



République d'Haïti

# Guide pour les Superviseurs du SIMAST

Novembre 2022



# **Guide pour les Superviseurs du SIMAST**

**Par : Deslandes Donald ROZEFORT**



**28 novembre 2022**

## Préface

Devant la crise globale que traverse le pays depuis plusieurs années, avec des conséquences sociales néfastes, le Ministère des Affaires Sociales et du Travail (MAST), avec le soutien des bailleurs de fonds internationaux comme la Banque Mondiale, l'Union Européenne, la Banque Interaméricaine de Développement, l'USAID, la Coopération Suisse et le PNUD, a élaboré la Politique Nationale de Promotion et de Protection Sociales (PNPPS), établissant le cadre de lutte contre la pauvreté et de promotion du développement durable.


Ce document est l'aboutissement d'un processus participatif et inclusif trouve ses fondements dans les recommandations du pilier « refondation sociale » du Plan stratégique pour le développement d'Haïti. Il poursuit les objectifs suivants : i) casser la transmission de la pauvreté d'une génération à l'autre ; ii) créer les conditions pour que chaque personne ait la capacité d'agir pour améliorer ses moyens d'existence et exercer pleinement son rôle de citoyen et iii) créer les conditions de l'égalité entre les personnes. De tels résultats ne peuvent être atteints sans disposer de données fiables collectées dans des conditions adéquates et appropriées. Le Système d'Information du Ministère des Affaires Sociales et du Travail (SIMAST) est conçu à cet effet.

Le SIMAST, né à partir du programme KORE LAVI, est lancé en 2013 pour constituer à l'heure actuelle la principale source de données en Haïti sur les ménages en situation de privation et de vulnérabilité. Il se veut un soutien aux grandes décisions en fournissant des données fiables en vue de l'atteinte des grands objectifs de cette politique alignée sur le PSDH et les ODD.

En ma qualité de Titulaire du MAST je me suis toujours donné pour tâche de mettre graduellement en place les structures nécessaires à la pleine concrétisation des objectifs de la PNPPS. En ce sens, des grands efforts ont été entrepris pour faire du SIMAST une coordination phare au sein du Ministère et son renforcement ne peut être que bénéfique pour l'ensemble des acteurs intervenants au niveau du secteur social haïtien. Ainsi, ce guide qui est d'une grande utilité, fait partie des dispositions prises par le coordonnateur Deslandes Donald ROZEFORT afin de disposer de ressources humaines qualifiées prêtes à offrir un service professionnel de qualité comme lieu de participation dans la lutte contre l'extrême pauvreté en Haïti.

En effet ce document-guide vient fournir aux superviseurs les outils efficaces pour encadrer et contrôler les enquêteurs dans la conduite des activités de collecte des données du SIMAST sur le terrain. Il constitue un livre de chevet, un précieux trésor qui mérite d'être gardé précieusement par la qualité et la clarté de son contenu tant du point de forme que de fond. Il est l'émergence des leçons apprises durant les dix années d'intenses activités du SIMAST.

Ce guide doit servir de référence pour tous les partenaires d'enquête travaillant pour le compte du Ministère. Ils devront en faire un bon usage.

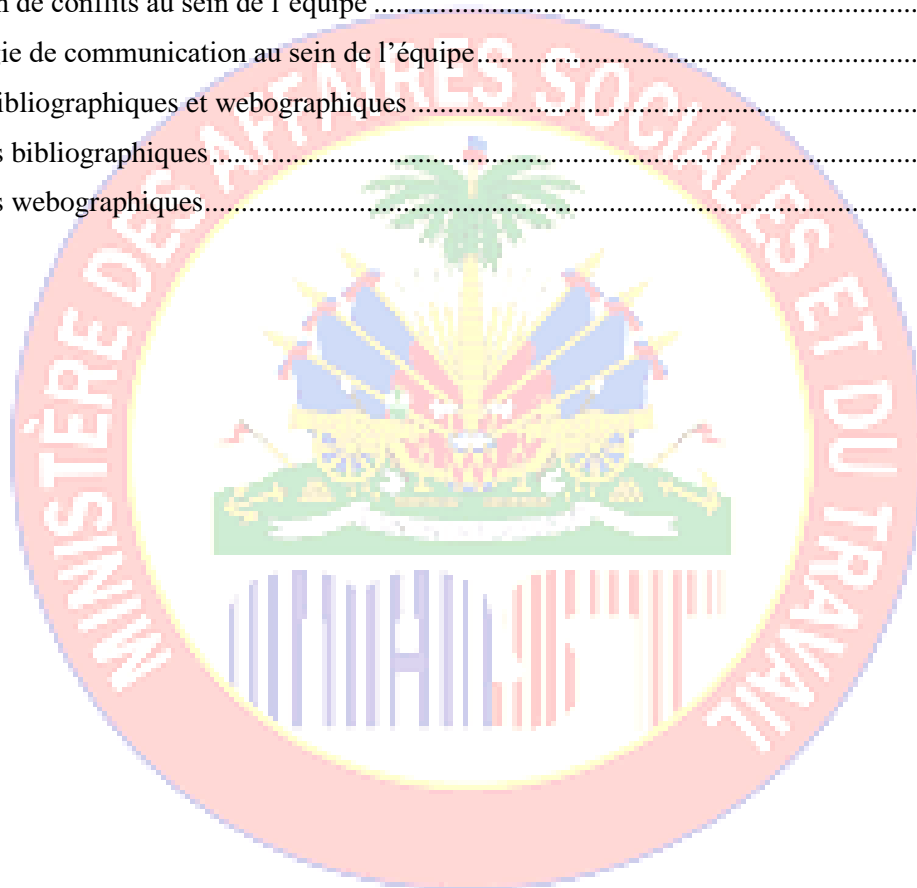


Pierre Ricot ODNEY  
Ministre des Affaires Sociales et du Travail

# Table des matières

Préface .....	iii
Table des matières.....	iv
Chapitre 1.....	1
Cadre Introductif.....	1
1.1. Introduction et contexte .....	1
1.2 But et objectif du manuel du superviseur.....	2
1.3. Caractéristiques de l'enquête .....	2
En tout premier lieu, cette section présente succinctement l'enquête, puis le questionnaire et enfin le guide d'instructions.....	2
Chapitre 2.....	4
Rôles et responsabilités du superviseur .....	4
2.1 Importance du superviseur .....	4
2.2 Responsabilité générale du superviseur .....	5
2.3 Responsabilités administratives du superviseur.....	7
2.4 Responsabilités techniques du superviseur.....	10
2.5 Responsabilité en termes de formation .....	13
2.6 Implication du superviseur dans la formation.....	14
Chapitre 3.....	17
Contrôle de la qualité des données.....	17
3.1 Visite de supervision et de contrôle des données.....	17
3.2 Les contre-enquêtes .....	18
3.3 Gestion des données par le superviseur .....	18
3.4 Contrôle de qualité CAPI lors de la collecte.....	18
3.5 Indicateurs de contrôle de qualité .....	19
Chapitre 4.....	22
Problèmes récurrents du terrain et pistes de solution.....	22
4.1. Description d'une journée type du superviseur.....	22
4.2 Résumé d'une journée-type du superviseur après le déploiement .....	22
4.3. Problèmes récurrents sur le terrain et pistes de solution .....	24
Chapitre 5.....	28
Principes d'éthique, mesures sanitaires et sécuritaires .....	28
5.1 Principes d'éthique.....	28
5.2 Mesures sanitaires .....	31
5.3 Mesures sécuritaires.....	32

5.4 Trousse de premier soin .....	33
Chapitre 6.....	35
Gestion d'équipe .....	35
6.1 Relation avec les autorités locales .....	35
6.2 Des caractéristiques socio-culturelles différentes .....	35
6.3 Le harcèlement, une pratique à bannir au sein des équipes .....	36
6.4 Respect des différences de genre .....	36
6.5 Condition de réussite d'une équipe.....	37
6.6 Gestion de conflits au sein de l'équipe .....	37
6.7 Stratégie de communication au sein de l'équipe.....	38
Références bibliographiques et webographiques.....	39
Références bibliographiques.....	39
Références webographiques.....	39



# Chapitre 1

## Cadre Introductif

### 1.1. Introduction et contexte

Le Système d'Information du Ministère des Affaires Sociales et du Travail (SIMAST) constitue à l'heure actuelle la principale source de données en Haïti sur les ménages en situation de privation et de vulnérabilité. Il a été mis en place pour cartographier et cibler les ménages les plus vulnérables du pays. Cet instrument constitue donc un outil de cartographie de la vulnérabilité pour les programmes en cours et à venir en faveur des plus vulnérables. Ce système d'information centralise sur les ménages des données démographiques, socio-économiques sur lesquelles est tourné un algorithme déterminant l'Indice National de Privation et de Vulnérabilité (INPV). Cet indice, classifiant les ménages par degré de vulnérabilité, est calculé à partir des données collectées sur les différents aspects de la vie de la population : les conditions sanitaires des membres du ménage, leur niveau d'éducation, les revenus des ménages, le niveau de sécurité alimentaire, etc.

Pour alimenter la base de données, le SIMAST réalise des recensements initiaux, depuis plus de huit ans, au niveau de plusieurs communes des dix (10) départements géographiques du pays. Ces communes sont sélectionnées suivant des critères liés à leur niveau de vulnérabilité et leur degré de pauvreté. En plus des recensements initiaux, des enquêtes de mise à jour sont réalisées aussi pour l'actualisation de la base des données. A date, le SIMAST a déjà collecté des informations dans le cadre de plus de 72 recensements initiaux et de mise à jour. Le MAST, en collaboration avec le PAM, fournit en permanence un appui technique aux institutions partenaires appelées Partenaire Opérationnel (PO) chargées de l'exécution des opérations de collecte. Cet appui technique concerne notamment le questionnaire, les données cartographiques, la réalisation des formations, le contrôle de la qualité des données, etc...

Pour le calcul de l'indice tout en minimisant le plus possible les éventuels biais et pour permettre au SIMAST de jouer pleinement et efficacement son rôle, des données de qualité sont indispensables et ceci passe inévitablement par la conception et la maîtrise de bons outils utilisés pour la collecte et plus particulièrement les guides, les manuels d'instructions et de collecte des données, les questionnaires d'enquête.

Pour une meilleure maîtrise des instructions et des démarches à suivre par l'équipe de collecte et une bonne utilisation des outils, les responsables du SIMAST ont jugé bon de mettre à la disposition des superviseurs ce guide.

## **1.2 But et objectif du manuel du superviseur**

Le présent manuel est complémentaire au manuel d'instructions de l'enquêteur. Il est préparé à l'intention du superviseur dont le rôle consiste essentiellement à coordonner et à gérer l'action des enquêteurs travaillant dans des blocs où ils sont affectés. Cependant, le guide destiné aux enquêteurs constitue le principal manuel de référence auquel doivent se référer les superviseurs. C'est pourquoi ils doivent le maîtriser et le consulter autant que possible. Des considérations spécifiques sont faites pour les superviseurs dans ce manuel qui leur est destiné.

Ce manuel a pour but de guider les interventions des superviseurs en ce qui a trait à leurs tâches et responsabilités, aux codes de conduite et principes à respecter, aux techniques et procédures d'interview à appliquer, à la maîtrise des instruments d'enquête. Il fournit également l'information recherchée dans les questionnaires ainsi que des instructions et consignes claires et précis sur la façon de planifier, d'organiser et de coordonner le processus aboutissant à collecte des données sur le terrain au niveau de l'équipe qu'il a la charge. Ce manuel est un outil indispensable permettant de faciliter la coordination des équipes sur le terrain dans le but d'arriver à une collecte de données de qualité.

L'objectif est de fournir aux superviseurs de terrain des lignes directrices pour la mise en œuvre et le suivi de la collecte. Les instructions du manuel doivent permettre d'accomplir la coordination et l'organisation du travail de collecte des données, à la fois pour les recensements initiaux et les enquêtes de mise à jour du SIMAST, de la meilleure manière qui soit.

La structure du document est la suivante. Après le cadre introductif, nous présenterons les rôles et les responsabilités du superviseur. Ensuite nous présentons un module sur le contrôle de la qualité des données suivis d'un module présentant les problèmes récurrents sur le terrain et la description d'une journée-type du superviseur. L'avant dernier module traite les principes d'éthique, les mesures sanitaires et sécuritaires à observer. Le document se termine par un module sur la gestion d'équipe et de conflits.

