



République d'Haïti

Guide pour les coordonnateurs de terrain

Novembre 2022



Guide pour les Coordonnateurs du SIMAST

Par : Deslandes Donald ROZEFORT



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 coordonnateurs les outils efficaces pour définir les stratégies de planification, de contrôle et d'orientation de 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.

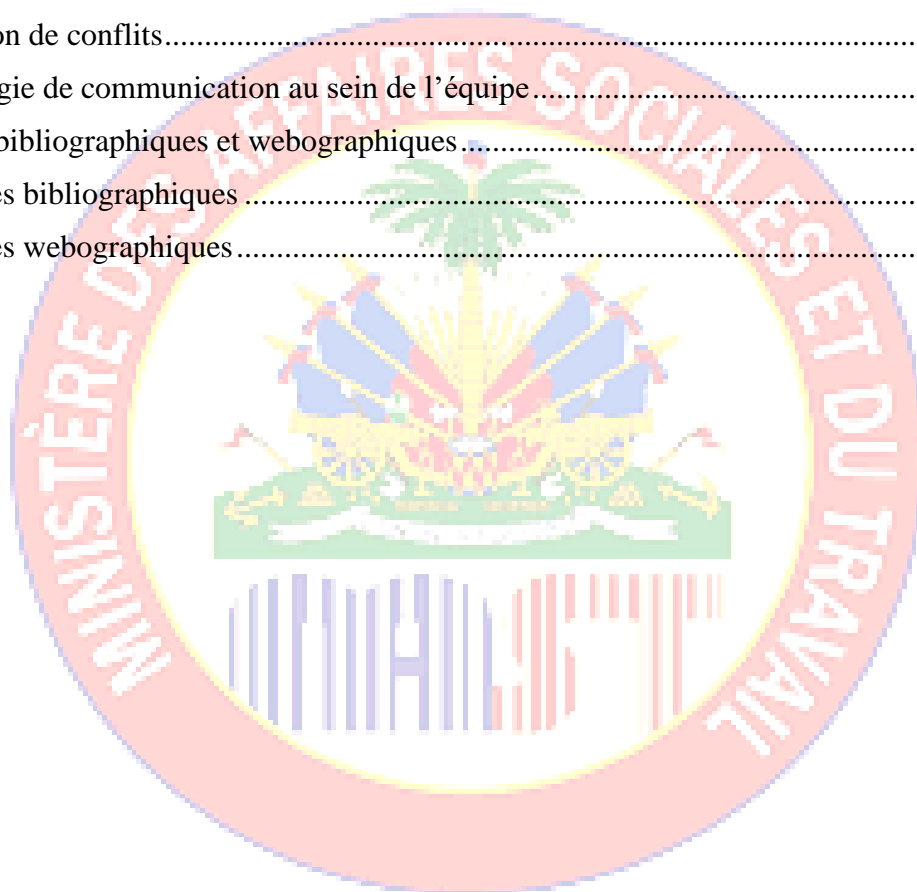


Pierre Racot ODNEY
Ministre des Affaires Sociales et du Travail

Table des matières

Table des matières.....	iv
Liste des sigles et abréviations.....	vi
Cadre introductif.....	1
1.1. Introduction et contexte.....	1
1.2 But et objectif du manuel du coordonnateur.....	2
1.3. Caractéristiques de l'enquête.....	2
Chapitre 2.....	4
Rôles et responsabilités du coordonnateur de terrain.....	4
2.1 Importance du coordonnateur de terrain et lien hiérarchique.....	4
2.2 La fonction de coordonnateur de terrain.....	4
2.3 Rôles et responsabilités du coordonnateur de terrain.....	4
2.4 Responsabilités en termes de formation.....	7
2.5 Implication du coordonnateur de terrain dans la formation.....	8
2.6 Sauvegarde du travail de l'agent en cas de problème.....	11
2.7 Ce que le coordonnateur de terrain ne doit pas faire.....	11
Chapitre 3.....	12
Contrôle de la qualité des données.....	12
3.1 Visite de supervision et de contrôle des données.....	12
3.2 Contrôle de qualité CAPI lors de la collecte.....	13
3.3 Indicateurs de contrôle de qualité.....	14
Chapitre 4.....	18
Déploiement des équipes et quelques problèmes récurrents.....	18
4.1 La préparation du déploiement.....	18
4.2 Responsabilités du coordonnateur de terrain dans le déploiement de l'équipe.....	18
4.3 Responsabilités du coordonnateur après le déploiement de l'équipe.....	19
4.4. Problèmes récurrents sur le terrain et pistes de solution.....	20
Chapitre 5.....	23
Principes d'éthique, mesures sanitaires et sécuritaires.....	23
5.1 Principes d'éthique.....	23
5.2 Mesures sanitaires.....	26
5.3 Mesures sécuritaires.....	27

5.4 Trousse de premier soin	28
Chapitre 6.....	30
Gestion d'équipe	30
6.1 Relation avec les autorités locales.....	30
6.2 Des caractéristiques socio-culturelles différentes	30
6.3 Le harcèlement, une pratique à bannir au sein des équipes	31
6.4 Respects des différences de genre.....	32
6.5 Condition de réussite d'une équipe	32
6.6 Gestion de conflits.....	32
6.7 Stratégie de communication au sein de l'équipe.....	33
Références bibliographiques et webographiques.....	34
Références bibliographiques	34
Références webographiques.....	34



Liste des sigles et abréviations

ACF	Action Contre la Faim
BC	Bureau Central
BON	Bureau de l'Ordonnateur National
CAPI	Computer Assisted Personal Interviews
ECVMAS	Enquête sur Conditions de Vie des Ménages Après Séisme
FED	Fonds Européen de Développement
GPS	Global Positioning system
IHSI	Institut Haïtien de Statistique et d'Informatique
INPV	Indice National de Privation et de Vulnérabilité
MAJ	Mise à Jour
MAST	Ministère des Affaires Sociales et du Travail
ODD	Objectif de Développement Durable
OIM	Organisation Internationale de la Migration
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PAM	Programme Alimentaire Mondial
PAPI	Paper And Pencil Interviews
PNUD	Programme des Nations Unies pour le Développement
PO	Partenaire Opérationnel
PSDH	Plan Stratégique de Développement d'Haïti
RGPH	Recensement Général de la Population et de l'Habitat
SDE	Section d'Enumération
SIMAST	Système d'Information du Ministère des Affaires Sociales et du Travail
USAID	Agence des Etats Unis pour le Développement International

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 mises 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, 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 coordonnateurs de terrain ce guide.

