
Document de référence sur la «Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale (Déclaration sur les entreprises multinationales): Plan opérationnel relatif aux activités de promotion et projet pour la nouvelle enquête»
(GB.317/POL/8)

Plan opérationnel et instrument d'enquête pour l'évaluation de l'efficacité de la Déclaration de l'OIT sur les EMN – Rapport au Bureau international du Travail, Genève, par le docteur Henning Best et le docteur Lars Kaczmirek
(15 janvier 2013)

Résumé

Le BIT suit les effets de la Déclaration sur les EMN et l'adhésion à cette dernière au moyen d'une enquête. Afin d'aider le Conseil d'administration dans son processus de décision concernant une nouvelle enquête de suivi, le présent rapport comprend un plan opérationnel pour mener l'enquête, les questionnaires et une estimation budgétaire détaillée. Le rapport décrit également les motivations des décisions ainsi que les conclusions. Ce rapport se fonde sur les activités et les retours des mandants depuis décembre 2011. Les décisions et activités majeures ont été les suivantes:

- 1) Sur la base de divers projets d'enquête, il a été décidé de concevoir une enquête constituée d'un module contenant un questionnaire principal fixe et d'un module contenant un questionnaire thématique différent d'une enquête à l'autre.
- 2) Il a été décidé que le plan opérationnel et l'enquête devaient privilégier la qualité dans les données produites.
- 3) Un document décrivant le plan opérationnel, la méthodologie de l'enquête et les paramètres de base des questionnaires a été élaboré. Celui-ci a été rédigé sous la forme d'un appel d'offres et a été utilisé pour réunir des devis de sociétés à même de mener une telle enquête multilingue et multimode au niveau mondial.
- 4) Un cadre a été élaboré pour servir de base au développement des modules du questionnaire, en se concentrant sur la promotion de l'emploi et la sécurité de l'emploi dans le module thématique. Ce cadre discutait des thèmes et des concepts à couvrir dans les questionnaires.
- 5) Des projets de questionnaires principaux et thématiques ont été développés pour les gouvernements et les organisations de travailleurs et d'employeurs.
- 6) Les projets de questionnaires ont été prétestés par les mandants au cours d'une enquête pilote qui a également fourni d'autres informations sur la procédure de collecte des données et sur la qualité des questions.

- 7) Les questionnaires centraux et thématiques finals ont été développés sur la base des résultats du test préalable.

Le questionnaire final consiste en 35 questions fermées et 26 questions ouvertes. Le budget estimé pour mener cette enquête se monte à 534 000 dollars des Etats-Unis. Selon les prévisions, l'intégralité du projet, de sa mise en place par la société à la remise d'un rapport écrit, devrait prendre douze mois. La publication de l'appel d'offres, des devis des sociétés et les négociations avec celles-ci pour garantir une qualité optimale et les meilleurs tarifs prendront six mois supplémentaires.

Table des matières

	<i>Page</i>
1. Contexte et demande	1
2. Résultats	3
3. Plan opérationnel.....	4
3.1. Couverture et échantillonnage	4
3.2. Stratégie de contact.....	4
3.3. Collecte des données.....	5
3.4. Durée du projet	5
4. Questionnaire	5
4.1. Paramètres de base.....	5
4.2. Contenus proposés: cadre	6
4.3. Test préalable et résultats.....	8
4.4. Questionnaires finals.....	9
5. Estimation des coûts pour mener l'étude	11
5.1. Procédure et devis.....	11
5.2. Discussion d'éléments de coûts des devis	12
5.3. Budget nécessaire total estimé.....	14
5.4. Remarques additionnelles et options de réduction des coûts.....	15
6. Réflexions sur les prochaines étapes.....	16

1. Contexte et demande

Dans les années soixante et soixante-dix, les activités des entreprises multinationales (EMN) ont suscité des inquiétudes à propos de questions de travail et de politique sociale, qui ont débouché sur des actions visant à concevoir des instruments internationaux pour réguler leur conduite et définir les termes de leurs relations avec les pays hôtes, pour la plupart des pays en développement. Fruit de ces efforts, la Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale (Déclaration sur les EMN) a été adoptée en 1977 et amendée deux fois en 2000 et 2006. Les principes formulés dans cet instrument proposent des lignes directrices aux EMN, aux gouvernements, aux organisations d'employeurs et de travailleurs dans des domaines tels que l'emploi, la formation, les conditions de travail et de vie, et les relations professionnelles.

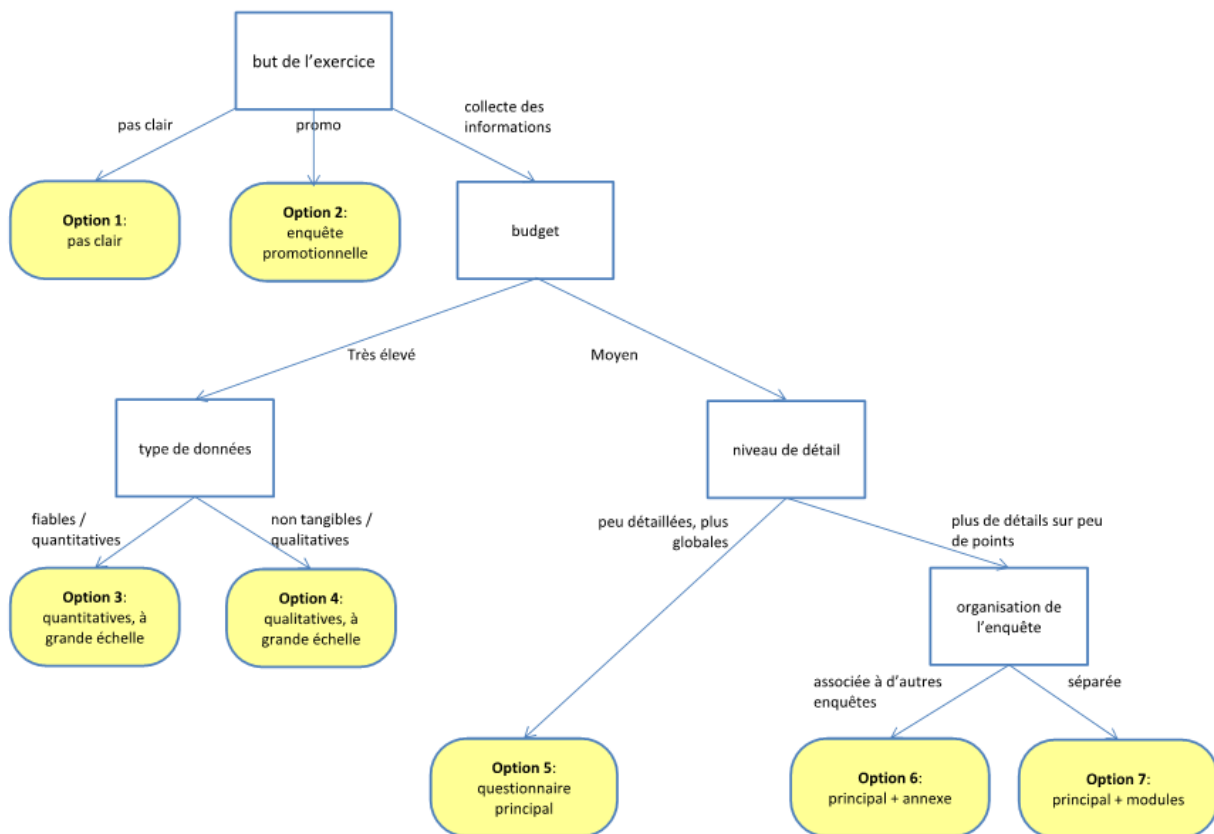
Des mécanismes de suivi de la Déclaration sur les EMN ont été utilisés pour suivre ses effets et l'adhésion à cette dernière. Parmi d'autres mécanismes, tels que la recherche, la communication et les procédures de reporting, le BIT a utilisé une enquête de suivi. Depuis 1977, huit enquêtes ont été menées parmi tous les Etats Membres de l'OIT. La dernière date de 2004. Il ressort cependant un mécontentement général des résultats des questionnaires et de l'enquête – notamment en ce qui concerne la mauvaise qualité des réponses, le faible taux de réponse et la charge de travail trop importante pour les répondants.

