

REPUBLIQUE D'HAÏTI
MINISTERE D'ECONOMIE ET DES FINANCES
INSTITUT HAÏTIEN DE STATISTIQUE ET D'INFORMATIQUE

ENQUETE SUR LES CONDITIONS DE VIE

**MANUEL D'INSTRUCTIONS AUX SUPERVISEURS ET AUX
RESPONSABLES DE DEPARTEMENT**

CHAPITRE I

I. SUPERVISEUR ET RESPONSABLE DE DEPARTEMENT

I.1 INTRODUCTION

Compte tenu du niveau hiérarchique du Superviseur et du Responsable de Département, ils représentent les principaux agents de liaison entre le bureau central et les Enquêteurs. Ils jouent surtout un rôle important dans le travail de terrain qui s'étend du département jusque dans les sections communales.

Administrativement, le Superviseur et le Responsable de Département se partagent plusieurs fonctions et ils doivent résoudre ensemble la plupart des problèmes de terrain. En principe, ils sont chargés de diriger les activités de terrain et d'en assurer le succès. Ainsi, ce manuel d'une manière générale, décrit les tâches et les attributions administratives et de supervision spécifiques de ces deux postes de responsabilité.

I.2 TRAVAIL DU SUPERVISEUR ET DU RESPONSABLE DE DEPARTEMENT

Le Superviseur plus que toute autre responsable, est le plus proche des Enquêteurs. Il va sur le terrain, encadre l'enquêteur, le pourvoit en matériels nécessaires, contrôle son travail c'est-à-dire, voir comment s'effectue le remplissage du questionnaire, et procéder à la vérification des réponses données aux questions des modules du questionnaire.

Il vérifie également les formes administratives et la page de couverture du questionnaire qui contient la localisation géographique du logement sélectionné.

De plus, il encourage et fournit des directives aux Enquêteurs tout au cours du travail de terrain.

Le Responsable de Département de son côté, supervise le travail des Superviseurs et administre la qualité du questionnaire. De plus, il doit transmettre les instructions de l'équipe du bureau central aux Superviseurs et coordonner avec eux les travaux des Enquêteurs absents ou malades.

Dans le meilleur délai, le Superviseur devrait retourner les questionnaires remplis, les formes administratives et les autres documents d'enquête au Responsable de Département. Il doit souligner dans un rapport au Responsable de Département, certaines difficultés auxquelles les Enquêteurs font face, et dire également comment ces problèmes ont été résolus. Le Responsable de Département doit faire le même travail pour le bureau central.

Les formes administratives doivent être remplies par le Superviseur et le Responsable de Département, ce qui permettra à l'équipe du bureau central de suivre le déroulement de tout le travail.

Au même titre que l'Enquêteur, le Superviseur et le Responsable de Département doivent être de très bons Enquêteurs. Car, l'une de leurs principales tâches est de superviser le travail d'interview des enquêteurs et de prendre des dispositions nécessaires pour maintenir le niveau de qualité du travail ou le standard requis pour l'enquête.

Pour cela, ces responsables doivent avoir une connaissance approfondie des procédures et des documents de l'enquête. Le Superviseur, par exemple doit maîtriser le manuel des Enquêteurs mieux que n'importe quel enquêteur de son groupe (équipe), puisqu'il sera la première personne à qui l'enquêteur va recourir en cas de problèmes. De même, le Responsable de Département doit aussi maîtriser les manuels de l'enquêteur et du superviseur mieux que tout autre puisqu'il est le principal responsable de la qualité des données dans la collecte de l'information.

I.3 MATERIEL ET DOCUMENTS NECESSAIRES A LA COLLECTE DE L'INFORMATION ET A LA SUPERVISION DU TRAVAIL DE TERRAIN

En plus d'un stock de matériel de réserve destiné au groupe de travail, les matériels suivants seront remis directement aux Superviseurs et aux Enquêteurs:

- cartes d'identification validée par le bureau central.
- lettres d'autorisation
- un lot de questionnaires de réserve
- manuels d'instructions aux Enquêteurs
- manuels d'instructions aux Superviseurs et aux Responsables de Département
- croquis des SDEs (avec les maisons sélectionnées)
- des formulaires de contrôle
- toises, balances et autres.....
- plumes et crayons
- liquide correcteur
- calculatrices de poche
- clipboard
- porte-documents
- sacs
- des fiches de contrôle de la distribution du matériel au personnel de terrain etc.

Les équipes seront alimentés au fur et à mesure pendant tout le processus du travail de terrain par le Responsable de Département ou par le bureau central

CHAPITRE II

II. TACHE DU SUPERVISEUR

En général, le Superviseur a deux tâches principales. La première consiste à effectuer la supervision et la seconde correspond aux activités organisationnelles et administratives qu'il aura à réaliser tout au cours de son travail sur le terrain.

II.1 LA SUPERVISION

Le travail de supervision porte sur le contrôle de la qualité du travail des Enquêteurs et la résolution de certains problèmes mineurs qui correspondent au plan d'exécution du travail.

Le Superviseur prodigue des conseils sur le questionnaire et les procédures de terrain. Généralement, à travers cette tâche le Superviseur doit donner l'assurance qu'il conduise d'une manière correcte toutes les phases ou tout le processus de l'opération de terrain. Ainsi, il sera responsable de :

- a) Maintenir la motivation et le moral des Enquêteurs
- b) Contrôler et corriger les questionnaires remplis des membres de son équipe. Aider les Enquêteurs à corriger les questionnaires retournés par le bureau central ou par le bureau départemental pour erreurs.
- c) Traiter les problèmes liés au ménage sélectionné non trouvé, aux problèmes de contact ou au cas de refus (ou de non-réponse).
- d) Rencontrer chaque jour les Enquêteurs pour récupérer les questionnaires remplis, revoir la progression et la transcription des informations des pages de couverture à la Forme de Travail de Terrain (FTT) du groupe.
- e) Observer les Enquêteurs pour évaluer leur performance et améliorer leur technique.
- f) Re-interviewer un échantillon de ménages sélectionnés pour bien contrôler la performance des Enquêteurs et empêcher la fraude.
- g) S'assurer que la conduite des Enquêteurs avec le public reste correcte, juste et (conviviale) convenable. Les tenir continuellement informés des dernières instructions du bureau départemental. De même, les organisateurs de l'enquête devraient être informés ponctuellement des problèmes pratiques sur lesquels le Superviseur a besoin d'aide et/ou de conseils.

II.1.1 RESPONSABILITE DU SUPERVISEUR

II.1.1.1 MAINTIEN DE LA MOTIVATION ET DU MORAL DU GROUPE

Il est important que le Superviseur crée la motivation et maintienne le moral des membres de son équipe. Ces éléments sont essentiels puisqu'ils permettent d'atteindre, dans une certaine mesure, la qualité de travail attendue. Pour y arriver vraiment, il faut s'assurer que les Enquêteurs:

- comprennent clairement ce qu'on attende d'eux;
- soient encadrés et supervisés correctement dans leurs travaux;
- reçoivent de l'encouragement pour de bons travaux réalisés;
- soient stimulés en vue d'améliorer leurs travaux;
- travaillent en toute tranquillité et dans les conditions normales et sûres de travail (c'est-à-dire en toute sécurité et quiétude d'esprit)

Voilà quelques principes généraux pour travailler avec les Enquêteurs:

- Quand le Superviseur donne des ordres d'une façon directe, il doit éviter de demander à l'enquêteur de lui obéir. Il doit expliquer les raisons de l'ordre, alors les Enquêteurs le suivront volontairement.
- Sans perdre le sens de l'autorité, le Superviseur doit essayer d'impliquer les Enquêteurs dans la prise de décision. Cependant, il doit le faire d'une façon claire puisque finalement la décision devrait être suivie et exécutée.
- Quand le Superviseur révèle une erreur, il doit la rectifier avec tact, d'une manière amicale et en privé. Il doit écouter l'explication de l'Enquêteur, lui montrer qu'il est en train de recevoir de l'aide
- Ensemble avec l'Enquêteur, le Superviseur doit examiner les causes d'un problème
- Quand les Enquêteurs expriment des revendications (des plaintes ou des griefs) le Superviseur doit les écouter avec patience et essayer de résoudre ces difficultés dans la mesure du possible.

- Il devrait être toujours apte à stimuler l'équipe, raviver l'esprit de travail du groupe.
- Il ne doit jamais montrer de préférence pour certains Enquêteurs plus que pour d'autres
- Il doit toujours essayer de développer une atmosphère bienveillante, amicale....

