



**REPUBLIQUE DU CONGO**

Unité \*Travail\*Progrès

**MINISTERE DE LA SANTE ET DE LA POPULATION**



**PROGRAMME DE DEVELOPPEMENT DE SERVICE DE SANTE  
(PDSS)**

**ENQUETE DE BASE POUR L'EVALUATION DU FINANCEMENT  
BASE SUR LES PERFORMANCES  
CONGO 2014**

**MANUEL DU SUPERVISEUR**

*Mai 2014*

AVANT-PROPOS .....	2
Chapitre I : PRESENTATION GENERALE DE L'ETUDE.....	4
I.1 Contexte général de l'étude.....	4
I.2 Responsabilités des superviseurs.....	4
I.1.2 Responsabilité administrative.....	5
1.1 Sensibilisation.....	5
1.2 Gestion du matériel et des équipements.....	5
1.3 Hébergement de l'équipe.....	5
1.4 Organisation de la popote.....	5
1.5 Gestion de la caisse d'avance.....	6
1.6 Recours aux interprètes et guides.....	6
1.7 Absence de membres de l'équipe.....	6
2. Responsabilités techniques.....	6
a) Documents et matériel pour l'enquête.....	6
b) Participation à la formation des enquêteurs.....	7
c) Activité du dénombrement.....	7
d) Collecte de données.....	7
☞ Affectation des ménages aux agents.....	8
2.1 Supervision des enquêteurs.....	8
a) Contrôle de présence.....	8
b) Contrôle de structure du questionnaire sur tablette.....	8
c) Contre Interviews.....	8
2.2 Interventions auprès des personnes à enquêter réticences.....	9
2.3 Sélection des ménages de remplacement.....	9
2.4 Acheminement des données vers le niveau central.....	9
2.5 8 - Mise en route vers le prochain secteur d'énumération (SE/ZD) .....	9
ANNEXES.....	10

## AVANT-PROPOS

L'Enquête à laquelle vous prenez part s'inscrit dans le cadre d'une évaluation de base du Financement Basé sur les Résultats au Congo. Cette enquête est menée par l'ONG Médecins d'Afrique (MDA), elle est commanditée par le Programme d'appui au Développement Socio-Sanitaire (PDSS) du Ministère de la Santé et de la Population (MSP) et financée par la Banque Mondiale (BM).

Compte tenu du niveau hiérarchique du Superviseur, il représente le principal agent de liaison entre le niveau central (Siège MDA) et les Enquêteurs. Il joue surtout un rôle important dans le travail de terrain qui s'étend du département jusque dans les sections d'énumération.

Administrativement, le Superviseur a plusieurs fonctions et il doit résoudre la plupart des problèmes de terrain. En principe, il est chargé de diriger les activités de terrain et d'en assurer le succès. Ainsi, ce manuel d'une manière générale, décrit les tâches et les attributions administratives et de supervision spécifiques de ce poste de responsabilité.

# Chapitre I : PRESENTATION GENERALE DE L'ETUDE

## I.1 Contexte général de l'étude

L'objectif de cette étude est de réaliser une enquête de base dans 12 départements du Congo qui feront l'objet d'une évaluation d'impact dans deux ans. Cette étude à deux volet : le volet FOSA et le Volet Ménage. Cette enquête va permettre à l'équipe de l'évaluation d'impact d'avoir des indicateurs de base au niveau des FOSA et des ménages avant la mise en œuvre du projet.

De façon spécifique, l'étude vise les objectifs suivants :

### ⇒ Pour les ménages

- ✓ Evaluer l'utilisation des services de santé ;
- ✓ Apprécier la recherche des soins de santé et les obstacles à utiliser, les services de santé maternelle et infantile ;
- ✓ Evaluer les dépenses de santé ;
- ✓ Apprécier les perceptions de la qualité des services de santé
- ✓ Evaluer l'état nutritionnel des enfants de moins de 5 ans

### ⇒ Pour les Etablissements

- ✓ Inventorier le personnel de l'établissement,
- ✓ Evaluer la qualité des infrastructures, l'approvisionnement en médicaments, les équipements, la supervision, la gestion et le reporting sur la santé maternelle et infantile, les recettes et les dépenses de l'établissement de santé ;
- ✓ Evaluer la charge de travail, la rémunération, la motivation, la satisfaction et la connaissance du personnel ;
- ✓ Evaluer le traitement et le counseling offerts aux patients.
- ✓ Evaluer la perception de la qualité des soins et la satisfaction du patient ou gardien du patient.

