

UNION DES COMORES

VICE PRESIDENCE CHARGE DU MINISTERE DES FINANCES,  
DE L'ECONOMIE, DU BUDGET ET DE L'INVESTISSEMENT ET  
DU COMMERCE EXTERIEUR EN CHARGES DES PRIVATISATIONS



FOND AFRICAIN DE DEVELOPPEMENT



## **COMMISSARIAT GENERAL AU PLAN**

**DIRECTION GENERALE DE LA STATISTIQUE ET DE LA PROSPECTIVE**

### **ENQUÊTE 1-2-3**

# MANUEL DU SUPERVISEUR

**Avril- 2012-**

## Table des matières

I	Généralités.....	3
II	Travail du superviseur.....	3
III	MATERIEL ET DOCUMENTS NECESSAIRES A LA COLLECTE DE L'INFORMATION ET A LA SUPERVISION DU TRAVAIL DE TERRAIN .....	4
IV	Tâches du superviseur .....	4
IV. 1:	LA SUPERVISION .....	4
IV. 2:	RESPONSABILITE DU SUPERVISEUR.....	5
IV. 3:	CONTROLE DES QUESTIONNAIRES .....	6
IV. 4:	TRAITEMENT DE "NON-REPONSE" ET PROBLEMES DE CONTACT.....	7
IV. 5:	OBSERVATION ET VERIFICATION DES INTERVIEWS.....	8
IV. 6:	RÉ-INTERVIEW DES MÉNAGES SÉLECTIONNÉS.....	9
V	RAPPORT D'ACTIVITÉS.....	10
V. 1:	RAPPORT DES SUPERVISEURS ADRESSE AU BUREAU CENTRAL.....	10
1	REPLISSAGE DE LA FORME DE TRANSFERT DE QUESTIONNAIRE.....	11
VI	RUBRIQUE DE "NON-RÉPONSE" ET PROBLÈMES DE CONTACT.....	12
VI. 1:	SENS DE LA RUBRIQUE "NON-RÉPONSE" .....	12
VI. 2:	TRAITEMENT DE LA "NON-RÉPONSE": PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	12
VI. 3:	MÉNAGES CHANGEANT D'ADRESSE.....	13
VI. 4:	NOUVEAU CHEF DE MÉNAGE.....	13
VI. 5:	PLUSIEURS MÉNAGES DANS UN SEUL LOGEMENT .....	14
VI. 6:	REFUS.....	14
VI. 7:	QUESTIONNAIRE PARTIELLEMENT REMPLI .....	14

## **I Généralités.**

Compte tenu du niveau hiérarchique du superviseur, il représente le principal agent de liaison entre le bureau central de l'enquête et les enquêteurs. Il joue un rôle important dans le travail de terrain qui s'étend du bureau central jusque dans les sections des localités.

Administrativement, le superviseur a plusieurs fonctions et doit résoudre des problèmes de terrain. En principe, il est chargé de diriger les travaux de terrains et d'en assurer le succès.

Ainsi, ce manuel d'une manière général, décrit les tâches et les attributions administratives et de supervision spécifiques au superviseur.

## **II Travail du superviseur.**

Le superviseur est plus proche de l'enquêteur que toute autre responsable (excepté le contrôleur). Il va sur le terrain, encadre l'enquêteur à partir des observations des contrôleurs, le pourvoit en matériels nécessaires, contrôle son travail c'est-à-dire voit comment s'effectue le remplissage des questionnaires, et procède à la vérification des réponses données aux questions des modules du questionnaire.

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

Il travaille en parfaite harmonie avec les contrôleurs

Dans le meilleur délai, le Superviseur devrait retourner les questionnaires remplis, les formes administratives et les autres documents d'enquête au bureau central. Il doit souligner dans un rapport au bureau central, certaines difficultés auxquelles les Enquêteurs font face, et dire également comment ces problèmes ont été résolus. Les formes administratives doivent être remplies par le Superviseur, ce qui permettra à l'équipe du bureau central de suivre le déroulement de tout le travail.

Au même titre que l'Enquêteur, le Superviseur doit être un très bon Enquêteur. Car, l'une de ses principales tâches est de superviser le travail d'interview des enquêteurs et de prendre des dispositions nécessaires pour maintenir le niveau de qualité du travail ou le standard requis pour l'enquête.

Pour cela, ce responsable doit avoir une connaissance approfondie des procédures et des documents de l'enquête. Le Superviseur doit maîtriser le manuel des Enquêteurs mieux que n'importe quel enquêteur de son groupe (équipe), puisqu'il sera la première personne à qui l'enquêteur va recourir en cas de problèmes.

### **III MATERIEL ET DOCUMENTS NECESSAIRES A LA COLLECTE DE L'INFORMATION ET A LA SUPERVISION DU TRAVAIL DE TERRAIN**

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

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

Les équipes seront alimentées au fur et à mesure pendant tout le processus du travail de terrain par le bureau central.

