

## REMANIEMENT DE LA MÉTHODE DE COLLECTE POUR L'ENQUÊTE SUR LES VOYAGES INTERNATIONAUX

Stéphane Tremblay, François Laflamme, Simon Cheung et André Cyr<sup>1</sup>

### RÉSUMÉ

Les changements opérationnels à Revenu Canada, les faibles taux de retour et le nombre croissant de demandes des utilisateurs de données ont nécessité un remaniement de l'Enquête sur les voyages internationaux de Statistique Canada (SC). Ce remaniement touche principalement la méthode de collecte et a été précédé par les projets-pilotes 1, 2 et 3 sur le terrain. Ces projets-pilotes visaient à évaluer différents modes de distribution de questionnaires et à examiner l'impact d'un questionnaire plus simple et plus attrayant. Cet article brosse un survol des résultats obtenus lors du second projet-pilote. L'enjeu de ce projet-pilote a été d'évaluer différents scénarios de méthodes de collecte. L'emploi de différents modes de distribution de questionnaires, l'utilisation de primes incitatives et la traduction du questionnaire ont été les principaux scénarios de ce projet-pilote. Les taux de retour des questionnaires ont augmenté dans tous les scénarios. En outre, les caractéristiques des voyageurs internationaux dans certains scénarios ont montré des différences importantes.

MOTS-CLÉS: Taux de retour; remaniement; méthode de collecte; primes incitatives; préférence linguistique; tourisme.

### ABSTRACT

Upcoming changes at Customs, relatively low return rates and increasing demands of users have led to a project at Statistics Canada to redesign the International Travel Survey (ITS). This redesign concerns the different collection methods and was preceded by pilot Field Tests 1, 2 and 3. These field tests were designed to assess different questionnaire distribution methods and to examine the impact of a simpler and more attractive questionnaire. This paper gives an outline of the Field Test 2 results. The main issue of this test was to assess different collection methods. The use of different questionnaire distribution methods, incentives and translated questionnaires were the main alternatives for this test. The questionnaire return rates increased under all schemes. Moreover, the international travellers' characteristics in some methods showed important differences.

KEY WORDS: Return Rates; Redesign; Collection methods; Incentives; Language preferences; Tourism.

### 1. INTRODUCTION

L'Enquête sur les voyages internationaux (EVI) est une enquête régulière menée par Statistique Canada (SC) depuis 1920 pour répondre aux besoins du système canadien de la comptabilité nationale (Balance des paiements (BP)). Au fil des ans, l'industrie du tourisme a montré un intérêt croissant pour des statistiques détaillées sur les caractéristiques des voyageurs internationaux. Aujourd'hui, l'EVI fournit un large éventail de statistiques sur le nombre de voyageurs internationaux et leurs caractéristiques de voyage tels les dépenses, les activités, les endroits visités et la durée du voyage. Cette enquête couvre à la fois les résidents canadiens revenant de l'étranger et

les visiteurs internationaux venant au Canada. Outre les requêtes de la BP, les statistiques de l'EVI sont utilisées, entre autres par le Compte satellite du tourisme, Revenu Canada, la Commission du tourisme du Canada (CTC), les agences de tourisme provinciales et le Département du commerce américain.

Tout d'abord, cet article analytique sur le projet-pilote 2 présente une brève description de l'EVI à la section 2. Ensuite, les motivations du remaniement de l'EVI sont énoncées à la section 3. À la section 4, les tests sur le terrain et les principaux résultats du projet-pilote 2 sont présentés. Finalement, la conclusion et les

---

<sup>1</sup> Stéphane Tremblay, François Laflamme, Simon Cheung et André Cyr, Statistique Canada, Immeuble R.H. Coats, Parc Tunney, Ottawa, Ontario, K1A 0T6

travaux futurs sont discutés aux sections 5 et 6 respectivement.