En décembre 2010, le Bureau de l'OIT a demandé un conseil d'expert sur la méthodologie de l'enquête. Sur la base d'une analyse des deux questionnaires et rapports précédents de 2001 et 2004, nous avons repéré les principales causes et problèmes suivants:

- Objectifs vagues et contradictoires (génération des données, promotion de la Déclaration, utilisation des données).
- Pas de procédures documentées concernant l'approche méthodologique de l'enquête, questionnaires non standardisés.
- Les questionnaires tentent de couvrir trop de thèmes.
- Les concepts à examiner n'étaient pas spécifiés.
- Les questions spécifiques étaient souvent multidimensionnelles et difficiles à cerner. Etant donné qu'une question multidimensionnelle tente de couvrir plusieurs aspects à la fois, les réponses étaient difficilement interprétables car on ne pouvait pas savoir à quelle sous-question et à quel point de référence la réponse se référait.
- Il semble peu probable que les répondants disposaient des informations nécessaires.
- L'utilisation presque exclusive de questions ouvertes formulées de manière large a encouragé des développements explicatifs, ce qui a conduit à une faible comparabilité des réponses entre les pays.
- Remplir les questionnaires a demandé beaucoup de temps aux répondants.
- Seuls les gouvernements ont reçu un questionnaire.

Ces problèmes ont contribué à produire des résultats non satisfaisants et ont aggravé les réticences générales des répondants à participer à des exercices bénévoles de reporting. Sur la base de l'analyse du document et des entretiens menés avec le Bureau et les mandants, nous avons esquissé sept options de suivi futur de la Déclaration sur les EMN. Les options différaient par la quantité des ressources nécessaires, le type de données collectées et l'objectif principal de l'étude de suivi. La figure 1 présente un résumé des options sous forme d'organigramme.

Figure 1. Aperçu des options envisagées pour conduire les enquêtes de suivi



Les options 1 et 2 ont été incluses pour des raisons d'exhaustivité et au cas où l'objectif de l'exercice serait la promotion plutôt que la collecte d'informations. Ces options laissent à désirer du point de vue de la méthodologie de l'enquête. Les options 3 et 4 englobent des activités de collecte de données de grande envergure directement auprès des EMN et des associations de travailleurs locales, à l'aide de méthodes soit quantitatives, soit qualitatives. Compte tenu du caractère mondial du suivi des EMN et, partant, de la nécessité d'inclure tous les Etats Membres de l'OIT, celles-ci requerraient un énorme budget. Elles pourraient cependant produire d'excellentes données avec de nombreuses informations détaillées. Finalement, les options 5, 6 et 7 envisagent des restrictions budgétaires et recueillent des informations auprès de tous les gouvernements et organisations centrales de travailleurs et d'employeurs. Ces trois options ont conduit à des restrictions du niveau de détail pouvant être sollicité. Elles confirment les inévitables compromis entre les questions budgétaires, de charge de travail, de qualité des données et de type d'informations pouvant être recueillies.

Nous avons présenté les projets d'options pour un éventuel suivi des EMN au Groupe de travail tripartite ad hoc, qui a privilégié l'option 7. L'option retenue est celle d'une enquête indépendante comprenant un module central, qui serait stable dans le temps, ainsi

qu'un module thématique qui changerait à chaque enquête. Dans son rapport au Conseil d'administration, le Groupe de travail tripartite ad hoc a suggéré de préparer du matériel pour une enquête de suivi de la Déclaration sur les EMN (GB.313/POL/9(Rev)). Ce nouvel instrument d'enquête est conçu pour améliorer la quantité et la qualité des réponses dans les limites d'un budget raisonnable. Sur la base des recommandations du Groupe de travail ad hoc et de manière à faciliter la prise de décisions, le Conseil d'administration du BIT (dec-GB.313/POL/9) a chargé MULTI de préparer, en consultation avec les mandants tripartites:

- un plan opérationnel pour mettre en place un mécanisme de suivi sous la forme d'une enquête; et
- un projet d'instrument d'enquête qui remplisse tous les critères spécifiés par le Conseil d'administration.

Conformément à l'option 7 de la figure 1, le questionnaire comprendra deux parties:

- un module de questionnaire principal qui demeure stable dans le temps; et
- un module de questionnaire thématique portant sur un aspect spécifique de la Déclaration sur les EMN, qui change d'une enquête à l'autre et qui contient des questions exigeant des informations plus approfondies.

Sur demande de MULTI en juillet 2012, nous avons convenu de mettre au point une méthode de recherche, de préparer une demande d'information, d'obtenir des soumissions pour la tenue de l'enquête, et d'élaborer un questionnaire principal et un questionnaire thématique. Cet exercice est entrepris dans le but de rendre une décision finale au cours de la session du Conseil d'administration de mars 2013 sur la question de savoir si l'enquête globale pourrait constituer l'un des mécanismes de suivi de la déclaration sur les EMN.

