

Enquêtes auprès des professionnels du transport de marchandises

Comment les piloter ?

Transports
02

Les principaux acteurs du transport de marchandises et de la logistique sont des opérateurs privés et leurs activités ne sont donc pas précisément connues des autorités publiques. Le recours à des enquêtes s'avère souvent nécessaire. Il s'agit, pour la sphère publique, de réunir un maximum de connaissances sur leurs motivations, leurs organisations, leurs éventuelles difficultés, etc. afin de s'assurer que les mesures mises en œuvre produisent bien les effets escomptés.

Cette note vise à éclairer les maîtres d'ouvrage sur les choix méthodologiques pour les enquêtes et entretiens auprès des acteurs professionnels du transport de marchandises (chargeurs, transporteurs, commissionnaires de transport et logisticiens) et à attirer leur attention sur les principaux points sur lesquels leur implication et leur vigilance sont nécessaires. Pour cela, ce document traite de questions pratiques relatives à la préparation, au choix d'une méthodologie, aux modalités de réalisation et au suivi de ces études.

Cette note est destinée aux Directions régionales de l'Équipement en tant que maîtres d'ouvrages. Elle présente également un intérêt pour d'autres institutions qui pilotent des études de ce type. Ce sont notamment les Conseils régionaux et généraux, les Communautés urbaines et d'agglomération, les Chambres du commerce et de l'industrie ou encore les Observatoires régionaux des transports.

Sommaire

Préambule	2
Phase 1 : démarches préliminaires	3
Phase 2 : choix du type d'enquête	6
Phase 3 : réalisation de l'enquête	9
Synthèse.....	14
Bibliographie.....	15

Préambule

Les principaux acteurs de la logistique et du transport de marchandises sont des opérateurs privés. Leurs pratiques déterminent largement les caractéristiques des services et flux de transport de marchandises. C'est pourquoi, une bonne connaissance de leurs motivations, leurs organisations, leurs éventuelles difficultés... est souvent nécessaire aux autorités publiques pour s'assurer que les mesures qu'elles mettent en œuvre produiront bien les effets escomptés. Pour cela, le recours à des enquêtes ou des entretiens est fréquent, par exemple dans le cadre d'études relatives à des projets d'infrastructures ou de services de transport, à la préparation et l'évaluation de politiques de transport, ou destinées à améliorer la connaissance de domaines spécifiques. La présente note vise à éclairer les maîtres d'ouvrage sur les choix méthodologiques pour ce type d'étude et à attirer leur attention sur les principaux points sur lesquels leur implication et leur vigilance sont nécessaires. Elle se présente donc comme une aide à la réflexion et à l'organisation d'enquêtes ou d'entretiens avec des chargeurs, des transporteurs, des commissionnaires de transport, ou des logisticiens. Le maître d'ouvrage pourra adapter les recommandations formulées dans cette note aux spécificités du contexte de l'étude. Enfin, des éléments détaillés relatifs au contenu des grilles d'enquêtes ou entretiens, aux taux et qualité de réponse espérés, et des éléments comparatifs pour l'analyse des réponses seront présentés dans un guide à venir visant prioritairement les maîtres d'œuvre.

Les professionnels du transport de marchandise sont de différentes natures et les activités qu'ils exercent sont diversifiées. On peut notamment distinguer les transporteurs, les logisticiens et les chargeurs. Par définition, le chargeur est le client qui initie la chaîne de transport par son besoin en transport. Il peut s'agir d'un industriel, d'un distributeur, ou d'un organisateur de transport. Le logisticien s'occupe usuellement de la prise en charge de la production du chargeur. Il assure des fonctions de manutention, conditionnement, entreposage et gestion de stocks. Les transporteurs sont en charge de l'acheminement des marchandises et peuvent ponctuellement effectuer d'autres prestations. Ils se distinguent par les modes de transport utilisés et les types de marchandises prises en charge. Malgré cette diversité d'acteurs, les conseils développés dans la présente note sont d'ordre suffisamment général pour demeurer applicables quel que soit le type d'acteurs contacté.

La présente note s'intéresse principalement aux entretiens et enquêtes auprès des professionnels du transport de marchandises. Plus généralement, et moyennant quelques adaptations, la plupart des recommandations qu'elle présente pourront être transposées à des enquêtes portant sur le transport de voyageurs.

Cette note est avant tout destinée aux Directions régionales de l'Équipement en tant que maîtres d'ouvrages. Toutefois, il convient de souligner l'intérêt que ce document peut présenter pour d'autres institutions qui pilotent des études de ce type. Ce sont notamment les Conseils régionaux et généraux, les Communautés urbaines et d'agglomération, les Chambres du commerce et de l'industrie ou encore les Observatoires régionaux des transports.

Ce document a été produit par un groupe de travail piloté par le Sétra associant les CETE pour la rédaction, la DGMT et des DRE pour la relecture et la validation. Cette note d'information se donne pour ambition de capitaliser les nombreuses expériences acquises par le Réseau Scientifique et Technique de l'Équipement en matière d'enquêtes et d'entretiens auprès des professionnels du monde de la Logistique et du Transport de Marchandises. Dans un premier temps, elle précise les diverses démarches préliminaires à la réalisation de ces études : définition des objectifs, budgets, échéanciers, etc. Elle propose ensuite une analyse des différents types d'enquêtes qu'il est possible de mettre en œuvre. Enfin, elle s'attache aux aspects de la réalisation et du suivi de l'étude sur lesquels l'attention du maître d'ouvrage devra se porter.

Phase 1 : démarches préliminaires

Analyse du contexte

L'analyse du contexte est un élément primordial qui permet d'éclaircir les attentes et d'affiner les objectifs de l'étude. Par exemple, une enquête auprès de chargeurs, dans le cadre d'une étude socio-économique relative à l'aménagement d'une infrastructure routière, nécessite de consulter les caractéristiques globales du projet (réseau routier et autoroutier, réseau ferroviaire, étude de trafic, accidentologie, offre de transport, localisation des zones urbaines et des zones d'activités...) et a pour objectif la connaissance des actions d'accompagnement à mettre en oeuvre. Une enquête auprès de chargeurs sur un site portuaire nécessitera de s'intéresser à l'évolution du trafic maritime, la concurrence portuaire ainsi qu'aux infrastructures de desserte. Il ne s'agit pas de connaître en détail l'ensemble des éléments mais de les identifier et d'avoir une vision globale du contexte et des principaux enjeux. Pour mener cette analyse, l'initiateur de l'étude pourra se faire aider si nécessaire par un assistant à maîtrise d'ouvrage.

Les étapes de définition précise du champ et des objectifs de l'étude et de constitution du comité de pilotage, décrites ci-dessous, doivent être réalisées en cohérence. On pourra procéder par itérations à partir d'une première proposition de cahier des charges réalisée par l'initiateur de la démarche permettant de constituer un comité de pilotage, qui pourra ensuite préciser les objectifs et la méthodologie de l'étude.