## 2. ENQUÊTE RÉGULIÈRE

L'EVI possède deux composantes distinctes : le dénombrement frontalier et l'enquête par questionnaire. La composante du dénombrement frontalier est un recensement de toutes les personnes entrant au Canada soit par voie terrestre, aérienne ou maritime; tandis que la composante de l'enquête par questionnaire utilise une distribution de questionnaires aux voyageurs internationaux en vue de tracer un profil basé sur leurs caractéristiques et leurs dépenses de voyage. À chaque poste douanier<sup>2</sup>, des périodes de temps sont systématiquement sélectionnées dans lesquelles un nombre fixe de questionnaires est distribué aux voyageurs entrant au Canada par ce poste. Revenu Canada assiste l'EVI en dénombant les voyageurs à la frontière et en distribuant les questionnaires.

En 1997, le nombre de questionnaires distribué aux voyageurs internationaux ne revenant pas le même jour était d'environ : 300 000 pour les Canadiens; 340 000 pour les Américains; 320 000 pour les voyageurs d'outre-mer. De plus, pour les voyageurs internationaux revenant le même jour, le nombre de questionnaires distribué fut d'environ 130 000 et 170 000 respectivement, pour les voyageurs canadiens et américains.

## 3. MOTIVATION DU REMANIEMENT

Les changements à Revenu Canada, le faible taux de retour des questionnaires et le nombre sans cesse croissant de demandes des utilisateurs de données de l'EVI sont les principales raisons qui ont motivé le remaniement de l'EVI à SC. Il est à noter que ce remaniement touche principalement la méthode de collecte.

### Revenu Canada

Bien que l'EVI bénéficie considérablement de sa collaboration avec Revenu Canada, l'enquête a relativement peu de contrôle quant à la distribution des questionnaires et doit s'ajuster aux moindres changements opérationnels qui ont lieu aux postes douaniers. Depuis plusieurs années, Revenu Canada restructure ses opérations dans ses principaux postes douaniers : tout d'abord, l'introduction et l'expansion

du programme CANPASS permettant l'auto-déclaration des voyageurs réguliers, ensuite, le nouveau système automatisé de sécurité aux lignes d'inspection primaire (SASLIP) enregistrant par vidéo l'information contenue sur les plaques d'immatriculation des automobiles a modifié la composante du dénombrement frontalier et, l'étendue de la distribution des questionnaires de l'EVI. De plus, les changements prévus aux formulaires de déclaration (E311) des voyageurs aériens, au niveau familial plutôt qu'au niveau individuel, modifieront la saisie des données ainsi que le système de pondération de l'EVI.

### Faible taux de retour

Entre 1982 et 1989, le taux de retour annuel des questionnaires s'établissait entre 13,0% et 15,0%, mais depuis l'augmentation du contenu du questionnaire en 1990, ce taux n'a pas cessé de décroître. Ce taux qui était de 9,8% en 1990 a diminué sans cesse jusqu'à 5,8% en 1997. Bien que cette tendance puisse provenir en partie de la réticence des voyageurs à fournir de l'information au gouvernement, il se peut que cette décroissance soutenue soit également due à l'application plus stricte du mandat des contrôleurs frontaliers. Le risque potentiel associé à ces faibles taux de retour reste une inquiétude pour SC, même si plusieurs études, Bailie et Gough (1974), Miller et al. (1987) et Feder (1990), n'ont pas pu démontrer clairement l'existence d'un biais dans les données pour les voyageurs canadiens et américains.

### Nouvelles demandes

Les autres pressions exercées sur l'EVI viennent des utilisateurs des données. Même si les demandes de la BP sont couvertes par l'enquête actuelle, le Compte satellite du tourisme désire des renseignements plus détaillés pour améliorer les indicateurs pour l'industrie du tourisme, l'un des secteurs de l'économie avec la plus forte croissance. Également, la CTC et les provinces aimeraient élargir le contenu et la méthodologie de l'EVI dans le but de rencontrer leurs besoins politiques et de marketing. Avec la croissance extraordinaire de l'industrie du tourisme depuis vingt ans, la structure actuelle de l'EVI n'est plus en mesure de répondre aux nouvelles demandes de cette grande et complexe industrie.

Depuis quelques années, SC a établi un partenariat avec la CTC et les bureaux de tourisme provinciaux dans le but d'améliorer l'EVI en vue de répondre à ces nouveaux défis. SC travaille étroitement avec ses partenaires à titre d'expert-conseil, suggérant de nouvelles stratégies et de nouveaux plans de travail. De plus, le projet est géré par un Comité directeur

<sup>2</sup> Un poste douanier est soit un aéroport, un poste frontalier ou un port maritime.

interne composé de gestionnaires de diverses Divisions de SC.