## **1.3. Caractéristiques de l'enquête**

En tout premier lieu, cette section présente succinctement l'enquête, puis le questionnaire et enfin le guide d'instructions.

### **1.3.1. Présentation succincte de l'enquête**

La collecte des données est réalisée par les structures, préposées à cet effet, du Système d'Information du Ministère des Affaires Sociales et du Travail (SIMAST) dans le cadre du calcul de l'Indice National de Privation et de Vulnérabilité (INPV). A cet effet des recensements initiaux et des enquêtes de mise à jour sont réalisés périodiquement pour l'alimentation de la base de

données. Les principaux outils utilisés pour la collecte des données sont le questionnaire d'enquête et les manuels d'instructions adressés à chaque catégorie d'agents (coordonnateur de terrain, superviseurs et enquêteurs). La maîtrise de ces outils est essentielle à l'agent de terrain pour la réalisation de la collecte dans les meilleures conditions.

### **1.3.2. Présentation du questionnaire**

Le questionnaire SIMAST est organisé en six modules et cinq sections. Elle comprend une centaine de questions. Des questions additionnelles relatives aux modules logement et choc, soit une vingtaine, ont été ajoutées au questionnaire de base. Il est impératif que toutes les questions soient parfaitement comprises par les agents de terrain. Le superviseur, étant le supérieur hiérarchique des enquêteurs, doit avoir une maîtrise totale de cet outil et même mémoriser certaines parties pour l'aider à réaliser, d'une part, son travail et d'autre part, à contrôler celui des agents placés sous sa responsabilité.

### **1.3.3 Le guide d'instructions**

Le guide ou manuel d'instructions de l'enquêteur qui accompagne le questionnaire d'enquête a pour but de faciliter et d'harmoniser le remplissage du questionnaire. Les agents de terrain, en particulier les superviseurs doivent avoir aussi une bonne compréhension des concepts et définitions utilisés dans le guide de l'enquêteur ainsi que les instructions en vue de la bonne réalisation de la collecte. Un guide complémentaire, avec des modules spécifiques destinés aux superviseurs vient faciliter l'organisation des opérations de terrain tout en étant un livre indispensable pour ces derniers.

Il est à remarquer que le superviseur doit être en mesure de répondre à toutes les questions des enquêteurs pour tout ce qui concerne la collecte des données. Dans le cas contraire, il doit se référer au coordonnateur de terrain.

## **Chapitre 2**

### **Rôles et responsabilités du superviseur**

Le superviseur travaille sur l'obédience du coordonnateur de terrain qui est son supérieur hiérarchique. Il est à la tête d'un groupe d'enquêteurs composé de nouveaux et d'anciens, d'hommes et de femmes. Il planifie, organise et contrôle le travail de ces derniers. Un bon superviseur doit être dynamique et attentionné et toujours à l'écoute de ses agents. En outre, il doit toujours être disponible pour eux. Il prête attention à toutes sollicitations et questions de l'équipe placée sous sa responsabilité. Il possède également une grande capacité d'observation, d'analyse et de jugement.

Formés à la supervision, au développement et à l'exercice de leur leadership, les superviseurs participent à la coordination et à l'évaluation des travaux des enquêteurs afin de se renseigner sur leurs aptitudes pratiques principalement en période probatoire.

Le travail du superviseur d'équipe se fait sous le contrôle des coordonnateurs de terrain. Ils organisent le travail de leurs équipes respectives dans les blocs repartis. Ils assurent le suivi permanent de la collecte et rapporte les progrès aux coordonnateurs de terrain ainsi que les difficultés (les cas de refus, les ménages absents etc.). Les équipes sont constituées de 5 enquêteurs et sont solidaires dans leur performance. Les superviseurs ont en outre la responsabilité du contrôle de la qualité vérifient les informations collectées par les enquêteurs avant de les soumettre au serveur logeant la base des données.

#### **2.1 Importance du superviseur**

Les superviseurs sont contractualisés par le partenaire opérationnel selon les termes de références et les contrats de service préparés à cet effet. Cependant, le MAST et en particulier le SIMAST a un droit de regard sur leur travail. Le superviseur est responsable de son équipe ainsi que des matériels, équipements et fournitures mis à sa disposition. Au besoin, l'équipe pourra requérir les services d'un guide ou facilitateur ou intermédiaire d'accès pour repérer les ménages à interviewer. Le superviseur joue à la fois un rôle d'accompagnateur et d'évaluateur auprès des enquêteurs. Il est primordial qu'il demeure disponible et bien imbu des responsabilités et des rôles qui lui incombent pour mieux exercer sa fonction.

Il recueille les données (questionnaires / fichiers) quotidiennement. Il examine régulièrement le rapport des tests de cohérence et de qualité pour chacun de ses enquêteurs. Il s'assure que les agents corrigent les erreurs signalées. Il transmet à la coordination du SIMAST les fichiers de données de tous les agents de son équipe. Pour ce faire, le superviseur aura besoin d'avoir une excellente maîtrise/connaissance des outils de collecte ainsi que des protocoles d'enquête. Il doit également

comprendre la logique des contrôles de qualité et de cohérence effectués avec et en collaboration avec la coordination du SIMAST et en utilisant l'application CAPI. Il aide son équipe à surmonter le premier degré de difficultés. Le superviseur doit communiquer avec le coordonnateur de terrain et le cas échéant avec le responsable du partenaire opérationnel, suivre les instructions, en informer l'équipe et documenter le processus.

## **2.2 Responsabilité générale du superviseur**

Le superviseur dirige les activités des membres de son équipe et s'assure que les agents enquêteurs suivent les règles et consignes établies lors des séances de formation et ceux contenus dans leurs guides.

Dès l'arrivée de l'équipe dans sa zone de travail, le superviseur, accompagné du coordonnateur de terrain, est chargé de prendre contact avec les autorités administratives et les collectivités territoriales. Il doit notamment les mettre au courant des objectifs de l'enquête, de la manière dont le travail va se dérouler et de la durée des opérations. Ensuite, le superviseur, accompagné de tous les membres de son équipe doit identifier les blocs et les ménages devant être enquêtés. Le superviseur est en contact permanent avec les élus locaux durant toute la période de l'enquête, mais en cas de problème majeur, il informe le coordonnateur de terrain pour apporter une réponse à ce sujet. Le superviseur répartit ensuite les ménages à enquêter entre les agents enquêteurs.

Le superviseur doit se trouver à proximité de la zone de travail, en vue d'affecter les enquêteurs aux différents blocs de travail qui leur sont assignés. Il accompagne d'abord les nouveaux, surtout ceux qui sont suspectés de cas de fraudes et d'irrégularités. C'est pour cette raison que l'équipe est logée dans un même endroit. L'équipe est composée généralement de trois anciens enquêteurs et de deux nouveaux.

Il est d'une grande importance que le superviseur participe à certaines interviews avec l'agent enquêteur, surtout les nouveaux enquêteurs et les premières interviews. Il suit avec attention le déroulement des opérations et formule ses observations à l'agent pour l'aider à s'améliorer. Il l'aide éventuellement à la compréhension des concepts difficiles. Le superviseur a aussi pour tâche le contrôle systématique des questionnaires remplis par les enquêteurs. Cette tâche se fait au fur et à mesure de la réalisation des interviews.

En plus de ces tâches techniques, le superviseur assure la coordination de son équipe. En particulier, il organise des réunions régulières/périodiques avec les membres de son équipe individuellement et collectivement, notamment pour clarifier des questions techniques relevées lors de sa participation aux interviews et du contrôle des questionnaires. Il est aussi chargé de la

gestion des ressources mises à la disposition de l'équipe. Il organise quotidiennement des séances avec les enquêteurs de debriefings pour leur permettre d'apprendre l'un de l'autre des expériences du terrain.

Dans l'accomplissement de sa tâche, le superviseur devra :

- Délimiter avec soin et de concert avec les agents enquêteurs sous son contrôle les blocs sur lesquels ils auront à opérer.
- S'assurer de l'utilisation rationnelle des matériels confiés à son équipe.
- Suivre l'évolution des activités au sein de l'équipe se trouvant sous sa responsabilité.
- Entrer en contact avec le coordonnateur de terrain lorsque certains points du questionnaire ou du manuel ne lui paraissent pas clairs.
- Vérifier chaque questionnaire qui lui est soumis à la fin des opérations de collecte.
- S'assurer d'avoir à sa disposition l'ensemble du matériel de travail prévu pour tous les membres de son équipe et que tous ces matériels soient en bon état de fonctionnement
- Etudier soigneusement les manuels d'instructions (enquêteurs et superviseurs) et s'y référer systématiquement autant de fois qu'il est nécessaire
- Maîtriser parfaitement le contenu et la structure du questionnaire d'enquête de façon à aider l'enquêteur à en faire une bonne administration auprès des ménages concernés
- Bien comprendre le fonctionnement de l'application informatique et savoir manipuler correctement la tablette de façon à aider l'enquêteur à en faire un bon usage.
- Réaliser ou compléter, dans les délais impartis, toutes les activités relatives aux opérations de collecte de données conformément aux instructions reçues et aux normes de qualité et d'éthique
- Respecter scrupuleusement les codes de conduites établis, toutes les consignes de terrain passées lors de la formation.
- Consulter son coordonnateur de terrain autant de fois que nécessaire en vue de résoudre d'éventuels problèmes de terrain qui le dépasse.
- Remplir sur demande de ses supérieurs hiérarchiques tout formulaire de suivi relatif à l'enquête
- Soumettre un rapport de collecte au coordonnateur de terrain : composition de l'équipe, affectation, difficultés rencontrés, nombre d'interviews réalisés
- Assister les agents-enquêteurs et répondre à leur question dans la mesure du possible et se référer à son supérieur hiérarchique pour les questions pour lesquelles il n'a pas de réponse.

## **2.3 Responsabilités administratives du superviseur**

Les responsabilités administratives peuvent se décliner en : affectation des enquêteurs, gestion quotidienne du personnel, suivi des activités de terrain, distribution et gestion du matériel et gestion financière de fonds qui lui sont alloués.

### **2.3.1 Mobilisation communautaire**

Les superviseurs doivent se concerter avec les autorités locales sur leurs déplacements ainsi que mobiliser les notables de la localité surtout dans les blocs ruraux (directeurs d'écoles, prêtres, pasteurs, hougans et autres leaders connus de la zone) pour faciliter la réalisation de leur travail dans de bonnes conditions. Cette double stratégie permet de créer un équilibre sur le terrain et de maximiser la participation de la communauté.

### **2.3.2 Sélection des enquêteurs après la formation**

La sélection des candidats au rôle d'agents enquêteurs tiendra compte de plusieurs critères : la présence régulière aux différentes séances de formation, le niveau académique, la connaissance du créole écrit, le niveau de disponibilité pendant la période de collecte et les résultats au concours de sélection. De ce fait, les superviseurs aident les formateurs à choisir les meilleurs enquêteurs à savoir ceux qui satisfont le plus à ces critères. Le superviseur aide l'équipe de formation et le coordonnateur général à identifier les enquêteurs à partir d'une évaluation pratique de terrain qui compte pour 20% pour compléter l'évaluation théorique qui est estimé à 80%.

### **2.3.3 Affectation des enquêteurs et gestion quotidienne du personnel**

A la fin de la formation et une fois la liste définitive des agents enquêteurs établie, le superviseur se charge de leur affectation sur le terrain, gère tous les agents de collecte par bloc et doit faire régner la discipline dans sa zone d'intervention.

Lorsque le comportement d'un agent enquêteur n'est pas correct, tant sur le plan disciplinaire que sur le plan technique, le superviseur doit en informer le coordonnateur de terrain et prendra rapidement les dispositions de concert avec ses supérieurs hiérarchiques et en particulier le coordonnateur du SIMAST pour remplacer un agent enquêteur incapable de poursuivre ses activités pour des raisons spécifiques. Il sera remplacé par l'agent le mieux positionné dans la liste de réserve, s'il y en a une, des participants à la formation. Sinon il pourvoit à son remplacement suivant les recommandations de ses supérieurs hiérarchiques.

Le superviseur est tenu de prendre toutes les dispositions pour que le travail de terrain soit terminé dans les délais prévus. Toute situation pouvant entraîner du retard, doit être signalée le plus tôt possible, soit 72 heures avant la date.

