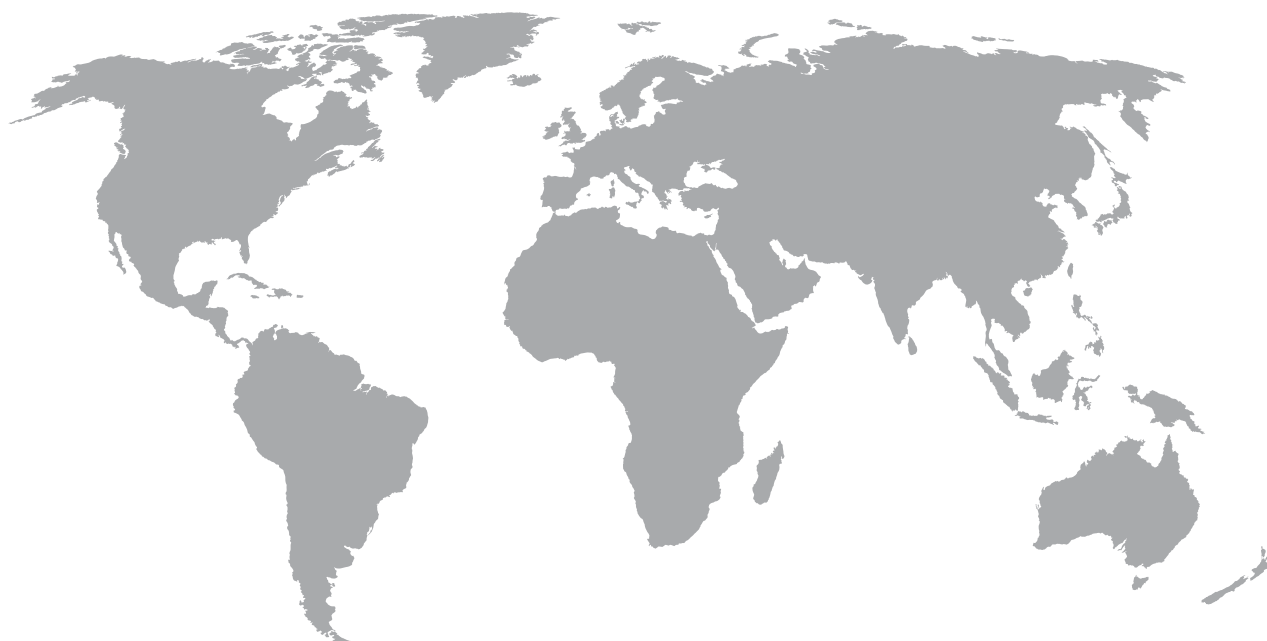




Global Adult Tobacco Survey (GATS)



Manuel de supervision sur le terrain

**Enquête mondiale sur le tabagisme
chez les adultes (GATS)
Manuel de supervision sur le
terrain**

Septembre 2020

Enquête mondiale sur le tabagisme chez les adultes (GATS) Protocole standard complet

Questionnaire GATS

Questionnaire principal avec questions facultatives
Spécifications question par question

Plan d'échantillonnage pour l'enquête GATS

Manuel d'échantillonnage
Manuel de pondération de l'échantillon

Mise en œuvre de l'enquête GATS sur le terrain

Manuel d'enquête sur le terrain
Manuel de supervision sur le terrain
Manuel de cartographie et de constitution des listes

Gestion des données de l'enquête GATS

Guide de programmation sur General Survey System
Spécifications pour la programmation du questionnaire principal
Plan de mise en œuvre pour la gestion des données
Guide de formation à la gestion des données

Assurance qualité de l'enquête GATS : directives et documentation

Outils d'analyse et de rédaction du rapport de l'enquête GATS

Modèles de fiches d'information
Rapport national : plan et directives de mise en tableau
Définitions des indicateurs

Publication et diffusion des données de l'enquête GATS

Politique de publication des données
Diffusion des données : conseils relatifs à la publication initiale des données

Pour citer ce document :

Groupe de collaboration sur l'enquête mondiale sur le tabagisme chez les adultes, *Enquête mondiale sur le tabagisme chez les adultes (GATS) – Manuel de supervision sur le terrain*. Atlanta, Géorgie (États-Unis d'Amérique) : Centers for Disease Control and Prevention, 2020.