1.2 But et objectif du manuel du coordonnateur

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

Ce manuel a pour but de guider les interventions des coordonnateurs de terrain 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 et à l'utilisation de l'application informatique (émanation du questionnaire papier) installée sur la tablette. Il fournit également l'information recherchée dans les questionnaires ainsi que des instructions claires et précises sur la façon d'administrer et de remplir les différentes parties, modules et sections du questionnaire 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 la collecte des données sur le terrain au niveau des équipes dont 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 coordonnateurs de terrain des lignes directrices pour la mise en œuvre et le suivi de la collecte. Les instructions du manuel devraient 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 coordonnateur de terrain. Ensuite nous présentons un module sur le contrôle de la qualité des données suivis d'un module le déploiement et les problèmes récurrents sur le terrain. L'avant dernier module traite les principes d'éthique, 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 l'enquête d'une manière succincte, puis le questionnaire et en dernier lieu, le guide d'instructions.

1.3.1. Présentation succincte de l'enquête

Le Système d'Information du Ministère des Affaires Sociales et du Travail (SIMAST) collecte des données pour le calcul de l'Indice National de Privation et de Vulnérabilité (INPV). A cet effet des recensement initiaux et des enquêtes de mise à jour sont réalisées 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'agent (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. Le questionnaire d'enquête

Le questionnaire SIMAST regroupe une centaine de questions regroupées en modules et sections. Il contient globalement quatre (6) pages, deux (2) parties une demi-douzaine de modules subdivisés en sections. Des questions additionnelles relatives au module logement et un module choc contenant une vingtaine de questions ont été ajoutées au questionnaire de base. Les données doivent donc être recueillies avec exactitude. Aussi, il est nécessaire que toutes les questions soient parfaitement comprises par les agents de terrain. Le coordonnateur de terrain, étant hiérarchiquement dans un niveau supérieur aux autres agents de terrain (superviseurs et enquêteurs), doit avoir une maîtrise totale du questionnaire et même connaître par cœur certaines parties.

1.3.3 Le guide d'instructions

Le guide d'instructions de l'enquêteur qui accompagne le questionnaire d'enquête a pour but de faciliter et d'harmoniser le remplissage du questionnaire. Les coordonnateurs de terrain doivent avoir aussi une bonne compréhension des concepts et définitions utilisés dans le guide de l'enquêteur ainsi que les instructions et consignes qu'ils contiennent. Le guide complémentaire avec des modules spécifiques destinés aux superviseurs et aux coordonnateurs de terrain et dont le but est de faciliter et d'organiser les opérations de collecte des données doivent être les livres de chevet du coordonnateur de terrain.

Il est à remarquer que le coordonnateur de terrain doit être en mesure de donner une réponse à toutes les questions des superviseurs et des enquêteurs pour tout ce qui concerne la collecte des données.

Chapitre 2

Rôles et responsabilités du coordonnateur de terrain

2.1 Importance du coordonnateur de terrain et lien hiérarchique

Le coordonnateur du SIMAST et le responsable de projet du partenaire opérationnel sont tous deux les supérieurs hiérarchiques du coordonnateur de terrain avec qui il entretient de bonnes relations. Le coordonnateur de terrain du SIMAST est affecté à une ou deux commune(s) où un recensement ou une mise à jour doit être réalisé. Il a sous sa responsabilité en moyenne 6 à 7 équipes composées de superviseurs et d'enquêteurs. Son rôle est d'assurer la coordination des activités de collecte, d'organiser et de faciliter le travail sur le terrain et de rendre compte à ses supérieurs hiérarchiques.

2.2 La fonction de coordonnateur de terrain

Le coordonnateur de terrain a pour tâche principale de s'assurer que les superviseurs effectuent correctement leur travail. Il effectue des visites dans les ménages où les superviseurs ont déjà effectué une visite de contrôle, pour vérifier que la visite a eu lieu dans les modalités reportées. Le coordonnateur de terrain se positionne au-dessus du superviseur dans l'échelle hiérarchique. Il a pour rôle d'assurer la liaison entre la communauté et l'équipe de collecte ainsi qu'entre l'équipe de collecte sur le terrain, le partenaire opérationnel et la coordination du SIMAST. Il est en contact régulier et constant avec les superviseurs et intervient en cas de problèmes majeurs dans les équipes (des enquêteurs ou superviseurs non-performants) ou dans la communauté (problème de communication et/ou taux élevé de non-réponse). Il dispose d'un véhicule et en cas de besoin il fournit une assistance logistique aux équipes. Le coordonnateur de terrain doit également assurer la liaison avec le partenaire opérationnel et la coordination du SIMAST : en cas de problèmes techniques ou logistiques majeurs.

2.3 Rôles et responsabilités du coordonnateur de terrain

Les responsabilités du coordonnateur de terrain consistent à :

- Rencontrer les équipes au moins deux fois par semaine pour vérifier que le travail sur le terrain se déroule conformément au plan d'enquête.
- Superviser le travail des superviseurs à l'aide de contrôles décidés par le partenaire opérationnel et/ou la coordination du SIMAST.
- Vérifier, au cours de ses visites, que les agents et superviseurs respectent le protocole d'enquête (approche des enquêtés, dynamique de l'entretien, durée de l'entrevue).
- Assurer la répartition des blocs de travail de concert avec les superviseurs et contrôler les opérations journalières de collecte.

