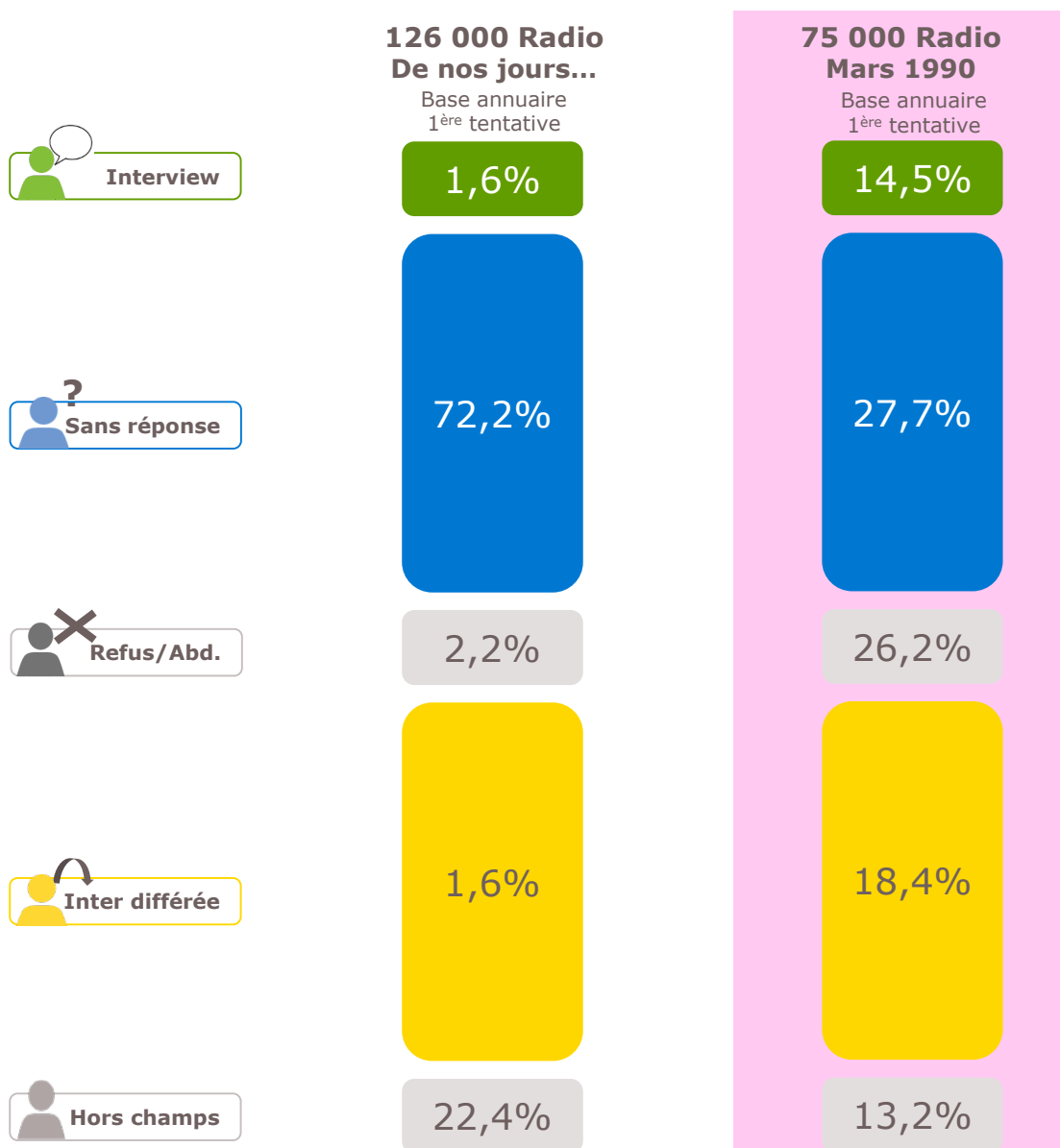
- La **probabilité de la séquence** du résultat d'appel
- La probabilité du résultat d'appel **conditionnellement** aux résultats précédents à partir desquelles on calcule des probabilités de résultat après différents « cheminements »

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 <sup>er</sup> 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 <b>sans réponses</b> 4 jours de suite		95%
Part des <b>sans réponses</b> du 1er appel qui ont donné lieu à 1 inter	après 4 appels	4%
Part des <b>inters différées</b> 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 <sup>er</sup> 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 <b>sans réponses</b> 4 jours de suite		95%	96%	88%	83%
Part des <b>sans réponses</b> du 1 <sup>er</sup> 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 <b>inters différées</b> du 1 <sup>er</sup> 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 :** rationaliser notre gestion des appels

## Limiter les tentatives d'appel

- Gain limité après le 4<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> 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**