#### 4. TESTS SUR LE TERRAIN

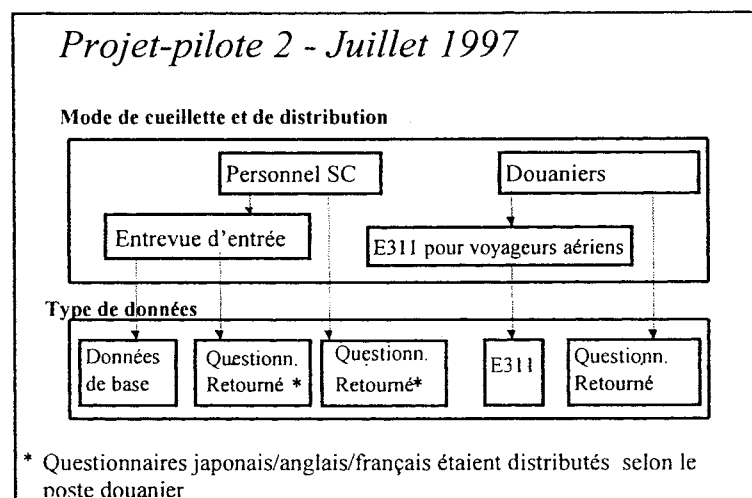
Afin d'évaluer plus précisément différents modes de distribution de questionnaires de l'EVI, SC en collaboration avec la CTC a mené deux tests sur le terrain en 1997 : Projet-pilote 1 et Projet-pilote 2. Ces tests ont mis seulement l'accent sur les voyages d'au moins une nuit. Essentiellement, le premier test visait à comparer les taux de retour des questionnaires distribués par le personnel de SC à ceux distribués par les douaniers. Le deuxième test consistait à évaluer l'impact sur certains indicateurs de qualité des données, tels les taux de retours, selon différents modes de distribution de questionnaires incluant ceux énoncés précédemment.

Lors du projet-pilote 1, en janvier 1997, le personnel de SC formé d'intervieweurs expérimentés et formés a distribué les questionnaires de l'EVI pendant deux jours dans chacun des sept aéroports et postes frontaliers sélectionnés. En deux semaines, tout le travail sur le terrain était terminé. Cette simple substitution de personnel a permis d'observer un taux de retour de 15,2% comparativement à 6,4% par les douaniers. Étant donné des contraintes de temps et de budget, les données du projet-pilote 1 ne furent pas saisies pour des analyses ultérieures.

En juillet 1997, le projet-pilote 2 élargissait son étendue en intégrant des entrevues personnelles auprès des voyageurs à leur entrée au Canada. Ces entrevues d'entrée recueillaient de l'information sur certaines caractéristiques importantes sur le groupe de personnes voyageant ensemble et sur le voyage lui-même, tels le pays de résidence, la taille du groupe, le sexe et l'âge de chaque membre du groupe, la raison principale du voyage et sa durée. Une fois l'entrevue d'entrée complétée, le voyageur recevait un questionnaire de l'EVI qu'il devait compléter et retourner à SC à la fin de son voyage.

Le projet-pilote 2 évaluait également différents modes de distribution de questionnaires aux postes douaniers sélectionnés. Les trois modes de distribution inclus dans ce test étaient la distribution de questionnaires par le personnel de SC avec et sans entrevues d'entrée et par les douaniers sans entrevue d'entrée. L'utilisation de questionnaires traduits en japonais a également été étudiée lors du test de juillet qui s'est étendu sur une période de trois semaines sur le terrain. La figure 1 montre une vue d'ensemble du projet-pilote 2 tandis que le tableau 1 présente les tailles d'échantillon de ce projet-pilote par mode de distribution de questionnaires. En août, l'utilisation de primes incitatives pour les voyageurs d'au moins une nuit était également testée à travers 18 postes douaniers sélectionnés.