2. Résultats

Pendant la mise au point du questionnaire et la conception de l'étude, nous avons été régulièrement en contact avec MULTI. En outre, tous les résultats comprenaient des séries de retours. Le processus de conception du questionnaire se composait des étapes suivantes:

- 1) décision sur le sujet thématique par les mandants (résultat: promotion de l'emploi et sécurité de l'emploi);
- 2) élaboration des concepts à couvrir par le questionnaire et du type de questions prévus (résultat: «cadre»);
- 3) présentation du cadre aux mandants, y compris collecte des retours et demandes de changements;
- 4) élaboration du projet de questionnaire;
- 5) test préalable du questionnaire par les gouvernements, les travailleurs et les employeurs (aussi appelé «étude pilote»);
- 6) révision du questionnaire, préparation de l'instrument d'enquête final.

Le processus d'estimation du budget nécessaire se composait des étapes suivantes:

- 1) spécification du plan opérationnel sur la base de la méthodologie de l'enquête;
- 2) formulation d'une demande d'information;
- 3) coordination de la demande d'information (DI) avec le Bureau des achats et contrats du BIT qui a publié la DI;
- 4) obtention de devis d'instituts d'études de marché et de sondages;
- 5) discussion des devis et estimation du budget.

Les résultats escomptés de ce projet doivent servir à documenter les besoins d'une étude de suivi concernant la méthodologie de l'enquête, les questionnaires et le budget. De manière à aider le Conseil d'administration dans son processus de décision, nous avons rédigé un rapport écrit, un module de questionnaire principal et un module de questionnaire thématique en anglais. Le BIT fournira des traductions dans les autres langues. Les résultats finals englobent:

- un plan opérationnel incluant la méthodologie de conduite des enquêtes, ayant examiné les options potentielles et une méthodologie d'enquête optimale (cette information fait partie du document «demande d'information»);
- l'estimation des coûts pour mener à bien l'enquête, contenant notamment des devis (offres de sociétés) et leurs discussions (dans le présent rapport);
- le questionnaire principal et un questionnaire thématique sur l'emploi dans des variantes pour les gouvernements et les organisations de travailleurs et d'employeurs (dans les documents «questionnaire principal» et «questionnaire thématique»); et
- un aperçu général sous la forme du présent rapport.

3. Plan opérationnel

La présente section met en évidence les paramètres de base de la méthodologie proposée pour mener l'enquête. Les détails sont décrits dans la demande d'information jointe en appendice A (DI n° 59/2012: Enquête relative à la Déclaration sur les EMN, ci-après la DI).

3.1. Couverture et échantillonnage

L'enquête s'adresse à tous les représentants des gouvernements, des organisations d'employeurs et de travailleurs des 185 Etats Membres de l'OIT, soit un total de 555 répondants cibles. Les entreprises multinationales ne font pas partie de l'échantillon.

3.2. Stratégie de contact

Avant que les questionnaires soient envoyés aux répondants cibles, toutes les coordonnées (par exemple noms et adresses) sont vérifiées, et une liste complète de répondants cibles est établie. Le BIT fournit la liste de contacts initiale. La société utilise ensuite cette liste pour dresser une liste officielle des personnes responsables du renvoi du questionnaire. La stratégie de contact emploie toute la palette des méthodes d'enquête

disponibles utilisant le courrier postal, le courrier électronique et le téléphone pour atteindre un taux de réponse maximum (par exemple lettres de prénotification, plusieurs rappels comprenant un questionnaire de remplacement, voir le plan de progression détaillé en tant que partie intégrante de la stratégie dans la DI, p. 16 f).

3.3. Collecte des données

Les questionnaires seront disponibles en anglais, français, espagnol, arabe, chinois et russe. Le questionnaire sera disponible sous forme imprimée et au format électronique sous forme d'enquête Web ou de document Word.

3.4. Durée du projet

La totalité du projet, du lancement à la remise du rapport, doit être bouclée en douze mois.

4. Questionnaire

Lors de l'établissement du nouveau questionnaire, nous avons pris en compte les rapports et les questionnaires des deux dernières enquêtes, les résultats des discussions avec les mandants et des informations générales fournies par le Bureau. Comme mentionné précédemment, nous tentons de mettre en œuvre une méthodologie d'enquête normalisée et d'éviter les problèmes identifiés dans les questionnaires précédents.

Pour améliorer la qualité des données de l'enquête, il convient d'aborder dans les questions des concepts bien définis et précis, d'étudier un élément par question, d'utiliser des mots à la fois faciles à comprendre et exacts, et d'éviter les phrases complexes. Les points qui ont été abordés dans une même question lors des enquêtes précédentes donneront donc lieu à plusieurs questions dans la version améliorée du questionnaire. C'est pourquoi la couverture thématique de l'enquête a été réduite. Pour décider des sujets traités dans le questionnaire, il importe de veiller au fait que l'on peut compléter les données recueillies dans le cadre de l'enquête par une recherche documentaire à l'aide d'autres sources d'information. C'est pourquoi il n'est pas nécessaire que la présente enquête aborde des points sur lesquels on peut recueillir des données au moyen d'une recherche documentaire.

Les répondants à l'enquête sont des représentants de gouvernements et d'associations nationales de travailleurs et d'employeurs. Aucune donnée ne sera recueillie directement auprès d'entreprises, de militants de base ou de représentants locaux. En conséquence, les réponses auxquelles on peut raisonnablement s'attendre sont d'un *niveau d'abstraction relativement élevé* et la plupart des questions doivent solliciter seulement *l'opinion* des répondants.

4.1. Paramètres de base

Le fait d'avoir un module principal et un module thématique permet de conserver, dans le premier, une série déterminée de questions importantes d'ordre général, et d'avoir plus de latitude dans le module thématique quant au choix des sujets abordés. Il est ainsi possible d'obtenir des données comparables dans le temps tout en réduisant la complexité et la charge de travail des répondants. La conception fournit, en outre, suffisamment de souplesse pour pouvoir réagir aux tendances émergentes et, le cas échéant, élargir le champ de l'enquête.

En ce qui concerne la charge de travail représentée par la réponse au questionnaire, il a été convenu d'un commun accord «aussi court que possible mais aussi long que nécessaire». Il est ressorti de discussions ultérieures avec les mandants que les préférences vont à moins de cinq jours de temps de travail par personne, idéalement autour de trois jours. Il convient de garder à l'esprit que le temps de rotation brut sera considérablement supérieur au temps de travail net. Par exemple, il se peut que l'on demande à un deuxième département dans l'Organisation de remplir une partie de l'enquête, cela prendrait une journée de travail, mais deux semaines d'attente.

4.2. Contenus proposés: cadre

Le Bureau a sondé les mandants sur un sujet pour un module thématique et, à la lumière de leurs réponses, a choisi *la promotion de l'emploi et la sécurité de l'emploi*, comme thème du premier module thématique. Le 28 septembre 2012, à Genève, à l'occasion d'un atelier avec les représentants des gouvernements et des organisations de travailleurs et d'employeurs, nous avons présenté un cadre de discussion avec les thèmes à aborder dans les questionnaires.