Remerciements

Organisations partenaires de l'enquête GATS

- Centers for Disease Control and Prevention (CDC, États-Unis d'Amérique)
- CDC Foundation
- Institut de santé publique Johns Hopkins Bloomberg (JHSPH)
- RTI International
- Organisation mondiale de la Santé (OMS)

Soutien financier

Un soutien financier a été apporté par la *Bloomberg Initiative to Reduce Tobacco Use* (Initiative Bloomberg de lutte contre le tabagisme), un programme de Bloomberg Philanthropies, par l'intermédiaire de la CDC Foundation.

Attention : les opinions exprimées dans le présent manuel ne reflètent pas nécessairement celles des organisations partenaires de l'enquête GATS.

Table des matières

Chapitre	Page
1. Introduction	1-1
1.1 Présentation générale de l'Enquête mondiale sur le tabagisme chez les adultes.....	1-2
1.2 Utilisation du présent manuel.....	1-2
1.3 Programme de collecte de données	1-2
1.4 Organisation du personnel de terrain.....	1-3
1.5 Aperçu des responsabilités du superviseur de terrain	1-3
1.6 Importance de la confidentialité	1-5
1.7 Sécurité des données	1-5
2. Préparation à l'enquête sur le terrain.....	2-1
2.1 Matériel nécessaire sur le terrain.....	2-1
2.2 Prise de contact avec les autorités locales	2-2
2.3 Appréhension de votre territoire (cartographie et constitution des listes).....	2-2
2.4 Localisation des adresses de l'échantillon et ajout des ménages manquants	2-4
3. Organisation et supervision de l'enquête sur le terrain.....	3-1
3.1 Fixation des objectifs et gestion des plans de travail.....	3-1
3.2 Répartition et gestion des ménages	3-2
3.3 Accompagnement et entretiens avec les enquêteurs de terrain.....	3-5
3.4 Suivi de la collecte de données.....	3-6
3.5 Gestion des réticences et des refus.....	3-7
3.6 Gestion des ménages dont les occupants ou le répondant sélectionné sont absents	3-9
3.7 Attribution des codes de résultats définitifs pour les ménages non interrogés.....	3-10
3.8 Fourniture des mots de passe et des codes de déverrouillage	3-10
3.9 Résolution des problèmes.....	3-11
3.10 Conseils pratiques en matière de gestion du personnel.....	3-13
4. Suivi des performances des enquêteurs et de la qualité des données.....	4-1
4.1 Objectifs de production et rapports	4-1
4.2 Observation des entretiens	4-9
4.3 Suivi de la qualité des données	4-10
4.4 Réalisation des entretiens de vérification	4-10
5. Procédures administratives	5-1
5.1 Commande de fournitures.....	5-1
5.2 Comptes rendus auprès du bureau central.....	5-1
5.3 Envoi de supports au bureau central	5-1

5.4	Consignation et communication du temps et des dépenses consacrés à l'enquête	5-2
-----	--	-----

Documents

Numéro		Page
Document 1-1.	Description générale des responsabilités du superviseur de terrain dans le cadre de l'enquête GATS.....	1-3
Document 1-2.	Enquête GATS – Exemple de déclaration de confidentialité	1-6
Document 2-1.	Exemple de lettre d'autorisation.....	2-3
Document 2-2.	Résumé du processus de gestion des ménages manquants sur la liste des ménages	2-6
Document 3-1.	Exemple de formulaire de contrôle – Enquête mondiale sur le tabagisme chez les adultes (GATS)	3-3
Document 4-1.	Exemple de formulaire principal de contrôle des attributions du superviseur de terrain – GATS	4-5
Document 4-2.	Signification des codes de résultats des questionnaires destinés aux ménages et individuels à indiquer dans le formulaire principal de contrôle des attributions du superviseur de terrain	4-7
Document 5-1.	Exemple de formulaire de transmission de supports.....	5-2

1. Introduction

Le tabagisme est l'une des principales causes évitables de maladies et de mortalité précoce à travers le monde, qui touche environ 1,4 milliard de personnes âgées de 15 ans ou plus¹. En outre, plus de 8 millions de personnes meurent chaque année de maladies liées au tabac². Si les tendances actuelles se poursuivent, le tabagisme pourrait tuer un milliard de personnes avant la fin du siècle, et l'on estime que plus de trois quarts de ces décès surviendront dans des pays à revenu faible et intermédiaire³. Un dispositif de surveillance systématique et efficace est essentiel pour assurer le suivi et la gestion de cette épidémie.