Figure 1



**Tableau 1**

Nombre de groupes de voyage et de personnes Par mode de distribution et type de postes douaniers			
		Groupes	Personnes
Entrevue d'entrée	Aéroport	7,617	13,967
	Poste front.	3,862	9,730
	Total	11,479	23,697
<b>Questionnaire retourné</b>			
Douanier	Aéroport	977	1,819
	Poste front.	491	1,299
	Total	1,468	3,118
Statist. Canada Avec entrevue d'entrée	Aéroport	1,315	2,582
	Poste front.	870	2,376
	Total	2,185	4,958
Statist. Canada Sans entrevue d'entrée	Aéroport	1,834	3,525
	Poste front.	1,839	5,318
	Total	3,673	8,843

#### 4.0 Analyse des données du projet-pilote 2

Ces résultats sont présentés sous quatre volets. Tout d'abord, les taux de retour sont étudiés selon différents modes de distribution de questionnaires. Ensuite, certaines caractéristiques recueillies lors de l'entrevue d'entrée sont comparées à celles des différents modes de distribution de questionnaires. Par la suite, la préférence linguistique des voyageurs japonais est étudiée selon le questionnaire retourné ainsi que la langue utilisée pour répondre. Finalement, les taux de retour et les caractéristiques des voyageurs ayant reçu une prime incitative sont comparés avec ceux n'ayant pas reçu de prime incitative.

Les détails des résultats présentés dans les prochaines sections sont documentés à l'intérieur de trois rapports internes à SC (1998a, 1998b, 1998c).

#### 4.1 Taux de retour

Les taux de retour lorsque le personnel de SC distribuait les questionnaires étaient de 16,5% (sans entrevue d'entrée) et 22,8% (avec entrevue d'entrée) comparativement à 5,8% lorsque les questionnaires étaient distribués par les douaniers.

Le projet-pilote 2 a également démontré qu'une augmentation des taux de retour peut être obtenue lorsque les questionnaires sont traduits dans la langue maternelle des voyageurs. L'utilisation de questionnaires traduits en japonais a considérablement augmenté le taux de retour des voyageurs nippons à 11,2% comparativement à 2,8% pour tous les voyageurs d'outre-mer recevant un questionnaire des douaniers.

#### 4.2 Comparaison des caractéristiques observées

Les données recueillies lors du projet-pilote 2 ont montré plusieurs différences du point de vue des

caractéristiques des voyageurs et de leur voyage entre les différents modes de distribution de questionnaires étudiés. Particulièrement, lorsque les questionnaires étaient distribués par les douaniers, ces différences devenaient importantes comparativement aux entrevues d'entrée. À titre d'exemple, dans les aéroports sélectionnés nous observons une surreprésentation des voyageurs internationaux âgés entre 20 et 49 ans et des voyageurs d'affaires autant canadiens qu'américains.

En outre, parmi les aéroports et les postes frontaliers sélectionnés, nous observons une surreprésentation des voyages de courte durée (1 à 6 jours) et une sous-représentation des voyages de longue durée (4 semaines et plus) de tous les questionnaires retournés comparativement aux données des entrevues d'entrée.

#### 4.3 Préférence linguistique des voyageurs japonais

Les caractéristiques des deux échantillons de voyageurs japonais (c'est-à-dire, l'échantillon des questionnaires retournés en anglais et celui des questionnaires retournés en japonais) ont été comparées pour mettre en lumière les différences entre ces deux groupes de répondants.

Parmi les 162 questionnaires retournés, qui avaient été distribués par le personnel de SC, 74% ont été complétés en japonais et 26% en anglais. En outre, environ 21% (des 26%) des voyageurs japonais ont choisi d'écrire en anglais sur le questionnaire traduit en japonais. Ces résultats suggèrent fortement une préférence des voyageurs japonais vers le questionnaire traduit dans leur langue maternelle.

Les questionnaires retournés en anglais et en japonais par les voyageurs nippons ont montré quelques différences. Les voyageurs japonais plus jeunes, de

sexe masculin, d'affaires et ceux demeurant au Canada pour une période d'au moins quatre semaines semblent être plus enclins à répondre en anglais.