Le module principal est relativement court, se limite à des questions d'ordre général et restera identique dans les enquêtes futures. Les mandants participant à cet atelier sont convenus que le module central devait contenir des questions concernant les sujets suivants. Chacun de ces thèmes a été subdivisé en sous-thèmes plus précis (qui servent à spécifier le concept):

1) **Connaissance de la Déclaration sur les EMN**

Nous avons proposé des questions relatives à des références à la Déclaration dans des documents juridiques, des documents politiques, à savoir: quels sont les aspects de la Déclaration considérés comme les plus importants et y a-t-il des aspects considérés comme manquants ou trop superficiels?

2) **Consultation**

Nous avons proposé des questions sur l'existence de personnes de contact dédiées, de consultations institutionnelles et de réunions non institutionnelles pour discuter des activités des EMN.

3) **Evaluation générale des activités des EMN**

Nous avons proposé des questions demandant si les données étaient collectées séparément pour les EMN et les entreprises nationales, sur l'importance économique des EMN pour l'économie du pays d'accueil, sur une évaluation générale de l'activité des EMN et sur l'effet d'entraînement sur l'économie nationale.

4) **Lois**

Nous avons proposé des questions sur les mesures législatives spéciales applicables aux EMN étrangères, les lois internes régissant les EMN du pays dans d'autres pays et, généralement, sur les normes spéciales applicables aux EMN.

5) **Activités promotionnelles**

Nous avons proposé des questions sur les activités menées par le gouvernement/l'Organisation pour promouvoir la Déclaration sur l'existence de matériel

promotionnel dans les différentes langues et sur la connaissance d'activités destinées à promouvoir la Déclaration sur les EMN auprès de l'OIT.

6) Souhaits et attentes de la part de l'OIT

Nous avons suggéré de fournir une occasion d'exprimer les souhaits et les attentes de la part de l'OIT.

Le module thématique sert à fournir des connaissances approfondies sur la promotion de l'emploi et la sécurité de l'emploi. Les mandants sont convenus que le module principal devait contenir des questions concernant les sujets suivants:

7) Effets généraux sur les perspectives d'emploi

Nous avons proposé des questions sur la collecte de données différenciées entre les entreprises domestiques et les EMN étrangères, sur l'importance directe des EMN pour les perspectives d'emploi, sur les changements dans l'emploi offert par les EMN et sur les études des effets de l'emploi sur les EMN.

8) Normes d'emploi et travail décent

Nous avons proposé des questions sur la comparaison de différentes normes d'emploi (par exemple salaires ou heures de travail) entre les entreprises domestiques et les EMN étrangères.

9) Sécurité de l'emploi

Nous avons proposé des questions sur la comparaison des relations de travail entre les entreprises locales et les EMN étrangères, sur la protection des salaires en cas de cessation des rapports de travail et sur les incidents majeurs survenus ces dernières années en rapport avec des fermetures d'EMN et des licenciements collectifs.

10) Consultation

Nous avons proposé des questions sur l'existence de personnes de contact dédiées concernant certains aspects de l'emploi, de consultations et de réunions concernant l'emploi et les politiques de l'emploi.

11) Priorité aux ressortissants

Nous avons proposé des questions sur l'existence de lois contraignant les entreprises étrangères à donner la priorité aux ressortissants du pays et sur la représentation des nationaux au sein des EMN.

12) Impact de la technologie sur l'emploi

Nous avons proposé des questions sur la comparaison des technologies utilisées, sur les effets de la technologie sur l'emploi et sur les équipements de recherche exploités par les EMN.

13) Liens avec des entreprises nationales et retombées sur l'emploi

Nous avons proposé des questions sur les réglementations légales relatives à l'emploi de fournisseurs domestiques, sur les liens en amont des EMN et les effets sur l'établissement de PME nationales.

Sur la base de ce cadre, nous avons construit un projet de questionnaire complet qui a ensuite été testé.

4.3. Test préalable et résultats

Le projet de questionnaire avait recours à plusieurs questions pour la plupart des concepts évoqués ci-dessus. L'objectif du test préalable était de rassembler des informations sur le temps nécessaire pour remplir les parties du questionnaire, afin d'identifier les éventuelles difficultés dans la compréhension des questions, de connaître la disponibilité de l'information et de collecter des informations sur les obstacles à la participation et sur le mode d'enquête préféré. Mais surtout, les résultats du test préalable ont guidé le choix des questions du questionnaire final. Le questionnaire du test préalable contenait par conséquent davantage de questions qu'il ne l'était prévu dans le questionnaire final. Il comprenait en tout 106 questions (38 questions ouvertes et 68 questions fermées). En plus de ces questions, nous avons incorporé un certain nombre de questions du test préalable portant sur les caractéristiques du questionnaire lui-même.

Le test préalable a été conçu pour couvrir tous les groupes de mandants et les quatre régions des Nations Unies. De manière à pouvoir évaluer l'adéquation du questionnaire pour les différents mandants et les différentes régions, nous avons mis au point un exemple de plan et avons demandé au BIT de contacter les candidats au test préalable en conséquence. Nous avons suggéré de questionner cinq représentants de chaque groupe de mandants, y compris les trois groupes pour deux pays. Ces deux pays devaient être situés dans deux régions différentes et représenter des pays développés et moins développés. Les six candidats restants pour le test préalable (deux de chaque groupe de mandants) devaient provenir de six pays différents couvrant les deux régions restantes. La CSI et l'OIE ont fourni les coordonnées de cinq pays chacune mais il n'a pas été possible de trouver des candidats au test préalable qui correspondaient à l'ensemble du projet de plan pour le groupe des gouvernements.

Le test préalable a débuté le 28 novembre, et le travail sur le terrain s'est poursuivi jusqu'au vendredi 21 décembre 2012. Les participants ont reçu le questionnaire correspondant à leur groupe de mandants sous forme papier/pdf et d'enquête en ligne. Au cours du test préalable, le Bureau a envoyé deux rappels par e-mail aux participants. Le fait que le test préalable tombe durant la période précédant Noël a compliqué la réponse au questionnaire et a eu des effets négatifs sur le taux de réponse; néanmoins, c'était inévitable compte tenu du calendrier global de ce projet. Comme on peut le voir dans le tableau 1, nous avons reçu une réponse d'une organisation d'employeurs, trois réponses de gouvernements et trois réponses d'organisations de travailleurs. Nous n'avons pas reçu de réponse des pays d'Amérique du Sud. Deux répondants sur sept ont utilisé la version du questionnaire en ligne pour répondre (une organisation de travailleurs et une organisation d'employeurs). Les réponses reçues ont été très utiles car elles ont servi de base à des changements et des suppressions dans les questionnaires.