L'**Enquête mondiale sur le tabagisme chez les adultes** (Global Adult Tobacco Survey, GATS), réalisée dans le cadre du système mondial de surveillance du tabagisme (Global Tobacco Surveillance System, GTSS), constitue une référence mondiale en matière de surveillance systématique de la consommation de tabac chez les adultes et de suivi des principaux indicateurs de la lutte antitabac. Il s'agit d'une enquête représentative à l'échelle nationale, menée auprès des ménages composés de personnes de 15 ans ou plus, suivant un questionnaire principal standardisé et un plan d'échantillonnage, de collecte et de gestion des données examinées et approuvées par des experts internationaux. Elle vise à renforcer la capacité des pays à concevoir, mettre en œuvre et évaluer leurs programmes de lutte antitabac.

Afin de maximiser l'efficacité des données recueillies dans le cadre de l'enquête GATS, une série de manuels a été créée. Ces manuels ont pour objectif de présenter aux pays les exigences de base et d'offrir des recommandations relatives à l'élaboration et au déroulement de l'enquête à chaque étape du processus GATS. Ils apportent également des conseils sur la façon dont un pays donné peut adapter certains éléments du protocole GATS afin de maximiser l'utilité des données à l'échelle nationale. Il est vivement recommandé de suivre le protocole standard pour assurer la cohérence et la comparabilité des données entre les pays.

Les manuels GATS fournissent des conseils systématiques sur l'élaboration et le déroulement de l'enquête.

¹ Organisation mondiale de la Santé (OMS), *WHO report on the global tobacco epidemic, 2019: Offer help to quit tobacco use*. Genève, Suisse : Organisation mondiale de la Santé, Genève, Suisse, 2019. Disponible à l'adresse suivante : <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/326043/9789241516204-eng.pdf?ua=1>.

² GBD 2017 Risk Factor Collaborators, « Global, regional, and national comparative risk assessment of 84 behavioural, environmental and occupational, and metabolic risks or clusters of risks for 195 countries and territories, 1990-2017: a systematic analysis for the Global Burden of Disease Study 2017. » Institute for Health Metrics and Evaluation, Seattle, Washington (États-Unis d'Amérique), 2018.

³ Mathers, C. D. et Loncar, D., « Projections of Global Mortality and Burden of Disease from 2002 to 2030 ». *PLoS Medicine*, vol. 3, n° 11, e442, 2006.

1.1 Présentation générale de l'Enquête mondiale sur le tabagisme chez les adultes

L'enquête GATS vise à produire des estimations nationales et infranationales concernant les adultes dans différents pays. Elle cible l'ensemble des hommes et des femmes de 15 ans ou plus non placés en institution, et qui considèrent leur pays comme leur lieu de résidence habituel. Tous les membres de la population cible seront échantillonnés en fonction du ménage dont ils font habituellement partie.

L'enquête GATS repose sur une méthode d'échantillonnage par zones géographiques en plusieurs étapes, afin de sélectionner les ménages qui seront contactés par les enquêteurs de terrain. Un pays est d'abord divisé en unités primaires d'échantillonnage, puis en segments, puis en ménages. Un échantillon de ménages est ensuite choisi au hasard pour participer à l'enquête GATS.

Les entretiens de l'enquête GATS se décomposent en deux parties : un *questionnaire destiné aux ménages* et un *questionnaire individuel*. Le *questionnaire destiné aux ménages* (sélection des ménages) et le *questionnaire individuel* (entretien individuel) seront administrés à l'aide d'un dispositif électronique de collecte de données.

Les entretiens de l'enquête GATS se décomposent en deux parties : un questionnaire destiné aux ménages et un questionnaire individuel. Ces questionnaires sont administrés à l'aide d'un dispositif électronique de collecte de données.