Le Superviseur doit se rappeler que les notes d'encouragement, les instructions et la critique constructive ne valent pas grand chose s'il ne donne pas lui-même de bons exemples. Il est important qu'il soit ponctuel, enthousiaste et se consacre au travail pour pouvoir demander autant, aux membres de son équipe. Il ne doit jamais donner l'impression qu'il travaille moins que les autres membres du groupe ou qu'il jouisse de privilèges spéciaux. Un Superviseur médiocre ne sera pas capable de demander un travail de qualité aux Enquêteurs, et en ce sens il pourra même perdre sa crédibilité et son autorité.

II.1.1.2 CONTROLE DES QUESTIONNAIRES

Le Superviseur rencontrera régulièrement les Enquêteurs pour recueillir les questionnaires remplis. Tous les questionnaires devraient être contrôlés et corrigés immédiatement après les avoir reçus, soit le même jour ou le jour suivant. Contrôler signifie reviser le questionnaire, chercher les erreurs, les incohérences (ou les manquements). Corriger veut dire faire (porter) des corrections mineures pour des choses qui peuvent être changées sans consulter l'Enquêteur ou le ménage.

Les directives pour les Superviseurs sont essentiellement les mêmes pour les Enquêteurs:

- Vérifier que les trois grandes parties du questionnaire (Ménage - RSI - Femme et Enfants) sont remplies pour chaque ménage.
- Regarder si l'information qui se trouve sur la page de couverture a été remplie correctement pour chaque questionnaire.
- Parcourir toutes les sections du questionnaire item par item sans omettre une partie.
- Vérifier pour voir également si le choix des personnes éligibles a été respecté. Par exemple, est ce que la section "Force de travail" a été remplie pour tous les membres du ménage âgés de dix (10) ans et plus ? Est-ce que la partie "Femme et enfants" du questionnaire a été remplie pour toutes les femmes éligibles?

- Vérifier qu'il y a seulement une réponse par item, ou seulement une réponse par personne pour les questions individuelles, à moins que le contraire ait été spécifié ou notifié.
- Vérifier que les nombres qui ont "les zéros placés à gauche" soient bien écrits (par exemple, /0/3/7/ ou /0/0/3/7/ et non / /3/7/ - / / /3/7/ (/3/7/ / - /3/7/ / /) ?) là où il est exigé.
- S'assurer que toute écriture, signe ou marque (comme des cercles) soient claires. Enlever toutes notes ou / et marques qui sont de trop.
- Vérifier pour voir s'il y a des questionnaires qui manquent ou des pages manquantes dans le questionnaire.
- S'assurer que l'Enquêteur donne des explications claires et précises soit en marge du questionnaire tout près de la question concernée ou dans la section réservée à cet effet (commentaires) sur la page de couverture du questionnaire.

D'ailleurs, il faut que le Superviseur s'assure que ces commentaires ou ces explications aient un sens si non il doit les clarifier avec l'Enquêteur au cours d'une prochaine rencontre.

- Si le Superviseur n'est pas trop sûr ou s'il a des doutes sur quelque chose, il doit se servir activement de son manuel puisque c'est une référence sûre. Il pourra en plus consulter son Responsable de Département. Il ne doit pas deviner ni fabriquer une réponse.

Bien que les questionnaires vont être vérifiés pendant toute la période de l'opération de terrain, le Superviseur, spécialement au début de l'enquête, doit être attentif et soigneux. C'est surtout à ce moment que les Enquêteurs vont commettre le plus d'erreurs. Des fautes et des erreurs qui doivent être corrigées le plus tôt possible.

Pour empêcher leur répétition, le Superviseur doit noter les erreurs et autres interrogations qu'il peut avoir sur le questionnaire. Il devrait les discuter avec l'Enquêteur avant le début d'une nouvelle journée de travail. Si nécessaire, il assistera à des entrevues autant que possible.

S'il y a de sérieux problèmes dans le questionnaire que ni le Superviseur, ni l'Enquêteur n'arrivent pas à résoudre en discutant, l'Enquêteur doit retourner au ménage pour corriger l'erreur.

Le bureau central peut également renvoyer au Superviseur des questionnaires qui ont de sérieux problèmes détectés au moment de la saisie. Le Superviseur discute ces erreurs avec l'Enquêteur et le renvoie au ménage si nécessaire pour faire les corrections. Si un Enquêteur continue à faire des erreurs après que le Superviseur le signale et discute avec lui, le Superviseur alors devrait contacter le Responsable de Département qui prendra la décision appropriée.

II.1.1.3 TRAITEMENT DE “NON-REPONSE” ET PROBLEMES DE CONTACT

Il est extrêmement important que tous les ménages dans l'échantillon soient interviewés. Au cas où l'on ne peut pas obtenir une interview complète, on tombe dans une situation de “Non-réponse”. Dans cette catégorie, on a: les refus, les cas où l'on ne peut pas localiser le ménage ou même prendre contact avec les membres d'un ménage, les maisons vides et autres problèmes semblables (similaires).

Le devoir ou la responsabilité du Superviseur est de réduire ces cas autant que possible. Quand cela arrive, il faut porter une croix en enregistrant correctement les cas de “Non-réponse” sur la page de couverture du questionnaire et dans la FTT de l'équipe. Seulement le Superviseur doit aider les enquêteurs à trouver les ménages échantillonnés s'ils rencontrent de sérieux problèmes pour le faire eux-mêmes (voir les détails sur cette question plus loin, chapitre V).

II.1.1.4 CONTROLE DES PAGES DE COUVERTURE ET TRANSFERT D'INFORMATIONS SUR LA FORME DE TRAVAIL DE TERRAIN (FTT)

La Forme de Travail de Terrain (FTT) est un outil qui permet de mettre les responsables toujours au courant de l'évolution du travail de terrain. Au début de l'enquête, le Superviseur reçoit la FTT de son équipe. Il distribue à chaque Enquêteur la partie qui lui revient selon les instructions du Responsable de Département.

Il actualise la FTT de l'équipe durant toute l'opération de terrain avec les informations collectées à partir des pages de couverture des questionnaires des Enquêteurs. Par la même occasion, il signale chaque jour au bureau départemental, si c'est possible, les progrès réalisés dans la marche du travail de l'équipe. Tous les huit jours le Superviseur doit envoyer la FTT de l'équipe au bureau départemental.

La FTT élaborée par le bureau central est constituée de deux parties. Elle est construite de la manière suivante:

Une première partie (un petit tableau) placée juste au haut de la page avec une entête qui a les informations suivantes

- le numéro de la page
- le nom de département
- le nom de la commune
- le nombre de SDE
- le nom du Superviseur avec son numéro et les dates d'entrée et de sortie des questionnaires
- un espace réservé au bureau départemental pour la date d'entrée et de sortie de la forme.
- un autre espace réservé au bureau central pour la date d'entrée et de sortie de la forme.

Une deuxième partie (un grand tableau) placé au dessous du premier petit tableau et est constituée en général de vingt colonnes. L'en-tête de ce grand tableau a les informations suivantes:

Colonne 1 : Le numéro d'identification du ménage sélectionné

Colonne 2 : Le numéro de la SDE

Colonne 3 : Le numéro de la rue où se trouve le ménage (l'adresse)

Colonne 4 : Le numéro de la maison où se trouve le logement du ménage à interroger.

Colonne 5 : Le nombre de logements dans la maison

Colonne 6 : Nombre de ménages

Colonne 7 : Le nom du chef de ménage

Colonne 8 : Le numéro de l'équipe d'Enquêteur

Colonne 9 : Le numéro de l'Enquêteur etc.

Le Superviseur écrit son nom là où est écrit “Superviseur” dans le petit tableau et le nom de l’Enquêteur responsable de l’interview dans la colonne 9 du grand tableau.

Les Enquêteurs se servent des informations de l’échantillon se trouvant dans la FTT, pour localiser les ménages sélectionnés. Parfois l’information portant sur l’échantillon peut paraître erronée ou dépassée. Par exemple, la structure, la maison ou le logement peut-être démoli ou vide ou bien le chef de ménage pourrait changer de logement. Dans ces cas, les enquêteurs actualiseront leurs FTT en le notant dans la colonne 10 et fourniront l’explication nécessaire dans la partie réservée aux commentaires. De plus, l’Enquêteur fournira une explication dans la page de couverture du questionnaire ménage dans la section réservée aux commentaires.

Quand un ménage est localisé, l’Enquêteur conduit l’interview et rapporte les informations nécessaires de l’échantillon sur la page de couverture du questionnaire.

Le Superviseur doit reporter ces informations sur la FTT de l’équipe au moment de recevoir les questionnaires.