Tableau 1. Réponses au test préalable

	Europe et Amérique du Nord	Afrique	Asie	Amérique du Sud
Gouvernements	<i>Réponse informelle du Canada (retour via e-mail)</i>	<i>Namibie (papier)</i>	<i>Japon (papier)</i>	Aucun
Travailleurs	<i>Italie (en ligne)</i>	<i>Kenya (papier)</i>	<i>Indonésie (papier)</i>	Aucun
Employeurs	Aucun	<i>Kenya (en ligne)</i>	Aucun	Aucun

L'estimation du temps total nécessaire pour remplir les questionnaires était très variée, allant de plus d'un mois, comme il l'a été indiqué par un gouvernement, à trois jours, comme rapporté par une organisation de travailleurs. Bien que nous supposions que les estimations les plus longues se rapportaient plutôt au temps total de rotation qu'aux jours de travail par personne nécessaires pour remplir le questionnaire, il ressortait clairement que tous les groupes de mandants préféreraient un questionnaire plus court.

En ce qui concerne la disponibilité des données, de nombreux participants ont indiqué qu'ils avaient certaines des données demandées sous la main, alors que d'autres données devaient être recherchées (par exemple les données fiscales). Il ressortait une inquiétude générale sur le fait que les questions demandaient des données compliquées concernant l'emploi et que l'importance économique des EMN est peut-être trop complexe, en particulier lorsque les données demandées sont subdivisées par secteurs. Comme prévu, certaines questions nécessiteraient une étude d'EMN individuellement plutôt que des enquêtes auprès de gouvernements et d'organisations lorsque des rapports exhaustifs sont nécessaires. Néanmoins, nous avons reçu des informations sur la plupart des questions d'au moins un participant. Il s'agit d'un argument fort pour sonder les trois groupes de mandants (gouvernements, travailleurs et employeurs) séparément afin de tirer parti de toutes leurs sources d'information.

Attendu que les participants ont formulé des inquiétudes quant à la complexité et le niveau de détail de certaines questions et puisqu'un questionnaire plus court pourrait faire augmenter les taux de réponse, nous avons décidé de réduire sensiblement les questionnaires en supprimant 12 questions ouvertes (réduction d'environ 30 pour cent) et 33 questions fermées (réduction d'environ 50 pour cent).

4.4. Questionnaires finals

Les questionnaires finals sont joints aux appendices B et C. Ils consistent en un module principal couvrant des sujets plus généraux décrits ci-dessus (thèmes 1 à 6). Ce module contient 15 questions fermées et 14 questions ouvertes. En outre, le module thématique sur la promotion de l'emploi et la sécurité de l'emploi comprend 20 questions fermées et 12 ouvertes (thèmes 7 à 13).

Lors de l'élaboration des questionnaires finals, le principal défi consistait à réduire considérablement les questionnaires-projets utilisés pour le test préalable tout en couvrant tous les thèmes proposés dans le cadre. Les questionnaires révisés couvrent les 13 larges thèmes mentionnés dans le cadre. Le principal changement dans le questionnaire révisé était la suppression de toutes les questions requérant des données spécifiques au secteur. Bien que les informations spécifiques à un secteur soient très importantes, les plaintes formulées par les gouvernements sur la longueur excessive du temps de rotation ainsi que les inquiétudes soulevées quant à la disponibilité des données l'ont emporté sur l'objectif d'obtenir des informations sectorielles. En outre, de nombreux changements ont été réalisés dans les détails concernant la formulation des questions et la structure générale du questionnaire, par exemple l'introduction des questions filtres sur la disponibilité des données dans les sections sur l'importance économique et les retombées directes de l'activité des EMN sur l'emploi.

Lors de l'élaboration du questionnaire, nous avons pris grand soin de réduire à un minimum les questions requérant des données complexes. Certaines questions dans le module principal, et notamment la section 3 sur les «effets des activités des EMN» requièrent une grande disponibilité de données économiques. Alors que les réponses ne sont peut être pas disponibles dans tous les pays, il vaut la peine de recueillir les données partout où cela est possible. Dans les cas où aucune donnée n'est disponible, nous avons demandé une vague estimation afin de disposer au moins d'une information générale. En

raison de ses questions plus en profondeur, le module de questionnaire thématique sur l'emploi sollicite davantage de données. Bien que nous ayons simplifié les questions au maximum, les réponses peuvent exiger des efforts plus importants dans certains pays où il y aura alors des écarts qui ne pourront être comblés. Dans ce cas, il est important de garder à l'esprit que le questionnaire sera envoyé aux trois groupes de mandants. Même si le gouvernement d'un pays donné ne dispose pas d'informations fiables (par exemple différences dans les normes sur l'emploi entre les EMN et les entreprises nationales), une association de travailleurs pourra avoir collecté de telles données et les fournira ou pourra au moins proposer une estimation.

Les décisions importantes comprenaient le calendrier à appliquer (années de présentation) aux questionnaires et les chiffres économiques précis à demander.

Concernant ces chiffres économiques, trois options étaient proposées: valeur ajoutée, ventes et part du PIB. Dans le questionnaire-projet utilisé dans le test préalable, nous avons demandé la valeur ajoutée totale étant donné qu'il est un peu plus facile de calculer à partir de données brutes que de PIB/PNB. Néanmoins, les réponses au test préalable ont révélé que le concept de valeur ajoutée, bien que classique en économie, n'était pas familier à tous les répondants. Dans le questionnaire final, nous avons par conséquent décidé de demander les ventes totales plutôt que la valeur ajoutée. Comme pour la valeur ajoutée, aucun calcul sophistiqué du revenu national n'est nécessaire pour estimer les ventes mais le concept est plus facile à comprendre. Lorsqu'elle vise les ventes, la question 3.3 du questionnaire principal peut être renseignée en utilisant des données d'enquête d'entreprises ou des données fiscales, ce qui ne serait pas nécessairement le cas si elle se référait au PIB.