#### 4.4 Primes incitatives

En août 1997, 14 980 questionnaires ont été distribués à travers 18 postes douaniers sélectionnés. Des coupons offrant aux répondants un cadeau de voyage (tels un guide de voyage, une affiche ou un disque-compact) étaient insérés dans certains de ces questionnaires. Les questionnaires avec coupon étaient mélangés avec ceux sans coupon de façon à s'assurer une distribution non biaisée.

De façon générale, les taux de retour étaient légèrement plus élevés lorsqu'une prime incitative était promise. Toutefois, les distributions de caractéristiques des voyageurs ou de voyage (par exemple, l'âge, le sexe, la durée du voyage et le but du voyage) des questionnaires retournés par ces deux groupes ne montraient aucune différence significative.

### 5. CONCLUSION

L'objectif principal de ces comparaisons à travers ces deux premiers projets-pilotes a été d'évaluer différents modes de distribution de questionnaires pouvant améliorer les taux de retour et la qualité des données de l'EVI.

Les résultats de ces deux tests ont démontré qu'une augmentation appréciable des taux de retour peut être obtenue lorsque le personnel de SC distribue les questionnaires aux postes douaniers. Toutefois, les coûts associés à cette augmentation des retours sont beaucoup plus élevés que la capacité budgétaire de l'EVI. De plus, ces gains en taux de retour demeuraient insuffisants pour réduire le biais potentiel dû au non-retour, une condition essentielle à l'amélioration de la qualité des données de l'EVI.

Le projet-pilote 2 a également démontré qu'une augmentation des taux de retour peut être espérée si les questionnaires distribués étaient disponibles dans la langue maternelle des voyageurs. Ce changement serait relativement plus facile à implanter si les questionnaires étaient distribués par le personnel de SC.

Finalement, le second test a montré que l'utilisation de primes incitatives n'avait pas un impact significatif sur les taux de retour. Cependant, ces résultats ne devraient pas être généralisés à toutes autres formes de primes

incitatives plus attrayantes, tel des voyages gratuits, pourrait accroître significativement les taux de retour.

### 6. TRAVAUX FUTURS

Étant donné les coûts et les bénéfices associés à la distribution des questionnaires par le personnel de SC, l'équipe responsable du remaniement de l'EVI a décidé de mettre l'accent sur l'amélioration d'autres aspects de l'enquête (par exemple, le questionnaire d'enquête et le contrôle du biais dû au non-retour en utilisant des données administratives).

Le projet-pilote 3 est un nouveau test planifié pour l'été 1998. Le but principal de ce test est d'examiner l'impact d'un questionnaire plus simple et plus attrayant sur les taux de retour. L'utilisation de questionnaires modulaires est la méthode envisagée pour atteindre ce but. Ce type de questionnaires permet recueillir de l'information variée et répondre plus facilement aux nouvelles demandes des utilisateurs des données de l'EVI. Chaque module contient un ou plusieurs sujets spécifiques et une section générale commune. Ces sujets sont les dépenses de voyages, les activités de voyages, etc.

### RÉFÉRENCES

- Bailie, J.G. et Gough, J.H. (1974). «An alternative Method of Surveying International Travellers Frontier Points – Pilot Auto Exit Survey», *Rapport Interne*, Section des voyages internationaux, Statistique Canada.
- Feder, M. (1990). «ITS – Non Response Bias Study », *Rapport Interne*, Division des méthodes d'enquêtes sociales, Statistique Canada.
- Miller, K.A., Lui, L. and Satin, S. (1987), «Evaluating the Effect of Nonresponse on International Travel Statistics», 1987 American Statistical Association Proceedings of the Section on Survey Methods, San Francisco, California, pp. 381-389.
- Statistique Canada (1998a). «ITS – Results of the Bias Analysis Study», *Rapport Interne*, Division des méthodes d'enquêtes des ménages, Statistique Canada.
- Statistique Canada (1998b). «ITS – Results of the Incentive Test Analysis», *Rapport Interne*, Division des méthodes d'enquêtes des ménages, Statistique Canada.

Statistique Canada (1998c). «ITS – Language Preference of Japanese Travellers», *Rapport Interne*, Division des méthodes d'enquêtes des ménages, Statistique Canada.