Définition du champ et des objectifs de l'étude

Suite à l'analyse contextuelle, la formalisation des problématiques et des objectifs de l'étude doit amener à définir le champ de l'étude. Autrement dit, les réflexions préliminaires permettent de définir les aspects que l'on souhaite plus spécifiquement développer. Dans le cadre d'une enquête auprès de chargeurs implantés sur un site portuaire, on pourra, par exemple, cibler les chargeurs qui génèrent les trafics les plus significatifs au regard de l'activité portuaire.

Notons que les objectifs de l'étude peuvent être différents selon les partenaires. C'est pourquoi, il est nécessaire d'arriver rapidement au sein du comité de pilotage à un consensus, de manière à disposer d'une base commune d'intérêt. L'élaboration fine du questionnaire d'enquête ou de la grille d'entretien permet de répondre aux besoins et aux attentes de chacun des membres du comité de pilotage.

La phase préliminaire doit obligatoirement inclure une phase de recherche bibliographique. Cette recherche permet non seulement d'affiner l'analyse du contexte, mais surtout d'analyser les enquêtes et les études existantes sur le même sujet ou sur des thèmes connexes, et sur leur méthodologie :

- caractéristiques de l'enquête ;
- contenu du questionnaire ;
- principaux résultats.

Il est également intéressant de contacter les maîtres d'ouvrage et les prestataires ayant réalisé des enquêtes de manière à avoir un retour sur les difficultés rencontrées, le taux de retour, l'exploitation des résultats, la disponibilité des entreprises...

Le monde du transport évoluant rapidement, il faut axer les recherches bibliographiques sur des périodes récentes, sauf bien sûr si ces enquêtes s'intéressent à l'évolution des organisations logistiques des entreprises.

Il existe des enquêtes lourdes et récurrentes (enquête TRM [\[1\]](#) du ministère de l'Ecologie, du Développement et de l'Aménagement durables (MEDAD) sur le transport routier de marchandises par exemple) qui nécessitent des moyens humains, logistiques et informatiques importants. Ces enquêtes ne peuvent être que postales et doivent revêtir un caractère obligatoire (système d'amendes) de manière à obtenir un taux de réponse important (enquête TRM : 80 %). Pour être obligatoire, l'enquête, et ses éventuelles modifications, à la virgule près, doivent être certifiées auprès de la Commission nationale informatique et libertés (6 mois après dépôt du dossier) et du Conseil national de l'information statistique (de 6 à 8 mois). Le CNIS établit annuellement un programme de travail qui recense l'ensemble des données recueillies par toutes les enquêtes. La présente note n'a pas vocation à traiter des méthodologies spécifiques à ce type d'enquêtes. En général, on se contentera d'études beaucoup plus légères en exploitant au mieux les données disponibles dans les enquêtes nationales.

Le Service économie, statistiques et prospectives (SESP) actualise tous les ans – parution en début d'année – un document [\[13\]](#) qui recense les sources statistiques nationales en matière de transport et notamment les enquêtes régulières. Des informations sur le contenu, les sources des données et les modalités de leur diffusion y sont indiquées. Le maître d'ouvrage pourra s'y référer afin de prendre connaissance des enquêtes déjà réalisées et des données disponibles.

D'autres éléments de bibliographie peuvent être disponibles auprès des acteurs locaux (ex : Observatoires régionaux des transports).

La maîtrise d'Ouvrage et le comité de pilotage

En règle générale, le comité de pilotage réunit la maîtrise d'ouvrage, la maîtrise d'œuvre, les bénéficiaires de l'étude ainsi que d'autres acteurs éventuellement associés à l'étude pour leur expertise sur le domaine. Intégrer dans un comité de pilotage des entités non publiques (groupements professionnels, CCI, etc.) peut permettre d'obtenir des informations essentielles (liste d'établissements, organisation de filière, cadre technique) et de légitimer l'intérêt de l'étude auprès des professionnels enquêtés. **Il n'est pas nécessaire qu'un organisme privé ou public soit un co-financeur pour intégrer un comité de pilotage, les éléments qu'il peut fournir peuvent être tout aussi importants que le financement.** En revanche, un équilibre est à trouver sur le nombre de membres du comité de pilotage. Chaque organisme doit être représenté – y compris d'éventuelles associations ayant un avis tranché sur la thématique abordée – mais il n'est pas nécessaire qu'un organisme soit représenté par plusieurs personnes.

Dans le cadre de la conduite d'études, le comité de pilotage fait office d'instance décisionnelle. En particulier, ce comité pourra comporter des élus. Dans le cas d'études de grande ampleur, la mise en place d'un comité technique en charge du suivi de l'étude et de la gestion opérationnelle pourra s'avérer nécessaire. Par comité de pilotage, nous entendons, dans la suite du document, un groupe de travail comprenant des représentants de l'ensemble des acteurs intéressés par la conduite de l'étude en question, quelle que soit sa dénomination exacte.

La maîtrise d'ouvrage doit se doter de règles de fonctionnement claires, surtout quand elle associe de nombreux acteurs. Il peut alors être souhaitable de consigner, dans un document écrit, les rôles de chacun des comités mis en place et des différents acteurs (comité de pilotage, comité technique, chef de projet...) et les contributions attendues de chacun des membres.

La maîtrise d'ouvrage peut décider de faire appel à une assistance pour l'aider à assurer le bon fonctionnement du comité technique, veiller à la prise en compte de toutes les demandes et attentes ainsi qu'à effectuer un suivi du travail d'enquête et d'analyse. L'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) peut notamment s'avérer utile lorsque on recourt à des sous-traitants pour la réalisation de tout ou partie de l'enquête (par exemple, lorsque la taille de l'échantillon de population à enquêter est conséquente).

Pour la réalisation de l'enquête à proprement parler, deux options sont possibles : en régie ou en faisant appel à un prestataire. Pour les enquêtes (postales notamment) portant sur de grands échantillons, la mobilisation des moyens humains et matériels nécessaires à la bonne réalisation de l'enquête est souvent difficile. Aussi, il est préférable que la maîtrise d'ouvrage sous-traite les phases de collecte et de saisie de résultats afin de concentrer ses moyens humains sur les points clés du pilotage de l'étude. Quoi qu'il en soit, la **réalisation de l'enquête nécessite de se doter d'un document de planification et d'organisation**. Ce document doit faire mention des grandes étapes de l'enquête (préparation, réalisation, exploitation) de manière à ce que l'organisme enquêteur – éventuellement un sous-traitant – puisse avoir une vision claire de la prestation à réaliser dans le temps imparti (mobilisation de moyens humains et matériels, adaptation du plan de charge).

En cas de sous-traitance, un cahier des charges précis doit être réalisé. Il doit comporter, entre autres :

- les objectifs (taux de retour de questionnaires exploitables, nombre d'entretiens à réaliser, segmentation des objectifs) ;
- un chapitre relatif au recrutement et à la formation du personnel enquêteur ;
- un chapitre relatif aux procédures de contrôle et d'accompagnement des enquêteurs ;
- un chapitre relatif à l'organisation générale et notamment les relances à effectuer ;
- un chapitre relatif aux procédures de saisie et de codification des données et d'apurement des fichiers.