Pour transmettre l’information, il faut faire ce qui suit:

- Le Superviseur reçoit chaque jour les questionnaires remplis. Il devrait les recevoir pour chaque ménage, seulement après que les trois parties du questionnaire soient remplies (à moins qu’il y ait une raison spécifique qui justifie le contraire).
- Il revise avec soin la page de couverture de la première partie du questionnaire portant sur le ménage et transmet l’information sur la FTT de l’équipe. Le Superviseur doit contrôler si l’information de l’échantillon portant sur la localisation (département, arrondissement, commune, ville, localité, numéro du ménage) est recopiée correctement de la FTT de l’Enquêteur à la page de couverture du questionnaire ménage. Il doit contrôler également les commentaires portés au question AR3 dans le questionnaire ménage: le statut de l’interview (Etat, condition, rang,...) et les changements dans le (s) nom (s) des chef (s) de ménage, maison démolie, problèmes de contact (comme refus) etc. Ces informations l’aideront à prendre plus tard des décisions additionnelles.

- Sur la page de couverture du questionnaire ménage, il doit porter les dates de la réalisation des ré-interviews et les résultats préalables des interviews sur la FTT de l'équipe (colonne 10). S'il y a quelque chose qui n'est pas claire, le superviseur doit vérifier à nouveau les pages de couverture des questionnaires correspondant à ces erreurs.
- Le Superviseur doit vérifier les dates et les codes des pages de couverture des parties du questionnaire correspondant au RSI et W & C et il doit rapporter l'information dans les colonnes 11 et 12 sur la FTT de l'équipe.
- Les codes (résultats) trouvés sur la FTT de l'équipe devrait être exactement les mêmes que ceux trouvés sur les pages de couverture des trois grandes parties du questionnaire.
- Le Superviseur doit se servir de la revision de la page de couverture comme une occasion pour discuter des problèmes auxquels l'Enquêteur fait face durant sa dernière visite. Si l'Enquêteur ne termine pas ses interviews à temps, ou si on enregistre beaucoup d'interviews incomplètes ou des informations inutilisables (codes 3 et 5 dans AR3) il faut que le Superviseur cherche la cause (les causes) et il doit essayer de redresser la situation. Si la page à l'endroit indiqué, porte un refus ou autres situations où le Superviseur doit agir, il faut qu'il prenne note de cette situation. Par exemple, si la page de couverture montre un refus récent, le superviseur doit visiter le ménage en question immédiatement. De même, le superviseur doit relever les erreurs faites par l'Enquêteur en remplissant la page de couverture.
- Plus tard, le Superviseur doit remplir la colonne 15 de la FTT de l'équipe en écrivant la date de l'envoi du questionnaire au bureau départemental. Chaque jour, le Superviseur doit remettre les questionnaires remplis et vérifier avec leur forme de transfert de questionnaire au bureau départemental. Une copie actualisée de la FTT doit être renvoyée au bureau départemental chaque semaine.

II.1.1.5 OBSERVATION ET VERIFICATION DES INTERVIEWS

Après une formation de trois semaines, les Enquêteurs peuvent toujours avoir des confusions sur certains aspects du questionnaire, sur les techniques de base de l'interview ou les procédés (procédures) de terrain. De même, plus tard, ils pourront également développer des habitudes négatives de travail (négligence). En tout cas, l'observation a pour but en premier lieu de veiller sur les activités des Enquêteurs et d'évaluer leur performance.

Un autre but, est d'observer l'Enquêteur pour lui faire des suggestions et des critiques constructives. Il faut surtout souligner que le Superviseur est là pour améliorer la performance de l'Enquêteur, non pour le punir. Il devrait être sûr que l'Enquêteur comprend cela.

le Superviseur doit essayer d'assister en moyenne, à une entrevue par jour. Certains Enquêteurs pourraient avoir besoin plus d'aide que d'autres, cependant tous les Enquêteurs nécessiteront toujours des directives supplémentaires durant les premiers jours de l'enquête. Ainsi, le Superviseur doit essayer de programmer autant de visites de surveillance (d'observation) qu'il peut durant les premières semaines.

Les visites d'observation devraient être essentiellement sélectives, bien que le Superviseur devrait observer chaque membre de l'équipe au moins une fois. Le Superviseur peut organiser plus d'une visite avec des Enquêteurs qui ont des problèmes et un peu moins avec ceux qui produisent de bons travaux.

De brèves remarques devraient être faites au cours des visites où le Superviseur rencontre les membres de son équipe pour discuter de la page de couverture et pour récupérer les questionnaires. Le Superviseur doit choisir simultanément le (s) ménage (s) et Enquêteur (s) à observer; il ne doit pas choisir l'Enquêteur seul.

Arriver au ménage dans le cadre d'une supervision, le Superviseur laisse l'Enquêteur faire sa propre introduction. Puis, il fera savoir au répondant qu'il est là pour une visite de contrôle ou d'observation qui doit être faite pour tous les Enquêteurs.

Pendant la période de travail de l'Enquêteur, le Superviseur observe tous les aspects qui se rapportent à la performance de l'Enquêteur d'une manière attentive.

Il y a plusieurs règles générales à suivre au cours d'une observation:

- a) Le Superviseur doit être effacé et discret. Il ne doit pas influencer ni le répondant, ni l'Enquêteur. Il ne doit pas avoir en aucun cas un sentiment de gêne ou de méfiance.
- b) Il ne faut jamais interrompre l'Enquêteur durant l'interview pour le corriger.
- c) Il faut reviser les erreurs avec l'Enquêteur immédiatement après l'interview.
- d) Si l'Enquêteur a omis un item, le Superviseur doit lui demander de retourner immédiatement au ménage pour avoir l'information manquante.

En observant ces règles, il est important que le Superviseur surveille certaines erreurs dans :

- *l'introduction de l'Enquêteur*, le Superviseur doit suivre attentivement s'il peut répondre aux questions du répondant et le convaincre de coopérer.
- *la technique générale de l'interview*, lecture des questions, suivi des sauts, la façon de poser des questions, classification de définition au moment opportun, mettre l'enquêté à l'aise (dans sa peau).

De même, le Superviseur doit

- Faire attention au problème des différentes sections du questionnaire. Est-ce que l'Enquêteur comprend les diverses catégories de questions et de réponses? Utilise-t-il / elle le manuel?
- Porter une attention spéciale aux problèmes trouvés dans le contrôle du travail de l'Enquêteur. Par exemple, si ses questionnaires ont beaucoup de fautes (d'erreurs de saut des questions), peut-être il a précipité (il a fait l'interview à la hâte) l'interview.
- Demander à l'Enquêteur après l'interview, de décrire / démontrer comment il vérifierait et corrigerait les petites erreurs de ce questionnaire.
- Vérifier la localisation des adresses, voir si l'enquêteur a des problèmes pour: localiser ou pour trouver les répondants chez eux, s'il a rempli les pages de couverture du questionnaire? Est ce qu'il a une compréhension correcte des procédures liées au refus ou au non-réponse.

Somme toute, le Superviseur prend note de tout ce qu'il a observé et passe un peu de temps après l'interview pour l'évaluation des points forts et faibles de l'enquêteur et lui fait part de suggestions constructives. Si le Superviseur confronte de sérieux problèmes, il devrait les discuter avec le Responsable de Département.

II.1.1.6 RÉ-INTERVIEW DES MÉNAGES SÉLECTIONNÉS

La re-interview est une autre méthode d'évaluation de la performance de l'Enquêteur. Contrairement aux visites d'observation ou de surveillance, la re-interview est très importante. Son objectif est de vérifier si l'Enquêteur a contacté ou visité le ménage comme prévu et en réalité est-ce qu'il a conduit effectivement l'interview avec les répondants qui se trouvent dans le ménage sélectionné.

Le Superviseur peut re-interviewer un (1) ménage sur chaque dix (10). Il doit choisir ces ménages d'une manière aléatoire, en employant le procédé suivant:

- Prendre la forme FTT de l'équipe. Cette forme donne la liste de tous les ménages que les Enquêteurs devraient contacter.
- Choisir un nombre entre 1 et 10 au hasard. Faire (Mettre) une croix tout près du numéro du ménage choisi qui se trouve dans la première colonne de la FTT de l'équipe et le Superviseur le re-interviewera.
- Maintenant à partir du premier ménage choisi (considéré comme point de départ), sur chaque dix lignes on choisit le ménage à re-interviewer. Même si sur la forme, la partie assignée à un Enquêteur prend fin et une autre partie pour un autre Enquêteur commence, le Superviseur sans problème continuera de la même façon. Par exemple si le premier ménage choisi était le cinquième sur la forme FTT, le Superviseur choisira alors les ménages 15, 25, 35 etc. La liste des chiffres (ou numéros) sélectionnés, par exemple: 5, 15, 25, 35 ..., constitue l'échantillon de re-interview.