### **2.3.4 Suivi de l'activité de terrain**

Le superviseur accompagne toujours les agents enquêteurs sur le terrain dans l'exécution de leurs tâches, les écouter et résoudre tous les problèmes qui peuvent se poser pendant la collecte. Il doit donner plus de temps aux enquêteurs qui montrent des lacunes, ceux qui sont suspectés de fraudes, les nouveaux enquêteurs et ceux qui ont des difficultés à communiquer avec l'enquêté. Le superviseur devra contrôler et prendre des notes concernant les questionnaires déjà remplis par les agents enquêteurs pendant les interviews. Si l'agent enquêteur n'accomplissant pas correctement les tâches qui lui incombent recevra (discrètement, mais avec fermeté) un avertissement. Si la situation ne s'améliore pas, des sanctions plus sévères sont à envisager de concert avec son supérieur hiérarchique. Ces sanctions pourraient aller d'un blâme, à la retenue d'une partie de son salaire, ou voire jusqu'au licenciement.

### **2.3.5 Distribution et gestion du matériel**

Avant le déroulement des opérations de collecte, il sera remis à chaque superviseur un lot de matériels et des documents destinés aux enquêteurs pour les opérations de terrain. Il procèdera à leur distribution aux agents enquêteurs. Chaque participant recevra entre autres un stylo, un cahier, des manuels, des croquis pour la délimitation géographique (électronique ou papier), des tablettes et accessoires. Le matériel de terrain confié à l'agent enquêteur pour ses activités sera remis en bon état à la fin de chaque journée de travail au superviseur duquel il dépend. Il est aussi chargé de la gestion des ressources mises à la disposition de l'équipe.

### **2.3.6 Gestion financière**

La rémunération du personnel chargé de la collecte relève de la responsabilité du partenaire opérationnel. A chaque enquêteur placé sous la responsabilité du superviseur lorsque celui-ci lui aura remis tous les questionnaires correctement remplis et validés et tous les matériels en bon état, la rémunération lui sera versée par un cadre préposé à cet effet sur recommandation et/ou suivant avis du superviseur. Le superviseur dispose d'une petite caisse (une petite somme d'argent) pour effectuer des dépenses destinées à couvrir des besoins extraordinaires et urgents ne dépassant pas un certain montant. Elle peut par exemple couvrir les dépenses devant assurer l'approvisionnement en carburant du groupe électrogène de l'équipe et les imprévus du terrain, les petits entretiens. Il a la charge de la rémunération des guides travaillant avec lui ou qui l'accompagne lors de la collecte. En plus du rapport technique du déroulement de la collecte il doit produire un rapport administratif et financier pour donner entre autres les justificatifs des dépenses effectuées.

### **2.3.7 Rapport de terrain du superviseur**

Le rapport de terrain du superviseur peut toujours identifier les manquements de l'agent-enquêteur et peut même contribuer à son licenciement après enquête ou évaluation de ses supérieurs hiérarchiques pour vérifier la véracité de ses allégations. Il donne un rapport pour tous ceux qui travaillent sous sa responsabilité (enquêteur/guide).

Il fait état aussi des impondérables du terrain, des difficultés et des problèmes qui ont été rencontrés et les stratégies qui ont été développées pour les adresser.

### **2.3.8 Recrutement des guides**

Le superviseur analyse la nécessité du recrutement des guides. Les guides sont des personnes recrutées dans la communauté dans l'objectif d'aider les agents de terrain (superviseurs et enquêteurs) à mieux identifier les ménages dans la communauté et surtout dans ceux qui sont dans des zones reculées. Les guides sont désignés par les autorités locales de chaque section communale et accompagne l'équipe dirigé par le superviseur de qui il relève directement. Ils font l'objet d'une rotation d'une localité à une autre de sorte que les guides soient toujours choisis dans la zone de travail des équipes. Le guide est tenu d'avoir une bonne connaissance des localités pour lesquelles il a été recruté. Il est obligatoire que les guides soient des personnages politiquement neutres et de bonne vie et mœurs dans la communauté. Les guides, une fois recrutés et engagés, travaillent sous le contrôle et le leadership des superviseurs des équipes auxquelles ils sont affectés.

### **2.3.9 Autres responsabilités administratives du superviseur**

Comme autres responsabilités administratives du superviseur, nous pouvons citer :

- Prendre contact avec son équipe avant le début de la collecte
- Bien gérer son temps pour pouvoir être efficace pour son équipe et réaliser son travail dans les meilleurs délais en développant des techniques et des stratégies appropriées.
- Connaître les objectifs de son travail, ses rôles et ses responsabilités ainsi que les rôles et les responsabilités de chaque membre de son équipe.
- S'assurer que son équipe est prête pour le déploiement c'est-à-dire que tous ses membres ont tout le matériel et la logistique qui vont leur permettre d'accomplir le travail (badge, tablette back-up et chargeurs, questionnaires, moyen de communication, etc..)
- S'assurer que les chargeurs des tablettes et les backups de son équipe sont suffisamment chargés afin d'éviter une discontinuité de la collecte
- Faire en sorte que durant les jours de collecte l'équipe ne travaille pas de manière trop dispersée de telle sorte qu'il puisse mieux monitorer l'équipe.
- Accompagner et encourager les enquêteurs les moins expérimentés. A cet effet il peut se faire aider dans ses tâches par un enquêteur expérimenté de l'équipe

- Récupérer les rapports des enquêteurs à la fin de la journée, planifier le travail du lendemain, vérifier les questionnaires et synchroniser
- Organiser des réunions de travail régulières, périodiques et de préférence quotidiennes qui peuvent être individuelles et/ou collectives avec l'équipe pour coordonner le travail, clarifier des questions techniques relevées lors de sa participation aux interviews, résoudre les problèmes, contrôler les questionnaires et recueillir les données. Ces rencontres peuvent avoir lieu de préférence au retour des enquêteurs.
- Envoyer les données à la coordination suivant la fréquence adoptée par les responsables.
- Informer le coordonnateur de terrain en cas de problèmes graves au sein de l'équipe (enquêteurs non-performants, problèmes de communication avec la communauté, problèmes techniques avec les tablettes, etc.

## **2.4 Responsabilités techniques du superviseur**

Le superviseur a des responsabilités et tâches à exécuter tant avant que pendant et à la fin de l'enquête.

### **2.4.1 Tâches du superviseur avant l'enquête**

Dans l'accomplissement de son mandat, la formation et l'affectation des agents enquêteurs est l'une des principales tâches du superviseur. Il doit lire attentivement le manuel de l'agent-enquêteur mais aussi celui du superviseur et tenir compte des instructions, remarques et recommandations qui y sont mentionnées. Sa présence aux séances de formation est indispensable et obligatoire. Il lui revient, une fois la formation terminée, de former lui-même les agents, de procéder au placement des agents sur le terrain. Pour mieux exercer son rôle de formateur, le superviseur est tenu de maîtriser non seulement les autres outils de collecte (questionnaire, applications) mais aussi le manuel des enquêteurs et celui des superviseurs.

### **2.4.2 Tâches du superviseur pendant l'enquête**

Le superviseur s'attachera à observer et à vérifier le travail des enquêteurs placés sous sa responsabilité. Cette tâche doit se faire intensément durant tous les jours de l'opération.

Le superviseur se doit de surveiller régulièrement le travail des enquêteurs. Il doit s'assurer que les données collectées soient de bonne qualité pendant toute l'opération de terrain. Les réponses qui paraissent absurdes et incohérentes pourront être un motif de revoir le chef de ménage aux fins de vérification. A cet effet les métadonnées générées par l'application pourront être d'une grande utilité.

Le superviseur pourra de temps en temps (au moins un par ancien enquêteur et trois par nouveau), assister aux interviews menées par les agents-enquêteurs. S'il constate qu'un agent a des défaillances, il devra le rappeler à l'ordre et le suivre avec une attention particulière. Le superviseur

doit effectuer le contrôle de couverture sur le terrain et vérifier si tous logements en rapport avec les ménages déjà enquêtés sont marqués. De plus, il faut préciser que cela devait être de façon aléatoire (i.e. que l'enquêteur ne soit pas au courant)

### **2.4.3 Gestion des codes et marquage des ménages**

Le superviseur doit s'assurer que le marquage pour les ménages déjà enquêtés soit respecté et que l'on tient compte du code du bloc de travail de l'équipe qui est défini par le cartographe, du code contenant le rang de l'équipe et le rang de l'enquêteur à l'intérieur de cette équipe. Il doit également tenir compte du rang de l'enquête ou du questionnaire à l'intérieur de chaque bloc de travail.

### **2.4.4 Tâches du superviseur à la fin de la collecte**

Le superviseur doit rédiger un rapport final du déroulement des opérations de terrain, en faisant ressortir les difficultés rencontrées et solutions apportées, en dressant le bilan de la gestion financière, de la gestion des documents et matériels. Une fois que les documents (time sheets, reçus dûment signés) et les matériels de terrain sont rassemblés, il doit vérifier qu'ils sont complets.

A la fin de la collecte, le superviseur acheminera et remettra tous les documents et matériels au responsable de la logistique préposé à les recevoir du travail de terrain. Le responsable lui délivrera, à la réception, une décharge après un contrôle de tous ces documents et matériels.

### **2.4.5 Plan de travail du superviseur**

Le superviseur définit une méthodologie de travail avec les enquêteurs suivant le découpage des blocs de travail. Il supervise l'exécution du plan de travail. Le plan de travail permet d'anticiper les problèmes avant qu'ils ne surviennent et de se prévenir de façon proactive contre eux. Le plan de travail sur le terrain comprend, entre autres, un calendrier de visites. L'agent de terrain planifiera ses visites de terrain en s'appuyant sur un informateur suivant une logique de disponibilité et/ou de proximité géographique.

### **2.4.6 Contrôles sur place**

Le superviseur enjoint l'enquêteur à réaliser les contrôles sur place. Cette procédure consiste à réviser le questionnaire rempli en vue de s'assurer de la bonne qualité du remplissage c'est-à-dire : toutes les questions qui devaient être posées l'ont été et le remplissage est réalisé à la fin de chaque interview par l'agent-enquêteur avant de prendre congé du répondant.

Le superviseur est tenu de s'assurer que l'agent de terrain effectue cette opération avec soin, si non, il le rapporte immédiatement à son supérieur hiérarchique. Il fait le point avec chaque agent sur la qualité du travail de celui-ci et lui signale ce qu'il y a lieu d'améliorer le cas échéant en le briefant sur des éléments techniques ou même administratifs qu'il jugera nécessaire.

#### **2.4.7 Contrôle systématique des questionnaires remplis**

Le superviseur fera un dernier contrôle des questionnaires remplis au fur et à mesure du déroulement des opérations de collecte. Grâce à un mécanisme de synchronisation « peer to peer », chaque agent-enquêteur, en plus de synchroniser les données avec le bureau central, synchronisera régulièrement les données qu'il collecte avec la tablette de son superviseur qui pourra effectuer tous les contrôles nécessaires. Au cas où des questionnaires ont des informations manquantes, le superviseur passe l'instruction formelle à l'agent-enquêteur concerné de retourner dans le ménage pour compléter ce module de questionnaire. Ce procédé permet de limiter le pourcentage des valeurs manquantes et permet au superviseur de pouvoir signaler à l'enquêteur tout inconvénient susceptible d'influer négativement sur la qualité des données. Il permet aussi au superviseur de produire un rapport sur le rendement de chaque agent-enquêteur placé sous sa responsabilité. Mais, surtout, de faire en sorte que tous les problèmes identifiés soient corrigés sur le terrain. Dans certains cas, l'intervention du coordonnateur de terrain peut aussi s'avérer nécessaire.

#### **2.4.8 Vérification des questionnaires**

La visite du superviseur auprès d'un échantillon d'enquêtés pour réaliser des contre-enquêtes afin de s'assurer que chaque enquêteur a suivi les consignes et a appliqué les procédures établies. Le superviseur pourra requérir la tablette de chaque agent enquêteur placé sous sa supervision afin d'établir à tout moment, en plus des fréquences de contrôles évoquées précédemment, la complétude du travail de celui-ci ainsi que la qualité du contenu de ce travail. Il est conseillé au superviseur de faire réaliser un journal quotidien par les enquêteurs afin d'assurer un enregistrement des activités sur le terrain qui sera particulièrement utile pour documenter les données manquantes/anomalies dans le rapport final. Le journal sera également utile aux superviseurs comme un outil pour reconnaître les problèmes ou les motifs liés à des enquêteurs sur le terrain lors de la collecte des données.