Les calendriers interne et externe

Travailler avec un comité de pilotage étoffé nécessite de fixer rapidement les dates clés et de valider les éléments présentés. Une enquête est aussi longue à préparer qu'à réaliser et il est souhaitable, dès le lancement du projet, de fixer l'ensemble des réunions et s'assurer que chaque service ou entité sera, dans la mesure du possible, représenté par la même personne.

Il est nécessaire de déterminer la période la plus propice à l'enquête. Plusieurs paramètres sont à prendre en considération :

- la saisonnalité de l'activité et notamment les caractéristiques propres aux filières (éviter les enquêtes auprès de la grande distribution en fin d'année ; auprès des coopératives agricoles en été) ;
- la disponibilité des personnes (vacances scolaires) ;
- les enquêtes effectuées récemment (les entreprises sont régulièrement enquêtées et se montrent réticentes à accorder du temps si elles viennent d'être sollicitées).

La cible de l'enquête

C'est lors de cette phase préliminaire que seront définies les caractéristiques de l'échantillon à enquêter. L'analyse du contexte et l'analyse bibliographique permettent la caractérisation de la cible selon :

- la taille des entreprises (sièges sociaux ou établissements) ;
- le type d'activités ;
- le chiffre d'affaires ;
- la localisation géographique ;
- tout autre critère pertinent selon les objectifs de l'étude.

Par exemple, l'étude sur les installations terminales embranchées (ITE) réalisée par le CETE du Sud-Ouest [2] a nécessité de cibler des filières attractives pour le transport ferroviaire et de présenter les résultats par filière (céréales et engrais, matières dangereuses, grande distribution, matériaux de carrières, matériaux de construction, produits manufacturés, papeteries, métallurgie, verrerie, négoce de bois, contreplaqués, divers).

Le budget et les délais

Afin d'élaborer le budget nécessaire, il est conseillé de disposer d'un cadre budgétaire référent bâti à partir d'enquêtes précédemment réalisées. Quoiqu'il en soit, le cahier des charges devra être assez clair pour qu'il n'y ait pas d'ambiguïté possible sur la taille de l'échantillon et que le dimensionnement de ce dernier corresponde au budget disponible.

Par ailleurs, la diffusion des résultats nécessite des moyens financiers non négligeables, pour la rédaction de documents de présentation ou l'organisation de journées de partage avec les commanditaires mais aussi les entreprises interrogées.

Exemples :

- *Enquête postale sur les ITE en région Aquitaine [2] : budget global de 60 000 € (6 réunions de préparation, 144 établissements consultés, analyse d'une centaine de réponse).*
- *Enquête auprès des chargeurs du bassin industrialo-portuaire de Dunkerque [3] [4] : coût global de 172 000 € (délais global de 18 mois) dont :*
 - *coût correspondant à l'enquête postale (préparation, test, 3 réunions du comité technique, envois et rappels, codification, saisie et corrections, 372 établissements enquêtés) : 35 400 €,*
 - *coût correspondant aux entretiens face à face (questionnaires, entretien CETE, réunions comité technique, 21 établissements enquêtés sur les 43 sollicités) : 10 700 €.*
- *Enquête auprès des générateurs de trafic poids lourds dans l'agglomération orléanaise [5] :*
 - *enquête postale : 10 000 € pour 450 établissements consultés (questionnaire en annexe 4).*
- *Enquête auprès des entreprises génératrice de transport de matières dangereuses dans l'agglomération rouennaise [6] (délai global de 3 mois): 200 établissements contactés*
 - *enquête postale (préparation et élaboration des questionnaires 4 700 €, saisie 1 600 €, exploitation 2 200 €, questionnaire en annexe 4),*
 - *Analyse et rapport de synthèse : 10 500 €.*

Le tableau 1 ci-après donne des ordres de grandeurs des délais usuels pour chaque phase d'une enquête. Le coût global d'une enquête pourra d'ailleurs être estimée sur la base de ce tableau. Noter que, ne disposant pas d'une quantité de retours d'expériences suffisante, le tableau 1 n'évoque pas les délais usuels pour des enquêtes webs ou sur la base de courriers électroniques.

Les délais nécessaires à la réalisation d'une enquête sont variables. Ils dépendent entre autres du type d'enquête choisi. Par ailleurs, la durée des différentes phases d'une enquête dépend de divers paramètres. Ainsi, la nature de la composition du comité de pilotage (conflits d'intérêts, participation d'élus d'orientations politiques distinctes, *lobbying*, etc.) est susceptible d'impacter nettement les délais de la phase de préparation de l'enquête (réflexion, élaboration du questionnaire, etc.). De même, selon le mode de saisie des données – automatique ou manuel – ou bien selon le nombre d'entretiens nécessaires à l'enquête, la phase de réalisation de l'enquête peut être plus ou moins longue. Par ailleurs, dans le cas d'entretiens, si le processus de prise de rendez-vous peut s'avérer lui-même notablement long, le temps qui s'écoule entre cette prise de rendez-vous et le jour dit de l'entretien peut également considérablement impacter le délai global de l'enquête. Enfin, lors d'enquêtes postales, le rôle des relances – par téléphone ou par courrier électronique – est primordial. Selon la longueur et le degré de réflexion exigé par le questionnaire, il conviendra de laisser un laps de temps certain – 2 à 3 semaines – aux entreprises pour y répondre.

TYPES D'ENQUÊTE	PREPARATION (réflexion, réunion, grille, questionnaire)	REALISATION (obtention contacts, prises de contact, enquête, saisie données)	ANALYSE (interprétation, rédaction, réunions présentation)	TOTAL
Face à Face	2-4 J	6 à 15 entretiens par type d'acteurs à mener ; à raison de 1 à 2 entretiens par jour selon localisation	Analyse : 3-5 J Rapport 40 pages : 4-6 J	18-25 J
Téléphonique	5-6 J	"qualitatif" (alternative au Face à Face) : 2 entretiens par jour à mener "quantitatif" : 10 entretiens par jour à mener	Synthèse 4pages : 2-3 J Elaboration support présentation : 2 J	15-20 J (CE*) + 5 J pour 50 entretiens (AE*)
Postale	5-6 J	3-4 J pour 100 envois à multiplier par 2 lors des relances	Préparation et réunion : 1 J	15-20 J (CE*) + 3-4 J pour 100 enquêtés (AE*)

* CE : chargé d'étude ingénieur ou technicien confirmé - AE : assistant d'étude

Tableau 1- Durées nécessaires à la réalisation des principaux types d'enquêtes, en jours de travail effectifs -
 Source : Groupe de travail CETE/Sétra

Phase 2 : choix du type d'enquête

Une enquête peut être réalisée de différentes manières :

- en main propre (péages d'autoroutes, aux entrées de bâtiments spécifiques, etc.) ;
- par voie postale ;
- par voie téléphonique ;
- en face à face ;
- par le biais d'Internet.