À chaque adresse comprise dans l'échantillon, les enquêteurs de terrain demanderont à un adulte faisant partie du ménage de répondre au *questionnaire destiné aux ménages*. L'objectif du *questionnaire destiné aux ménages* consiste à déterminer si le ménage sélectionné répond aux critères d'admissibilité de l'enquête GATS et à dresser la liste de tous les membres admissibles au sein du ménage. Une fois la liste terminée, l'une des personnes sera choisie au hasard pour répondre au *questionnaire individuel*. Le *questionnaire individuel* porte sur le milieu socioculturel, le tabagisme, les cigarettes électroniques, le tabac sans fumée, le sevrage, le tabagisme passif, l'aspect économique, les médias, mais aussi sur les connaissances, les mentalités et les perceptions au sujet du tabac.

1.2 Utilisation du présent manuel

Ce manuel décrit les rôles et les responsabilités des superviseurs de terrain chargés de la réalisation de l'enquête GATS et doit être utilisé conjointement avec le *Manuel GATS d'enquête sur le terrain*, qui fournit des conseils étape par étape aux enquêteurs de terrain. Les superviseurs de terrain sont tenus d'assister aux sessions de formation des enquêteurs de terrain et de se familiariser avec le contenu du *Manuel GATS d'enquête sur le terrain*. Le *Manuel GATS de supervision sur le terrain* couvre les responsabilités suivantes d'un superviseur de terrain : organisation et supervision de l'enquête sur le terrain, suivi des résultats des enquêteurs de terrain, réalisation des tâches de contrôle de la qualité et des tâches administratives. Le respect des procédures et des responsabilités établies est d'une importance capitale pour le bon déroulement de l'enquête.

1.3 Programme de collecte de données

[INSÉRER LE PROGRAMME DE COLLECTE DE DONNÉES SPÉCIFIQUE AU PAYS]

1.4 Organisation du personnel de terrain

[INSÉRER LES INFORMATIONS SPÉCIFIQUES AU PAYS CONCERNANT L'ORGANISATION DU PERSONNEL DE TERRAIN] Indiquez ici l'organisation des superviseurs de terrain en ce qui concerne leur personnel d'enquête sur le terrain, leur structure hiérarchique, le programme de formation, les contacts au bureau central, etc. Il peut également être utile d'insérer un organigramme et de préciser le nombre de membres du personnel. Par exemple, l'enquête GATS comportera un total de X superviseurs de terrain, qui coordonneront la collecte de données réalisée par environ Y enquêteurs de terrain.

1.5 Aperçu des responsabilités du superviseur de terrain

En tant que superviseur de terrain, vous constituez un lien essentiel entre les enquêteurs de terrain sous votre supervision et le bureau central.

Vos enquêteurs de terrain dépendent de vous pour obtenir des conseils et du soutien. Quant au bureau central, il dépend de vous non seulement pour assurer le suivi de la production et des résultats, mais également pour communiquer tout problème sur le terrain susceptible de retarder l'achèvement de l'enquête GATS par rapport aux délais prévus. En tant que haut responsable de l'équipe de collecte de données sur le terrain, vous êtes chargé de veiller à ce que les données de votre équipe soient collectées conformément au protocole prévu à cet effet et à ce qu'elles soient d'une qualité optimale.

Le *Document 1-1* présente une description générale des responsabilités du superviseur de terrain dans le cadre de l'enquête GATS. Ces responsabilités sont abordées plus en détail dans une autre section de ce manuel.

Document 1-1. Description générale des responsabilités du superviseur de terrain dans le cadre de l'enquête GATS

DESCRIPTION DU POSTE

Le poste de superviseur de terrain vise à assurer la supervision des enquêteurs de terrain qui collectent des données dans le cadre de l'enquête GATS. Les principaux objectifs du poste sont de garantir ce qui suit :

- Les activités de collecte de données sur le terrain produisent des données de la plus haute qualité possible.
- Les activités de collecte de données sur le terrain sont menées de manière efficace, dans les limites des paramètres de coût et de calendrier établis.
- Toutes les tâches sur le terrain sont effectuées de manière professionnelle.