- S'assurer de la qualité des données et de la performance des agents de collecte (superviseurs, enquêteurs, crieurs et guides).
- Assurer le contrôle des agendas et adresser toute difficulté sur le terrain.
- Superviser et s'assurer que le travail des guides et des crieurs soit efficient.

Les rôles et les responsabilités du coordonnateur de terrain peuvent être déclinés en rôles et responsabilités avant, pendant et après la collecte et ils peuvent être à la fois d'ordre administratif, financier, technique et en termes de formation. Ils peuvent être ainsi énumérés.

2.3.1 Responsabilités avant le début de la collecte

Avant le début de la collecte, le coordonnateur de terrain doit :

- Assister à la formation des enquêteurs et des superviseurs et participer dans les discussions sur les concepts de bases et les différents modules de formation.
- Préparer et coordonner l'atelier de simulation d'entrevue.
- Planifier et coordonner le test pilote.
- Assurer de concert avec les responsables la constitution des équipes et la répartition des blocs de travail.
- Dans le cas de la mise en place d'un nouveau questionnaire et/ou d'un questionnaire révisé, s'assurer du test du formulaire d'enquête et de la vérification des outils de travail.
- Assurer tout le suivi technique avec l'équipe technique du SIMAST aux fins de finalisation du nouveau questionnaire et/ou du questionnaire révisé après les tests pilotes et la fin des collectes. L'objectif est de tenir compte des questions mal formulées, des modalités de réponse qui posent problèmes.

2.3.2 Responsabilités pendant et après le déroulement de l'enquête

Pendant le déroulement de l'enquête, les responsabilités et les fonctions du coordonnateur de terrain peuvent être ainsi énoncées :

- Organiser des rencontres de sensibilisation avec les autorités locales autour des objectifs du SIMAST et sa méthodologie.
- Conduire les préparatifs sur le terrain en vue de l'hébergement des équipes selon leur zone de travail respective.
- Mobiliser les autorités locales le jour du déploiement.
- Fournir un appui logistique aux agents affectés dans des zones reculées et difficiles d'accès.
- Organiser le travail des équipes et le traitement des rapports journaliers en assurant leur partage avec le partenaire opérationnel et le coordonnateur général du SIMAST.

- Contrôler la qualité des données par la supervision des équipes sur le terrain, les contre-enquêtes, l'évaluation des projections de données sur la couverture de l'enquête, pendant le déroulement des opérations et après
- S'assurer que la soumission et la synchronisation dans le serveur des données collectées par les enquêteurs soient effectuées tous les jours, à l'exception des équipes situées dans des zones d'accès difficile ou affectées par toute autre cause technique qui bénéficieront d'un délai de 72 heures au maximum pour la synchronisation de leurs données.
- Harmoniser les rapports entre les autorités locales et le personnel de terrain.
- Adresser tous les problèmes techniques et vérifier qu'il n'y a pas de problème au niveau des limites administratives et territoriales de la commune de l'enquête.
- Gérer l'agenda de la collecte des données.
- Coordonner la stratégie de la collecte des données.
- Planifier la démobilisation après la collecte des données
- S'informer à tout instant du travail des équipes, de l'état d'avancement, des conditions de travail, des conditions de terrain et informer les supérieurs hiérarchiques de toute anomalie observée dans le processus de collecte
- Informer le partenaire opérationnel et la coordination du SIMAST de toutes autres difficultés rencontrées sur le terrain en rapport aux équipes et à la collecte des données.
- Evaluer et s'informer du réalisme du temps accordé aux agents pour réaliser le travail.
- Produire un rapport technique de terrain à la fin de l'enquête.

2.3.3 Responsabilités administratives du coordonnateur de terrain

De concert avec les autorités locales, le coordonnateur de terrain instruit les autorités locales sur les critères de sélection des crieurs et assure le suivi administratif avec le partenaire des opérations afin de les engager, de les former et de les contractualiser. A côté des superviseurs, le coordonnateur de terrain est le superviseur direct des crieurs. Les crieurs sont désignés par les autorités locales de chaque section communale. Le Coordonnateur de terrain participe à la formation des crieurs. Les Crieurs sont recrutés au sein de la communauté et sont affectés à la sensibilisation de la communauté sur la présence imminente des enquêteurs et sur ce qui est attendu de la communauté durant les recensements et les mises à jour. Peu avant le déroulement de la collecte ils diffusent un message prédéfini par l'équipe de pilotage dans la communauté à l'aide d'un mégaphone en amont d'une enquête (30 secondes par cri pour expliquer l'objectif, la date de déploiement des équipes dans les localités et identifier les institutions de pilotage et les bailleurs de fonds). Le coordonnateur de terrain a pour responsabilité de s'assurer que le crieur réalise son travail dans les meilleures conditions possibles et de la bonne manière possible.

Il s'occupe également de contacter les autorités locales à des fins de communication et de sensibilisation, de fournir un soutien logistique et technique aux équipes et en particulier au superviseur et intervenir en cas de troubles dans l'équipe. Il compose et négocie avec les autorités locales avec qui il maintient une bonne collaboration et veille à la sécurité de l'équipe sur le terrain. Il assure la gestion des imprévus survenus sur le terrain et assure tout suivi nécessaire à la réussite des opérations de collecte. Il compose et négocie avec les autorités locales avec qui il maintient un lien collaboratif remarquable. Il décide de concert avec le superviseur de la nécessité des guides qui sont choisis de concert avec les autorités locales. En un mot, il est l'œil administratif du partenaire des opérations sur le terrain et a le dernier mot sur toute décision à prendre sur le terrain après avoir consulté ses supérieurs hiérarchiques.