#### **2.4.9 Autres responsabilités techniques du superviseur**

Comme autres responsabilités techniques du superviseur, nous pouvons citer :

- Tester l'application afin de faire des recommandations sur ses faiblesses
- Réviser l'application avec les enquêteurs avant leur déploiement sur le terrain
- Prendre contact avec son équipe avant le début de la collecte
- Faire montre d'une très bonne maîtrise du programme et des outils correspondants.
- Se charger de continuer avec la formation sur le terrain avec les membres de son équipe en reprenant les notions apprises lors des séances de formation et expliquer les différentes parties incomprises et répondre à leurs questions sur tous les aspects de la collecte
- Vérifier que les enquêteurs travaillent dans les blocs auxquels ils étaient affectés

- Récupérer les rapports des enquêteurs à la fin de la journée, planifier le travail du lendemain, vérifier les questionnaires et synchroniser
- Accompagner l'équipe dans l'identification des zones concernées par l'enquête.
- Aider les enquêteurs à trouver les ménages à interviewer ou à approcher les ménages réticents à participer à l'enquête, surtout au début du travail sur le terrain.
- Vérifier l'état de remplissage du questionnaire, au cours de la réunion quotidienne, et exécuter les contrôles de cohérence et de qualité et donner des instructions à l'équipe pour le lendemain.
- Effectuer des visites de contrôles sur la qualité du questionnaire dans des ménages choisis par la coordination, après que l'enquêteur soit passé. Ces vérifications pourront concerner le respect et la véracité des sauts ainsi que l'absence réelle de certains individus.

## **2.5 Responsabilité en termes de formation**

Cette section définit les responsabilités des superviseurs dans la formation et les dispositions à prendre

### **2.5.1 En préalable à la formation**

Préalablement à la formation des enquêteurs, le superviseur doit s'assurer qu'il a une parfaite maîtrise des questionnaires, de la manière de poser les questions et de recueillir les réponses. Il est important que le superviseur possède aussi une très bonne connaissance des instructions contenues dans le manuel d'instructions de l'agent enquêteur. Tout au long de la période de formation, il devra faire respecter avec rigueur la discipline des participants à la formation ; car les absences aux interventions sont très nuisibles pour la qualité du travail. Les superviseurs participent dans la formation et font la simulation du locus Map et le questionnaire de l'INPV avec les enquêteurs locaux et participe aussi dans l'évaluation du test pratique des enquêteurs locaux. Ils gèrent des petits groupes sous leur supervision pour la réalisation des simulations pratiques et des exercices d'entraînement lors des formations.

### **2.5.2 Sur la reconnaissance du bloc**

Il est nécessaire que le superviseur ait une connaissance certaine en cartographie et particulièrement qu'il soit capable de lire une carte et de s'y repérer dedans. Il doit pouvoir se déplacer correctement à l'intérieur d'un bloc, identifier sur la carte les ménages et les logements à visiter dans le bloc. Il doit être également en mesure d'identifier sur la carte les ménages et les logements à visiter dans le bloc ou les blocs qui lui sont assignés et aider l'enquêteur à le faire également. La réussite des opérations de terrain dépendra fortement de la délimitation des blocs. Il est à remarquer que les superviseurs bénéficient d'une formation en cartographie. Il aide l'enquêteur dans l'utilisation de l'outil cartographique à savoir le locus.

## **2.6 Implication du superviseur dans la formation**

La formation se déroule en général en quatre phases et dans chacune de ces phases le superviseur a un rôle à jouer. Ces quatre phases sont :

- L'enseignement théorique en salle,
- La simulation d'une entrevue dans un ménage fictif,
- L'exercice pratique sur le terrain,
- La révision générale en salle.

### **2.6.1 Enseignement théorique en salle**

L'enseignement théorique en salle constitue la partie principale de la formation car il s'agit de faire assimiler aux participants, les points essentiels de l'enquête. Le superviseur participe dans les débats sur les modules afin de pouvoir aider les enquêteurs à mieux comprendre. Il s'agit également d'assurer une très bonne compréhension des variables définies dans le questionnaire, et la maîtrise des différents aspects développés dans le manuel d'instructions des enquêteurs, puis leur application concrète sur le terrain. Le superviseur développe des stratégies pour inciter tous les enquêteurs à participer et à rester engagés dans la discussion, en priorisant une approche participative tout en évitant de focaliser uniquement l'attention sur les meilleurs participants. De plus, il organise à la fin de chaque séance une série d'exercices et d'applications, centrées sur les parties du questionnaire déjà présentées.

### **2.6.2 Simulation d'une entrevue dans un ménage fictif**

Une fois les enseignements théoriques en salle achevés, on divise les participants en petits groupes et on les soumet à un exercice de simulation consistant au passage de chaque groupe dans un logement où vivent un ou plusieurs ménages. Chaque groupe aura à lire très attentivement, puis de découvrir le ménage à enquêter et pour ce ménage identifier qui en est le chef. Après tout ceci essayer de procéder au remplissage des questionnaires, en se conformant autant que possible aux instructions contenues dans le manuel d'instructions des enquêteurs. Les difficultés rencontrées au cours de cette entrevue sont notées pour être discuté dans la séance de debriefing. On utilise tour à tour les participants entre eux dans des jeux de rôles soit comme enquêteur, soit comme répondant. On pourra procéder à des tirages aléatoires simples sans remise pour sélectionner les intervenants lors des simulations.

Après la simulation, le superviseur passe d'un groupe à l'autre pour la correction des exercices ; les participants devant apporter leurs critiques et suggestions compte tenu des difficultés rencontrées. Il est important de susciter la participation active des participants en insistant sur les

cas pratiques, en posant des questions très variées et parfois assez complexes et en créant beaucoup d'enthousiasme au sein des différents groupes.

### **2.6.3 Exercices pratiques sur le terrain**

Les participants doivent aller sur le terrain pour un exercice pratique sur des ménages réels dans le cadre d'un test pilote. Comme pour la simulation en salle, les participants sont divisés en groupes. Chaque participant se chargera de procéder à l'interview d'un à deux ménages. On revient par la suite en plénière pour faire un debriefing sur les expériences faites et les difficultés rencontrées. Les ateliers pratiques et les tests pilotes constituent un premier exercice d'organisation de travail en équipe où les superviseurs s'entraînent à la gestion de l'équipe. Déjà toute la hiérarchie de l'équipe de terrain est activée en vue d'identifier les imperfections du processus de collecte.

Les enquêteurs qui participent à la formation sont évalués lors de l'exercice pilote sur le terrain aussi bien par leurs superviseurs respectifs et les cadres des institutions partenaires supervisant l'exercice. Il sera évalué sur tous les aspects pratiques nécessaires à l'adaptation sur le terrain ainsi que son aptitude à convaincre le répondant à participer dans les limites des règles éthiques. Aussi, seront évalués la performance de l'enquêteur, sa compréhension de l'esprit des questions et les stratégies de prise de contact mise en œuvre sur le terrain. Ce résultat pratique sera combiné avec celui de l'examen théorique pour déterminer les candidats les plus performants à retenir comme nouveau enquêteur pour le reste du processus.

### **2.6.4 Révision générale en salle et test de sélection**

Après les séances théoriques et pratiques, il est important de faire une révision générale de l'ensemble du contenu de la formation. Cette révision donne l'occasion, au superviseur, d'insister davantage sur les aspects qui ont semblé être mal maîtrisés au cours des différentes interventions de la formation. La révision générale est une étape importante de la formation des agents de terrain (enquêteurs).

A la fin de la formation, on sélectionne les participants qui ont obtenus les notes les plus élevés pour la ou les commune(s) concernée(s) et on dresse aussi une liste d'agents enquêteurs comme réserviste. Le superviseur participe à l'évaluation des enquêteurs. Par la suite, le partenaire d'enquête fait le rapport sur le déroulement de la formation et y fait porter en annexe la liste des candidats formés et retenus ainsi que leur classification.

Il est à signaler que la méthode d'évaluation doit être établie à l'avance par les formateurs et connue des participants. L'évaluation doit prendre en compte aussi bien l'aspect théorique que

pratique de la maîtrise des outils de collecte. Pendant le déploiement, il suit pendant un certain temps de concert avec les coordonnateurs de terrain certains enquêteurs (plus particulièrement les nouveaux) et produit un rapport préliminaire sur leur capacité à continuer ou non le travail.

### **2.6.5 Formation en cartographie**

Puisqu'il s'agit d'une enquête entièrement électronique il est une obligation pour le Staff du SIMAST de faire une formation en Système d'Informations Géographiques pour les superviseurs du SIMAST. Le cartographe se charge de la délimitation des blocs qui ne dépasse pas un (1)  $Km^2$ . Il est présent en permanence avec l'équipe, il réalise parfois des visites de contre-enquête, si besoin est. Cependant, le superviseur est formé pour assister les agents enquêteurs qui ont des problèmes au niveau de la cartographie et apporter les réponses appropriées. Les superviseurs ont reçu cette formation en vue d'aider les enquêteurs à mieux localiser les ménages lors de la collecte de données. Si les superviseurs ont des problèmes avec la cartographie ils peuvent contacter leur coordonnateur de terrain pour les aider à sa résolution.

### **2.6.7 Ce que le superviseur ne doit pas faire**

En sa qualité de Superviseur, il lui est interdit de :

- Se faire remplacer par une autre personne pour accomplir la tâche qui lui est confiée.
- Reproduire pour son compte ou pour le compte d'un tiers tout ou partie des informations collectées ou liées à l'enquête.
- Modifier les informations collectées
- Prêter la tablette et autres matériels, équipements, ressources et outils mis à sa disposition et à la disposition de son équipe à une tierce personne.
- Utiliser la tablette et autres matériels, équipements et outils à des fins personnelles
- Exercer d'autres activités durant l'enquête

## **Chapitre 3**

### **Contrôle de la qualité des données**

Le contrôle de la qualité des données est l'une des activités la plus importante de la collecte des données. Elle permet de s'assurer de la bonne qualité de ces dernières. Le superviseur est élément clé qui joue un grand rôle et a une grande implication dans le contrôle de la qualité des données du SIMAST.

#### **3.1 Visite de supervision et de contrôle des données**

Une meilleure qualité des données est l'un des principaux avantages de la collecte de données par la méthodologie CAPI. Celle-ci nous permet d'effectuer des vérifications plus approfondies de la qualité de la saisie des données car l'enquête est menée quotidiennement (sans attendre la fin de l'enquête). Certains de ces contrôles de qualité peuvent être réalisés au cours des visites de supervision. Le but est de réaliser des interviews de contrôle de la manière la plus efficace et vérifiable possible.

##### ***a. Efficacité***

L'entretien de contrôle n'a pas besoin d'être une interview complète, mais vise seulement à contrôler une partie critique du questionnaire. Par conséquent, elle ne devrait pas prendre plus de 15 minutes. Bien que différentes versions des formulaires soient préparées, chacun d'eux va contrôler la composition du ménage : l'interview de contrôle doit assurer, au moins, que tous les membres du ménage ont été inclus lors de l'interview initiale et qu'aucun membre admissible n'a été exclu pour des raisons de commodité. La vérification sur les questions - filtres est aussi très efficace : répondre NON à une question filtre aura pour effet de sauter une série de questions, raccourcissant ainsi le temps de l'interview (qui est une incitation perverse pour seulement enregistrer NON).

##### ***b. Vérifiabilité***

La coordination du SIMAST doit identifier le ménage qui doit être contrôlé et instruire les superviseurs en conséquence. Plus tard, la coordination du SIMAST peut visiter le ménage contrôlé par le superviseur et vérifier si le ménage a été interrogé (en premier lieu) et contrôlés (en second lieu). Les équipes qui trichent pourront ainsi être facilement identifiées.