QUALIFICATIONS

- Aptitude à comprendre en quoi consistent l'enquête GATS et ses objectifs et à mener à bien l'enquête conformément aux procédures établies
- Expérience positive dans le cadre d'activités de collecte de données sur le terrain
- Capacité démontrée à recruter et à travailler avec le personnel de terrain dans un rôle nécessitant le respect des délais, la détection et la résolution des problèmes, la mise en œuvre

ACTIVITÉS DE TERRAIN

Assurer la supervision et le soutien des enquêteurs de terrain :

- Accompanyer chaque enquêteur de terrain lors d'un nombre spécifié de visites de sélection et d'entretien afin d'observer et d'examiner sa méthode de travail.
- Rencontrer régulièrement les enquêteurs de terrain pour discuter de leur progression.
- Fournir de l'aide en cas de problème, y compris convaincre les personnes réticentes de participer à l'enquête, si nécessaire.

du contrôle de la qualité, le suivi des résultats et la réalisation d'évaluations

- Aptitude à établir le lien entre le bureau central et le personnel de terrain dans le cadre de l'enquête

ACTIVITÉS DE PRÉPARATION DE L'ENQUÊTE SUR LE TERRAIN

- Préparer et participer aux activités de formation des superviseurs de terrain
- Organiser ou participer à la formation des enquêteurs de terrain
- Préparer la répartition des enquêteurs de terrain en vue d'optimiser l'enquête
- Prendre contact avec les autorités locales afin de les informer de l'enquête et de solliciter leur soutien et leur coopération
- Obtenir toutes les fournitures nécessaires à l'enquête réalisée par vos enquêteurs de terrain (y compris des cartes de la région concernée, des brochures de questions et réponses, des formulaires de consentement [au besoin], des lettres de présentation de l'enquête, etc.)

- Fournir des commentaires constructifs sur les erreurs observées pour améliorer les résultats des enquêteurs de terrain.
- Vérifier et valider le travail de chaque enquêteur de terrain conformément aux spécifications du projet et effectuer les actions de suivi appropriées.
- Assurer le suivi de la production, de la transmission et de la qualité des données des enquêteurs de terrain sur le plan global.
- Compiler rapidement des rapports de terrain précis.

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES

- Examiner les notes de frais des enquêteurs de terrain afin de s'assurer qu'elles sont toutes opportunes, exactes et raisonnables [À RÉVISER SELON LES PROCÉDURES SPÉCIFIQUES AU PAYS].
- S'assurer que l'ensemble des tâches achevées sont transmises au bureau central dans les délais et de la manière spécifiés.
- Entretenir une communication régulière avec le bureau central sur la progression de l'enquête et les problèmes rencontrés sur le terrain.
- Suivre toutes les démarches administratives sur le terrain.
- Traiter les problèmes existants et potentiels de manière proactive.

1.6 Importance de la confidentialité

L'ensemble du personnel impliqué dans la collecte, le traitement et l'analyse des données de l'enquête GATS doit toujours être conscient de l'importance de la protection des droits des participants à l'enquête. Les superviseurs de terrain étant souvent en contact direct avec les données recueillies au cours des entretiens et auprès des répondants, vous devez appliquer les critères d'éthique les plus élevés dans toutes vos actions liées à cette enquête.

Certaines des données recueillies lors des entretiens dans le cadre de l'enquête GATS peuvent être considérées comme personnelles, comme l'âge des personnes interrogées lorsqu'elles ont commencé à fumer ou les méthodes utilisées pour arrêter de fumer. Soyez conscient de la question de la sensibilité et de la nécessité de traiter toute information que vous recueillez sur les répondants comme confidentielle, que vous l'ayez obtenue directement par le biais d'une réponse ou d'observations occasionnelles, ou bien lors des entretiens.

Les répondants peuvent être assurés que toutes les données d'identification, telles que leur nom et leur adresse, ne sont jamais mises à la disposition de quiconque en dehors de l'équipe de projet de l'enquête GATS. Toutes les réponses sont utilisées à des fins d'analyse et ne peuvent être utilisées à d'autres finalités. De plus, les noms et adresses des répondants ne sont jamais associés à leurs réponses aux entretiens, et toutes leurs réponses seront combinées avec celles des autres participants.