### **IV Tâches du superviseur**

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

#### **IV. 1: LA SUPERVISION**

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

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

- a) Maintenir la motivation et le moral des Enquêteurs
- b) Contrôler et corriger les questionnaires remplis des membres des équipes qu'il supervise. Aider les Enquêteurs et les contrôleurs à corriger les questionnaires retournés par le bureau central ou par le bureau régional pour erreurs.
- c) Traiter les problèmes liés au ménage sélectionné non trouvé, aux problèmes de contact ou au cas de refus (ou de non-réponse).

d) Rencontrer chaque jour les Enquêteurs et les contrôleurs pour récupérer les questionnaires remplis.

e) Observer les enquêteurs pour évaluer leur performance et améliorer leur technique.

f) S'assurer que la conduite des Enquêteurs avec le public reste correcte, juste et (conviviale) convenable. Les tenir continuellement informés des dernières instructions du bureau départemental. De même, les organisateurs de l'enquête devraient être informés ponctuellement des problèmes pratiques sur lesquels le Superviseur a besoin d'aide et/ou de conseils.

#### **IV. 2: RESPONSABILITE DU SUPERVISEUR**

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

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

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

Voilà quelques principes généraux pour travailler avec les Enquêteurs:

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

- Quand les Enquêteurs expriment des revendications (des plaintes ou des griefs) le Superviseur doit les écouter avec patience et essayer de résoudre ces difficultés dans la mesure du possible.
- Il devrait être toujours apte à stimuler l'équipe, raviver l'esprit de travail du groupe.
- Il ne doit jamais montrer de préférence pour certains Enquêteurs plus que pour d'autres
- Il doit toujours essayer de développer une atmosphère bienveillante, amicale....

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

#### **IV. 3: CONTROLE DES QUESTIONNAIRES**

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

Les directives pour les Superviseurs sont essentiellement les mêmes pour les Enquêteurs et les contrôleurs. Le travail de contrôle a été fait par les enquêteurs et les contrôleurs. Toute fois, afin de se rassurer que les erreurs ont été corrigées, le superviseur doit refaire ce même travail en procédant ainsi :

- Vérifier que les parties du questionnaire de chaque phase sont remplies pour chaque ménage.
- Regarder si l'information qui se trouve sur la page de couverture a été remplie correctement pour chaque questionnaire.
- Parcourir toutes les sections du questionnaire item par item sans omettre une partie.
- Vérifier pour voir également si le choix des personnes éligibles a été respecté
- Vérifier qu'il y a seulement une réponse par item, ou seulement une réponse par personne pour les questions individuelles, à moins que le contraire ait été spécifié ou notifié.

- S'assurer que toute écriture, signe ou marque (comme des cercles) soient claires. Enlever toutes notes ou / et marques qui sont de trop.
- Vérifier pour voir s'il y a des questionnaires qui manquent ou des pages manquantes dans le questionnaire.
- S'assurer que l'Enquêteur donne des explications claires et précises soit en marge du questionnaire tout près de la question concernée ou dans la section réservée à cet effet (commentaires) sur la page de couverture du questionnaire.

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

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

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

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

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

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

#### **IV. 4: TRAITEMENT DE "NON-REPOSE" ET PROBLEMES DE CONTACT**

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

Le devoir ou la responsabilité du Superviseur est de réduire ces cas autant que possible.

#### **IV. 5: OBSERVATION ET VERIFICATION DES INTERVIEWS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

De même, le Superviseur doit

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

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

#### **IV. 6: RÉ-INTERVIEW DES MÉNAGES SÉLECTIONNÉS**

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

Pour réaliser la re-interview, le Superviseur doit:

- Visiter le ménage aussi tôt que possible après la réalisation complète de l'interview réalisée par l'Enquêteur. Le Superviseur doit avoir le questionnaire de cette interview avec lui. Il doit expliquer au chef de ménage ou au répondant que cette visite n'est qu'une visite de contrôle de qualité qui rentre dans le travail. Le Superviseur n'a pas le droit d'impliquer ou il ne devrait rien dire sur le travail de l'Enquêteur. Ensuite, il remplit le questionnaire de re-

interview exactement de la même façon que le questionnaire régulier est rempli, c'est-à-dire en observant les principes établis pour le remplissage de tout questionnaire.

- Essayer de trouver ou de se servir du même répondant pour la fiche ménage lors de la première phase de l'enquête..

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

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

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

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

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

Le Superviseur doit noter le nécessaire. Et, avant de partir, il doit s'assurer qu'il

Présente ses remerciements aux membres du ménage pour leur coopération. En laissant le logement, le Superviseur doit remplir la page de couverture du questionnaire de re-interview.