Le choix de la méthodologie retenue dépendra principalement des objectifs recherchés : données qualitatives ou quantitatives. Chaque type d'enquête est brièvement décrit ci-dessous. Des précisions sont apportées sur leur déroulement et les renseignements qu'elles peuvent permettre de recueillir. Quelques conseils au maître d'ouvrage pour le pilotage et le suivi de l'étude sont également indiqués. Pour des informations plus détaillées, en particulier sur le contenu de la grille, on se reportera au guide à paraître sur les entretiens avec les professionnels des transports.

Enquête en main propre ou "en bord de route"

L'enquête en main propre ou "en bord de route" peut constituer une première phase de recueil de contacts lorsqu'on ne dispose pas d'une liste suffisante d'entreprises à enquêter. L'enquête en bord de route sert alors principalement à collecter les noms et coordonnées des entreprises utilisatrices des infrastructures ou des services pour un questionnement ultérieur par les autres méthodes d'enquête. Ce type d'enquête peut aussi être utilisé pour interroger les personnels ouvriers (principalement les conducteurs routiers), alors que les autres types d'enquêtes s'adressent surtout aux responsables des entreprises. Enfin, c'est la méthode privilégiée pour connaître les caractéristiques des trafics sur un (ou des) axe(s) donné(s) : origines/destinations, caractéristiques des véhicules et des marchandises, trafic horaire/journalier ...

Ces enquêtes peuvent procéder de différentes méthodologies :

- comptages en bord de route ;
- distribution de questionnaires sur papier, à remplir et renvoyer ultérieurement. Dans ce cas, les similitudes avec les enquêtes postales sont nombreuses ;
- administration en face à face d'un questionnaire. Dans ce cas, les similitudes avec les enquêtes téléphoniques sont nombreuses.

Ce type d'enquête est couramment pratiqué par les services MEDAD pour les enquêtes de circulation. On pourra en particulier se rapprocher du réseau scientifique et technique pour une assistance à maîtrise d'ouvrage.

La durée d'enquête nécessaire pour obtenir un échantillon suffisant lorsqu'on cible les transports de marchandises ne doit pas être négligée. Pour optimiser le temps d'enquête, il est souhaitable de tenir compte des organisations des entreprises de transport (ex : temps de pause obligatoire pour les chauffeurs routiers, temps d'attente sur les plate-formes de chargement ou de déchargement, localisation des aires de stationnement poids-lourds ...).

Enquête par voie postale

L'**enquête par voie postale** est privilégiée lorsque l'échantillon est large et que les données recherchées sont essentiellement quantitatives. Les questionnaires par voie postale doivent être relativement simples et proposer des réponses pré-définies (à choix multiples) :

Exemples : *Fourchettes pour les chiffres d'affaires,*
 Fourchettes pour le nombre d'employés,
 Caractéristiques de conditionnement (Vrac liquide, vrac solide, palettes, conteneur, ...).

Le questionnaire peut comporter des questions ouvertes qui s'avèrent riches d'enseignements mais rendent l'exploitation très difficile, notamment lorsque le nombre d'entreprises enquêtées est important.

Le coût économique inclut aussi l'affranchissement du questionnaire rempli qui doit rester à la charge du maître d'ouvrage. La lettre T pré-payée est un des moyens les plus communs de s'en assurer. L'expérience montre d'ailleurs que c'est une condition nécessaire à l'obtention d'un taux de retour satisfaisant. En outre, une enquête par voie postale nécessite une relance téléphonique. Ceci permet d'accroître le taux de retour et de recenser les difficultés rencontrées pour répondre au questionnaire. Le cas échéant, il peut être utile d'envoyer aux entreprises une seconde notice explicative.

Les difficultés rencontrées lors d'une enquête par voie postale peuvent être :

- la perte du questionnaire (souvent constatée lors des relances téléphoniques) :
 - questionnaires jetés sans être lus,
 - classement vertical par refus de réponse ou de collaboration (lassitude « administrative »),
 - adresses erronées (notamment dans les zones industrielles où les entreprises ne disposent pas de boîte postale).
- un questionnaire trop complexe peut être dissuasif pour les petits établissements qui ne disposent pas du temps et des moyens nécessaires.
- la longueur d'un questionnaire peut également s'avérer décourageante : enquête réalisée sur la zone portuaire de Dunkerque par le CETE Nord-Picardie [3] [4] montre que pour les établissements de taille importante, le principal motif de refus est l'absence de temps disponible pour remplir « tous les questionnaires » qu'ils reçoivent.
- l'intégration des entreprises au sein de groupes est de plus en plus courante. L'information n'est alors pas toujours disponible sur le site de l'établissement mais doit parfois être demandée au siège de l'entreprise. Il y a de plus un risque d'avoir une information erronée lorsque seul l'établissement est enquêté.

Enquête téléphonique

L'**enquête téléphonique** est adaptée au questionnaire mixte : qualitatif et quantitatif. D'un coût faible, elle permet d'obtenir un grand nombre d'informations. Par contre, cette procédure est difficile sur le plan organisationnel ; la principale difficulté consistant à trouver le bon interlocuteur (l'enquêteur est généralement renvoyé d'un service à l'autre).

La seconde difficulté concerne la disponibilité de la personne : il y a toujours un risque qu'elle soit absente ou qu'elle ne dispose pas du temps nécessaire à un entretien téléphonique. Il est alors nécessaire de fixer un rendez-vous téléphonique.

Enfin, si les questions posées requièrent des réponses précises, la personne peut se trouver dans l'incapacité de fournir immédiatement les éléments attendus (en particulier pour les données chiffrées).

La procédure idéale pour résoudre une partie des difficultés précédemment évoquées serait la suivante :

- 1 - contacter le bon interlocuteur,
- 2 - présenter la démarche et le contexte de l'enquête,
- 3 - envoyer un questionnaire relatif aux données quantitatives (télécopie, courrier électronique ou courrier),
- 4 - fixer un rendez-vous téléphonique pour les données qualitatives.

Entretien en face à face

L'**entretien en face à face** est un mode de recueil qualitatif de données. Il permet principalement de recueillir un discours sur les pratiques. Il n'a pas vocation à être exhaustif car il est souvent très consommateur de temps. Deux difficultés sont à résoudre :

- trouver le bon interlocuteur ;
- s'accorder sur les disponibilités de l'interlocuteur (s'attendre à modifier une ou plusieurs fois la date du rendez-vous).

Il est nécessaire – voire indispensable – pour les entretiens en face à face d'envoyer une lettre expliquant la démarche et le contexte de l'étude. Si certaines données quantitatives sont requises, il est conseillé de joindre à la lettre un questionnaire relatif à ces données. Ainsi, lors de l'entretien, ces informations auront été préparées par l'interlocuteur et l'entretien portera uniquement sur les données qualitatives.

Enquêtes via Internet

Enfin, des **enquêtes via Internet** sont également possibles. Ces enquêtes tendent à se développer mais restent très délicates à mettre en œuvre, principalement dû au fait qu'il est très difficile de se procurer les adresses électroniques des interlocuteurs.