2.3.4 Responsabilité financière du coordonnateur de terrain

Le coordonnateur de terrain 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 véhicule de la coordination et les imprévus du terrain, les petits entretiens. Le lavage du véhicule, la réparation d'un pneu sont d'autres exemples de dépenses que pourrait effectuer le coordonnateur de terrain à partir des fonds de la petite caisse. Il a la charge de planifier la rémunération des crieurs de concert avec le partenaire opérationnel. En plus du rapport technique du déroulement de la collecte il doit produire un rapport administratif et financier pour donner entr'autres les justificatifs des dépenses effectuées.

2.4 Responsabilités en termes de formation

Le coordonnateur a des responsabilités tant avant la formation qu'après.

2.4.1 En préalable à la formation

Préalablement à la formation des enquêteurs, le coordonnateur de terrain doit s'assurer qu'il a une parfaite maîtrise du questionnaire, de la manière de poser les questions et de recueillir les réponses. Il est important qu'il 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. Le coordonnateur de terrain participe dans la formation à plusieurs niveaux : formateur, correcteur et aussi planificateur du test de terrain pour les enquêteurs locaux.

2.4.2 Sur la reconnaissance du bloc

Il est nécessaire que le coordonnateur de terrain 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. La réussite des opérations de terrain dépendra fortement de la délimitation des blocs.

2.5 Implication du coordonnateur de terrain dans la formation.

La formation se déroule en général en quatre phases et dans chacune de ces phases le coordonnateur de terrain est impliqué. 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.

2.5.1 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 coordonnateur de terrain 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 coordonnateur de terrain développe des stratégies pour inciter tous les agents 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 différentes parties du questionnaire déjà présentées.

2.5.2 Simulation d'une entrevue dans un ménage fictif

Une fois les enseignements théoriques en salle achevés, les participants sont divisés en groupes et soumis 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 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 puis discutées avec le groupe. On utilise tour à tour dans des jeux de rôles entre les participants 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 coordonnateur de terrain 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 et en posant des questions très variées et parfois assez complexes et en créant beaucoup d'enthousiasme au sein des différents groupes.

2.5.3 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 coordonnateurs de terrain s'entraînent à la coordination 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 coordonnateurs de terrain respectifs que par 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.

2.5.4 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 coordonnateur de terrain, 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 et superviseurs).

A la fin de la formation, on sélectionne les participants qui ont obtenu les notes les plus élevées pour la ou les commune(s) concernée(s) et on dresse aussi une liste d'agents enquêteurs comme réserviste. Le coordonnateur de terrain participe à l'évaluation des enquêteurs. Par la suite, le partenaire d'enquête fait le rapport sur le déroulement de la formation avec 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 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 superviseurs certains enquêteurs (plus particulièrement des nouveaux) et produit un rapport préliminaire sur leur capacité à continuer ou non le travail.

2.5.5 Formation des crieurs

Après le recrutement des crieurs de concert avec les autorités locales, les coordonnateurs de terrain leur donnent la formation nécessaire, les évaluent et s'assurent qu'ils sont à même d'accomplir leurs tâches sans difficulté. Il les contractualise de concert avec le partenaire opérationnel et supervise leur travail.

2.5.6 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'Information Géographique (SIG) pour les superviseurs et les coordonnateurs de terrain du SIMAST. Le cartographe se charge de la délimitation des blocs qui ne dépasse pas un (1) Km². Il n'est pas présent en permanence avec l'équipe mais il réalise parfois des visites, s'il y a un problème. Cependant, le coordonnateur de terrain est formé pour assister les agents (enquêteurs et superviseurs) qui ont des problèmes au niveau de la cartographe et apporter les réponses appropriées. Il a reçu cette formation en vue d'aider les superviseurs et les enquêteurs à mieux localiser les ménages lors de la collecte de données.

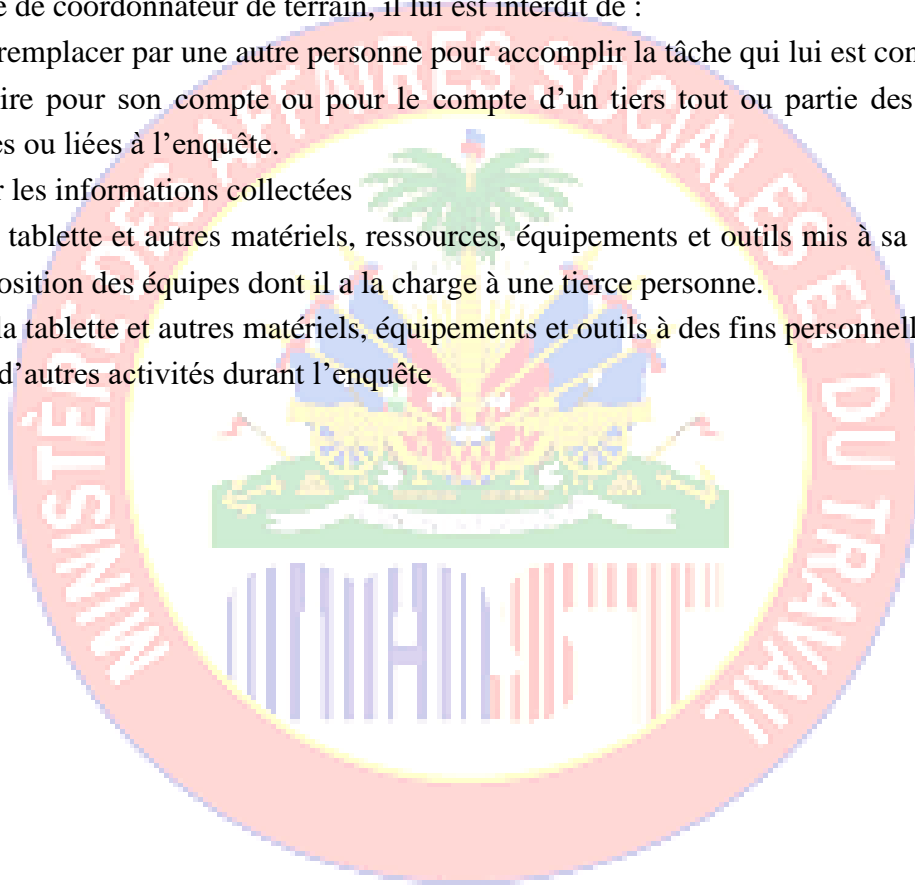
2.6 Sauvegarde du travail de l'agent en cas de problème