Les visites de supervisions sont de différents types

- **Les visites de contrôle du questionnaire au cours de l'interview**

Le superviseur participe à certaines interviews, en accompagnant l'enquêteur et en essayant d'identifier ses erreurs et faiblesses en temps réel. Il s'agit de la responsabilité du superviseur mais

le ménage à contrôler est susceptible d'être assigné par le coordonnateur de terrain ou la coordination du SIMAST

- **Les visites de contrôle du questionnaire après l'interview**

Le superviseur visite les ménages après le passage de l'enquêteur pour vérifier la qualité des données recueillies. Les ménages sont susceptibles d'être assignés par le coordonnateur de terrain ou par la coordination du SIMAST.

### **3.2 Les contre-enquêtes**

Des contre-enquêtes sont réalisées par le superviseur afin de procéder à la vérification de la collecte de données. Il effectue une sélection aléatoire d'une proportion de ménages par bloc selon la taille du bloc, vérifie l'identité du ménage et procède au remplissage du formulaire de contre-enquête qui revoit des données clés du formulaire de ciblage initialement recueillies. Le superviseur, après avoir réalisé les contre-enquêtes, produit un rapport qui permettra au partenaire d'enquête et à la coordination du SIMAST de constater des différences éventuelles entre les données collectées par les contre-enquêteurs et celles collectées par les enquêteurs.

### **3.3 Gestion des données par le superviseur**

Mise à part ses tâches d'accompagnement directe lors des interviews, le superviseur assume, entre autres, deux tâches importantes :

- a. effectuer les contrôles de cohérence sur le terrain pour s'assurer de la bonne qualité des données ;
- b. transférer les données à la coordination du SIMAST et mettre en œuvre les instructions reçues de l'équipe technique.

### **3.4 Contrôle de qualité CAPI lors de la collecte**

De façon aléatoire le superviseur effectuera des contrôles sur les questionnaires remplis par les agents. Pour ce faire, le superviseur devra utiliser les tablettes des agents et lancer le rapport de qualité pour les questionnaires remplis pour les ménages indiqués.

Durant la période de l'enquête, les superviseurs opèrent un premier niveau de contrôle de qualité par la vérification des questionnaires finalisés et les contre-enquêtes. Les responsables de l'analyse de données du SIMAST font un deuxième niveau de contrôle pendant la période de collecte et font des retours auprès des coordonnateurs de terrain pour des questionnaires qui ont une certaine incohérence.

### **3.5 Indicateurs de contrôle de qualité**

Un des avantages potentiels de la technique CAPI est la disponibilité rapide d'une base de données cohérente. Le programme aide les enquêteurs à respecter les sauts et signalent les éventuelles incohérences identifiées lors de l'interview, etc. Cela signifie que la base de données sera de meilleure qualité comparée à celles susceptibles d'être obtenues en recourant à d'autres techniques d'enquête. Lors des exercices de contrôle de qualité (sur le terrain et au niveau des données sur le serveur), un certain nombre d'indicateurs devraient être pris en compte. L'expérience montre aussi que certaines variables sont de bons indicateurs de qualité pour le travail de terrain. Ces variables doivent être constamment surveillées à la fois par le travail de contrôle de la qualité, et au cours des visites de supervision. Nous en présentons ci-dessous quelques-unes.

#### **3.5.1 Temps de réalisation d'un questionnaire**

Les expériences et les tests réalisés sur le formulaire montrent qu'il faut une trentaine de minutes environ pour le remplir. Si un écart relativement élevé par rapport à ce temps est observé pour un enquêteur il sera important de surveiller cet enquêteur. Un enquêteur qui remplit les questionnaires trop rapidement (ou prend trop de temps) suscite des doutes quant à son sérieux et son honnêteté. Ce n'est pas toujours le cas, mais au moins, cela signale des anomalies éventuelles qui doivent faire l'objet de vérification sur le terrain. Les expériences des enquêtes passées montrent qu'un enquêteur ancien peut réaliser en moyenne jusqu'à neuf (9) formulaires par jour et moins de neuf pour les nouveaux enquêteurs. S'il arrive que ce nombre soit anormalement différent de cette valeur pour un enquêteur, il sera nécessaire de lui accorder une attention particulière.

#### **3.5.2 Précision des coordonnées GPS**

Si on fait une enquête aléatoire auprès des ménages comme dans le cas des enquêtes de mises à jour du SIMAST, on doit vérifier le caractère aléatoire de l'emplacement des ménages interrogés. Cela peut se faire en collectant les coordonnées GPS à chaque lieu d'entretien, puis en projetant ces points sur une carte pour vérifier visuellement leur caractère aléatoire. De même s'il s'agit d'un recensement réalisé dans un bloc comme dans le cas des recensements du SIMAST, les points GPS devraient être plus ou moins rapprochés. Il faut toutefois faire attention aux points tout le long d'une ligne droite (une route). Peut-être qu'un enquêteur a simplement parcouru une seule route pour collecter des données.

### **3.5.3 Consommation et score de diversité alimentaires**

Le score de consommation alimentaire et le score de diversité alimentaire sont des indicateurs clés dans l'enquête SIMAST qui permettent de renseigner sur la validité des données. En effet les valeurs enregistrées pour ces indicateurs sont susceptibles d'être comparées avec des valeurs standards et des valeurs historiques pour juger de leur validité.

### **3.5.4 Composition du ménage**

Un moyen efficace pour les enquêteurs de raccourcir la durée de l'interview dans un ménage serait l'exclusion du ménage d'un membre éligible pour les modules individuels. CAPI permet à l'agent de garder la cohérence interne du questionnaire, mais n'aide pas à limiter les abus sur les schémas de sauts. Par conséquent, l'équipe de la coordination ne verra pas cette incohérence, à moins que l'équipe technique surveille les sauts dans les données, et que les superviseurs effectuent des visites systématiques de contrôle dans les ménages.

### **3.5.5 Taille moyenne du ménage**

Le nombre de personnes moyen par ménage a été estimé dans les enquêtes antérieures que ce soit pour le milieu rural que pour le milieu urbain. Si la valeur moyenne du nombre de personnes par ménage pour un enquêteur s'en écarte beaucoup il va falloir que cet enquêteur soit surveillé de près. La taille des ménages est un très bon indicateur de qualité du travail de terrain. En particulier, l'expérience montre qu'il est fréquent de trouver des groupes de ménages ayant une composition inhabituelle (ou des ratios de dépendance non usuels). Dans notre cas, le critère d'admissibilité pour les modules individuels est l'âge (moins de 10 ans par exemple) pour certaines questions. Il y a des chances que l'enquêteur découvre qu'il n'a pas besoin d'exclure des membres du ménage, mais que l'altération de son âge peut suffire à lui raccourcir le travail. Donc, cet agent fournira des questionnaires où les ménages auront un nombre inhabituel d'individus âgés de plus de 10 ans. L'enquête sur les conditions de vie en Haïti (ECVMAS) réalisée par l'IHSI en 2012, les enquêtes EMMUS et plus récemment EMMUS VI (2016-17) ainsi que le recensement des entreprises (2012-13) réalisés par le MCI devraient fournir des indicateurs utiles qui peuvent être efficacement utilisés pour surveiller la cohérence des données en temps réel. Il est à remarquer que d'après l'enquête ECVMAS réalisée par l'IHSI en 2012, le ménage moyen en Haïti est composé de 4.6 personnes.

### **3.5.6 Autres règles générales**

D'autres règles générales s'appliquent. La récurrence de la modalité « autres » pour certaines questions dans beaucoup de formulaires pour un enquêteur ou l'ensemble des enquêteurs d'une même équipe peut être révélateur d'un problème à documenter ou à éclaircir. D'autre part, une fréquence élevée de réponses négatives à des questions-filtre est généralement un bon indicateur

de mauvaise performance des agents ou des équipes. L'identification de ce genre d'erreurs n'est possible qu'avec la collaboration de la coordination du SIMAST, où les données fournies par les équipes peuvent être comparées. Les équipes identifiées comme sous-performances seront placées sous contrôle serré.

### **3.5.7 Considérations générales sur la vérification des données collectées :**

La vérification des données est une étape importante qui garantira l'exactitude, l'exhaustivité et la cohérence de l'information que nous aurons à collecter. Plusieurs types de vérification peuvent être appliqués sur les données. Il s'agit de :

#### **a. Vérification de la validité**

Ce type de vérification portera sur une question à la fois. Il permettra de tenir compte des caractères et des valeurs invalides, d'une question obligatoire qui n'a pas été renseigné ou les unités de mesures définis et le temps de déclaration respecte les limites précisées.

#### **b. Vérification de l'étendue**

Elle est proche de la vérification de la validité et a pour but d'assurer que les valeurs, les rapports et les calculs respectent les limites prédéterminées.

#### **c. Vérification des doublements**

Elle consiste à examiner un enregistrement complet à la fois et recherche les dédoublements de sorte que l'enregistrement d'un ménage n'apparaît qu'une seule fois. Cette vérification recherche aussi si le répondant apparaît plus d'une fois dans l'univers de l'enquête, surtout après la modification du nom. Enfin, elle vérifie aussi si les données ont été saisies une seule fois dans le système

#### **d. Vérification de la cohérence**

Ce type de vérification compare les diverses réponses d'un enregistrement pour en assurer la cohérence l'une par rapport à l'autre. La vérification inter-champ constitue une autre forme de vérification de la cohérence.

## **Chapitre 4**

### **Problèmes récurrents du terrain et pistes de solution**

#### **4.1. Description d'une journée type du superviseur**

Le superviseur contribue au bon déroulement de l'enquête. Il joue un rôle central dans son organisation et sa mise en œuvre. Il gère la logistique et les ressources allouées à son équipe.

Dès l'arrivée de l'équipe dans la zone de travail, le superviseur est chargé de prendre contact avec les autorités locales. Ensuite, le superviseur, accompagné de tous les membres de son équipe va identifier les blocs où se trouvent les ménages devant être enquêtés en utilisant la liste (dans le cas d'une mise à jour) qui lui a été soumise par le cartographe via le coordonnateur de terrain. Cette liste des ménages à enquêter sera remise aux équipes avant leur départ sur le terrain. Le superviseur répartit ensuite les ménages à enquêter entre les cinq (5) agents enquêteurs.

Le superviseur participe à certaines interviews avec l'agent enquêteur, surtout les premières interviews. Il fait également le contrôle systématique des formulaires remplis. Cette tâche se fait au fur et à mesure des interviews.

En plus de ces tâches techniques, le superviseur assure la coordination de son équipe. En particulier, il organise des réunions régulières et périodiques avec les membres de son équipe, notamment pour clarifier des questions techniques relevées lors de sa participation aux interviews et du contrôle des questionnaires. Il est aussi chargé de la gestion des ressources mises à la disposition de l'équipe.

#### **4.2 Résumé d'une journée-type du superviseur après le déploiement**

Une journée-type du superviseur peut-être ainsi résumé :

- Le jour du déploiement, il s'assure que tous les matériels soient disponibles en particulier le groupe électrogène, le carburant, les tablettes, les chargeurs, les backups, les multiprises, la trousse de premier soin, les lampes de poches et les autres matériels et fournitures.
- Il vérifie que les matériels fonctionnent surtout les tablettes, les chargeurs, les backups et que les cartes correspondantes aux blocs sont sur les tablettes de l'équipe concernée.
- Le premier jour de la collecte, le superviseur se lève de très tôt entre 4h et 5 h AM, démarre le groupe électrogène et met en charge les tablettes, les backups et autres matériels rechargeables
- Il s'assure entre temps que tous les agents se préparent (aller à la douche, s'habiller) et prendre le petit-déjeuner
- La première journée commence par un debriefing. Il s'agit de la continuité de la formation tout en essayant de mettre l'enquêteur dans le bain et l'aider à être à l'aise et dans une ambiance d'apprentissage.