Le Responsable de Département peut décider de choisir l'échantillon de re-interview au cours d'une réunion avec les Superviseurs, pour s'assurer que tous les superviseurs procèdent de la même façon.

Le questionnaire de re-interview est très court. Il consiste en une page de couverture spéciale, une partie du questionnaire ménage portant sur le ménage en général, sur l'éducation, la force de travail et sur une partie du questionnaire RSI.

Pour réaliser la re-interview, le Superviseur doit:

- Visiter le ménage aussi tôt que possible après la réalisation complète de l'interview réalisée par l'Enquêteur. Le Superviseur doit avoir le questionnaire de cette interview avec lui. Il doit expliquer au chef de ménage ou au répondant que cette visite n'est qu'une visite de contrôle de qualité qui rentre dans le travail. Le Superviseur n'a pas le droit d'impliquer ou il ne devrait rien dire sur le travail de l'Enquêteur. Ensuite, il remplit le questionnaire de re-interview exactement de la même façon que le questionnaire régulier est rempli, c'est-à-dire en observant les principes établis pour le remplissage de tout questionnaire.
- Essayer de trouver ou de se servir du même répondant pour la section ménage. Pour la section RSI, le Superviseur doit trouver la même personne. Si cette personne n'est pas disponible, il faudra laisser tomber cette partie.

Après avoir posé les questions, le Superviseur demandera à l'enquêté de répondre aux questions suivantes :

1-Est ce que (nom, prénom de l'Enquêteur) vous a visité le (date de l'interview)? – Y a-t-il quelques changements dans le ménage depuis lors, tel que le déplacement de certaines personnes?

2- En général sur quoi il/elle vous a interrogé?

3- Est-ce-que (l'Enquêteur) généralement s'est conduit de manière courtoise et amicale?

4- Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions sur l'Enquêteur.

Le Superviseur doit noter le nécessaire. Et, avant de partir, il doit s'assurer qu'il présente ses remerciements aux membres du ménage pour leur coopération. En laissant le logement, le Superviseur doit remplir la page de couverture du questionnaire de re-interview.

CHAPITRE III

3. DEVOIRS DU RESPONSABLE DE DÉPARTEMENT

Comme pour le Superviseur, les devoirs du Responsable de Département sont de deux types l'un se rapporte à la supervision et l'autre à l'administration. Si la tâche principale du Superviseur est la supervision, la plus grande partie du travail du Responsable de Département est l'Administration.

3.1 DEVOIRS ADMINISTRATIFS DU RESPONSABLE DE DÉPARTEMENT

La tâche globale du Responsable de Département est de s'assurer que le travail de terrain se réalise selon le calendrier établi tout en collectant les informations avec la qualité requise.

Le Responsable de Département a des fonctions spécifiques comme :

- Contacter les autorités locales, les notables, les élus locaux et la mass média au niveau départemental pour s'assurer que le public est informé de la réalisation de l'enquête.
- Aprovisionner tous les Enquêteurs et Superviseurs en questionnaires, formes administratives et autres matériels de travail de terrain.
- Répartir les travaux suivant les principes dictés par le personnel du bureau central.
- Exécuter les diverses tâches administratives tout en tenant compte du renvoi des questionnaires provenant du bureau central au Superviseur pour correction.
- Communiquer régulièrement avec le bureau central pour faire circuler les instructions/directives du personnel du bureau central adressées à toutes les équipes.
- Faire des suggestions constructives et présenter un compte rendu des problèmes rencontrés en cas de besoin.
- Vérifier et transmettre les questionnaires remplis au bureau central
- Préparer des rapports qui décrivent l'avancement des travaux au bureau central en utilisant la FTT du département.

3.1.1 DISTRIBUTION DES RESSOURCES SUR LE TERRAIN

Dans la semaine qui précède le début des opérations de terrain, le Responsable de Département doit organiser une réunion avec les Superviseurs qui se trouvent sous son contrôle.

Au cours de cette réunion, il doit discuter avec eux de la répartition des ménages, de l'échantillon, comme il a été réalisé au bureau central.

La FTT du département sera alors divisée et distribuée aux équipes ainsi que les ménages assignés à chaque Enquêteur. Tout ceci sera remis aux Superviseurs, responsables de chaque équipe.

Le nombre de ménages échantillonnés dans chaque département est déterminé par l'échantillon général et ne peut être modifié puisque le nombre d'Enquêteurs et de Superviseurs engagé pour chaque département est approximativement proportionnel à la taille de l'échantillon général.

La distribution des ressources étant faite, à la lumière de la réalité ou des difficultés de terrain, le Responsable de Département doit suivre les principes suivants:

- La charge de travail devrait être attribuée d'une manière uniforme et équitable autant que possible. C'est-à-dire, le nombre de ménages par enquêteurs doit dépendre approximativement de l'accessibilité, de la variation ou de la durée du trajet que devrait faire l'enquêteur pour atteindre le lieu de travail.
- Le principe d'équité s'applique également aux équipes. Certains Enquêteurs seront plus talentueux et plus capables, tandis que d'autres auront besoin beaucoup plus d'aide. Dans la mesure du possible les Superviseurs devraient avoir un mélange des plus capables et des moindres dans leurs équipes.
- Un troisième principe est de minimiser le temps des déplacements des Enquêteurs et des Superviseurs. Dans le meilleur des cas, les Enquêteurs / Superviseurs devraient être tout près des ménages (des zones) qui leur sont assignés. En plus de la disponibilité du véhicule de l'enquête dans l'évaluation de la durée des déplacements, on doit prendre en compte, de l'accessibilité de la zone, quelque fois de la disponibilité du transport public etc. Cela ne veut pas dire que les Enquêteurs/Superviseurs devraient être forcés à travailler dans le voisinage de leurs maisons (de certaines zones) où ils reconnaissent vraisemblablement quelques unes des personnes se trouvant dans les ménages de l'échantillon. D'ailleurs ceci pourrait embarrasser non seulement le répondant mais aussi l'Enquêteur.

La répartition des équipes ou des Enquêteurs sur le terrain présente parfois certaine complexité. Normalement, elle ne sera pas un processus mécanique. Elle suscitera certaines discussions et négociations. Le Responsable de Département doit contribuer et/ou participer dans la discussion de la couverture, la manière de couvrir les zones du point de vue géographique, physique et sociale. De même, il peut discuter avec eux des options de transport, de durée, des déplacements etc. En tout cas, c'est le Responsable de Département qui devra prendre la décision finale et cela demande normalement certains compromis.

3.1.2 RÉPARTITION DE MÉNAGES À D'AUTRES MEMBRES DE L'ÉQUIPE OU À DES ENQUÊTEURS RÉSERVES (EN CAS DE REMPLACEMENT)

Les Enquêteurs réserves (Enquêteurs chargés de remplacer un membre de l'équipe) doivent recevoir les pages de la FTT d'enquêteurs pour leurs nouvelles affectations. Les ménages soustraits définitivement à un Enquêteur doivent être rayés (effacés) de la FTT de l'Enquêteur en question. De même, la FTT doit être mise à jour.

3.1.3 RENCONTRES AVEC LES SUPERVISEURS SUR LES CONDITIONS DE TERRAIN, CONTACT AVEC LES AUTORITÉS ET ELUS LOCAUX.

Le Responsable de Département aide les Superviseurs à s'organiser eux-mêmes dans leurs zones de travail.

Il prépare les copies des FTT départementales. Ces formes ne seront pas distribuées aux Superviseurs; elles serviront plutôt à résoudre des problèmes, éventuellement, la recherche du ménage effectif à interviewer.

Le Responsable de Département doit aider les Superviseurs en les rencontrant sur les questions qui ont rapport aux conditions des zones de travail (zones à accès difficile, contact difficile avec les répondants, zones qui méritent d'être traitée d'une manière spéciale, contact avec les autorités locales si un problème persiste – information sur le transport – voies d'accès et autres). Ces informations pourraient provenir des enquêteurs via le superviseur si nécessaire.

Il aidera également le Superviseur si possible à guider les Enquêteurs qui devraient travailler dans des endroits difficiles et éloignés sur la manière de s'accomoder en leur donnant une orientation générale de leur zone de travail.

Dans les enquêtes de grande envergure comme l'Enquête sur les Conditions de Vie des Ménages, il est une pratique d'informer les autorités locales, les leaders communautaires (élus légaux), mass media sur l'opération en général ou sur l'importance de telles enquêtes. Le support du Responsable de Département aux Superviseurs évitera la mésinterprétation (l'incompréhension) et améliorera la coopération des répondants. Les contacts au niveau de la zone de travail seront pris en charge par le Responsable de Département. Il se montrera aimable, amical, bienveillant, respectueux quand il fait de pareilles visites; il expliquera les objectifs et l'importance de l'enquête et mettra l'accent sur la nature confidentielle de l'information collectée. S'il paraît vraiment impossible d'avoir l'approbation (l'agrément) de certaines personnes, le Responsable de Département prendra des décisions immédiates en accord avec des instructions (des directives) complémentaires du bureau central.