S'il y a un problème comme problème de connexion avec le serveur ou toute autre irrégularité avec le transfert des questionnaires, c'est le coordonnateur de terrain qui doit résoudre le problème. Aussi, si une tablette a un problème alors il doit effectuer le backup des données sur son ordinateur de travail pour réduire les risques éventuels de pertes des formulaires. Ensuite, ces données sont zippées et transférées à l'équipe de terrain du SIMAST. Avant cette opération, le coordonnateur technique est tenu de rapporter tout problème survenu à l'équipe technique en vue de sa résolution.

2.7 Ce que le coordonnateur de terrain ne doit pas faire

En sa qualité de coordonnateur de terrain, 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, ressources, équipements et outils mis à sa disposition et à la disposition des équipes dont il a la charge 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. Une meilleure qualité des données est l'un des principaux avantages de la collecte de données par la méthodologie CAPI. Elle nous permet d'effectuer des vérifications plus approfondies de la qualité de la saisie des données sans attendre la fin de l'enquête.

3.1 Visite de supervision et de contrôle des données

Une des autres tâches des coordonnateurs de terrain concerne les visites de supervision, le but étant 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 coordonnateurs de terrain en conséquence. Plus tard, la coordination du SIMAST peut visiter le ménage contrôlé par le coordonnateur de terrain 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 coordonnateur de terrain peut également participer à des interviews, en accompagnant l'agent et en essayant d'identifier ses erreurs et faiblesses en temps réel. Il s'agit de la responsabilité du superviseur mais le coordonnateur de terrain peut faire un check de façon aléatoire sur quelques enquêteurs. Les ménages sont susceptibles d'être assignés par la coordination du SIMAST.

- **Les visites de contrôle du protocole**

Le coordonnateur de terrain effectue des visites dans les ménages où le superviseur a déjà effectué une visite de contrôle, pour vérifier que la visite a eu lieu dans les modalités reportées et que les protocoles d'enquête ont été bien suivis (longueur de l'interview, la succession des modules, la prise de rendez-vous pour les ménages absents, etc.). C'est la responsabilité du coordonnateur de terrain mais les ménages sont susceptibles d'être assignés par la coordination du SIMAST.

3.2 Contrôle de qualité CAPI lors de la collecte

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

Un rapport de qualité est généré et doit être revu par le coordonnateur de terrain avec attention. Le programme enregistre automatiquement les informations sur la qualité de données au cours du remplissage des questionnaires. Ces informations sont ensuite recueillies dans un rapport qui est engendré à chaque fois que le programme est arrêté (interruption de l'interview). Les coordonnateurs de terrain peuvent également produire ce type de rapport au niveau du bloc. Ce dernier concerne deux types d'informations :

- 1) les espaces laissés vides par l'enquêteur (en général, les espaces de réponse ne doivent jamais être laissés vides) ;
- 2) les incohérences dans la saisie des informations.

C'est important de noter que le rapport indique également la date et l'heure à laquelle le coordonnateur de terrain effectue le contrôle de qualité.

Le message d'erreur donne les détails sur la question/réponse dans le questionnaire qui pose problème ainsi que les raisons du problème. Le coordonnateur de terrain devra discuter avec le superviseur pour renvoyer l'enquêteur dans le même ménage pour corriger les erreurs.

Cependant parmi les erreurs identifiées dans le rapport, il pourrait y en avoir qui sont justifiées par des circonstances spécifiques au ménage interviewé. Le coordonnateur de terrain de concert avec le superviseur devra discuter ces cas spécifiques avec l'enquêteur et évaluer s'il y a effectivement erreur ou pas. 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. Ces questionnaires seront vérifiés et des sanctions seront appliquées à l'encontre de l'agent fautif.

S'il arrive des problèmes qui surviennent au niveau de la cartographie lors d'une enquête par exemple 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. Ou encore des zones qui n'ont pas été considérées par la cartographie. Il revient au coordonnateur de terrain d'envisager toutes les pistes en vue d'arriver à un arbitrage.

3.3 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 les 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.

3.3.1 Temps de réalisation d'un questionnaire

Les expériences et les tests réalisés sur le formulaire montre qu'il faut une trentaine de minutes 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 données trop rapidement (ou prend trop de temps) peut remplir les données de manière malhonnête. Ce n'est pas toujours le cas, mais au moins, cela signale des anomalies que l'on peut aller vérifier 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.

De plus, les métadonnées générées par l'application permettent de connaître l'heure de début et l'heure de fin de chaque entretien. Il y a également un outil de suivi qui aide à savoir, par exemple, quelles questions prennent plus de temps à répondre ou à comprendre et même comment le formulaire a été parcouru. De plus, un audit complet du formulaire ODK - où un fichier .csv est produit à la fin du questionnaire et à sa finalisation donne tous les détails sur la façon dont l'enquêteur a rempli un formulaire et quand il a accédé à chaque question.

3.3.2 Composition par sexe de la population

On connaît à partir des enquêtes passées la proportion de femmes par rapport à la population totale ainsi que le taux de masculinité de la population. Si un écart important est observé pour ces indicateurs pour une équipe ou un enquêteur, il faut prendre les dispositions pour pallier ce problème dans les meilleurs délais possibles.

3.3.3 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 le 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 qui fait dans un bloc comme dans le cas des recensements du SIMAST, les points 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. Si on essaie de collecter des données aléatoires et représentatives, ce type de collecte de données ne donnera pas une vue aléatoire ou globale de l'ensemble de la population de cette communauté ou de cet emplacement.

3.3.4 Consommation et score de diversité alimentaire

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.