## **V RAPPORT D'ACTIVITÉS**

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

### **V. 1: RAPPORT DES SUPERVISEURS ADRESSE AU BUREAU CENTRAL**

Dans la chaîne de contrôle de la qualité, le Superviseur représente une personne importante dans l'organisation du travail de terrain, puisqu'il/elle est en contact d'une manière continue avec les Contrôleurs, les Enquêteurs et les répondants. En ce sens, les rapports détaillés des chefs d'équipe aux Superviseurs sont d'une importance capitale.

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

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

Chaque jour, le Superviseur apportera des questionnaires remplis (après les avoir révisés).

## **1 REMPLISSAGE DE LA FORME DE TRANSFERT DE QUESTIONNAIRE**

L'objectif recherché avec la forme de transfert de questionnaires est de vérifier la sortie de lots de questionnaires et leur rentrée après leur remplissage au moment de les transmettre (transférer) ou de leur transfert du Superviseur au bureau départemental et du bureau départemental au bureau central. Ceci est important, puisqu'on ne peut pas perdre des interviews complètes (des informations complètes) et d'ailleurs les questionnaires remplis contiennent des informations confidentielles qui doivent être gardées hors des vues des autres personnes. Le Superviseur doit remplir chaque jour la forme de transfert de questionnaire, avec tous les questionnaires remplis de son équipe.

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

- 1- Il recueille et vérifie tous les questionnaires remplis de son équipe pendant la journée de travail.
- 2- Il classe les questionnaires suivant les zones géographiques et numéro des ménages.
- 3- Après les étapes précédentes, le Superviseur prend une forme de transfert de questionnaire, remplit les espaces titrés "Numéro du Superviseur" et "Nom du Superviseur" dans l'entête de la forme. Les autres espaces ou colonnes seront remplis au bureau départemental et au bureau central.
- 4- Attacher tous les questionnaires remplis de re-interviews au lot de questionnaires originaux. Remplir la colonne nombre total de questionnaires de re-interview dans la boîte, sous l'espace où il est écrit : Questionnaires re-interview : “\_\_\_\_\_”
- 5- Signer la forme d'une manière claire, pour que, quelque soit la personne, ou le Responsable de Département la lise sans problème.

6- Garder une copie de la forme de transfert du questionnaire et apporter l'autre copie au bureau central avec les questionnaires

## **VI RUBRIQUE DE “NON-RÉPONSE” ET PROBLÈMES DE CONTACT**

### **VI. 1: SENS DE LA RUBRIQUE “NON-RÉPONSE”**

Les ménages dans l'échantillon de l'**enquête 1-2-3** ont été soigneusement sélectionnés pour représenter la population entière du pays. Chaque fois que les enquêteurs se trouvent en difficulté pour une raison ou pour une autre, chaque fois qu'ils n'arrivent pas à trouver un logement sélectionné pour une interview complète, le degré de fiabilité du résultat final tend à diminuer. Et dans certains cas, les résultats peuvent être biaisés puisque la situation des gens qui refusent de coopérer ou qui sont introuvables pourrait être différente d'une autre catégorie de gens (d'autres types de répondants) ou de la catégorie des répondants qui coopèrent.

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

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

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

### **VI. 2: TRAITEMENT DE LA “NON-RÉPONSE”: PRINCIPES GÉNÉRAUX.**

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

Voilà quelques principes généraux:

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

- La plupart des Enquêteurs sont honnêtes, pourtant d'autres vont tenter de réduire (d'alléger) la charge de leur travail en enregistrant des refus, des maisons vides et d'autres problèmes quand le résultat devrait être surtout une interview complète.

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

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

### **VI. 3: MÉNAGES CHANGEANT D'ADRESSE**

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

Voilà quelques exemples pour traiter certains cas:

1- Si le ménage dans le logement sélectionné se déplace et un autre habite le même logement au moment de la collecte des informations, l'Enquêteur doit interviewer le nouveau ménage.

2- Le ménage listé dans le logement sélectionné est en fait dans une maison qui n'était pas sélectionnée. Par exemple, le ménage sélectionné peut habiter tout près de l'adresse sélectionnée:

- Si c'est ainsi, considérer lequel des ménages habite réellement la maison sélectionnée.
- soigneusement que l'adresse localisée dans l'espace réservé à cet effet est correcte. Pour ceux qui précédent, on procède de la manière suivante.

### **VI. 4: NOUVEAU CHEF DE MÉNAGE**

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

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

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

## **VI. 5: PLUSIEURS MÉNAGES DANS UN SEUL LOGEMENT**

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

Deux situations peuvent se présenter:

- 1- Au moment de la collecte deux ménages ou plus vivent dans le logement où seulement un ménage a été listé:
  - 2- Une structure est listée comme comprenant deux ménages, tandis que des renseignements supplémentaires révèlent qu'on retrouve "un" au moment de la collecte.
- Interviewer le ménage, c'est-à-dire tous les membres du logement comme un seul ménage,

## **VI. 6: REFUS**

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

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

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

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

## **VI. 7: QUESTIONNAIRE PARTIELLEMENT REMPLI**

De tels cas peuvent se produire de diverses manières:

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

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

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

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