3.2 TÂCHES DE SUPERVISION DU RESPONSABLE DE DÉPARTEMENT

Ces tâches consistent en la vérification de la qualité du travail de l'équipe de terrain. Elles s'élaborent suivant ces points :

- 1- Organiser et conduire chaque jour le travail des Superviseurs et des Enquêteurs, en répondant d'une manière globale aux questions sur les questionnaires de l'enquête et les procédures de terrain si nécessaire.
- 2- Résoudre les disputes entre les Superviseurs et les équipes d'Enquêteurs – gérer les problèmes individuels routiniers. Pour de sérieux problèmes, comme une démission d'un Enquêteur, le Responsable de Département devrait consulter d'abord le personnel du bureau central.
- 3- Assister le superviseur dans la correction des questionnaires retournés du bureau central pour erreurs.

3.2.1 COMMUNICATION AVEC LE SUPERVISEUR

Le Responsable de Département a la responsabilité générale de l'enquête dans sa zone de travail, il sera le principal maillon de la chaîne de communication entre le terrain et le bureau central. Pour être toujours à jour sur les étapes, sur les processus du travail de terrain, le Responsable de Département doit rencontrer au moins chaque jour les Superviseurs qui se trouvent sous sa direction.

Ce contact devrait être maintenu de trois (3) façons:

- ***Dans les réunions avec tous les Superviseurs du département.*** Le Responsable de Département organise des réunions régulières où tous les Superviseurs peuvent discuter de tous ceux qui les concernent – répartition de ménages aux équipes et aux Enquêteurs, problèmes rencontrés sur le terrain, réceptions des instructions du bureau central etc – Parfois un membre du personnel du bureau central pourrait être présent à ces réunions.
- ***Remise de rapport (compte rendu) individuel portant sur l'état d'avancement du travail au moment où le Superviseur remet les questionnaires remplis, les FTT etc.*** Le Superviseur se rendra au bureau départemental au moins chaque jour pour transmettre son travail et celui de son équipe, et ce sera une bonne opportunité pour avoir plus de discussions informelles. Le Responsable de Département revisera la FTT de l'équipe et discutera des problèmes rencontrés par le Superviseur ou de ceux qu'il espère rencontrer.
- ***Visite des zones de travail.*** Le Responsable de Département visitera les zones de travail du Superviseur régulièrement à fin de les rencontrer ainsi que les Enquêteurs placés sous sa supervision. Souvent ceci prendra la forme de visites de surveillance (ou de contrôle) où le Responsable de Département s'assoit avec les Enquêteurs par équipe (de Superviseur) et discute ensuite des résultats avec eux. Le Superviseur peut assister le Responsable de Département dans la planification de ces visites, s'il le demande.

L'**ECVH** est bâti de telle sorte qu'on suit le calendrier des activités d'une manière stricte. Cependant, des problèmes inattendus pourront toujours surgir durant l'opération de terrain. Des Enquêteurs peuvent tomber malades ou ne seront pas capables de travailler pour d'autres raisons. Quelques ménages peuvent être très difficile à localiser ou à contacter et des Enquêteurs pourraient ne pas pouvoir respecter le calendrier. Ainsi, il est important que le Responsable de Département soit préparé à redistribuer les tâches si le Superviseur le demande.

Résoudre ces problèmes dépendra de bien des circonstances. Le Responsable de Département considèrera plusieurs options:

- Si le problème peut être résolu par le transfert d'un groupe de ménages, le Responsable de Département peut déplacer des cas à d'autres équipes dans la mesure où ils peuvent supporter le surplus de travail.

Il faut se rappeler que dans certains cas les logements peuvent être vides, on peut enregistrer des refus ou autre cas de "Non-interview", en ce sens certains des membres d'une équipe peuvent avoir du temps libre (puisque leurs travaux ont été un peu allégés en la circonstance). D'un autre côté, le Responsable de Département peut faire un arrangement tout en permettant à certains enquêteurs de renoncer à une série de cas pour prendre d'autres. Cet arrangement peut être une bonne solution si le problème est dû à une répartition qui est trop étendue.

- Une seconde alternative , si la charge additionnelle de travail ne peut être absorbée par une équipe, le Responsable de Département doit réaménager (répartir) tous les cas à problème ou certains d'entre eux et de les donner à d'autres équipes dans le département.
- Une troisième alternative, le Responsable de Département peut réaffecter tous les cas à problème ou certains d'entre eux, à l'enquêteur réserve. Ce peut être la solution la plus efficace si un membre laisse une équipe ou est révoquée par exemple.

CHAPITRE IV

4. RAPPORT D'ACTIVITÉS

La communication entre le personnel technique du bureau central et l'organisation de terrain est un grand challenge pour toutes les enquêtes ménages. Dans un autre document, le parcours ou le va et vient des questionnaires et des formes de travail en général a été présenté. Du bureau central, ces documents vont aux bureaux départementaux, des bureaux départementaux aux Superviseurs et des Superviseurs aux Enquêteurs. Après la collecte de l'information, les questionnaires remplis et vérifiés sont renvoyés au bureau central en suivant inversement le même chemin. Cependant, avant le renvoi des questionnaires, les Superviseurs sont chargés de rédiger un rapport sur l'état d'avancement des travaux de leurs équipes d'Enquêteurs. Ce rapport doit accompagner les questionnaires renvoyés au bureau départemental et les Responsables de Département à leur tour doivent procéder de la même façon au moment de renvoyer le lot des documents au bureau central.

4.1 RAPPORT DES SUPERVISEURS ADRESSE AU BUREAU DÉPARTEMENTAL

Dans la chaîne de contrôle de la qualité, le Superviseur représente une personne importante dans l'organisation du travail de terrain, puisqu'il/elle est en contact d'une manière continue avec les Enquêteurs et les répondants. En ce sens, les rapports détaillés des Enquêteurs aux Superviseurs, à travers des révisions fréquentes de chaque page de couverture des questionnaires et les transferts d'informations de la FTT à la FTT de l'équipe du Superviseur sont d'une importance capitale.

Pourtant à un autre niveau, il est nécessaire d'avoir de rapports plus agrégés. Par exemple, le rapport des chefs d'équipes (les Superviseurs) adressés aux Responsables de Département, le rapport des Responsables de Département envoyé au bureau central. Ces rapports constitueront une guide pour le suivi du calendrier et aidera à identifier certains problèmes avant qu'ils deviennent trop sérieux. En principe, on devrait avoir de bonnes informations pour juger de la qualité et de l'avancement du travail de terrain, comme il est noté/enregistré sur les pages de couverture des questionnaires.

Ainsi, dans ce chapitre en plus de la discussion de la rédaction des rapports et de certaines formes déjà connues, une autre forme sera présentée dans ce chapitre. Les Superviseurs doivent l'utiliser pour produire effectivement leurs rapports au bureau départemental ; cette forme c'est la forme de transfert de questionnaire.

Chaque jour, le Superviseur apportera des questionnaires remplis (après les avoir révisés) et les copies des formes de transfert de questionnaire au bureau départemental. Une fois par semaine, il apportera une copie (photocopie) de la FTT de son équipe révisée.

Une règle générale à suivre au moment de remettre une forme au Responsable de Département est: le Superviseur doit garder toujours une copie pour lui-même.

4.1.1 REMPLISSAGE DE LA FORME DE TRANSFERT DE QUESTIONNAIRE

L'objectif recherché avec la forme de transfert de questionnaires est de vérifier la sortie de lots de questionnaires et leur rentrée après leur remplissage au moment de les transmettre (transférer) ou de leur transfert du Superviseur au bureau départemental et du bureau départemental au bureau central. Ceci est important, puisqu'on ne peut pas perdre des interviews complètes (des informations complètes) et d'ailleurs les questionnaires remplis contiennent des informations confidentielles qui doivent être gardées hors des vues des autres personnes. Le Superviseur utilisera la forme de transfert de questionnaire pour vérifier la FTT de son équipe et cette forme l'aidera parfois à découvrir des erreurs dans la façon dont la FTT a été remplie.

Le Superviseur doit remplir chaque jour la forme de transfert de questionnaire, avec tous les questionnaires remplis de son équipe.