3.3.5 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 du SIMAST ne verra pas cette incohérence, à moins que l'équipe technique ne surveille les sauts dans les données, et que les coordonnateurs de terrain n'effectuent des visites systématiques de contrôle dans les ménages.

3.3.6 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 de 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) réalisé par l'IHSI en 2012 et en 2013, 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.

3.3.7 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-performantes seront placées sous contrôle serré.

3.3.8 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 produire. Plusieurs types de vérification seront 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 et les unités de mesures définis et le temps de déclaration respecte les limites précisées.

b. Vérification de l'étendue

Il 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 doubléments

Elle consiste à examiner un enregistrement complet à la fois et à rechercher les dédoublements de sorte que l'enregistrement d'une personne ou d'une chose 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

Elle 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

Déploiement des équipes et quelques problèmes récurrents

4.1 La préparation du déploiement

Après l'évaluation, le choix des équipes se fait par le coordonnateur du SIMAST incluant aussi les coordonnateurs de terrain qui s'assure du mixage des enquêteurs expérimentés et moins expérimentés. La planification et la préparation du déploiement des équipes sont réalisées par le coordonnateur de terrain. En effet, après les cinq jours de formation, le coordonnateur de terrain est arrivé sur le terrain 48 heures à l'avance par rapport aux autres membres de l'équipe de collecte pour la préparation du terrain avec les autorités locales. L'un des soucis majeurs des coordonnateurs de terrain est l'hébergement des équipes. Il s'organise avec les autorités locales pour leur trouver un espace de logement convenable tout en étant conscient des limitations en termes de disponibilité d'infrastructures en milieu rural. Cet hébergement peut être fait soit chez des autorités locales (directement chez eux) soit dans une école soit chez un notable de confiance dans un espace sécuritaire pour les agents et pour les matériels.

4.2 Responsabilités du coordonnateur de terrain dans le déploiement de l'équipe

Le coordonnateur de terrain est le principal représentant du SIMAST sur le terrain au cours de la collecte des données. Son principal rôle consiste à s'assurer du déploiement efficace et dans les temps impartis du personnel de collecte des données dans leurs zones respectives, et du bon déroulement des activités de collecte. Il informe la coordination du SIMAST de la progression des activités de collecte et des difficultés rencontrées, le cas échéant.

Le coordonnateur de terrain élabore un plan de déploiement pour s'assurer que le travail se réalise dans les limites des blocs et dans les délais impartis. Le plan de déploiement indique les blocs affectés à chaque équipe et à quel moment, ainsi que l'inventaire complet dans une section d'énumération.

Le coordonnateur de terrain se fait une obligation de prendre le feedback des équipes, les visiter de temps à autre. Il est toujours en communication avec les casecs pour s'informer de l'établissement des équipes.

Le coordonnateur de terrain, de concert avec le cartographe alloue quotidiennement ou de manière hebdomadaire un ensemble de blocs aux différents superviseurs pour leur équipe. Il aide les équipes à concevoir un plan de parcours des blocs qui leur sont alloués.

Le coordonnateur de terrain peut avoir la responsabilité de deux communes le plus souvent limitrophes et suivant la taille de ces dernières et peut coordonner une moyenne de 7 équipes.

Le coordonnateur de terrain s'informe auprès des gens de la communauté si les guides et les crieurs qui ont été proposés par les autorités locales n'ont pas de démêler avec la justice, sont bien vus de la communauté et sont de bonnes vie et mœurs avant leur engagement définitif dans la collecte. Trois à quatre crieurs sont sélectionnés par section. Il signe un contrat de service avec les crieurs qui décrit clairement leurs attributions et ce à quoi ils ont droit. Il s'assure que le mégaphone est disponible avec des piles de rechange pour faciliter la réalisation du travail des crieurs

4.3 Responsabilités du coordonnateur après le déploiement de l'équipe

À mi-parcours de la collecte le coordonnateur regarde l'opportunité d'une projection pour voir l'état d'avancement et la couverture de la collecte, le rendement des équipes et les stratégies à mettre en place pour mieux progresser. De même à la fin de la collecte, une projection est réalisée avant que l'équipe laisse la localité. Il fait état au superviseur de la situation pour faire un repêchage surtout par rapport au nombre de points non couverts

Il vérifie que le superviseur prend un échantillon de carte une quinzaine par équipe pour vérifier s'il y a des trous. Il doit prendre le soin de regarder par la suite toutes les cartes pour vérifier s'il y a des trous ou pas.

Le coordonnateur de terrain est disponible pour offrir de l'aide logistique pour le déplacement des équipes vers une nouvelle localité pour les zones d'accès plus difficile. Il intervient lors des conflits entre enquêteur et superviseur.

Le coordonnateur s'assure que les rapports soient disponibles chaque jour, les traite et les partage avec ses supérieurs hiérarchiques et discuter avec les équipes pour les motiver à travailler mieux. Il soumet un rapport sur la performance des superviseurs. Il soumet un rapport sur la performance des superviseurs et un rapport sur le rendement de l'équipe et de chaque agent chaque jour pour mise à jour éventuel

Le coordonnateur de terrain informe les équipes de toutes nouvelles dispositions prises par la coordination du SIMAST et s'assure qu'elles les mettent en application. Le coordonnateur de terrain réalise de temps en temps des visites de supervision auprès des équipes. Il doit rester prêt des équipes pour contrôler leur travail. Il prend le temps d'observer les nouveaux enquêteurs et informer les superviseurs des manquements remarqués sur la manière de poser les questions. Il fait de nouvelles visites de suivi pour voir si l'enquêteur s'est amélioré et si ses recommandations ont été prises en compte.

Le coordonnateur demande à la coordination de la SIMAST de lancer le contrôle de qualité sur les données déjà soumises auprès de la coordination pour chaque enquêteur et de fournir des indicateurs de retour. Il fait ensuite le suivi avec le superviseur et réalise des contre enquêtes et prendre des sanctions s'il le faut.