Deux sortes d'enquêtes peuvent être distinguées :

- l'envoi de questionnaires par courrier électronique : les sites Internet des entreprises proposent de les contacter via une adresse électronique générale, mais un questionnaire envoyé ainsi a très peu de chances d'atteindre le "bon" interlocuteur. Ce type d'enquête est adapté aux questionnaires fermés et n'est réalisable qu'à la condition d'avoir obtenu un échantillon suffisamment complet d'adresses électroniques renvoyant vers les personnes compétentes au sein des entreprises contactées.
- l'envoi aux interlocuteurs, non pas un questionnaire, mais un lien interactif vers un site Internet – dédié et créé à cet effet – qui propose le questionnaire, enregistre directement les réponses puis les traite. Bien entendu, cette mise en œuvre requiert la collaboration de services informatiques.

L'illustration développée ci-après concerne l'enquête Ménages-déplacements de Lyon de 2006 [7] qui a bénéficié en parallèle de la procédure classique d'une enquête via Internet à destination des ménages non joignables ou ayant refusé de recevoir un enquêteur. Une lettre a donc été envoyée aux ménages concernés en les invitant à répondre par Internet à un questionnaire simplifié. Une relance a été effectuée deux mois après.

Sur 4 379 courriers envoyés :

- 538 individus se sont connectés (taux de connections de 12,5 %),
- 379 réponses ont été exploitables (taux de réponses exploitables de 8,5 %).

L'analyse des connexions montre que les relances ont un véritable effet. Plus précisément, un pic de connexions est constaté dès la réception des lettres de relance. Malgré tout, le taux de réponse demeure assez faible.

Néanmoins, les avantages de ce type d'enquête sont nombreux (interactivité, disponibilité temporelle, caractère non intrusif à contrario d'un enquêteur au domicile, un contrôle dynamique des réponses, un coût faible en comparaison d'une enquête à domicile). C'est pourquoi, ce type d'enquête pourrait être utilisé dans le cadre d'une enquête chargeurs expérimentale, les entreprises bénéficiant dans leur globalité d'une connexion à Internet. La contrainte principale reste une phase de développement assez longue.

Les expérimentations de ce type sont cependant relativement récentes et nous ne disposons pas encore du recul suffisant à la pleine évaluation de cette expérience. Toutefois, l'utilisation de sites Internet dédiés pour la diffusion et le traitement des questionnaires semblent receler un potentiel à exploiter¹.

Typologie d'une procédure mixte

Pour des raisons de coûts ou si l'on recherche à la fois des éléments quantitatifs et qualitatifs, on peut choisir de compléter une enquête postale ou téléphonique par des entretiens en face à face. En particulier, on pourra travailler de cette manière si on veut une vision d'ensemble d'un secteur ou d'une activité complétée par des éléments d'explications qualitatifs ne portant que sur quelques points précis. La première phase postale ou téléphonique permettra d'identifier les entreprises à rencontrer en face à face.

¹ Fin janvier 2008, le Laboratoire d'économie des transports (LET) a remis à la Direction de la recherche et des affaires scientifiques et techniques (DRAST) un rapport sur les nouvelles perspectives qu'offre ce type particulier d'enquête.

Lors de l'enquête ITE en région Aquitaine, le CETE du Sud-Ouest [2] a complété son enquête par voie postale par une série d'entretiens en face en face afin d'affiner son analyse. Il peut être intéressant d'adopter cette méthodologie notamment auprès de chargeurs "intéressants" (volume des envois, taille de l'entreprise, particularités,...) susceptibles d'enrichir considérablement la base de données.

Phase 3 : réalisation de l'enquête

Seuls les grands principes permettant de guider la sélection de l'échantillon sont présentés ici. Il est conseillé de se rapprocher des services compétents du MEDAD ou de se reporter à la documentation générale sur l'analyse statistique pour des approfondissements relatifs au dimensionnement des échantillons dans l'optique d'une bonne validité statistique.

Sélectionner l'échantillon

La phase préliminaire a permis de cibler les entreprises qui seront enquêtées. Il est ensuite indispensable de définir l'échantillon, dans le respect du budget de l'étude. Cette décision doit être prise au sein du comité de pilotage, auprès notamment des organismes non institutionnels (CCI, chambre d'agriculture, autorités portuaires) qui disposent de fichiers informatiques et d'une connaissance certaine du terrain. Ainsi, dans le cadre du dossier d'évaluation socio-économique de l'aménagement de la RN102, la CCI du Puy-en-Velay a fourni au CETE de Lyon la liste des établissements inscrits au registre du commerce et des sociétés possédant plus de 20 salariés.

A ce stade, le comité de pilotage doit être fortement impliqué, a minima pour valider la liste des entreprises qui seront enquêtées.

Comme préconisé par le CERTU [7], afin d'obtenir une image fidèle de la situation et des résultats fiables, l'échantillon se doit d'être représentatif de la population à enquêter. De toute évidence, la précision des résultats croît avec la taille de l'échantillon. Les contingences matérielles et les moyens humains à disposition pour l'enquête peuvent contraindre la taille de l'échantillon. Or, il est primordial de conserver au cours de l'enquête la maîtrise de l'échantillon (pertinence statistique de l'échantillon...) de manière à pouvoir exploiter des données significatives. On veillera aussi à tenir compte des taux de retour escomptés pour dimensionner l'échantillon à enquêter.

Exemple : Le choix des établissements à enquêter sur le bassin industrialo-portuaire de Dunkerque (CETE Nord-Picardie) [3] [4]

"Les industries : on distinguera les établissements situés en zone d'activités (information disponible dans le fichier de la CCI) et ceux situés en dehors. Les premiers ont tous été enquêtés. Pour les seconds, la CCI a procédé à une sélection manuelle, à partir d'une analyse sur les codes NAF et sur les effectifs, et à partir de sa connaissance terrain.

Les établissements de transport : la sélection s'est opérée sur la base des codes NAF (établissements de transport de marchandise uniquement) et à partir de la connaissance terrain de la CCI. Les commerces de gros : le choix des établissements à enquêter s'est fait à partir d'une sélection sur les codes NAF (de façon à extraire les établissements plus particulièrement liés à l'activité urbaine), sur les effectifs (≥ 10), et à partir de la connaissance terrain des partenaires locaux.

Enfin, il a été décidé d'ajouter à ces établissements, les 3 hypermarchés de l'agglomération, compte tenu de l'impact de leurs flux."

Afin d'avoir un échantillon le plus fin possible, il est utile de se renseigner auprès des représentants de filière (ex : Union nationale des industries de carrières et matériaux de constructions pour les granulats, Eco emballage pour les déchets recyclables, etc.) ou des représentants de chargeurs telle que l'Association des utilisateurs de transport de fret (AUTF).

Les enquêtes relatives à un secteur particulier peuvent bénéficier de fichiers spécifiques. Par exemple, l'échantillon de l'enquête chargeurs et transporteurs relative au transport de matières dangereuses dans l'agglomération rouennaise (CETE Normandie-Centre) [6] a été conçu à partir des fichiers des entreprises de la DRE et de la DRIRE².