Le Superviseur remplit la forme de transfert de questionnaire de la manière suivante:

- 1- Il recueille et vérifie tous les questionnaires remplis de son équipe pendant la journée de travail.
- 2- Il classe les questionnaires suivant les zones géographiques et numéro des ménages. A partir de ce moment les questionnaires devront être classés dans le même ordre que dans les pages de la FTT de l'équipe.
- 3- Après les étapes précédentes, le Superviseur prend une forme de transfert de questionnaire, remplit les espaces titrés "Numéro du Superviseur" et "Nom du Superviseur" dans l'entête de la forme. Les autres espaces ou colonnes seront remplis au bureau départemental et au bureau central.
- 4- Pour chaque questionnaire rempli, le Superviseur doit écrire le numéro de page de la FTT d'équipe dans la colonne 2 de la forme de transfert du questionnaire. Ecrire aussi les numéros d'identification du ménage (département, Commune....) et le nom du chef de ménage.
- 5- Sur la FTT d'équipe, il doit remplir l'espace/la colonne titrée date (il doit mettre la date de la transmission du questionnaire au bureau central dans la colonne 15) : "Date au bureau départemental". Il doit enregistrer correctement la date sur la ligne désignée à cet effet pour chaque ménage. Vérifier encore que le nombre de cases est exactement le même sur le questionnaire, sur la FTT d'équipe et la forme de transfert du questionnaire. Entourer (faire un cercle) la date inscrite dans l'espace : "Au bureau départemental" Par mesure de précaution, inscrire sur la FTT d'équipe, la date de vérification du document.
- 6- Attacher tous les questionnaires remplis de re-interviews au lot de questionnaires originaux. Remplir la colonne nombre total de questionnaires de re-interview dans la boîte, sous l'espace où il est écrit : Questionnaires re-interview : "_____"
- 7- S'assurer que le lot de questionnaires reste toujours dans le même ordre que les cases apparaissent sur la forme de transfert de questionnaire et sur la FTT d'équipe.
- 8- Signer la forme d'une manière claire, pour que, quelque soit la personne, ou le Responsable de Département la lise sans problème.
- 9- Noter la date du renvoi dans la colonne 16 sur la FTT d'équipe si un questionnaire provient du Responsable de Département, après avoir découvert une erreur au moment de la saisie par exemple. L'erreur devra être corrigée, en dialoguant avec l'enquêteur et éventuellement après qu'il ait retourné dans le ménage.

Après la correction, le questionnaire est retourné au Responsable de Département et le Superviseur devrait écrire la date du second transfert dans la colonne 17 de la FTT d'équipe.

- 10- Garder une copie de la forme de transfert du questionnaire et apporter l'autre copie au bureau départemental avec les questionnaires remplis et la FTT d'équipe révisée .

4.1.2 TRANSMISSION DE LA FTT RÉVISÉE D'ÉQUIPE AU BUREAU DÉPARTEMENTAL

Avant que le Superviseur aille au bureau départemental pour la réunion journalière, il devrait vérifier les pages de couverture, la FTT d'équipe et la forme de transfert de questionnaire soigneusement pour s'assurer qu'elles sont remplies correctement et que toute l'information est cohérente. La FTT d'équipe est utilisée pour révision et pour informer le Responsable de Département dans la réunion journalière de l'avancement des travaux, mais la photocopie de la FTT d'équipe est remise seulement une fois par semaine. Voici quelques éléments à rechercher:

- Sur la FTT d'équipe voir si l'espace "Date de sortie" a été rempli. Cet espace se trouve sous le titre "Superviseur" dans l'entête de toutes les pages des FTT d'équipes pour montrer quand le document révisé a été remis au bureau départemental.
Il faut se rappeler que vous remettrez une nouvelle revision des mêmes pages chaque semaine, donc il faut marquer la date au crayon ou la marquer après avoir fait la copie au moment de remettre une photocopie.
- Sur la FTT d'équipe, voir également si la colonne 15 "Date au bureau départemental" a été rempli pour chaque ménage terminé. Si un questionnaire a été retourné au superviseur pour une raison quelconque, vérifier la date dans la colonne 18 "Date de retour" a été enregistrée pour ce ménage sur votre forme d'équipe. Marquer la date que vous avez reçu le questionnaire.
- Vérifier la FTT d'équipe avec la forme de transfert de questionnaire. Est ce que chaque questionnaire listé sur la forme de transfert est aussi enregistré correctement sur la forme d'équipe? (Vérifier spécialement pour "Date donnée et les codes de résultat) etc.

La vérification de toutes ces formes peut être une tâche ennuyeuse, cependant il peut épargner le responsable tel que le Superviseur, de beaucoup d'heures de travail plus tard.

4.3 RAPPORT DU RESPONSABLE DE DÉPARTEMENT AU BUREAU CENTRAL

Après la vérification des pages de couverture, des formes de transfert de questionnaire, des FTTs etc., chaque semaine, le bureau départemental ou le Responsable de Département doit envoyer un paquet complet au bureau central. Le paquet pourra contenir quatre (4) éléments:

- Un lot (une pile) de questionnaires remplis et vérifiés
- Des questionnaires de Re-interview
- Formes de transfert de questionnaire pour les lots de questionnaires envoyés
- Des pages révisées de la FTT départementale pour la semaine de travail.

Les Responsables de Département ne doivent pas remplir une nouvelle forme de transfert ou une FTT départementale pour expédier les questionnaires au bureau central, mais ils doivent soigneusement vérifier et assembler les lots de questionnaires livrés par les Superviseurs. La description globale des procédures pour les questionnaires, les formes de transfert et la FTT départementale est faite ensemble, puisque dans la pratique, la contre vérification de tous ces documents fait partie d'un même processus.

Pour chaque équipe dans le département les étapes à suivre sont les suivantes:

- 1- Quand le Responsable de Département reçoit le lot de questionnaires du Superviseur, il doit écrire la date sur chaque page de (s) la forme (s) de transfert de questionnaire là où il est écrit "Date de réception par le bureau départemental". Vérifier que chaque page de l'entête d'information dans la forme de transfert de questionnaire est remplie correctement et que la boîte "Délivré au bureau départemental" est rempli par le Superviseur.
- 2- Vérifier que les questionnaires sont classés par SDE, numéro de structure, numéro de ménage comme ils apparaissent dans la FTT départemental.
- 3- Comparer soigneusement les numéros de cases listées sur la forme de transfert de questionnaire et les numéros d'identification sur les pages de couverture du questionnaire. Comparer aussi le nom des chefs de ménage. Ils devraient être identiques.
- 4- Vérifier l'identification du ménage sur les FTT d'équipe avec la FTT départementale, les ménages manquants et autres erreurs.
- 5- Vérifier chaque FTT d'équipe révisée du Superviseur avec la forme de transfert de questionnaire et les pages de couverture du questionnaire:
Vérifier effectivement que l'entête de la FTT d'équipe du Superviseur est remplie correctement sur chaque page. L'espace/la colonne "Date de sortie" devrait montrer la date que le Responsable de Département a reçu en réalité la FTT. Vérifier également si le nombre de page de la FTT d'équipe listé dans la colonne 2 de la forme de transfert correspond au numéro inscrit sur la première page du questionnaire ménage et de celle de la FTT d'équipe.
- 6- Voir si les codes résultats trouvés dans la colonne 10, 11, 12 de la FTT d'équipe sont copiées correctement suivant les codes résultats finals détaillés dans la question AR3 des pages de couverture du questionnaire. Sur la FTT d'équipe, voir si la colonne 15 « Date au bureau départemental » est remplie correctement pour chaque questionnaire qui a été remis. Est ce qu'il y a autres problèmes avec la FTT d'équipe ou les pages de couverture du questionnaire? Si c'est ainsi il faut le rapporter immédiatement au bureau central qui fera le nécessaire.
- 7- Quand le Responsable de Département est assuré que tout est en ordre, il signera son nom dans la boîte qui se trouve au sommet de la forme de transfert là où il est écrit « Vérifié par le bureau départemental ». Il attribuera à la forme une seule série de numéro d'identification là où il est écrit « Page # » en commençant par la première, 2 pour la prochaine forme etc. Si possible, exécuter la vérification (Etape 1-5) en présence du Superviseur, ainsi, la correction de quelques erreurs peut être faite d'une manière rapide.
- 8- Le Responsable de Département à ce moment aura des lots de questionnaires pour chaque équipe. Il doit mettre et/ou attacher la (les) forme (s) de transfert de questionnaire avec chaque lot de questionnaire, et les mettre également dans l'ordre que le travail des équipes apparaît dans la FTT départementale.