4.4. Problèmes récurrents sur le terrain et pistes de solution

Nous présentons ci-dessous quelques-uns des problèmes les plus fréquemment rencontrés et/ou qui présentent une plus grande récurrence sur le terrain par l'équipe ayant à sa tête le superviseur. 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/ou 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 coordonnateur de terrain après en avoir été informé par le superviseur se réfère 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 pour la résolution de ce problème.

b. Crieur non qualifié

L'un des critères de sélection du crieur est qu'il soit de bonne vie et mœurs. Il peut arriver qu'un crieur proposé par les autorités locales n'est pas bien vu par la communauté ou ne fait pas bien son travail. Cela peut mettre en échec la collecte des données. Le coordonnateur de terrain doit 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 pas de signal au niveau des réseaux des opérateurs téléphoniques pour placer des appels ou communiquer par internet avec les équipes, le coordonnateur de terrain pourrait envisager de les visiter de temps en temps. Il peut aussi privilégier la communication par SMS, qui une fois le signal rétabli même de façon temporaire, peut fonctionner plus facilement. S'il y a problème à accéder au serveur lors de la synchronisation, le coordonnateur de terrain une fois informé par le superviseur de la situation fait le suivi avec les techniciens du SIMAST pour la résolution du problème dans les meilleurs délais. S'il s'agit de quelque chose qui va durer alors le coordonnateur

de terrain peut être autorisé par la coordination du SIMAST à faire la sauvegarde des données sur son laptop.

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. Ces projections sont réclamées par le coordonnateur de terrain du cartographe pour s'assurer de la couverture maximale de l'enquête. Un fois les informations sont disponibles, il fait le suivi avec le superviseur concerné. C'est un moyen de se rendre compte du nombre de points couverts et non couverts et leur positionnement. S'il se révèle que des points n'ont pas été couverts, il faut alors que le superviseur fait 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 structure où il y a des ménages à enquêter. S'il y a des logements au niveau de ces points, le coordonnateur de terrain lui recommande de 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. Le coordonnateur de terrain fait le nécessaire pour que la génératrice soit réparée dans le meilleur des délais.

f. Hébergement des équipes

Le logement de l'équipe doit être planifié avec les autorités locales par le coordonnateur de terrain. Il doit être en communication avec les autorités locales 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, une fois sur place, que le logement ne convient pas à l'équipe le superviseur de concert avec les autorités locales peut opter de loger l'équipe à une école ou chez un notable de confiance de la zone.

g. Lassitude des répondants

Une certaine lassitude des répondants qui sont sollicités à tort et à travers par plusieurs opérations de collecte de donnée d'autres intervenants et plusieurs recensement et/ou mise à jour de la

SIMAST. Certaines fois les enquêtés se plaignent de ce que aucun suivi n'est fait des informations collectées sur eux puisqu'ils n'ont rien reçu. Ce problème peut être résolu par une bonne campagne de sensibilisation auprès des autorités, des notables et des collectivités locales. Le coordonnateur de terrain doit s'assurer également que les crieurs font bien leur travail.

h. Insécurité

L'une des tâches du coordonnateur de terrain est de s'assurer que la collecte se réalise dans un environnement sécuritaire pour les agents de terrain. 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.

i. Voie d'accès difficile

La saison cyclonique peut 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'il faut combiner plusieurs moyens de transport pour y avoir accès comme par exemple motocyclette, dos d'âne n'est pas possible se transformer en enquêteur. Le coordonnateur de terrain est disponible pour aider les équipes dans la logistique et notamment leur aider à se déplacer d'un lieu à un autre quand les moyens de transport sont inexistantes et que le déplacement est long et l'accès est difficile.

j. Autres problèmes sur le terrain

- Les premiers jours les nouveaux superviseurs ont besoin d'un accompagnement spécial. Le coordonnateur de terrain veille à les accorder une attention particulière.
- Les autorités locales ont tendance à faire du coquin pour augmenter le nombre d'enquêteurs, de crieurs ainsi que le nombre de guides. Les coordonnateurs de terrain 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 du véhicule. Il faut toujours envisager un surplus d'argent pour son achat et le cas échéant contacter le partenaire opérationnel

Chapitre 5

Principes d'éthique, mesures sanitaires et sécuritaires

Dans cette partie 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 coordonnateurs de terrain doivent être informés de ces principes qui sont importants pour le bon déroulement de la collecte des données.

5.1 Principes d'éthique

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 coordonnateurs de terrain 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 coordonnateur de terrain 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 de la SIMAST sans l'autorisation de son supérieur hiérarchique.

De plus le coordonnateur de terrain 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 coordonnateurs de terrain qui participent à la collecte dans le cadre du SIMAST de :

- Encourager et soutenir les nouveaux ainsi que les anciens agents de terrain (superviseurs et enquêteurs) dans la mesure du possible et les aider à réaliser 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 coordonnateur de terrain 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 coordonnateur de terrain

Vu l'importance de son rôle dans la structure opérationnelle de l'enquête, le coordonnateur de terrain

- Doit prendre connaissance des règles d'éthique en vigueur dans le processus de collecte des données
- Doit s'engager formellement à respecter et à appliquer les règles d'éthique. Etant l'autorité hiérarchiquement en position plus élevée parmi les agents de terrain, il doit veiller à ce que les principes éthiques soient respectés par tous les agents
- 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.
- Doit surveiller attentivement sa tenue ; c'est un signe de respect pour sa fonction.
- Doit éviter les retards dans les rendez-vous arrêtés avec une personne. Il s'efforcera d'être ponctuel.
- Respecte la confidentialité des informations. « Il ne divulgue EN AUCUN CAS les informations de l'enquête à des personnes non autorisées.
- Respecte les valeurs éthiques et professionnelles : il n'abuse pas de sa position dans l'enquête pour obtenir ou solliciter ou accorder des privilèges de la part de ou à une tierce personne. Il adopte une attitude professionnelle pendant toute la durée du travail.
- S'interdit strictement de consommer des drogues ou de l'alcool. Il évite de le faire pendant toute la durée de sa mission.
- Assume ses tâches avec responsabilité et dévouement
- Maintient un comportement décontracté en tout temps et il recherche le plus grand soin et l'hygiène dans son apparence personnelle.
- Participe activement à toutes les journées de formation prévue.