Les calendriers utilisés dans le questionnaire auront peut-être besoin d'être adaptés au moment où l'enquête est menée. A l'origine, nous avons l'intention de choisir 2010 comme année de référence pour demander des variables économiques, telles que les ventes et l'emploi. Néanmoins, dans le test préalable, nous avons reçu des retours nous signalant que, même pour les pays de l'OCDE, il pouvait être difficile d'obtenir des chiffres aussi récents pour certaines des variables demandées. Ainsi, bien que 2009 soit l'année de la crise économique mondiale, nous avons choisi d'utiliser ce point de référence. Nous recommanderions cependant de vérifier à nouveau si 2010 semble réaliste comme année de référence avant de remplir le questionnaire. Il est parfois impossible de répondre à certaines questions de manière valable pour une seule année, par exemple aux questions concernant les développements. Nous avons initialement prévu d'utiliser une durée assez longue dans ces questions afin que les effets demandés aient le temps de se déployer (depuis 1990 pour cette première série de nouvelles enquêtes) et d'éviter de prendre principalement comme référence la période de crise économique mondiale. Néanmoins, le BIT a recommandé de référencer la période depuis la dernière enquête. Nous avons donc changé la durée de référence en «depuis la dernière enquête de 2004». Finalement, les questions sur les événements se réfèrent à «l'année dernière (2013)». Ceci suppose que l'étude soit menée fin 2013 ou début 2014. Si l'étude est déjà conduite mi-2013 ou bien fin 2014, l'année devra être ajustée en conséquence (questions 2.3, 5.1, 5.5, 10.3). Ce troisième point de référence a été introduit en partant du principe que ces questions seront plus vraisemblablement renseignées de mémoire que sur la base de documents disponibles. Dans de tels cas, une durée récente, pertinente et pas trop longue devrait être utilisée afin d'éviter les défauts de mémoires et les estimations déformées.

5. Estimation des coûts pour mener l'étude

5.1. Procédure et devis

Nous avons préparé une *demande d'information* (ci-après DI, appendice A) sous forme d'appel d'offres afin de nous assurer que les devis des sociétés sont les plus précis possibles. Celle-ci décrit le plan opérationnel de l'enquête, l'enquête elle-même ainsi que le travail requis, y compris la publication des résultats. Elle contient tous les détails en matière de méthodologie et de coûts, comme pour un appel d'offres complet. Le Bureau des achats et contrats du BIT a contrôlé et signé la DI et l'a envoyée à ses 24 sociétés, dont les dix plus grands instituts de sondage mondiaux. Les sièges des sociétés sont situés en Allemagne, au Canada, aux Etats-Unis d'Amérique, en France, en Inde, au Japon, en Norvège, aux Pays-Bas, au Royaume-Uni et en Suisse. La DI était un appel public et, partant, publiée sur le site Internet du BIT.

Quatre sociétés ont soumis des devis, trois situées en Europe et une aux Etats-Unis. Ces quatre sociétés possèdent toutes les connaissances et les ressources nécessaires pour mener l'enquête souhaitée. Conformément à la DI, elles ont fourni un décompte des coûts autour des éléments suivants:

- a) Organisation et administration du projet (par exemple programmation de l'enquête en ligne et conception graphique de l'enquête imprimée, élaboration et production de la communication écrite pour les lettres d'invitation, les rappels).
- b) Frais de traduction du questionnaire et de la communication.
- c) Frais de traduction pour les réponses aux questions ouvertes en anglais pour permettre une analyse des réponses intégrales et autres traductions (par exemple communications écrites).
- d) Travail de terrain (par exemple préparation de l'échantillonnage, collecte des coordonnées, des données, envoi en masse des invitations, suivi et rappels, gestion des demandes de renseignements, expédition, etc.).
- e) Analyse des données et rédaction d'un rapport écrit en anglais (pdf).
- f) Autres frais (par exemple voyages et hébergement).

Une analyse de la structure des frais des devis a révélé que certaines sociétés s'écartaient, dans leurs déclarations, des spécifications faites dans la DI concernant certains éléments de coûts, ce qui aboutit à des frais indûment élevés ou trop bas pour un aspect. Dans ces cas, les coûts sont discutés plus en détail ci-après. Le tableau 2 présente la fourchette des devis et le montant estimé pris en compte pour les frais généraux.

Tableau 2. Structure des coûts pour mener l'enquête en dollars E.-U.

Éléments de coûts	Offre la plus basse	Offre la plus haute	Budget nécessaire estimé
Organisation du projet	20 451	67 977	56 000
Traduction du questionnaire	8 600	41 216	11 000
Traduction des réponses	6 000	730 407	188 000
Travail de terrain	40 770	264 553	141 000
Analyse des données et rapport	47 450	74 802	41 000
Autres coûts	2 500	9 391	8 000
Total offres	196 200	918 957	
Somme			445 000
Plus 20 pour cent de marge de sécurité			534 000

Note: L'offre la plus basse et l'offre la plus élevée sont indiquées par élément de coût pour l'ensemble des sociétés. Les chiffres ne concordent donc pas avec la somme totale.

Les deux offres moyennes proposaient un montant total d'environ 605 000 et 631 000 dollars E.-U. Il n'est pas rare que les devis diffèrent sensiblement en matière de sondages. Cela est en partie dû aux structures de coûts différentes entre les sociétés et dépend également des parties qu'une société peut être amenée à sous-traiter. Tout comme l'offre la plus basse totale ne prenait pas en compte tous les coûts spécifiés dans la DI (elle avait ignoré la plupart des traductions requises pour les réponses aux questions ouvertes), l'offre la plus élevée contient des coûts qui n'étaient pas demandés dans la DI (les 918 957 dollars E.-U. comprenaient plus de 700 000 dollars E.-U. en frais de traduction).

5.2. Discussion d'éléments de coûts des devis

Dans cette section, nous allons discuter les estimations de chaque élément de coût individuellement et décrire le calcul du budget nécessaire estimé, tel qu'il figure dans le tableau 2.

Organisation du projet: Cet élément de coût est fortement dépendant de la structure de coûts d'une société et des ressources initiales estimées pour former le groupe de recherche. L'estimation du budget nécessaire est par conséquent fondée sur une approche prudente. Ne pas prendre en compte l'offre la plus élevée et l'offre la plus basse résulte en une moyenne réduite d'environ 56 000 dollars E.-U.

Traduction du questionnaire: Les calculs de la société proposant le montant le plus élevé de 41 216 dollars E.-U. reposent sur une longueur de questionnaire de 11 600 mots. Le questionnaire final comprend environ 3 200 mots, ce qui, proportionnellement, donne un coût d'environ 11 000 dollars E.-U. Ces coûts coïncident avec des estimations fondées sur le coût de la traduction par des prestataires externes. Deux autres offres se situent également dans la fourchette de +/-2 000 dollars E.-U. à 11 000 dollars E.-U.

Traduction des réponses: Il s'agit du calcul le plus complexe car il faut estimer la longueur moyenne des réponses et prendre en compte: i) les pays qui répondraient en anglais; ii) le taux de réponse; iii) un coût de traduction moyen par mot tenant compte des coûts différents par langue; et, enfin, iv) les coûts de l'assurance qualité des traductions. Le calcul est également très sensible aux petits changements dans les hypothèses: une augmentation de 1 pour cent dans les coûts de traduction par mot représenterait 9 000 dollars E.-U., en prenant une moyenne de 3 080 mots par questionnaire renvoyé (soit 130 mots ou 10 lignes de texte pour les questions demandant des exemples). Les coûts de traduction au mot peuvent également varier d'au moins 7 pour cent en fonction de la langue.