- 9- Quand tous les questionnaires sont finalement vérifiés, le Responsable de Département doit remplir la boîte au bas de chaque page des formes de transfert dans l'espace : « Livraison au bureau central ».
Compter le nombre total de formes de transfert dans cette expédition au bureau central, et remplir « Questionnaire feuille ----- de ----- » . Par exemple, si elles ont un total de cinq (5) pages pour toutes les équipes, il doit marquer chaque page « feuille 1 de 5 » et « feuille 2 de 5 » « 3 de 5 », etc. Insérer les dates pour la même période que les questionnaires ont été collectés. Enregistrer la date la plus récente listée par chaque équipe et la date antérieure. Signer chaque forme.
- 10- Faire deux copies de toutes les formes de transfert et les FTT d'équipe si elles ne sont pas déjà photocopiées. Une copie doit rester avec le Responsable de Département, et l'autre doit accompagner les lots de questionnaires transmis au bureau central.
- 11- Sur la copie de la FTT du bureau départemental, le Responsable de Département doit remplir la « Date de sortie » dans l'entête de chaque page sous l'espace noté « Bureau départemental ». Ceci doit être la date de l'expédition (ou de l'envoi) réelle du lot ou des lots des questionnaires au bureau central.
- 12- A ce stade, les questionnaires, les formes de transfert, les FTT sont finalement prêts pour être envoyé/expédié au bureau central.

CHAPITRE V

V. RUBRIQUE DE “NON-RÉPONSE” ET PROBLÈMES DE CONTACT

5.1 SENS DE LA RUBRIQUE “NON-RÉPONSE”

Les ménages dans l'échantillon de l'ECVH ont été soigneusement sélectionnés pour représenter la population entière du pays. Chaque fois que les enquêteurs se trouvent en difficulté pour une raison ou pour une autre, chaque fois qu'ils n'arrivent pas à trouver un logement sélectionné pour une interview complète, le degré de fiabilité du résultat final tend à diminuer. Et dans certains cas, les résultats peuvent être biaisés puisque la situation des gens qui refusent de coopérer ou qui sont introuvables pourrait être différente d'une autre catégorie de gens (d'autres types de répondants) ou de la catégorie des répondants qui coopèrent.

A chaque fois que l'Enquêteur n'arrive pas à remplir complètement son questionnaire, on tombe dans une situation de “Non-réponse”. L'une des tâches la plus importante du Superviseur ou du Responsable de Département est de réduire autant que possible l'ampleur de la “Non-réponse”.

La “Non-réponse” peut-être générée par de nombreuses causes: maisons vides ou démolies, refus, ménages non éligibles pour l'enquête, ménages qui déplacent de la SDE ou qui sont temporairement absents, Enquêteurs qui ne peuvent localiser le ménage effectif et autres facteurs.

Donc, comment identifier d'une manière claire et précise la “Non-réponse” et comment la traiter finalement. Il faut bien se rappeler que malgré l'effort conjoint du Superviseur et du Responsable de Département, la tâche de l'identification et de la résolution des problèmes de “Non-Réponse” n'est pas facile. Elle peut être compliquée même. Cependant, l'objectif qui consiste à garder au strict minimum la “Non-réponse” doit être toujours maintenu.

5.2 TRAITEMENT DE LA “NON-RÉPONSE”: PRINCIPES GÉNÉRAUX.

La “Non-réponse” n’est pas souvent la faute de l’Enquêteur pourtant, beaucoup de cas de “Non-réponse” pourraient être évités si l’Enquêteur et le Superviseur faisaient bien ou rempliraient bien leurs tâches. Les Superviseurs doivent surveiller/contrôler soigneusement leurs Enquêteurs pour s’assurer que ces derniers remplissent leur tâche (devoir) d’une manière consciencieuse et qu’ils fassent de leur mieux pour donner de très bons résultats dans leurs travaux.

Voilà quelques principes généraux:

- La manière la plus efficace pour réduire la “Non-réponse” est de faire répéter les Visites (visiter plusieurs fois) aux ménages échantillonnés, surtout s’il y a un problème. Ainsi, on doit avoir très peu de cas de “ Pas de contact”.
- Le même principe s’applique aux ménages qui sont temporairement absents ou qui ne veulent pas être interviewés à cause de la maladie ou de la mort d’un membre de leur famille (du ménage). Les Enquêteurs doivent planifier un rendez-vous ou ils doivent s’arranger pour retourner plus tard.
- Le consentement, la bonne volonté d’un ménage à coopérer dans l’enquête dépend beaucoup de l’Enquêteur. Il / Elle doit s’introduire convenablement dans le ménage, expliquer le but de sa visite, convaincre le (s) répondant (s) tout en le faisant croire que ses réponses resteront confidentielles. L’Enquêteur doit être compétent et courtois. Le Superviseur ou le Responsable de Département suivant le cas doit se servir des visites de contrôle pour aider les Enquêteurs à améliorer leurs techniques.
- Montrer un bon exemple de persévérance et d’effort par la conversion des refus, aider les Enquêteurs à trouver les maisons qui ne sont pas faciles à localiser, revoir soigneusement les FTT et les pages de couverture des questionnaires pour voir si les “Non-interviewés” ou les cas de “Non-réponse” sont enregistrés correctement, etc.
- La plupart des Enquêteurs sont honnêtes, pourtant d’autres vont tenter de réduire (d’alléger) la charge de leur travail en enregistrant des refus, des maisons vides et d’autres problèmes quand le résultat devrait être surtout une interview complète.

Le responsable en question devrait re-visiter ces ménages si possible et revoit la FTT d'équipe soigneusement pour voir effectivement si certains Enquêteurs ont un nombre de problèmes (de cas) de "Non-réponse" peu commun.

S'il est évident qu'un Enquêteur falsifie les résultats, le Superviseur doit contacter immédiatement le Responsable de Département.

- Si un ménage habitant dans l'adresse sélectionnée ne répond pas, il ne faut jamais le remplacer par un autre ménage vivant dans une autre adresse. Ce n'est pas la solution de ce problème puisqu'elle peut fausser le résultat de l'enquête.

5.3 ENREGISTREMENT DES CAS DE "NON-RÉPONSE" SUR LES FTT ET LES PAGES DE COUVERTURE DES QUESTIONNAIRES

Les procédures d'enregistrement de "Non-réponse" pour les Enquêteurs sont discutés en détail dans le manuel de l'enquêteur. Le superviseur doit lire à nouveau cette section du manuel jusqu'à ce qu'il soit absolument sûr qu'il la comprend complètement.

La plupart des cas de "Non-réponse" sont faciles à enregistrer pour le Superviseur. Il doit:

- Vérifier les enregistrements des Enquêteurs de la page de couverture et la FTT d'Enquêteur pour voir s'ils sont corrects. S'il y a quelque chose qui n'est pas clair, discuter la avec lui ou vérifier correctement la page de couverture du questionnaire.
- Copier la date de la dernière interview tentée par rapport au code AR10 de la page de couverture du questionnaire ménage à la FTT d'équipe. Transférer aussi le code résultat.
- Décider à partir de cette étape si le ménage doit rester hors de l'enquête. Il ne faut pas laisser tomber le cas jusqu'à ce que c'est nécessaire; si on enlève le ménage (si on laisse tomber le ménage): tracer une ligne à travers toute la colonne de la FTT pour ce logement.
- S'assurer que la page de couverture est remplie complètement et correctement. Ecrire "Ménage-exclus" dans la boîte des commentaires
- Il faut se rappeler que ces genres de questionnaires devraient être envoyés à la saisie des données.

5.4 EXCLURE OU NE PAS EXCLURE

La règle générale est: on laisse tomber un ménage dans le cas où il n'y a pas de chance de l'interviewer avec succès dans le future. Le tableau suivant décrit les critères pour le traitement des situations d'une interview non complète.

TABLEAU
DIRECTIVES POUR EXCLURE (LAISSER TOMBER) DES MÉNAGES DANS
L'ENQUÊTE

SI LE CODE RÉSULTAT SUR LA PAGE DE COUVERTURE DU QUESTIONNAIRE EST:	PROCÉDER DE LA MANIÈRE SUIVANTE:
1- Une interview complète	Il n'y a pas d'exclusion
2- Refus Converti	Il n'y a pas d'exclusion
3- Interview partielle	Le superviseur doit vérifier la raison de la "Non-réponse" si elle est valide, laisser tomber....
4 Statut non déterminé	Le superviseur doit vérifier la situation. Si une interview n'est pas possible laisser tomber le ménage.
5- Information non utilisable	Le superviseur vérifie la situation. Si une interview n'est pas possible, laisser tomber.
6- Structure non existante	Le superviseur vérifie la situation. Si la structure n'existe pas, laisser tomber.
7- L'unité de logement est vide	Le superviseur vérifie la situation. Si l'unité de logement est vide après trois visites, laisser tomber.
8- L'unité de logement est en construction	Le superviseur doit vérifier la situation. Si personne n'habite cette maison, laisser tomber.
9- Non éligible	Le superviseur vérifie le cas. S'il est confirmé non éligible, laisser tomber.
10- Pas de Contact	Essayer toujours d'avoir une interview si c'est possible. Après trois visites, si l'interview n'est pas possible, laisser tomber.
11- Refus	Le superviseur doit essayer de convertir le refus, si c'est possible. Si non, laisser tomber.