## I.2 Responsabilités des superviseurs

Chaque superviseur a sous sa responsabilité une équipe de 18 membres composée de :

- Cinq (5) enquêteurs FOSA ;
- Dix (10) enquêteurs ménages ;
- Deux (2) enquêteurs de dénombrement ;
- Un (1) chauffeur.
- 

Vous avez une double responsabilité dans l'organisation et le déroulement de cette enquête : une responsabilité administrative et une responsabilité technique.

### I.1.2 Responsabilité administrative

Le Superviseur est le responsable le plus proche des Enquêteurs. Il est le chef d'équipe, il supplée le manager terrain dans la gestion des enquêteurs. Il est responsable du bien-être et de la sécurité des membres de l'équipe, ainsi que de l'achèvement des tâches assignées et du maintien de la qualité des données. Le superviseur se voit attribuer des tâches par la Coordination d'enquête

auquel il fait rapport. Il doit notamment faire les préparatifs nécessaires pour les activités sur le terrain, organiser et diriger ces activités et superviser ponctuellement les données recueillies dans les ménages, les établissements de santé et l'activité du dénombrement. ***Il doit surtout s'assurer de la qualité des mesures anthropométriques dans les ménages.***

Vous êtes responsable :

- 1) de la sensibilisation de l'enquête sur le terrain auprès des autorités et de la population locale dans les zones de dénombrement échantillon;
- 2) de la gestion du matériel et des équipements mis à votre disposition, notamment l'organisation de l'utilisation du matériel anthropométrique ;
- 3) de l'hébergement de l'équipe ;
- 4) de l'organisation de la popote le cas échéant ;
- 5) gestion de la caisse d'avance ;
- 6) f) du recours aux interprètes et guides si nécessaires ;
- 7) g) des règlements des problèmes de maladies ou d'absence des membres de l'équipe;

## **1.1 Sensibilisation**

En tant que représentant de l'Enquête d'impact sur le terrain, vous devez présenter votre équipe aux autorités administratives, coutumières et religieuses locales et aux populations dans les départements que vous avez en charge. Expliquez-leur, les raisons de votre visite et les objectifs de l'enquête. Expliquez succinctement la notion de sondage pour les préparer à comprendre que tous les ménages ne seront pas enquêtés. Insistez particulièrement sur le caractère non fiscal et non policier de l'enquête. Ne faites aucune promesse sur les préoccupations de la communauté qui vous seront éventuellement exposées.

## **1.2 Gestion du matériel et des équipements**

Vous êtes entièrement responsable de la bonne gestion du matériel, de l'équipement mis à la disposition de l'équipe. Ce matériel est à utiliser exclusivement pour les besoins de l'enquête. Il ne peut ni être donné ni être prêté à un tiers. L'équipement sera comptabilisé à la fin de l'opération, certains comme les tablettes seront remises au propriétaire (Banque Mondiale) et les autres seront conservés pour les enquêtes futures. Vous avez l'obligation de veiller à mettre à jour le carnet de bord du véhicule au fur et à mesure de vos déplacements.

## **1.3 Hébergement de l'équipe**

Vue l'ampleur de l'enquête, il est recommandé que l'équipe loge ensemble. Vous prendrez les Contacts nécessaires auprès des autorités locales ou des responsables des formations sanitaires pour assurer le logement de l'équipe.

## **1.4 Organisation de la popote**

Il est souhaitable que l'équipe fasse la popote ensemble. Vous en étudierez les modalités pratiques avec toute l'équipe : montant des participations individuelles, gestion des dépenses, heures de repas, etc... Toutefois dans les localités où il existe des restaurants chaque membre de l'équipe pourrait effectuer individuellement ses dépenses.

## 1.5 Gestion de la caisse d'avance

*Il vous sera remis une caisse d'avance pour parer à certaines dépenses sur le terrain : réparations et entretien des véhicules, traversées, recours à des interprètes et guides, cas d'urgence, etc. La gestion de cet argent vous incombe et vous aurez à la justifier. Il vous sera exigé des reçus des dépenses engagées. L'argent de la caisse d'avance n'est pas à prêter aux membres de l'équipe ni à utiliser pour la popote. Des contrôles stricts seront effectués à tout moment. Des investigations seront faites pour vérifier l'authenticité des reçus produits. Une bonne gestion sera très appréciée par les responsables de l'enquête.*

## 1.6 Recours aux interprètes et guides

Même si, dans le profil de recrutement des enquêteurs il a été tenu compte des langues que ceux-ci parlent, il peut arriver que l'enquêté et l'enquêteur ne parlent aucune langue en commun. Alors le recours à un interprète s'impose ; Expliquez à l'interprète le caractère confidentiel des informations. Il vous appartient, en tant que Superviseur, de trouver un interprète. Il est préférable qu'il soit connu et accepté de l'enquêté.