L'offre la plus élevée et l'offre la plus basse ne sont pas retenues. Au lieu d'accorder à une société la facturation d'une somme aussi importante en traduction, il serait

envisageable d'externaliser la traduction à une autre société. L'offre la plus basse est abusivement inférieure aux coûts moyens de traduction offerts sur le marché. Étant donné que le marché de la traduction est très transparent du point de vue des coûts par mot, cette offre n'est pas considérée comme couvrant toutes les traductions requises et est plus probablement le résultat d'une erreur de calcul. Les deux offres moyennes s'élevaient à environ 185 000 et 442 000 dollars E.-U. Un nouveau calcul exprimé en prix au mot traduit aboutit respectivement à 18 centimes et 27 centimes par mot. Une comparaison avec des barèmes de prix disponibles de prestataires externes spécialisés dans la traduction révèle une tendance à 26 centimes par mot (y compris assurance qualité) avec des possibilités de réduction en cas de forte récurrence de certains mots dans les réponses. Nous sommes ainsi partis sur 27 centimes par mot comme base prudente pour l'estimation du budget.

L'estimation tient compte des caractéristiques du questionnaire final. Nous avons réduit le nombre de questions ouvertes à 26, ce qui représente 70 pour cent du montant utilisé dans la DI. Sur la base de l'expérience retirée du test préalable, nous avons réduit l'estimation de la longueur moyenne des questions ouvertes à 130 mots pour chacune des trois questions demandant des références juridiques. Ceci conduit à un nombre de mots moyen par questionnaire soumis de 3 080. L'estimation se fonde sur un taux de réponse de 60 pour cent – 333 questionnaires renvoyés, dont 158 ne seraient pas en anglais. (Sur la base de 88 pays enregistrés comme n'ayant pas l'anglais comme langue de référence sur la liste de contacts fournie par le BIT.)

Il en découle un budget estimé à 188 000 dollars E.-U.

Travail de terrain: Trois sociétés ont estimé le travail de terrain à moins de 70 000 dollars E.-U. La société ayant fourni l'offre la plus élevée dans le cadre de cet élément de coût arrive à 264 553 dollars E.-U. Cette société a également fourni davantage de détails sur les composantes de cet élément de coût comme indiqué dans le tableau 3. Les autres sociétés n'ont pas fourni de plus amples détails. Les composantes de l'offre la plus élevée font apparaître les coûts des différentes étapes de la stratégie de contact et incluent également certains frais que nous considérons comme inutiles. La dernière colonne du tableau 3 indique une estimation de budget corrigée. La société avait tout d'abord proposé d'utiliser un envoi par courrier, ce que nous ne considérons pas comme judicieux du point de vue des coûts dans les premières tentatives de contact (coûts se montant à plus de 100 000 dollars E.-U.). Néanmoins, dans quelques exemples, il pourrait être utile, à la rigueur, de s'assurer que le questionnaire a bien été reçu (voir élément de coûts *i*) dans le tableau 3). Nous proposons par conséquent d'envoyer les questionnaires par courrier normal pour la plupart des pays. Deuxièmement, le paiement du renvoi des questionnaires (31 200 dollars E.-U.) peut être abandonné car les répondants le prendraient en charge lorsque la transmission par voie électronique ne serait pas possible.

Afin d'atteindre l'objectif principal du nouveau plan opérationnel – qualité des données et taux de réponse plus élevés –, il est important que le travail de terrain soit de très haute qualité. Ainsi, l'estimation du budget se fonde sur une estimation rectifiée du devis qui offrait le plus d'informations afin de garantir que toutes les étapes du travail de terrain telles qu'elles figurent dans la DI ont été prises en compte. Il en découle un budget estimé à 141 000 dollars E.-U.

Tableau 3. Coûts détaillés pour le travail de terrain pour l'offre la plus élevée au sein de cet élément de coût

Composantes de coûts dans le cadre du travail de terrain	Offre en dollars E.-U.	Estimation corrigée en dollars E.-U.
a) Préparation de l'échantillonnage et création de la base de données	21 840	Pas de changement
b) Gestion du travail de terrain (y compris suivi par e-mail et rappels par téléphone)	71 760	Pas de changement
c) Envoi de 555 questionnaires par la poste	86 580	8 325 (15 dollars E.-U. au lieu de 156 dollars E.-U. l'unité)
d) Envoi de 555 lettres de prénotification par la poste	1 732	Pas de changement
e) Impression de 555 questionnaires et lettres de prénotification	4 329	Pas de changement
f) Impression et envoi de 200 lettres de rappel	624	Pas de changement
g) Impression et envoi de 100 questionnaires de remplacement	15 600	1 500 15 dollars E.-U. au lieu de 156 dollars E.-U. l'unité)
h) Impression et envoi de 50 lettres aux responsables d'organisations	156	Pas de changement
i) Impression et envoi de 50 questionnaires de remplacement aux responsables d'organisations	7 800	Pas de changement, envoi par courrier pour garantir la réception
j) Renvoi par la poste de 200 questionnaires papier remplis par les répondants	31 200	0 (l'affranchissement de retour, le cas échéant, est payé par le répondant)
k) Numérisation et saisie des données de 200 questionnaires papier remplis	22 932	Pas de changement
Coût total du travail de terrain	264 553	140 997

Analyse des données et rapport: Ce point dépend principalement de la quantité de personnel junior et senior engagé dans l'analyse des données et la rédaction du rapport. La moyenne ajustée est d'environ 59 000 dollars E.-U. Le budget estimé est calculé en utilisant ce montant et est corrigé des suppressions dans la longueur du questionnaire après le test préalable. La réduction des coûts est estimée à 30 pour cent en raison des retraits opérés dans les réponses ouvertes s'élevant à environ 41 000 dollars E.-U.

Autres coûts: Cette catégorie comprend tous les autres coûts qui n'étaient pas couverts ci-dessus et devrait être basse par rapport aux autres éléments de coûts. Elle comprend principalement les frais de voyage à Genève pour trois réunions de projet. Le recours à la moyenne ajustée comme ci-dessus aboutit à des coûts d'environ 4 000 dollars E.-U. Pour une société hors d'Europe, le montant est susceptible d'être le double. Etant donné que l'on ne sait pas quelle société conduira l'enquête, le budget estimé est fixé à 8 000 dollars E.-U.

5.3. Budget nécessaire total estimé

Les calculs estimés pour mener cette enquête se montent à 445 000 dollars E.-U. Nous recommandons d'ajouter une marge de sécurité lors de l'estimation des coûts pour les enquêtes complexes. En ajoutant 20 pour cent, on obtient un budget estimé à 534 000 dollars E.-U.