5.5 MÉNAGES CHANGEANT D'ADRESSE

L'Enquêteur peut faire face à des difficultés dans la localisation des ménages sélectionnés, puisque d'une part les gens déplacent (changent d'adresse) et parfois le listing présente des erreurs.

Voilà quelques exemples pour traiter certains cas:

- 1- Si le ménage dans le logement sélectionné se déplace et un autre habite le même logement au moment de la collecte des informations, l'Enquêteur doit interviewer le nouveau ménage.
- 2- Le ménage listé dans le logement sélectionné est en fait dans une maison qui n'était pas sélectionnée. Par exemple, le ménage sélectionné peut habiter tout près de l'adresse sélectionnée:
 - Si c'est ainsi, considérer lequel des ménages habite réellement la maison sélectionnée.
 - soigneusement que l'adresse localisée dans l'espace réservé à cet effet est correcte. Pour ceux qui précèdent, on procède de la manière suivante.
 - a) Changer le nom des chefs de ménage dans la colonne 6 de la FTT de l'équipe et écrire le nouveau nom sur l'ancien.
 - b) Ecrire une note dans le questionnaire et dans la boîte de commentaires de la FTT. La note serait : "Chef de ménage modifié du (.....nom de l'ancien chef.....) au (.....nom du nouveau chef.....), la date et la (les) raison (s) de ce changement doivent être mentionnées aussi.

5.6 NOUVEAU CHEF DE MÉNAGE

Le nom du chef de ménage trouvé dans le logement ne correspond pas à ce que l'on trouve dans le listing. Par exemple, **Pierre Joseph** est listé comme chef de ménage pour le logement sélectionné, tandis que le ménage est actuellement habité par **Djo Colon**.

- Considérer le ménage qui vit dans l'adresse sélectionnée comme celui qui a été sélectionné pour l'interview.

- Vérifier soigneusement si l'adresse écrite dans l'espace réservé dans le listing à cet effet est correcte.

Alors , procéder de la manière suivante:

- Changer le nom du chef de ménage dans la colonne 6 de la FTT et écrire le nouveau nom sur l'ancien
- Ecrire une petite note dans le questionnaire ménage et dans la boîte des commentaires de la FTT. La note serait:.....chef de ménage modifié du (...nom de l'ancien chef.....) au (...nom du nouveau chef.....) écrire également la date.

5.7 PLUSIEURS MÉNAGES DANS UN SEUL LOGEMENT

Le nombre de ménages (dans certains cas) vivant dans le logement au moment de l'interview peut être différent du nombre de ceux qui vivaient au moment de la sélection.

Deux situations peuvent se présenter:

- 1- Au moment de la collecte deux ménages ou plus vivent dans le logement où seulement un ménage a été listé:
 - Tous les ménages doivent être interviewés. Le Superviseur doit assigner au (x) nouveau (x) ménage (s) un numéro d'identification suivant le dernier numéro du ménage qui se trouve sur la FTT d'équipe, et il doit instruire et demander à l'Enquêteur d'entrer le nouveau numéro sur sa FTT et sur le questionnaire administré au ménage.
 - Pourtant, si le listing donne deux ménages, interviewer seulement celui qui a été sélectionné.
- 2- Une structure est listée comme comprenant deux ménages, tandis que des renseignements supplémentaires révèlent qu'on retrouve "un" au moment de la collecte.
 - Interviewer le ménage, c'est-à-dire tous les membres du logement comme un seul ménage,
 - Dresser un commentaire dans le questionnaire ménage et dans la boîte des commentaires de la FTT "Seulement un ménage dans le logement".

5.8 REFUS

Les Enquêteurs doivent faire de leur mieux pour convaincre les répondants à coopérer. Cependant, si un ménage refuse toujours, l'Enquêteur contactera le Superviseur. Il est important de se rappeler qu'un refus ne devrait pas être pris comme définitif. Le Superviseur doit visiter chaque cas de refus et essayer de les convertir.

De nombreuses raisons peuvent être à la base du refus des répondants, certains d'entre eux peuvent être accablés par leurs propres soucis, d'autres par des problèmes qui échappent totalement à leur compréhension (ou contrôle). L'Enquêteur doit être amical et sympathique pour les interviewer sans problèmes. Il est vrai que l'enquête n'est pas facile pour les répondants, cependant elle est aussi essentielle pour toute la population. L'Enquêteur dans ce cas, doit expliquer toujours que l'enquête a des règles strictes de confidentialité. Les informations collectées ne peuvent être utilisées ni par la Police ni par la Direction des Impôts. Si la famille enregistre un cas de mortalité ou une maladie grave, l'Enquêteur doit retourner un peu plus tard pour l'interview. Le Superviseur de son côté doit vérifier s'il n'a pas eu un problème avec l'enquêteur: si oui, le Superviseur doit chercher à résoudre le problème.

Si nécessaire, l'Enquêteur/Superviseur doit essayer d'obtenir l'aide des notables, des élus locaux ou d'autres pour convaincre le ménage à coopérer.

Si le ménage après toutes les tentatives refuse toujours, on suivra les procédures décrites dans les sections 5.3 et 5.4 plus haut et enfin laisser tomber le ménage.

5.9 INTERVIEWS INCOMPLETES ET AUTRES TYPES DE “NON-RÉPONSE”

5.9.1 INTERVIEW INCOMPLETE DU QUESTIONNAIRE INDIVIDUAL (RSI) ET / OU DU QUESTIONNAIRE FEMMES ET ENFANTS (W & C)

Comme indiqué dans le manuel d'Enquêteur, l'information obtenue pour ces questionnaires sont soit individuelle et/ou pour chaque femme/adulte âgé de 14 ans et plus. Si un répondant n'est pas là (à la maison) au moment de l'interview, l'Enquêteur doit essayer de collecter l'information plus tard. S'il n'arrive pas à trouver le vrai répondant ou s'il ne trouve pas un moyen de parler au répondant, après trois tentatives (essaies) le cas doit être considéré comme une “Non-Réponse”. En règle général, il doit y avoir très peu de questionnaire avec ce code comme résultat final.

5.9.2 INFORMATIONS NON UTILISABLES

Contrairement au refus, il n'est pas exigé au Superviseur de contacter ou de revoir tous ces cas lui-même. Pourtant, il doit essayer de re-visiter ces ménages si possible. Spécialement, s'il pense qu'il y a un problème qu'il peut résoudre, si l'Enquêteur rapporte que le répondant est retardé mentalement, sourd etc. il doit s'assurer qu'il n'y a pas d'autre membre dans le ménage qui peut remplacer le premier (ou qui peut être considéré comme autre répondant).

5.9.3 QUESTIONNAIRE PARTIELLEMENT REMPLI

De tels cas peuvent se produire de diverses manières:

- L'Enquêteur peut omettre certains items dans le questionnaire par erreur.
- Le ménage peut refuser de répondre à certaines questions – refus partiel.

- L'interview peut être interrompue avant qu'il soit terminé.

A part les refus partiels, il doit y avoir très peu de cas d'interviews incomplètes. Si quelques réponses manquent dans le questionnaire, le Superviseur doit envoyer l'Enquêteur au ménage pour compléter ces informations. Si l'interview était interrompue avant le remplissage complet du questionnaire, l'Enquêteur devra trouver un autre rendez-vous pour aller compléter le questionnaire avant de le remettre au Superviseur.

Dans le cas d'un refus partiel, le Superviseur doit user de son propre jugement. Si seulement très peu d'items étaient refusés, il faut s'assurer que "Refusé" est écrit dans la marge du questionnaire, près de chaque question refusée. Marquer le code résultat "Questionnaire rempli partiellement". Cependant, si le répondant a refusé de répondre beaucoup d'items individuels ou une section entière, essayer de re-visiter le ménage pour obtenir sa coopération. Le Superviseur peut remplir lui-même les items manquants en rencontrant les membres du ménage, ou il peut envoyer l'Enquêteur au ménage pour le faire.

5.9.4 NON ELIGIBLE

Si possible, re-visiter les ménages qui étaient codés comme non éligible pour l'enquête. S'assurer que le logement entier est non éligible, pas juste quelques membres. Les règles de l'éligibilité sont discutées ailleurs.