



QUESTIONNAIRES TRM : LES DESSOUS D'UNE ENQUETE

Eliane ROUX - Jean VILLETTE

L'OEST réalise tout au long de l'année "l'enquête transport routier de marchandises". Sans elle, pas d'information sur le trafic, rien sur les prix ou sur les parts du compte propre ou du compte d'autrui.....et donc impossibilité de situer le transport routier de marchandises en tant que tel ou par rapport à ses concurrents. C'est dire combien cette enquête est précieuse et, même si le remplissage du questionnaire paraît fastidieux pour certains, combien les professionnels doivent nous aider pour que le travail à réaliser soit fait le mieux possible. Les informations qui suivent ont pour but de montrer les difficultés et quelques incohérences que nous avons pu repérer à partir de l'année 1990.

Les chiffres

Qui dit enquête dit échantillon... dit questionnaires à expédier et à remplir...dit retours à l'expéditeur...dit exploitation....relances....enquêtes complémentaires...et cela du 1^{er} janvier au 31 décembre puisqu'elle est hebdomadaire.

En chiffres cela se traduit par les données suivantes :

En 1990, l'enquête a porté sur 1/6ème du parc soit :

un échantillon de : 102 153 véhicules

nécessitant : 118 456 rappels
et entraînant : 10 469 enquêtes complémentaires

**108 rappels pour
100 questionnaires
adressés... et du
temps perdu.**

L'intérêt de remplir le questionnaire n'est visiblement pas ressenti de la même façon aux deux bouts de la chaîne. Pour l'OEST il faut un taux de réponse suffisant pour la validité de l'enquête...pour celui qui est à l'autre bout de la chaîne, c'est à dire celui qui doit le remplir, c'est bien souvent un questionnaire de plus (et il faut reconnaître qu'il y en a beaucoup !), cela entraîne donc des rappels en série :

- un 1^{er} rappel dans 47 % des cas
- un 2^{ème} rappel dans 34 % des cas
- un troisième rappel dans 27 % des cas

Au total, pour 100 questionnaires expédiés, cela abouti donc à l'envoi de 108 rappels !

Bien sûr souvent on nous indique que l'on ne retrouve plus le questionnaire, le véhicule est vendu ou loué, et par semaine, il faut retourner le formulaire dans 14 % des cas.

Rappels successifs, questionnaires perdus, quelle amélioration de l'efficacité si en améliorant le taux de réponse, on réduisait, par exemple, de moitié la nécessité qui nous est faite d'adresser des rappels aux entreprises ! Et surtout

quel gain de temps.... pour l'exploitation de l'enquête mais surtout pour pouvoir prendre connaissance des résultats.

L'alibi pour ne pas répondre

Astuce, mais vite démasquée, pour ne pas s'attarder sur le questionnaire (et donc ne pas le remplir) c'est d'indiquer que le véhicule n'a pas circulé pendant la semaine d'enquête. On pourrait être étonné en regardant les bons résultats de certaines entreprises alors qu'elles devraient être en faillite...puisque leurs véhicules ne roulent jamais ! Il faut dire que cette solution de facilité est vite repérée, mais qu'en l'utilisant on réduit donc la part de transport effectué par la route.

10 % d'enquêtes complémentaires

L'OEST est donc obligé de procéder à des enquêtes complémentaires pour améliorer le niveau des enquêtes exploitables mais aussi pour retrouver le propriétaire d'un véhicule à partir d'un renvoi de questionnaire. Pour ce dernier cas ces enquêtes sont adressées aux services cartes grises des préfectures. En tout état de cause, pour 100 véhicules interrogés, 10 font l'objet d'une enquête complémentaire.

Des véhicules qui ne circulent pas de la même façon

En fonction du véhicule le taux de réponse exploitable varie : il est plus faible pour les semi-remorques et les remorques que pour les camions. Certaines entreprises nous indiquent ne connaître que l'activité des tracteurs (ceux-ci ne sont pas interrogés dans le cadre de cette enquête).

Cet état de fait entraîne indirectement un taux de réponse plus faible pour les transporteurs "compte d'autrui" que pour ceux du "compte propre". Les transporteurs du compte d'autrui sont en effet les principaux propriétaires de remorques. Le problème de l'activité des remorques n'est donc pas négligeable.

Renforcer la collaboration pour améliorer l'enquête

Comme on le voit, l'enquête "transport routier de marchandises" est une enquête lourde. Les exemples décrits et les chiffres donnés montrent que nous pouvons gagner en efficacité, surtout au moment où l'échantillon va être étoffé. L'amélioration de l'enquête n'a pas pour but la satisfaction de publier un chiffre en core meilleure statistiquement mais doit permettre d'avoir une vision, la plus exacte possible, sur le trafic effectué par les routiers.

Toute la profession doit être convaincue qu'ensemble nous pouvons l'améliorer. Cela nécessite une collaboration accrue entre l'OEST qui traite et exploite cette enquête et notamment les transporteurs qui fournissent les données. C'est à ce prix que nous pourrons avoir la vision la plus exacte possible de ce que transporte la profession.