- Arrivé sur le lieu de travail, le superviseur fait le dispatching des membres de l'équipe entre les différents ménages du bloc à enquêter
- Au premier jour de la collecte, le superviseur s'arrange à ce que l'équipe ne soit pas trop dispersée parce que les enquêteurs, surtout les nouveaux enquêteurs, ne sont pas encore à l'aise avec les outils de collecte
- Le superviseur se positionne de préférence au milieu (au barycentre) du bloc à enquêter de façon à être à égale distance de tous les enquêteurs et ne pas à trop se déplacer pour les rejoindre.
- Le superviseur fait des visites de temps en temps dans des intervalles ne dépassant pas 30 minutes surtout si la communication téléphonique est difficile dans le lieu où la collecte est réalisée.
- Le superviseur vérifie que les questions sont bien posées et les réponses bien saisies
- Le superviseur regarde les incohérences le soir des 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> jour et discute avec les agents les parties où il y a des problèmes. S'il y en a, il demande à l'enquêteur de retourner dans le ménage pour apporter les modifications nécessaires
- Au cours des trois premiers jours, le superviseur ne pressure pas trop les nouveaux enquêteurs parce qu'ils vont petit à petit s'habituer avec le questionnaire et avant d'atteindre leur vitesse de croisière et donner un meilleur rendement. Il encourage les enquêteurs à faire mieux le lendemain sans les stresser.
- Si le superviseur se trouve dans l'obligation de se déplacer pour un moment du bloc de travail, il s'assure que le guide reste à côté des enquêteurs
- A peu près vers 5h30 à 6h30 PM, à la fin de la journée de travail, c'est le retour au lieu d'hébergement de l'équipe. Ce retour doit toujours se faire avant qu'il commence à faire nuit.
- Au retour c'est le moment de prendre quelques minutes pour se relaxer un peu, prendre une douche, se mettre à table pour manger le repas.
- A 6h le superviseur démarre à nouveau le groupe électrogène pour recharger les tablettes, les téléphones et les backups.
- Le superviseur remet aux enquêteurs les tablettes, après un certain temps, pour préparer le rapport de la journée de travail. Il s'agit d'un rapport détaillé de chaque enquêteur qui indique le nombre de formulaires remplis compétement et incomplètement, les contraintes et les difficultés rencontrées sur le terrain
- Le superviseur vérifie les rapports. Il recompte les formulaires et supprime les questionnaires incomplets. Il vérifie et contrôle les autres questionnaires avant d'envoyer les rapports au coordonnateur de terrain
- Le superviseur vérifie les fiches de référence à remplir pour les enfants malnutris suivant le résultat du Périmètre Brachial et fait le suivi approprié
- Le superviseur mentionne les contraintes, fait des remarques dans le rapport technique

- Le premier jour constitue une pilote pour la collecte et permet de disposer d'informations et de directives pour la continuité de l'enquête.
- Le superviseur vérifie tous les formulaires remplis pour chaque enquêteur et leur fait des recommandations pour l'amélioration de leur performance dans la collecte. Le superviseur organise une séance de debriefing où chacun partage leurs expériences et des conseils et recommandations sont données aux enquêteurs sur leurs manquements et les écarts récurrents observés dans la collecte afin de travailler mieux le lendemain
- Le troisième jour, le superviseur aide les nouveaux enquêteurs à se focaliser et à se localiser dans le bloc à enquêter à partir de l'application cartographique.
- Chaque jour commence par un debriefing où les expériences de terrain sont partagées et les leçons sont apprises de chacun
- La journée se termine et les agents sont libres d'aller se reposer pour continuer le lendemain avec le travail.

### **4.3. Problèmes récurrents sur le terrain et pistes de solution**

Nous présentons ci-dessous quelques-uns des problèmes les plus fréquemment rencontrés et/ou lors d'une opération de collecte de données et qui présentent une plus grande récurrence sur le terrain. Des pistes de solution sont également données sur la façon d'adresser ces difficultés.

#### **a. Bloc qui empiète sur une autre commune**

Lors de la collecte des données, la cartographie peut ne pas tomber à plomb. Il peut y avoir des débordements et des manquements. Par exemple, on peut avoir un bloc qui empiète sur une autre commune ou un bloc limitrophe dans lequel des ménages ont déjà été enquêtés mais attribués à une autre commune. On peut se trouver dans le cas où des zones n'ont pas été considérées par la cartographie. Dans ces situations, le superviseur informe le coordonnateur de terrain de la situation qui, lui de son côté, peut se référer au cartographe après s'être entretenu avec les autorités locales et également au partenaire opérationnel, à la coordination du SIMAST pour arriver à un arbitrage.

#### **b. Guide non qualifié**

L'un des critères de sélection des guides est qu'il soit de bonne vie et mœurs. Il peut arriver qu'un guide proposé par les autorités locales n'est pas bien vu par la communauté ou n'est pas à même de faire son travail. Cela peut mettre en échec la collecte des données. Il est recommandé au superviseur de prendre toutes les dispositions pour procéder à son remplacement le plus tôt que possible de concert avec les autorités locales.

#### **c. Problème de communication**

S'il n'y a pas de signal au niveau des réseaux des opérateurs téléphoniques, le superviseur peut parer à cette difficulté en effectuant des visites de temps en temps auprès des enquêteurs dans un

intervalle ne dépassant pas une trentaine de minutes. Il peut aussi changer de position pour avoir accès au signal téléphonique et privilégier la communication par SMS. S'il y a problème à accéder au serveur lors de la synchronisation, le superviseur informe le coordonnateur de terrain de la situation. De son côté le coordonnateur de terrain fait le suivi avec les techniciens du SIMAST pour la résolution du problème dans les meilleurs délais.

#### **d. Des points non couverts lors des projections**

La projection mi-parcours au milieu de la collecte et la projection finale à la fin a pour objectif d'informer sur la couverture du bloc par les agents. C'est un moyen de se rendre compte du nombre de points couverts et de points non couverts et leur positionnement. S'il se révèle que des points n'ont pas été couverts, il faut alors que le superviseur fasse la vérification de façon aléatoire de 3 ou 4 points GPS pour voir s'il s'agit effectivement d'aires vides ou s'il s'agit de structures où il y a des ménages à enquêter. S'il y a des logements au niveau des points non couverts, il doit mobiliser les enquêteurs pour faire la collecte des données auprès des ménages dans tous ces points. Il fait également la comparaison de la cartographie avec ce qu'on avait pour voir si les points correspondent et que tous les points soient couverts.

#### **e. Problème avec le groupe électrogène**

Le groupe électrogène est un équipement d'une extrême utilité pour la tenue de la collecte des données d'autant plus que le courant de ville fait défaut dans la plupart des communes où la collecte des données est réalisée. S'il arrive que la génératrice tombe en panne ou qu'elle cesse de fonctionner pour une raison ou une autre ou qu'elle ne marche pas bien le superviseur est tenu de contacter le coordonnateur de terrain immédiatement pour la résolution de ce problème.

#### **f. Matériels et équipements**

Le fait que le SIMAST réalise des enquêtes en mode complètement électronique exige une certaine logistique. Le recours aux tablettes numériques fait apparaître les problèmes de sécurité, de logistique nécessaire y afférente pour assurer la charge des batteries et difficulté d'utilisation pour les enquêteurs. Il peut arriver que la tablette d'un enquêteur ne fonctionne pas, le superviseur s'assure d'avoir des tablettes de réserve pour son équipe pour éviter la discontinuité de la collecte. Si les réserves de tablette ont été épuisées ou s'il n'en dispose pas il pourra emprunter sa propre tablette à l'enquêteur concerné en attendant que le nécessaire soit fait.

#### **g. Hébergement des équipes**

Le logement de l'équipe doit être planifié avec les autorités locales. Le superviseur doit être en communication avec les casecs pour s'informer de l'établissement des équipes. Il doit s'assurer que l'équipe est bien logée dans un espace sécurisé pour les agents et pour les matériels. S'il

s'avère que le logement ne convient pas à l'équipe, le superviseur de concert avec les autorités locales peut opter pour se loger dans une école ou chez un notable de confiance de la zone.

#### **h. Lassitude des répondants**

Une certaine lassitude peut s'installer chez des répondants qui sont sollicités à tort et à travers par plusieurs opérations de collecte de donnée d'autres intervenants et plusieurs recensements et/ou mises à jour de la SIMAST. Certaines fois les enquêtés se plaignent de ce qu'aucun suivi n'est fait des informations collectées sur eux puisqu'ils n'ont rien reçu. Il faut que l'agent enquêteur soit à même d'expliquer au répondant de la nécessité de la collecte. Il pourra utiliser toutes les techniques qui lui ont été exposées lors des séances de formation et qu'il peut également trouver dans le guide des enquêteurs. Le superviseur peut l'aider en lui donnant des arguments solides permettant de convaincre l'enquêteur et s'assurer que les crieurs ont bien couvert les ménages de la localité en question.

#### **i. Insécurité**

Face à l'insécurité généralisée qui sévit dans le pays, il peut arriver que des agents se retrouvent en situation difficile sur le terrain. Il est conseillé d'être toujours en contact avec ses supérieurs hiérarchiques ainsi que les autorités locales et de suivre les recommandations du module qui concerne les attitudes à garder pour la sécurité de chaque agent en particulier et de l'équipe en général. De plus, la conjoncture politique difficile nous invite à la prudence dans nos fréquentations et nos prises de position et discussions sur des questions d'intérêt général avec des gens de la communauté.

#### **j. Voie d'accès difficile**

Certaines voies sont naturellement d'accès difficile pour accéder aux ménages dans certaines localités. Avec la saison cyclonique qui s'annonce, nous pourrions nous attendre à de fortes pluies qui pourraient occasionner des glissements de terrain. Ce qui pourrait d'avantage affecter l'accessibilité de certains blocs surtout ceux se situant dans les flancs des montagnes, dans les ravines et qui n'ont pas de voie de pénétration. Il peut arriver qu'on se retrouve dans l'obligation de combiner plusieurs moyens de transport pour y avoir accès comme par exemple motocyclette, dos d'âne. Le superviseur peut également réclamer l'aide logistique du coordonnateur de terrain pour se déplacer vers une nouvelle localité surtout dans les zones d'accès plus difficile.

#### **k. Autres problèmes sur le terrain**

- Les premiers jours, les nouveaux enquêteurs ont tendance à être stressés ce qui peut affecter leur rendement ainsi que celui de l'équipe. Le superviseur doit faire en sorte que l'ambiance de travail soit moins stressante pour eux pour un meilleur rendement de l'équipe.

- Les autorités locales ont tendance à faire du coquin pour augmenter le nombre de guides. Les superviseurs les expliquent que le budget est limité et que l'on ne peut pas aller au-delà de ce qui a été planifié.
- Le prix du carburant montre depuis quelque temps une tendance à la hausse. Ce qui peut affecter la quantité de carburant que l'équipe pourrait disposer pour l'alimentation de la génératrice. Il faut toujours envisager un surplus d'argent pour son achat et le cas échéant contacter le coordonnateur de terrain



## Chapitre 5

### Principes d'éthique, mesures sanitaires et sécuritaires

Dans ce module, nous présentons l'éthique et la déontologie de la collecte des données, les mesures sanitaires et sécuritaires à mettre en application pour la protection des membres de l'équipe. Tous les superviseurs doivent être informés de ces principes qui sont importants pour le bon déroulement et la viabilité de la collecte des données. Il s'assure également que tous les membres de son équipe les respectent.

#### 5.1 Principes d'éthique

Cette section dicte le comportement à adopter par le superviseur dans l'exercice de sa fonction tant envers ses collaborateurs qu'envers les enquêtés.

##### 5.1.1 Code d'éthique et quelques règles de déontologie de l'agent de collecte

Il s'agit des principes fondamentaux qui aideront les agents de terrain et particulièrement les superviseurs à maintenir les meilleures normes de conduite professionnelle et décrit le comportement qu'ils peuvent attendre de leurs collègues, leurs supérieurs hiérarchiques et leurs subordonnés.

Il est fait obligation à tous les agents de terrain en particulier au superviseur de :

- Respecter les procédures qui protègent les droits et la dignité de la personne. En particulier, s'assurer que la collecte et le stockage d'informations respectent les règlements relatifs à la protection de la vie privée.
- Maintenir son objectivité et s'efforcer d'éviter tout parti pris.
- Ne pas divulguer ou n'autoriser la divulgation en aucun cas des informations confidentielles obtenues dans le cadre de la collecte
- S'abstenir de parler au nom du SIMAST sans l'autorisation de son supérieur hiérarchique.

De plus le superviseur a la responsabilité de respecter et de faire respecter par les enquêteurs ces règles.

##### 5.1.2 Responsabilité envers les autres agents

Il est recommandé aux superviseurs et aux enquêteurs qui participent à la collecte dans le cadre du SIMAST de :

- Encourager et soutenir les nouveaux ainsi que les anciens enquêteurs dans la mesure du possible et les aider à réaliser au mieux leur travail
- Agir avec intégrité envers ses collègues en évitant toute activité incompatible avec les normes de la fonction remplie.
- S'assurer que tout le mérite dû à des collègues de son équipe leur est rendu.