Elaborer la grille d'entretien ou le questionnaire

Le questionnaire doit être validé par la maîtrise d'ouvrage ; les entreprises interrogées répondront ainsi effectivement aux questions de la maîtrise d'ouvrage, et non à celle du prestataire qui aura été retenu. Le comité de pilotage doit en être conscient et imposer ses choix, voire ajouter des questions.

² Le transport de matières dangereuses est soumis à une autorisation préfectorale.

La construction du questionnaire doit cependant se faire avec l'appui de l'AMO ou du prestataire qui ont en général une meilleure connaissance du fonctionnement réel des entreprises et proposent souvent des libellés de question plus justes. A ce titre, l'intégration au comité de pilotage d'associations de *lobbying* peut se révéler très pertinente. Notamment, lors de la réalisation de la grille de questions, la présence de parties présentant des divergences d'objectifs, d'échéancier... peut générer un débat constructif et garantir la neutralité du questionnement.

Par ailleurs, afin de faciliter une compréhension rapide des questions et d'éviter toute source de confusion pour la personne enquêtée, il convient d'être particulièrement attentif :

- aux termes employés (transport en compte propre, transport pour compte d'autrui, groupage et dégroupage, camion complet) ;
- aux unités (kg, tonnes-km, nombre d'envois) ;
- à la concision des questions ;
- au cadre des réponses (tableau à remplir) ;
- à la terminologie employée et notamment les différences linguistiques entre transporteurs et chargeurs ;
- à la longueur du questionnaire (éviter les redondances) ;
- à la segmentation des réponses proposées ;
- à la formulation des questions ouvertes qui doivent être suffisamment précises pour éviter un panel de réponses trop hétérogènes (l'exploitation est alors très difficile).

Une enquête comporte inévitablement des questions à caractère géographique. Il faut être attentif à la définition de l'aire d'étude de l'enquête. Les questions doivent être simples et précises.

La trame générale d'un questionnaire ou d'une grille d'entretien sera détaillée dans le guide à paraître. Voici les éléments qu'une grille d'entretien doit nécessairement aborder :

- 1 - Date de l'entretien et lieu de l'entretien ;
- 2 - Identité de l'entreprise (selon les accords de confidentialité arrêtés) ;
- 3 - Identité et fonction de la personne contactée (dans l'éventualité de besoins en renseignements complémentaires a posteriori ou tout simplement pour la diffusion ultérieure des résultats de l'enquête) ;
- 4 - Organisation et activité principale de l'entreprise ;
- 5 - Questions concernant la problématique étudiée ;
- 6 - Évolutions futures et stratégie de l'entreprise ;
- 7 - Questions ouvertes : l'entreprise a-t-elle des messages, liée ou non à l'étude en cours, à faire passer à la maîtrise d'ouvrage ?

L'exploitation informatique ou manuelle doit être décidée avant même l'envoi du questionnaire. Le questionnaire devra être mis en forme en conséquence, avec par exemple des cases pré-numérotées. L'organisation du questionnaire devra tenir compte des exploitations attendues.

De nombreux exemples de questionnaires précédemment utilisés sont disponibles auprès des services du MEDAD, en particulier auprès des rédacteurs de la présente note.

Tester le questionnaire

Cette phase est essentielle car elle permet d'affiner le questionnaire (oubli pur et simple de questions, formulation malvenue, etc.) et d'obtenir sa validation par le comité de pilotage. A cet égard plusieurs recommandations peuvent être faites.

Un test "grandeur nature" peut être envisagé lors d'entretiens-tests. Pour cela, il est nécessaire d'identifier des entreprises prêtes à coopérer. Pour tous les types d'enquête (postale, téléphonique, entretien face à face), il est préférable de réaliser cette phase de test en face à face car cela permet de voir immédiatement les difficultés rencontrées (questions trop complexes, ambiguës, inutiles, longueur de questionnaire, réponses aux objectifs initiaux, ...). Un représentant de la maîtrise d'ouvrage pourra par exemple accompagner quelques enquêteurs lors d'entretiens afin de s'assurer de la pertinence du questionnaire. Il est notable que ce type de mise à l'épreuve des questionnaires – bien qu'efficace – est toutefois consommatrice de temps.

Aussi, d'autres alternatives peuvent être considérées. Si le comité de pilotage comprend des entreprises ou bien des experts (chercheurs, consultants, etc.) dans le domaine spécifique de l'étude, les aspects controversés du questionnaire peuvent

alors être abordés lors de réunions de ce comité. Sinon, le questionnaire peut être testé lors d'entretiens sollicités auprès de fédérations de professionnels. Ces organisations ont effectivement une très bonne connaissance globale du secteur sur lequel porte l'étude. C'est pourquoi leur avis sur la pertinence d'un questionnaire est en règle générale très intéressant à recueillir.

Exemples :

- *L'enquête transport de matières dangereuses dans l'agglomération rouennaise [6] a fait l'objet d'un test de questionnaire auprès de 4 entreprises. Deux tests ont été réalisés par un conseiller externe et deux par des conseillers internes. Le questionnaire a ainsi pu être validé sur les aspects relatifs à la compréhension et la clarté du questionnement.*
- *Le questionnaire d'enquête auprès des entreprises implantées sur le bassin industrialo-portuaire de Dunkerque [3] [4] a été testé auprès de six entreprises par le CETE Nord-Picardie.*

Un outil indispensable : la lettre d'accompagnement

Pour l'ensemble des enquêtes – y compris téléphoniques – la présentation, par l'enquêteur, d'une lettre précisant la démarche et ses objectifs apparaît comme indispensable pour légitimer l'action entreprise. Ce document d'accompagnement doit émaner, si possible, d'acteurs locaux intégrés au comité de pilotage tels que les CCI, les autorités portuaires ou les collectivités locales. Par exemple, le questionnaire d'enquête sur les Installations Terminales Embranchées en région Aquitaine [2] était accompagné d'une lettre signée par le Directeur régional de l'Équipement et le Directeur régional de la SNCF. Dans le cadre d'une enquête propre au MEDAD, la lettre pourrait être signée par le Directeur régional de l'Équipement.

Réaliser l'enquête

Les entretiens en face à face doivent être réalisés par des personnes qui connaissent bien le monde du transport et les caractéristiques propres aux thèmes analysés par l'enquête : transport multimodal de marchandises, fonctionnement de la logistique, caractéristique des envois...

Par ailleurs, les entreprises peuvent nourrir quelques réticences à l'idée d'être enquêtées. Il existe deux raisons majeures à cela. En premier lieu, le temps passé en entretien représente pour l'entreprise une perte sèche de productivité. En outre, certaines d'entre elles sont régulièrement sollicitées pour des enquêtes (comme l'enquête TRM pour le transport routier de marchandises ou l'enquête annuelle d'entreprise). Elles peuvent éprouver une certaine lassitude à l'idée d'être à nouveau questionnées. Il est ainsi très souhaitable de conserver et de tenir à jour, au niveau local, une liste des entreprises contactées lors des enquêtes. La consultation, préalablement à une prise de contact, de ces recensements pouvant exister dans les différents services et institutions concernés est susceptible de diminuer le taux de refus des entreprises.