## 1.7 Absence de membres de l'équipe

Le calendrier des opérations devant être rigoureusement respecté, les absences ne seront autorisées que dans des cas exceptionnels (maladies). Si un enquêteur ou un chauffeur doit s'absenter, prenez toutes les dispositions nécessaires pour que le travail se poursuive sans perturbations. Dans tous les cas, si le cas d'absence vous dépasse, informez aussitôt la coordination de l'enquête au niveau du siège d'MDA pour que des mesures appropriées soient prises immédiatement.

## 2. Responsabilités techniques

Sur le plan technique, l'exécution de l'enquête sur le terrain repose sur votre entière responsabilité ; c'est donc à vous de donner des ordres aux enquêteurs et au chauffeur de votre équipe. Vous ne recevrez d'ordres que de la coordination de l'enquête (niveau central MDA) de l'enquête.

### e) Documents et matériel pour l'enquête

Pour accomplir son travail, le superviseur devra recevoir les documents et fournitures suivants:

- Manuels de l'enquêteur (FOSA, Ménage, dénombrement) ;
- Manuel du superviseur ;
- Fiches de suivi ;
- Fiches de dénombrement ;
- Carnet de bord de véhicule ;
- Carte des ZD ;
- Liste et code des SE à dénombrer ;

- Liste et code de Département /District(CSS)/Village ;
- Crayons, marqueurs, stylos ;
- Blocs notes ;
- Taille-crayons ;
- Boîtes de craie ;
- Gommages ;
- Sous-mains ;
- Chemise à sangle ;
- Pèse-personne ;
- Toise...

#### f) Participation à la formation des enquêteurs

Votre participation à la formation des enquêteurs revêt un double caractère :

**1 - *caractère pédagogique*** : vous incarnez bien avant la fin de la formation le rôle de chef d'une équipe qui se forme dès lors que la formation commence.

**2 - *Vous serez amené à participer à la formation théorique et pratique des membres de votre future équipe.*** Votre rôle sera d'effectuer les exercices théoriques et pratiques notés ou pas, d'encadrer les enquêteurs sur le terrain au cours de la formation, en collaboration avec le formateur .Vous aurez une idée des problèmes qui se poseront à vous. Votre appréciation du travail des enquêteurs au cours de la formation sera déterminante pour leur choix.

#### g) Activité du dénombrement

Pour le cas spécifique du dénombrement, Il vous a été remis la liste des ZD/SE échantillon ainsi que la liste codifiée des villages (voir annexes).

Vous assisterez les agents de dénombrement à la reconnaissance des limites des secteurs d'énumération et au tirage des ménages à énumérer. Une fiche vous sera remise à cet effet pour faire la liste des ménages de chaque zone d'enquête et que vous remettrez aux enquêteurs ménages.

***NB : pour s'imprégner de la procédure de tirage, consulter le manuel des agents de dénombrement.***

#### h) Collecte de données

La collecte définitive des données sera faite sur le terrain lorsque l'échantillonnage sera terminé. Une fois que l'équipe est sur place, on prévoit une moyenne de 3 interviews par jour et par enquêteur Ménage d'une part, et d'autre part, une moyenne de 1 interview par jour et par FOSA pour les enquêteurs des établissements de santé (tous les questionnaires destinés aux FOSA devraient être épuisés). Les enquêteurs travailleront 6 jours par semaine (***sauf quand la performance journalière de l'enquêteur n'est pas atteinte au cours de la semaine, dans ce cas, les enquêteurs concernés pourraient travailler le dimanche***). Sur la base de ces paramètres on estime que le travail pourra être fait dans les délais prévus. Il faut vous assurer que le rendement minimum est réalisé par tous les agents.

En milieu urbain, les déplacements prennent moins de temps, et toutes choses égales par ailleurs, l'enquête devrait aller plus rapidement qu'en zone rurale.