- Bien que les questions et le débat soient encouragés, les critiques doivent être adressées aux procédures plutôt qu'aux personnes.
- Eviter de corriger en public un enquêteur qui a fait une erreur dans l'exercice de ses fonctions
- Éviter d'émettre publiquement des doutes sur la compétence professionnelle des autres.

### **5.1.3 Professionnalisme**

Dans l'exercice de ses fonctions le superviseur devra toujours à

- Chercher à perfectionner ses connaissances et compétences professionnelles et se tenir informé des développements technologiques, procédures et normes applicables à son domaine de travail.
- Chercher à respecter la bonne pratique reconnue et à faire respecter les normes de qualité et encourager ses collègues et des gens placés sous sa supervision à faire de même.
- Ne pas prétendre à un niveau de compétence supérieur à ses collègues.
- Accepter la responsabilité de ses actions et assumer les conséquences qui en découlent.

### **5.1.4 Codes de conduite du superviseur**

Le superviseur des enquêtes SIMAST doit respecter un certain nombre de règles de bonne conduite comme par exemple

- L'agent de collecte doit prendre connaissance des règles d'éthique en vigueur dans le processus de collecte des données
- Le superviseur doit s'engager formellement à respecter et à appliquer les règles d'éthique. Etant le supérieur hiérarchique immédiat des enquêteurs, il doit veiller à ce que les principes éthiques soient respectés par eux.
- Le superviseur est tenu de respecter les normes sociales. En aucun cas, il ne peut pas les ignorer. Il doit, par exemple, effectuer les visites selon un horaire acceptable.
- Le superviseur doit surveiller attentivement sa tenue ; c'est un signe de respect tant pour la personne interrogée que pour sa fonction.
- Le superviseur doit éviter les retards dans les rendez-vous arrêtés avec une personne quel que soit son statut et son niveau social. Il s'efforcera d'être toujours ponctuel.
- Le superviseur respecte la confidentialité des informations. « Il ne divulgue EN AUCUN CAS des informations à des personnes non autorisées.
- Le superviseur évite les amitiés sociales ou les interactions inutiles avec les personnes interrogées : l'agent de terrain évite la production de commentaires sur la personne ou sur un membre de sa famille (pas de compliments, pas de remarques sur sa beauté, pas de remarque sur sa façon de parler ou de s'habiller)
- Le superviseur respecte les valeurs éthiques et professionnelles : il n'abuse pas de sa position dans l'enquête pour obtenir ou solliciter des privilèges de la part de l'enquêté ou d'une tierce personne. Il adopte une attitude professionnelle pendant toute la durée du travail.

- Il est strictement interdit au superviseur de consommer des drogues ou de l'alcool. Il évite tout au moins de le faire pendant toute la durée de sa mission.
- Le superviseur assume ses tâches avec responsabilité et dévouement
- Le superviseur maintient un comportement décontracté en tout temps et il recherche le plus grand soin et l'hygiène dans son apparence personnelle.
- Le superviseur participe activement à toutes les journées de formation prévue.
- Le superviseur avise son supérieur hiérarchique immédiat de toute anomalie ou pratique autre que celles prévues dans les Termes de Références qui lui ont été soumis et le contrat qu'il a signé.
- Le superviseur abandonne son travail si, pour une raison ou une autre, une fois sur le terrain, il ne s'estime plus être en mesure d'exécuter les tâches qui lui sont confiées selon les conditions établies.

#### **5.1.5 Principe du respect de la dignité humaine**

Le principe du respect de la dignité humaine vise à protéger d'abord et avant tout l'intégrité corporelle, psychologique ou culturelle de la personne humaine, notamment des personnes faisant l'objet de la collecte des données. Le superviseur s'assure que ce principe est respecté par les enquêteurs lors de la collecte.

#### **5.1.6 Principe du consentement libre et éclairé**

L'entrevue ne constitue pas une intrusion abusive dans la personnalité du répondant. Le respect du principe de consentement libre et éclairé veut que l'enquêté soit correctement informé de la finalité et du but de la collecte. Il est obligatoire de demander l'accord verbal et/ou écrit de la personne interrogée avant de commencer l'interview. Il ne faut pas qu'il soit induit à répondre par des manœuvres ou menaces sans fondement. Ce principe est primordial pour la qualité et la fiabilité des données à collecter. Chaque individu a pleinement le droit et la capacité de prendre des décisions libres et éclairées et de participer à l'enquête. Une déclaration ou un message de consentement doit être lu et accepté par l'enquêteur pour ce qui concerne entr'autre la durée de l'entretien, l'utilisation des données collectées tout en lui donnant la possibilité d'accepter ou de refuser de participer à l'enquête. L'agent doit savoir que l'interviewé a le droit de ne pas accepter et s'il accepte il est libre de cesser l'entretien à tout instant et sans préjudice. Le superviseur doit s'assurer que ce principe est respecté par les enquêteurs.

#### **5.1.7 Le respect de la vie privée et des renseignements personnels**

La protection des renseignements personnels ainsi que leur contrôle et leur diffusion est un élément fondamental. L'agent doit rassurer l'enquêteur de la nature confidentielle des informations collectées et lui informer qu'elles serviront uniquement à des fins statistiques. Le secret des informations personnelles ou toute information clé permettant d'identifier des personnes

spécifiques sera garanti. Il ne doit jamais parler des interviews déjà réalisées ou montrer des questionnaires remplis à une tierce personne ou d'autres enquêtés. La présence d'une autre (tierce) personne pendant l'interview peut empêcher d'obtenir des réponses franches et honnêtes de la part de l'enquêté. Par conséquent, il est recommandé, surtout quand le répondant le souhaite, que l'interview soit conduite en privé et que toutes les questions reçoivent une réponse de l'enquêté elle/lui-même.

La protection des personnes contre une utilisation préjudiciable des données doit être garantie. L'enquêté doit avoir la certitude que les données soient gardées confidentielles, matériellement protégées ou codées, transmises éventuellement mais dans des conditions précises qui garantissent la protection qu'elles seront détruites après un certain nombre d'années. Les noms ne seront pas cités dans les publications mais plutôt des pseudonymes. La garantie du respect des règles de confidentialité et de la vie privée qui pourrait conduire à la stigmatisation d'une population ou d'un groupe ou d'une personne.

Le superviseur veille à ce que tous les enquêteurs placés sous son leadership respectent ces dispositions.

## **5.2 Mesures sanitaires**

Face aux maladies infectieuses et transmissibles qui frappent plusieurs pays dans le monde et particulièrement Haïti, des mesures sanitaires drastiques s'imposent au niveau des équipes. Nous pouvons penser particulièrement à la COVID-19, au choléra, à la conjonctivite et d'autres maladies infectieuses qui pourraient occasionner beaucoup d'infectés et mêmes des morts. Etant donné que ces maladies sont encore loin d'être complètement éradiquées et qu'en plus d'autres maladies infectieuses transmissibles de ces types pourraient faire leur apparition dans les jours à venir, les risques de contamination sont encore là. Il faut donc que les superviseurs puissent s'assurer en tout temps de suivre les consignes sanitaires et d'appliquer les gestes barrières autant que possible et qu'ils motivent les enquêteurs de son équipe à faire pareil. Parmi les gestes barrières nous pouvons citer :

- Se couvrir la bouche et le nez en toussant et en éternuant ou avoir un cache-nez et s'assurer que sa bouche et son nez soient couverts
- Rester toujours à une certaine distance des autres et en particulier du répondant en tout temps
- Se laver régulièrement les mains avec du savon et de l'eau et/ou veiller toujours à avoir un désinfectant pour les mains et à se désinfecter les mains assez fréquemment
- Eviter de donner la main et d'embrasser des gens.
- Éviter tout contact étroit avec toute personne présentant des symptômes de maladies respiratoires tels que la toux, les éternuements, la diarrhée
- Interviewer, dans la mesure du possible, les répondants dans un espace ouvert

- Ne pas boire, ni ne pas manger dans un récipient utilisé par quelqu'un d'autre sans l'avoir lavé à l'eau propre
- Contacter immédiatement votre supérieur hiérarchique en cas de symptômes.

Il est important que le superviseur s'assure que toutes les mesures sanitaires soient respectées par les enquêteurs de son équipe sous sa supervision.

### **5.3 Mesures sécuritaires**

La situation sociopolitique difficile que connaît le pays actuellement et en particulier le problème de l'insécurité qui sévit dans beaucoup de régions du pays exige de tout un chacun la prudence et la vigilance. Il convient de respecter les consignes suivantes :

#### **5.3.1 Consignes à respecter**

Dans le but de réaliser la collecte sans grandes difficultés liées à la sécurité, le superviseur doit respecter et encourager les membres de son équipe à respecter quelques consignes et prendre certaines dispositions. En particulier il convient de mentionner les suivants :

- Rester toujours en groupe dans les zones de travail
- Garder toujours contact avec son supérieur hiérarchique, les membres de son équipe, ses pairs
- Se renseigner toujours de la situation sécuritaire d'une zone avant de s'y rendre.
- Eviter de sortir tard le soir
- Respecter le lieu de logement qui a été convenu pour les membres de l'équipe
- Aviser toujours son supérieur hiérarchique de tout déplacement pendant la collecte des données.
- S'assurer que son cellulaire soit toujours chargé et disposer de crédit pour toute communication d'urgence avec son supérieur hiérarchique, les membres de son équipe.
- Eviter de trop se familiariser avec des inconnus
- Ne prendre part à aucun rassemblement public de quelque nature que ce soit
- Eviter de participer à des débats dans des espaces publics comme ceux ayant rapport à l'orientation sexuelle à la politique, à la religion, etc....

Le superviseur doit œuvrer à ce que les membres de son équipe effectuent leur tâche dans un atmosphère sécuritaire. En ce sens, il doit s'assurer que ces mesures soient mises en application par les membres des équipes. Ce qui peut contribuer à les aider à réaliser leur travail avec la plus grande sérénité possible.

#### **5.3.2 Implication des ressources de la communauté**

Les missions de sensibilisation auprès des autorités locales et l'implication dans la collecte des ressources humaines de la communauté (enquêteurs locaux, guides et crieurs) ont entr'autres

finalité d'aider le personnel de terrain à réaliser leur fonction avec le maximum de sérénité possible et dans le calme et la quiétude. En effet, le rapport de bon voisinage et de collaboration est la meilleure formule sécuritaire pour la réussite des opérations de collecte. C'est pourquoi chaque équipe, sous le leadership du superviseur, est encouragée à travailler et à collaborer avec les ressources locales ainsi que les autorités locales dans la mesure du possible pour que la collecte soit réalisée dans un environnement sécurisé.

### **5.3.3 Police d'assurance contre les risques**

Le fait qu'une couverture d'assurance contre les risques soit exigée du partenaire d'enquêtes pour tout le personnel de terrain impliqué dans le processus de collecte, est une bonne chose pour mitiger certains risques liés à la collecte des données sur le terrain. Il s'agit d'une sécurité institutionnelle qui devrait contribuer à la bonne réalisation des opérations de collecte. Le superviseur aide les enquêteurs de son équipe à prendre connaissance des termes du contrat d'assurance, des risques qui sont couverts et des réclamations auxquelles ils ont droit et sous quelles conditions ils pourront les bénéficier.

### **5.4 Trousse de premier soin**

Le superviseur s'assure que son équipe dispose d'une trousse de secours ou trousse de premiers soins avec des dispositifs médicaux permettant de prodiguer les premiers soins en cas de blessures, douleurs ou autres traumatismes. Il s'agit d'aider les membres de l'équipe qui pourraient se trouver dans une situation d'urgence sanitaire avant de l'acheminer vers des structures médicales devant assurer sa prise en charge.