- 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.
- 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 coordonnateur de terrain s'assure que ce principe est respecté par les superviseurs et 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'enquêté 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 moment et sans préjudice. Le coordonnateur doit s'assurer que ce principe est respecté par les superviseurs et 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'enquêté 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'enquêteur 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 coordonnateur veille à ce que tous les agents (superviseurs et enquêteurs) placés sous son leadership respecte ces dispositions.

5.2 Mesures sanitaires

Face aux maladies infectieuses et transmissibles qui frappent plusieurs pays dans le monde et particulièrement Haïti. 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 coordonnateur de terrain s'assure que toutes les mesures sanitaires soient respectées par les membres des équipes 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 coordonnateur de terrain 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 ses équipes, 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 coordonnateur de terrain est responsable que les membres de ses équipes effectuent leur tâche dans un atmosphère sécuritaire. En ce sens, il doit s'assurer que ces mesures soient mises en application par eux. 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 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 coordonnateur de terrain 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 coordonnateur de terrain aide les agents des équipes sous sa dépendance 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 coordonnateur de terrain s'assure à ce que les équipes sous sa responsabilité disposent 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 suivants¹ :

- Numéros de téléphone d'urgence
- Compresses de gaz 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
- Pincettes à épiler
- Épingles de sûreté
- Compresses froides instantanées
- Gants jetables sans latex, comme des gants de chirurgie ou d'examen
- Lampe de poche avec piles de remplacement dans un sac à part
- Savon ou tampons antiseptiques
- Crayons et bloc de papier
- Couverture de secours
- Pansements oculaires
- Thermomètre

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

- Équipement de protection, comme masque de poche ou masque de protection
- Guide de secourisme



Chapitre 6

Gestion d'équipe

Le coordonnateur de terrain assure la coordination et la supervision d'un nombre moyen de 5 équipes de travail. Ce qui pourrait avoisiner une trentaine de personnes ayant des caractéristiques socio-démographiques et des personnalités différentes. Il est à rappeler que le coordonnateur de terrain a sous sa responsabilité des superviseurs ayant chacun cinq enquêteurs dans leurs équipes. A côté d'eux, il convient de mentionner le personnel d'appui à savoir les guides et les crieurs. Il est nécessaire qu'il connaisse les conditions de réussite d'une équipe, qu'il soit en mesure de faire la gestion de conflits et qu'il développe une stratégie de communication au sein de l'équipe. Les équipes sont solidaires dans leur travail et ont l'obligation de maintenir un esprit d'équipe afin d'arriver à l'exhaustivité des travaux assignés aux différentes équipes.

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 les équipes concertent 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 et viennent en complémentarité. 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, des pasteurs, des 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. Il est à rappeler que le coordonnateur de terrain est la principale interface entre les autorités locales et les équipes.

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 coordonnateur de terrain a pour responsabilité et pour devoir d'aider son équipe à devenir excellente. Le coordonnateur de terrain 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 harcèlement², 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 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 coordonnateur de terrain exerce son autorité sur plusieurs équipes. 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

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

disciplinaires sont prévues à l'encontre des coordonnateurs de terrain qui sont des harceleurs ainsi que les autres membres de l'équipe.

6.4 Respects 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 coordonnateur de terrain doit prendre toutes les dispositions pour qu'une atmosphère de respect mutuel soit établie entre les membres de l'équipe quel que soit leur sexe.

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 le responsable de l'équipe. 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

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 coordonnateur de terrain est appelé à diriger une équipe avec des différences interculturelles plus ou moins importantes. Il convient de donner aux coordonnateurs de terrain des éléments leur permettant de faire la gestion des conflits.

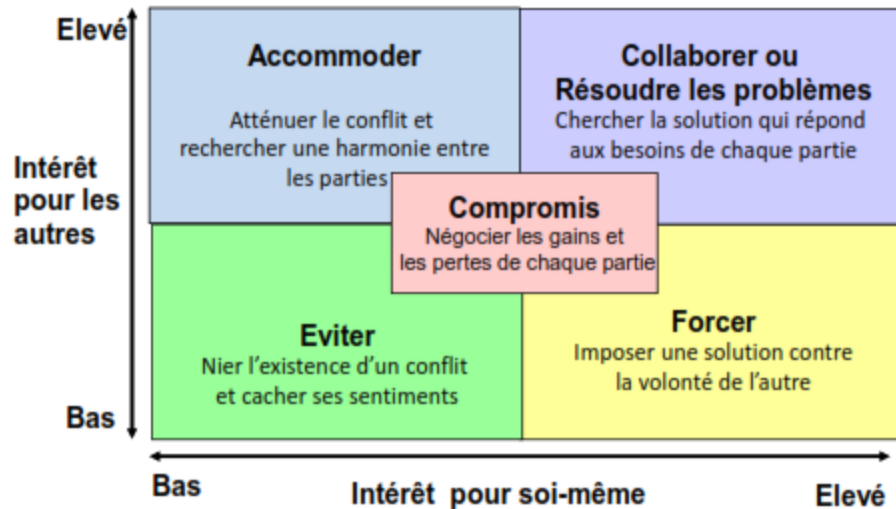


Figure 1 Stratégie pour gérer les conflits

Source : Petersen (2014, p.49)

Autant que possible, il est recommandé aux agents en général et au coordonnateur de terrain en particulier 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 coordonnateur de terrain 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, à la gestion 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^{ère} 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

Stratégie pour gérer les conflits

Références webographiques

- 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.humanitariandatasolutions.com/8-ways-to-check-your-data-quality/>