Votre rôle technique consiste en des tâches ci-après :

- 1) Affectation des ménages aux agents ;
- 2) Supervision des enquêteurs

- 3) Réalisation de contre-enquête (contrôle de qualité) ;
- 4) Interventions auprès des personnes à enquêter réticentes ;
- 5) Vérifier la sélection des ménages de remplacement faite par les agents de dénombrement ;
- 6) la fiche de dénombrement des ménages,
- 7) transmettre aux enquêteurs ménages la liste des ménages échantillonnés ;
- 8) accompagner les enquêteurs FOSA dans la l'établissement de santé à enquêter ;
- 9) Mise en route de l'équipe vers la ZD/SE suivante.

***Pour le dénombrement, insister aux agents de dénombrement qu'ils doivent finir complètement une zone de dénombrement avant d'entamer une autre. Cela est aussi valable pour les enquêteurs ménage ou FOSA.***

#### **Affectation des ménages aux agents**

L'échantillon des ménages à enquêter dont les enfants sont à peser, seront désormais connus à l'issue du dénombrement et du tirage décrit dans le manuel de dénombrement : adresse de la concession, nom du chef de ménage, localisation du ménage dans la concession, etc. Affectez à chaque agent trois ménages. L'interview de ces ménages peut être raisonnablement terminée en une journée de travail. Il faut affecter le matériel anthropométrique à tour de rôle à chaque agent afin de permettre à chacun de procéder aux mesures anthropométriques dans les délais impartis.

### **2.1 Supervision des enquêteurs**

Plusieurs types de contrôles doivent être menés :

#### **d) Contrôle de présence**

Il s'agit de contrôler la présence effective de l'enquêteur sur le terrain. Le superviseur a pour tâche de veiller à ce que tous les enquêteurs, après leur mise en place dans leurs zones d'enquête, fassent effectivement le travail de terrain. Les superviseurs doivent à tout moment pouvoir localiser géographiquement leurs enquêteurs.

Pour cela, avant de se rendre chaque matin sur le terrain, le contrôleur doit exiger de chaque enquêteur un plan de circulation pour sa journée.

#### **e) Contrôle de structure du questionnaire sur tablette**

- vérifier que toutes les questions dans toutes les sections du questionnaire sont bien remplies.
- s'assurer du respect des filtres : certaines questions s'adressent à tous les membres du ménage ; d'autres, par contre, s'adressent à quelques-uns.

Assurez-vous que toutes les personnes concernées par une question y ont répondu (surtout dans les FOSA).

#### **f) Contre Interviews**

Après avoir effectué ces différents contrôles vous devez exécuter des contre-interviews pour vous assurer que les agents font correctement leur travail.

Assurez-vous que les enquêteurs remplissent les questionnaires sur tablette conformément aux instructions.



Interviewez vous-mêmes certains ménages. Participez à des interviews, mais sans intervenir ou laisser l'impression que vous contrôlez l'enquêteur. Assistez les plus faibles des enquêteurs jusqu'au moment où vous aurez jugé qu'ils ont bien assimilé les instructions.

## **2.6 Interventions auprès des personnes à enquêter réticences**

Certaines personnes à enquêter peuvent manifester un refus ou une réticence. Lorsque vous êtes informés par l'enquêteur d'une telle situation, rendez-vous vous-même à l'adresse de ce ménage. Essayez de comprendre si le refus provient d'une mauvaise introduction ou d'un comportement indécent ou incorrect de l'enquêteur ou de la part de l'enquêté. Expliquez les objectifs de l'enquête et usez du tact pour obtenir le consentement de la personne. Au besoin, présentez des excuses si le malentendu a été créé par l'enquêteur.

Dans le cas de nouveau refus de répondre au superviseur lui-même, procédez systématiquement au remplacement du ménage.

## **2.7 Sélection des ménages de remplacement**

Les ménages de remplacement sont effectués à  $(n \pm 1)$  ménages dénombrés. Exemple : si le ménage  $n$  ne sera plus enquêté alors remplacez-le par le  $(n+1)$  ou  $(n-1)$  ménages immédiats.

*Vérifier toujours si le remplacement effectué par les agents de dénombrement est le bon.*

## **2.8 Acheminement des données vers le niveau central**

Une fois que les enquêteurs FOSA et Ménages auront fini les interviews dans la journée, rassurer vous que ceux-ci ont envoyé via internet les données au niveau central.

Pour les agents de dénombrement, vous devrez récupérer toutes les fiches et les ranger dans un carton dans le véhicule (collez l'étiquette identifiant la ZD/SE).

## **2.9 8 - Mise en route vers le prochain secteur d'énumération (SE/ZD)**

Une fois le travail terminé dans le SE, vous devez décider du départ de l'équipe vers le prochain. Respectez l'itinéraire qui a été mis au point au départ de la mission.