Une trousse de secours doit contenir de façon non exhaustive les articles suivants<sup>1</sup> :

- Numéros de téléphone d'urgence
- Compresse de gaze stérile (pansements) en carrés de petites et de grandes dimensions pour couvrir les plaies
- Ruban adhésif
- Bandes en rouleau et bandages triangulaires pour maintenir les pansements en place ou pour mettre le bras en écharpe
- Pansements adhésifs de différentes tailles
- Ciseaux
- Pinces à épiler
- Épingles de sûreté
- Compresse froide instantanée
- Gants jetables sans latex, comme des gants de chirurgie ou d'examen
- Lampe de poche avec piles de remplacement dans un sac à part

---

<sup>1</sup> <https://www.croixrouge.ca/cours-et-certificats/conseils-et-ressources-de-secourisme/conseils-de-secourisme/contenu-des-trousses>

- Savon ou tampons antiseptiques
- Crayons et bloc de papier
- Couverture de secours
- Pansements oculaires
- Thermomètre
- Équipement de protection, comme masque de poche ou masque de protection
- Guide de secourisme



## **Chapitre 6**

### **Gestion d'équipe**

Le superviseur assure la gestion d'une équipe de six (6) personnes mis à part les guides ou intermédiaires d'accès qui l'accompagnent quand c'est nécessaire. Ces individus ont des caractéristiques et des personnalités différentes. Il est nécessaire que le superviseur connaisse les conditions de réussite d'une équipe, qu'il soit en mesure d'assurer la gestion de conflits et qu'il développe une stratégie de communication au sein de l'équipe. Ayant l'obligation de résultats, l'équipe est supposée être solidaire dans son travail. Il convient donc de maintenir un esprit d'équipe afin d'arriver à l'exhaustivité des travaux assignés à l'équipe.

#### **6.1 Relation avec les autorités locales**

En suivi avec le travail de sensibilisation, il est important que le personnel de terrain travaille en parfaite collaboration avec les autorités locales. En effet, les CASECs, ASECs, Délégués de ville, Maires sont les portes d'entrée officielles du terrain. Ils permettent à un certain niveau d'avoir la légitimité nécessaire au bon déroulement des opérations de collecte. De plus, ils sont les premiers à être impliqués dans la sécurité des équipes. Il est donc important que l'équipe concerta avec eux sur leurs déplacements et surtout en cas de refus d'un ménage. Dans certains cas d'autres réseaux de relations parallèles peuvent être plus appropriées. Ces réseaux sont constitués par les notables, les dirigeants de certaines institutions ayant un pouvoir symbolique sur les membres de la localité surtout dans les blocs se trouvant en milieu rural. Ce sont généralement des directeurs d'écoles, des prêtres, pasteurs, hougans et autres leaders connus de la zone. Cette double stratégie permet d'établir l'équilibre sur le terrain et surtout de maximiser la participation de la communauté. De plus, le superviseur s'assure qu'une bonne relation soit établie entre les enquêteurs et les membres de la communauté.

#### **6.2 Des caractéristiques socio-culturelles différentes**

La coexistence d'individus qui ne se connaissent pas avant l'enquête, qui ont des caractéristiques, des attitudes et comportements différents et qui doivent se mettre ensemble, au sein d'une équipe, pour réaliser un tel travail de collecte donne souvent lieu à des dissensions. Celles-ci peuvent être à même de conduire à des tensions susceptibles de compromettre le bon déroulement des opérations. Pour pouvoir garantir le succès de ce travail, il faut ainsi instaurer, dès le départ, une discipline ainsi qu'une grande rigueur doublée d'une supervision rapprochée et permanente sur le terrain. En tant que chef d'équipe le superviseur a pour responsabilité et pour devoir d'aider son équipe à devenir excellente. Le superviseur a pour obligation d'encourager la cohésion, l'entente, la collaboration, l'entraide au sein des équipes sous sa responsabilité.

Les différences interculturelles représentent des défis majeurs pour ceux qui travaillent en équipe à savoir l'équilibre entre sentiment de pouvoir et de responsabilité. Les approches pour la gestion du temps ne sont nécessairement pas perçues de la même façon par tous les membres d'une équipe. Ils ne comprennent pas de la même manière le temps qui s'écoule. De plus, une bonne communication avec les membres de l'équipe s'avère indispensable car une mauvaise communication et une distribution inégale de l'information peut facilement détruire la confiance au sein d'une équipe.

### **6.3 Le harcèlement<sup>2</sup>, une pratique à bannir au sein des équipes**

Le harcèlement se manifeste par des agissements répétés pouvant entraîner, pour la personne qui les subit, une dégradation de ses conditions de travail et capable d'aboutir à une atteinte à ses droits et à sa dignité ou une altération de sa santé physique ou mentale ou une menace pour son évolution professionnelle. Selon Anne Bilheran, le harcèlement vise la destruction progressive d'un individu par un autre individu, au moyen de pressions réitérées destinées à obtenir de force de l'individu quelque chose contre son gré et, ce faisant, à susciter et entretenir chez l'individu un état de terreur. Le harcèlement au travail quel que soit sa nature (psychologique, sexuel ou autre), ne devrait pas être toléré dans les milieux de travail. Il a pour conséquence de rendre le milieu de travail malsain pour ceux qui la subissent. Il entraîne chez la victime un sentiment d'angoisse et de mal-être. Il entraîne de grave répercussion sur le déroulement des activités de collecte. L'harcéleur utilise son pouvoir (physique, psychologique, social, etc.) pour exercer un contrôle ou perpétrer une série d'actes portant préjudice à la personne harcelée. Ce sont des comportements dus en général à un déséquilibre de pouvoir entre les personnes concernées (harceleur et harcelé).

Les équipes de collecte du SIMAST sont constitués d'individus des deux sexes et le superviseur exerce son autorité sur une équipe. La tentation est forte pour faire des abus d'autorité, du chantage, du favoritisme à l'encontre du personnel placé sous son autorité et demander à un membre de son équipe de faire autre chose que ce qui est prévu dans ces attributions. Il faut que chacun soit informé que dans le cadre des activités du SIMAST, des mesures disciplinaires sont prévues à l'encontre des superviseurs qui sont des harceleurs ainsi que les autres membres de l'équipe.

### **6.4 Respect des différences de genre**

Etant donné que les équipes sont composées des deux sexes (homme et femme), il serait bon de pratiquer le respect des différences de genre. Le superviseur doit prendre toutes les dispositions pour qu'une atmosphère de respect mutuel soit établi entre les membres de l'équipe quel que soit leur sexe.

---

<sup>2</sup> <https://www.psychologue.net/articles/quels-sont-les-differents-types-de-harcèlement>

## 6.5 Condition de réussite d'une équipe

Une équipe qui marche bien est une équipe au sein de laquelle sont réduites les barrières entre les membres, et aussi entre les membres et son responsable. Il faut aussi que les règles de base soient connues de tous les membres de l'équipe car sans ces règles personne ne sait ce qui est acceptable ou non. Le bon fonctionnement d'une équipe requiert que ses règles soient clairement définies et connues de tous dès le début.

Une équipe gagnante répond aux attentes de ses supérieurs hiérarchiques. Elle réduit également les barrières entre les membres de l'équipe et aussi entre l'équipe et son responsable. Les membres de l'équipe connaissent et respectent leurs différences. Les membres d'une équipe se sentent solidairement responsables de leurs résultats. Ils travaillent ensemble pour atteindre un résultat d'équipe. Le responsable de l'équipe devrait éviter la tentation d'avoir plus de communication avec les membres de l'équipe qui sont plus proches de lui. Il est obligatoire qu'il traite les besoins de tous les membres de la même façon. Les membres de l'équipe doivent se sentir traités de façon juste et équitable, peu importe s'ils sont proches ou éloignés. Si un membre est perçu comme ayant un traitement privilégié, cela peut endommager le niveau de confiance.

## 6.6 Gestion de conflits au sein de l'équipe

Nous agissons ou réagissons tous de différentes façons quand nous sommes confrontés à des situations conflictuelles. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise façon d'agir ou de réagir. Il y a juste des façons qui fonctionnent mieux que d'autres dans certaines situations. Un superviseur est appelé à diriger une équipe avec des différences interculturelles plus ou moins importantes. Il convient de donner aux superviseurs des éléments leur permettant de faire la gestion des conflits

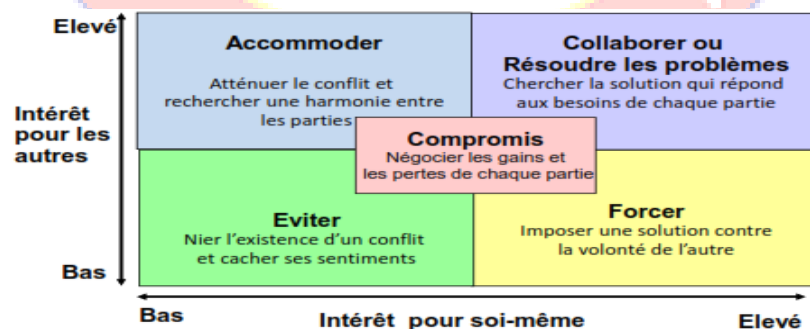


Figure 1 Stratégie pour gérer les conflits

Source : Petersen (2014, p.49)

Autant que possible, il est recommandé aux superviseurs d'encourager la stratégie de « collaboration ». Elle peut donner des résultats étonnants, et dans tous les cas, le conflit disparaîtra et sera remplacé par un problème commun à régler.

### **6.7 Stratégie de communication au sein de l'équipe**

Le superviseur dispose de crédit téléphonique lui permettant d'avoir un accès sécurisé à internet. Ce qui leur permettra d'envoyer de manière régulière les données au serveur et de faire le monitoring de la collecte.

La stratégie de communication inclura des groupes WhatsApp : entre les membres d'une même équipe, entre les superviseurs, entre les coordonnateurs de terrain, entre les coordonnateurs de terrain et les superviseurs, entre les enquêteurs, entre les coordonnateurs de terrain et les agents de terrain (enquêteurs superviseurs), entre les membres d'un partenaire opérationnel entre la coordination du SIMAST et les agents de terrain. Ceci n'exclut pas d'autres formes de communication plus formelle comme les appels téléphoniques, la communication par SMS, la communication par e-mail et d'autres réseaux sociaux.

Ce dispositif qui impliquera les agents de terrain (enquêteurs, superviseurs et coordonnateurs de terrain) permettra de communiquer entre collègues et de pouvoir discuter aussi longtemps que nécessaire pendant la période de collecte. Ce système assurera le partage d'informations et de connaissances. Il permettra une communication constante entre le personnel de terrain et servira de support au suivi et à la coordination des activités de terrain.

## Références bibliographiques et webographiques

### Références bibliographiques

- Christine Petersen, 2014. *Le guide pratique à la gestion de projet*, 1<sup>ère</sup> édition
- Institut Haïtien de Statistique et d'Informatique IHSI, Banque Mondiale, DIAL (2012). *Enquête sur les Conditions de Vie Après Séisme, Protocole relatif au transfert et à la gestion des données par le superviseur.*
- Institut Haïtien de Statistique et d'Informatique (IHSI), 2012. *Enquête sur les Conditions de Vie des Ménages Après Séisme, (ECVMAS) 2012.* Manuel de l'agent Enquêteur
- MPCE, ONPES, 2013. *Enquête sur les Conditions de Vie des Ménages Après le Séisme (ECVMAS - Phase 2).* Manuel de l'agent Enquêteur
- Nations Unies, 1998. *Principes et recommandations concernant les recensements de la population et de l'habitat.* Département des affaires économiques et sociales, Division de statistique
- MAST/PAM, 2022, Guide Opérationnel du SIMAST
- SIMAST, 2021. *Rapports techniques des superviseurs.*
- MAST/PAM, Cahier des charges du SIMAST à l'attention des partenaires d'enquêtes.
- MAST/SIMAST (2022), Guide Opérationnel du SIMAST
- DE/AR (2022), Compte rendu de l'Atelier avec les coordonnateurs et superviseurs du SIMAST.

### Références webographiques

- [https://www.pmtic.net/sites/default/files/filemanager/memos/pmtic\\_env\\_num\\_systexpl\\_mobile\\_tablettes\\_generalites.pdf](https://www.pmtic.net/sites/default/files/filemanager/memos/pmtic_env_num_systexpl_mobile_tablettes_generalites.pdf)
- <https://uqo.ca/sites/default/files/fichiers/16512-guide-dutilisation-la-tablette-samsung.pdf>
- [https://www.pmtic.net/sites/default/files/filemanager/memos/pmtic\\_env\\_num\\_systexpl\\_mobile\\_tablettes\\_generalites.pdf](https://www.pmtic.net/sites/default/files/filemanager/memos/pmtic_env_num_systexpl_mobile_tablettes_generalites.pdf)
- <https://www.humanitariandatasolutions.com/8-ways-to-check-your-data-quality/>