Enfin, les entreprises peuvent craindre la diffusion de données à caractère commercial ou stratégique. Il conviendra de les rassurer en insistant dans le document d'accompagnement sur les points suivants :

- il s'agit d'une enquête et non d'un contrôle (pas de jugements, ni de sanctions)
- les informations fournies peuvent être traitées de manière anonyme si les entreprises en manifestent le souhait
- une charte de confidentialité peut être signée.

La lettre d'accompagnement permettra de rassurer les entreprises contactées sur le traitement ultérieur des données fournies lors de l'enquête. Par ailleurs, si cela s'avère nécessaire, l'enquêteur pourra à nouveau insister sur ces points au début de l'entretien. Il convient également de convaincre l'entreprise de son intérêt à répondre, en arguant du fait que les projets portés par la sphère publique seront en meilleure adéquation avec ses besoins si ceux-ci sont clairement exprimés. Le courrier d'accompagnement doit aussi spécifier qu'un exemplaire d'une synthèse des résultats sera communiqué à l'entreprise. Enfin, notons que les interlocuteurs doivent être traités avec un maximum d'égards ; notamment dans l'optique d'éventuelles collaborations ultérieures.

D'une manière générale, le maître d'ouvrage – à défaut, l'organisme AMO – doit s'assurer que personnel enquêteur est bien formé sur les spécificités de l'enquête. La maîtrise d'ouvrage pourra exiger des garanties à ce sujet auprès de la maîtrise d'œuvre dès l'appel d'offre. La formation pourra le cas échéant être dispensée par l'organisme AMO.

Analyser le taux de retour et émettre des relances

Le taux de réponses d'une enquête, appelé aussi taux de retour, correspond au ratio du nombre de réponses obtenus sur le nombre d'établissements contactés. Cependant, tous les retours n'étant pas systématiquement utilisables (manque de

lisibilité, réponses multiples, etc.), l'enquêteur est surtout sensible **au taux de réponses exploitables** qui est une notion plus significative.

Lorsqu'il s'agit d'une enquête par voie postale, il est nécessaire de définir une date butoir pour une première analyse du taux de retour. Un taux de retour effectif de 30 % peut être jugé satisfaisant, à condition que la représentativité de l'échantillon remplisse les objectifs de taille et de répartition prévus. Néanmoins, c'est au comité de pilotage de juger de la crédibilité des résultats et de demander la réalisation d'une relance téléphonique. De plus, une première analyse des réponses permet de juger de la pertinence de l'échantillon. Un redimensionnement de l'échantillon peut alors être envisagé si le besoin s'en fait sentir.

Exemple : l'enquête réalisée par le CETE Nord-Picardie sur le bassin industrialo-portuaire de Dunkerque [3] [4]

Sur les 372 établissements enquêtés par voie postale, 78 ont transmis une réponse par courrier. Seuls 70 questionnaires ont pu être exploités. 8 ont répondu ne pas être générateur de flux de marchandises. Les relances téléphoniques ont montré que 250 établissements ne souhaitaient pas répondre par manque de temps et que 44 établissements n'étaient pas concernés.

Le travail de relance téléphonique a permis :

- de relancer des entreprises, pour augmenter le taux de réponses exploitables,
- d'affiner et d'ajuster la liste des entreprises réellement génératrices de flux de marchandises.

Au total, 52 établissements, retenus à l'origine par le comité technique, n'étaient pas concernés.

Le tableau ci-après montre que les taux de réponses exploitables pour des enquêtes facultatives peuvent être faibles. Malgré tout, certaines enquêtes présentent des taux de réponses exploitables très intéressants. Plus spécifiquement, l'enquête ITE réalisée par le CETE du Sud-Ouest [2] atteint un taux de réponses exploitables de 70 % ; ce résultat est assez exceptionnel. Plusieurs facteurs l'expliquent :

- la sensibilité des entreprises au transport ferroviaire et la motivation des entrepreneurs interrogés,
- une lettre d'intervention commune du Dre Aquitaine et du Directeur régional SNCF,
- une relance téléphonique au bout de trois semaines.

Etudes	Types	Réponses	Territoires	Entreprises contactées	Réponses reçues	%	Réponses exploitables	%
TRM	Enquête permanente [1]	Obligatoires	France	TOUTES	nd	nd	nd	80 %
DDE 45	Enquête ponctuelle [5]	Facultatives	Orléans	451	102	22,50 %	70	15,50 %
DRE H.-N.	Enquête ponctuelle [6]	Facultatives	Rouen	200	51	25,50 %	33	16,50 %

Source : CETE Normandie-Centre

Un taux de retour de 15 % pour une enquête facultative semble être un taux normal. Augmenter ce taux demande une préparation soignée de l'enquête (6 réunions de préparation pour caler et tester l'enquête sur les ITE en région Aquitaine), une volonté forte des acteurs et un accompagnement du monde professionnel (CCI, CRCI).

Contrôler la qualité et assurer le suivi

Le contrôle qualité et le suivi sont assurés par le comité de pilotage. Il s'agit :

- d'accompagner les enquêteurs par un membre du comité de pilotage, au moins ponctuellement,
- de procéder à des points d'étape et d'avancement,
- d'analyser les difficultés rencontrées (disponibilité, longueur du questionnaire, imprécisions,...).

Cette phase de contrôle et de suivi doit être mise en place jusqu'à la diffusion des résultats. Une note précisant le déroulement de l'enquête, les difficultés et les limites dans l'exploitation pourra être demandée. Dans le cas de réalisation d'entretiens et si l'on n'a pas fait le choix de participer aux premiers entretiens, on conseillera de demander les premiers compte-rendus au fur et à mesure afin de s'assurer que les thèmes recherchés sont bien abordés lors des entretiens et que les questions sont convenablement posées. Il faudra s'assurer de la cohérence des réponses et vérifier, pour les enquêtes quantitatives, qu'il n'y a pas de copier-coller. Pour s'assurer que tous les entretiens prévus ont été réalisés, on pourra procéder à des écoutes en standard dans le cas d'enquêtes téléphoniques ou rappeler quelques entreprises pour s'assurer qu'elles ont bien répondu au questionnaire.

Exploiter et traiter les données recueillies

Lors de l'élaboration du questionnaire, la codification des données sera abordée de manière à faciliter la saisie et le traitement informatique. L'analyse des données doit permettre de répondre aux attentes et aux objectifs initiaux de l'enquête. Il existe notamment pour les enquêtes quantitatives des logiciels d'analyse de données performants. En revanche, il est nécessaire de choisir des outils adaptés. Des outils trop sophistiqués peuvent parfois se révéler très complexes à utiliser.

Par exemple, l'enquête sur les ITE en région Aquitaine [2] a bénéficié d'un traitement manuel. Une personne s'est chargée de dépouiller minutieusement les réponses. Une autre personne a pris en charge l'analyse et la rédaction du document de synthèse.

Publier les résultats et diffuser les informations

La diffusion des résultats pourra être précédée d'un contrôle externe. Ce contrôle permettra de confronter les résultats avec d'autres sources (résultats précédents, tendance observée, ...) afin d'éviter des écarts trop importants. Le rôle d'expert pourra, par exemple, être assuré par un universitaire local.