Pour cette somme, la société fournira les versions nécessaires dans les différentes langues fondées sur le questionnaire central en anglais, mènera l'enquête, analysera les résultats et rédigera un rapport en anglais. Les frais supplémentaires seraient engagés au BIT pour le suivi du projet, la traduction du rapport dans d'autres langues, les frais de réunions et les coûts internes pour le personnel du BIT. Ces coûts ne font pas l'objet du présent rapport.

5.4. Remarques additionnelles et options de réduction des coûts

Quels seraient les coûts supplémentaires si le Conseil d'administration décidait d'apporter des changements au questionnaire?

Les changements dans les questionnaires existants nécessiteraient de nouvelles traductions en espagnol et en français car les questionnaires existants prétraduits ne pourraient alors pas être utilisés, ce qui ajouterait environ 3 000 dollars E.-U. au montant total. Ce coût est calculé sur la base des devis qui englobaient à la fois les coûts des nouvelles traductions et de l'utilisation des traductions existantes en français et en espagnol. Ajouter de nouvelles questions ouvertes augmenterait les coûts de traduction des réponses, comme décrit à la section 5.2.

Comment les coûts totaux pourraient-ils être considérablement réduits?

Tout d'abord, la plupart des coûts sont occasionnés par la traduction de toutes les réponses ouvertes en anglais pour préparer l'analyse. L'anglais serait probablement la base pour l'analyse en raison du coût plus faible de traductions requises. Chaque réponse ouverte supprimée des questionnaires pourrait épargner plusieurs milliers de dollars en fonction de la longueur des réponses prévues. Par exemple, si l'on supprime une question ouverte ayant une longueur escomptée de 130 mots avec près de 158 réponses devant être traduites (88 pays multiplié par 3 groupes cibles que multiplie 0,6 de taux de réponse): la réduction des frais de traduction serait d'environ 7 000 dollars E.-U. Un inconvénient majeur de cette approche est que de telles coupures obligeront probablement de supprimer du questionnaire des aspects entiers de la Déclaration sur les EMN. Ainsi, d'autres suppressions risqueraient d'entraîner une déviation du cadre initialement convenu.

Deuxièmement, les offres font état d'une variation élevée dans les coûts du travail de terrain, avec des offres qui nécessiteraient moins de 70 000 dollars E.-U., ce qui représenterait un potentiel de réduction des coûts. Un travail de terrain de qualité est toutefois important si l'on veut atteindre un taux de réponse élevé et une bonne qualité de données. Nous recommandons par conséquent de ne pas réduire les frais dans ce domaine. Cela irait, en effet, à l'encontre de discussions antérieures et de décisions remontant à 2011 et ne tiendrait pas compte des principales inquiétudes soulevées par le Groupe de travail ad hoc à propos des faibles taux de réponse et de la qualité insuffisante des données dans les dernières enquêtes.

Troisièmement, le plus fort potentiel d'économies serait de modifier la conception de l'enquête de suivi et d'écarter le questionnaire thématique. Cette conception correspondrait à l'option 5 de la figure 1: Mener une enquête avec le questionnaire principal seulement. Opter pour cette variante réduirait en même temps considérablement la charge représentée par le rapport.

Quelles seraient les implications en matière de coûts de mener une enquête seulement avec le questionnaire principal (c'est-à-dire sans le module thématique)?

Après avoir examiné les options de conception disponibles pour la procédure de suivi, le Conseil d'administration a décidé de poursuivre avec l'option 7 – un questionnaire principal plus un questionnaire thématique variable. Telle était la base qui a servi à élaborer les questionnaires et à recueillir les devis. C'est pourquoi les considérations ci-après ne sont que des hypothèses indicatives et ne sont pas fondées sur des estimations de coûts disponibles. Les coûts de traduction et d'analyse pourraient être réduits de 50 pour cent, ce qui donne un total de 325 000 dollars E.-U. (390 000 dollars E.-U. avec une marge de sécurité de 20 pour cent). D'autres économies pourraient être escomptées dans le travail de terrain si l'enquête plus courte conduit à un taux de retour plus rapide, ce qui réduit le volume d'actions de suivi onéreuses. Parmi les avantages supplémentaires, on peut citer une meilleure qualité des données et des taux de réponse plus élevés en raison de la charge de travail considérablement moins élevée pour les répondants et moins de difficultés à identifier les répondants appropriés au sein des gouvernements et des organisations de travailleurs et d'employeurs ciblés.

6. Réflexions sur les prochaines étapes

A quoi faut-il réfléchir lors de l'émission d'un appel d'offres afin de contenir les coûts à un faible niveau? Nous recommandons d'examiner les points suivants lors de la décision sur la société qui remportera le contrat. Comme nous l'avons évoqué à la section 5, l'expérience de la demande d'information a confirmé qu'il est important de demander une ventilation de l'offre d'après les éléments de coûts décrits et les composantes contenues dans l'appel d'offres. Dans l'évaluation des offres, les éléments de coûts individuels doivent être évalués à la fois pour un surfinancement et pour un sous-financement, ainsi qu'il est décrit à la section 5.2. Dans les projets complexes, il est possible de négocier des éléments de prix individuels en fonction des priorités du client. Les prix des éléments de coûts individuels confèrent une bonne base à de telles négociations. Nous recommanderions également de détailler davantage la composante de coûts relative au travail de terrain. Plutôt que de prendre les offres selon l'ordre dans lequel elles sont soumises, le contrat final devrait faire l'objet de négociations avec plusieurs prestataires potentiels. En ce qui concerne la négociation des coûts, il est important de garder à l'esprit les différentes hypothèses constituant les éléments les plus onéreux. Ainsi, les dépenses variables comme les coûts de traduction des réponses et les coûts d'expédition ne devraient-elles pas être incluses comme somme globale dans le contrat final mais calculées sur la base des coûts réels occasionnés pour le prestataire. Pour donner un exemple discuté précédemment, le nombre de mots à traduire est basé sur une estimation prudente et pourrait s'avérer nettement inférieur, ce qui réduirait sensiblement les frais.

Le BIT et ses Membres peuvent aider à améliorer le taux de réponse en garantissant un degré de qualité élevé de la liste de contacts fournie au prestataire. C'est d'une importance capitale pour parvenir à un taux de réponse élevé étant donné que la qualité des coordonnées détermine le succès du premier contact et, partant, le temps à disposition des répondants pour remplir le questionnaire. Le BIT a tout intérêt à investir des ressources pour vérifier que la liste de contacts est à jour. En outre, l'argument de la qualité de la liste de contact peut être utilisé dans des négociations sur les coûts avec les prestataires.