La forme que doit prendre la publication des résultats ainsi que la nature des canaux de diffusion doivent être arbitrées par le commanditaire de l'étude. Quoi qu'il en soit, la rédaction d'une synthèse simple et lisible des principaux résultats s'avère souvent une option pertinente.

Enfin lors de la publication des résultats, il est important de prévoir une diffusion large d'une synthèse et notamment auprès des entreprises sollicitées. Cette diffusion large permet de valoriser l'étude. Cela représente aussi un moyen de communication performant pour sensibiliser les acteurs du transport de marchandises. **Il est donc nécessaire de prévoir le budget correspondant, dès le commencement de l'étude.**

Capitaliser les enseignements méthodologiques

Si des observations spécifiques portant sur la méthodologie et l'organisation de l'enquête ont été faites lors d'une étude, il peut être utile d'en faire une synthèse qui alimentera la capitalisation réalisée par le réseau scientifique et technique du MEDAD et les instances d'animation nationales des ORT et des DRE.

Synthèse

Pour obtenir des résultats répondant aux objectifs de l'étude, une forte implication du comité de pilotage dans les phases clés de l'étude est nécessaire. Nous ne rappellerons dans la présente synthèse que les principaux points sur lesquels le comité de pilotage doit porter une attention toute particulière. La composition du comité de pilotage doit être réalisée en cohérence avec la définition claire du champ et des objectifs de l'étude, et de manière à s'assurer une bonne coopération des acteurs enquêtés ; il n'est pas nécessaire qu'un organisme soit cofinanceur pour intégrer un comité de pilotage. Les éléments qu'il peut fournir peuvent être tout aussi pertinents que le financement.

La rédaction d'une commande claire et formalisée est recommandée pour que le sujet soit abordé avec le niveau de détail et l'angle d'analyse souhaité. De même, il est souhaitable que la maîtrise d'ouvrage se dote d'un document écrit précisant les rôles de chaque comité ou membre de comité et ses modalités de fonctionnement. Le comité de pilotage doit ensuite veiller à ce que l'étude soit menée dans des conditions compatibles avec les contraintes du secteur enquêté : choix des dates, pertinence du questionnement... Le comité de pilotage a aussi un rôle primordial à jouer dans la définition et la validation de l'échantillon enquêté. La maîtrise d'ouvrage devra signifier son engagement aux côtés des enquêteurs par l'élaboration d'une lettre officielle qui sera utilisée par les enquêteurs lors de leur recueil de données. Un tel document permet de légitimer les démarches des enquêteurs auprès des établissements ou personnes enquêté(e)s. Enfin, lorsqu'un questionnaire est utilisé, le comité de pilotage doit veiller à ce que la grille de questions élaborée soit testée préalablement à la réalisation de l'intégralité de l'enquête.

Par ailleurs, la collecte de données et l'interprétation des résultats procèdent de deux étapes bien distinctes. Le recueil de données mobilise souvent des moyens humains conséquents sur le terrain pour des périodes pouvant être longues. Les éléments obtenus doivent ensuite être exploités et analysés le plus finement possible. Cette phase d'interprétation des résultats, à laquelle le comité de pilotage sera tout particulièrement attentif, constitue la véritable valeur ajoutée de l'étude.

Bibliographie

- [1] Enquête TRM 2003, SESP, 2004
- [2] Installations Terminales Embranchées en région Aquitaine, CERTA, Mars 2003
- [3] Enquête auprès des chargeurs du bassin industrialo-portuaire de Dunkerque - rapport, CETE Nord-Picardie, septembre 2003
- [4] Enquête auprès des chargeurs du bassin industrialo-portuaire de Dunkerque - Enseignements méthodologiques, CETE Nord-Picardie, avril 2004
- [5] Etude des générateurs de trafic poids lourds dans l'agglomération orléanaise, DDE 45, 2005
- [6] Le transport des matières dangereuses dans l'agglomération rouennaise, DRE Haute-Normandie, 2003
- [7] Enquête ménages déplacements – Méthodes Standards, CERTU, 1998
- [8] Enquête ménages déplacements 2006 de Lyon, CERTU, 2007
- [9] Connaissance des attentes des chargeurs, CETE Normandie-Centre - DACT, Novembre 2006
- [10] Quels besoins pour les chargeurs ? variété de la demande et choix de transport, M. GUIBAULT, rapport INRETS n° 178, INRETS, 1994
- [11] Déplacements urbains ; programme "transport des marchandises dans la ville" ; une exploitation de l'enquête chargeurs de l'INRETS, CERTU, 1994.
- [12] Programme "transport des marchandises dans la ville" ; une exploitation de l'enquête chargeurs de l'INRETS, J.-G. DUFOUR, CERTU, 1994
- [13] Transports programme statistiques 2007 – liste détaillée des enquêtes et autres opérations statistiques, SESP, 2007
http://www.statistiques.equipement.gouv.fr/IMG/pdf/Liste_detailee_des_enquetes_transport_cle27cc55.pdf

46 avenue
Aristide Briand
BP 100
92225 Bagneux Cedex
France
téléphone :
33 (0)1 46 11 31 31
télécopie :
33 (0)1 46 11 31 69
internet : www.setra.equipement.gouv.fr

Rédacteurs

Sétra – Julien Brossard, Damien Orsini, Floriane Torchin, Hervé Huard
CETE de Lyon – Michaël Potier
CETE Nord-Picardie – Patrick Palmie
CETE de l'Ouest – Odile Bréhier
CETE du Sud-Ouest – Jean-Pierre Benoit, Danielle Capdevielle-Darré
CETE de l'Est – Jeannie Vaillant-Creismas, Bernard Fichtner
CETE Normandie-Centre – Julien Lecointre, Xavier Baude
CETE Méditerranée – Mayder Sallefranque, Frédérique Reffet

Relecteurs

DRE Aquitaine – Dominique Santrot
DRE Nord-Pas-de-Calais – Philippe Rigaud
DGMT – Marie Villette

Renseignements techniques

Hervé Huard – Sétra
Tél. : (+33) 01 46 11 36 37 – télécopie : (+33) 01 46 11 34 00
mél : herve.huard@equipement.gouv.fr

AVERTISSEMENT

La collection des notes d'information du Sétra est destinée à fournir une information rapide. La contre-partie de cette rapidité est le risque d'erreur et la non exhaustivité. Ce document ne peut engager la responsabilité ni de son rédacteur ni de l'administration.

Les sociétés citées le cas échéant dans cette série le sont à titre d'exemple d'application jugé nécessaire à la bonne compréhension du texte et à sa mise en pratique.

Document imprimé par téléchargement à partir des sites web du Sétra :
- Internet : <http://www.setra.equipement.gouv.fr>
- I² (réseau intranet) : <http://intra.setra.i2>

Directeur de la publication : Philippe Redoulez – Directeur du Sétra
L'autorisation du Sétra est indispensable pour la reproduction même partielle de ce document.
Référence : 0821w – ISSN : 1250-8675