Les données collectées dans le cadre de l'enquête GATS sont confidentielles. En tant que superviseur de terrain professionnel dans le cadre de l'enquête GATS, il est de votre responsabilité de préserver l'intégrité et la confidentialité des données qui vous sont confiées. Il vous sera également demandé de signer une déclaration de confidentialité (voir *Document 1-2*). En signant cette déclaration, vous concluez un accord contraignant stipulant que vous vous engagez à garantir la confidentialité de toutes les données. La déclaration de confidentialité certifie également que vous suivrez toutes les procédures d'enquête exactement telles qu'elles sont présentées dans le présent manuel et lors de votre formation.

1.7 Sécurité des données

Des protocoles détaillés ont été élaborés en vue de réduire le risque de compromettre la confidentialité des participants à l'enquête et la sécurité des données. Ces protocoles sont abordés dans les sections suivantes et plus en détail dans le *Chapitre 12* du *Manuel GATS d'enquête sur le terrain*.

1.7.1 Sécurité des supports physiques

La sécurisation des données en votre possession réduit non seulement le risque de compromettre la confidentialité des participants à l'enquête, mais elle protège également contre le vol ou la perte des données. À votre domicile, conservez les supports de manière sûre hors de la vue des membres de votre famille et des visiteurs. Tous les supports confidentiels du projet, lorsqu'ils ne sont pas utilisés, doivent être mis en sécurité (par exemple, dans un sac ou une armoire verrouillé[e]), même à votre domicile. Ne stockez pas de dispositifs portables, de formulaires papier ou d'autres supports ou équipements dans votre voiture pendant la nuit, même dans un coffre verrouillé. En plus du risque accru de vol, le fait de conserver le dispositif portable dans une voiture l'expose souvent à des températures extrêmes susceptibles de l'endommager. De plus, les dispositifs portables ne doivent en aucun cas être utilisés par quelqu'un d'autre que vous. Les mots de passe ne doivent en aucun cas être écrits, apposés sur le dispositif portable ou mis à la disposition de quiconque.

Document 1-2. Enquête GATS – Exemple de déclaration de confidentialité

[À MODIFIER SELON LES BESOINS SPÉCIFIQUES AU PAYS]

Je soussigné(e), _____ (nom en lettres capitales), agissant en qualité de superviseur de terrain dans le cadre de l'Enquête mondiale sur le tabagisme chez les adultes (GATS) commanditée par [INSÉRER L'AGENCE SPÉCIFIQUE AU PAYS], accepte de travailler sur l'Enquête mondiale sur le tabagisme chez les adultes conformément aux directives et restrictions spécifiées ci-dessous. Je comprends que le respect des termes de cet accord est une condition de mon contrat de travail avec le Ministère de la santé et que le non-respect de ces termes peut entraîner la résiliation du contrat de travail entre le Ministère de la santé et moi.

- a. J'accepte de traiter de façon confidentielle toutes les informations spécifiques aux ménages obtenues dans le cadre de mon travail au cours de cette enquête et les questions s'y rapportant. J'accepte en outre que cet engagement de confidentialité survivra à la résiliation du présent accord.
- b. Pour remplir mes obligations en matière de confidentialité, je m'engage à :
 1. Ne discuter des informations d'enquête confidentielles GATS qu'avec le personnel autorisé concerné.
 2. Conserver l'équipement et les informations d'enquête confidentielles comme spécifié par les protocoles d'enquête.
 3. Protéger l'équipement, les combinaisons, les clés et les pièces qui sécurisent les informations confidentielles liées à l'enquête.
 4. Protéger l'équipement et les informations confidentielles liées à l'enquête lors de leur utilisation.
 5. Signaler immédiatement toute violation présumée des procédures de sécurité à [INSÉRER LES INFORMATIONS DU SUPERVISEUR GATS SPÉCIFIQUE AU PAYS].
 6. Ne pas photocopier ni enregistrer par tout autre moyen les informations confidentielles liées à l'enquête, sauf autorisation des responsables de l'enquête ou de [INSÉRER LES INFORMATIONS DU SUPERVISEUR GATS SPÉCIFIQUE AU PAYS].
 7. Ne compromettre en aucun cas la confidentialité des participants à l'enquête.
 8. Ne pas autoriser l'accès à des données/informations confidentielles liées à l'enquête à des personnes non autorisées.
 9. Signaler immédiatement tout équipement et/ou toute information confidentielle liée à l'enquête perdus ou égarés à [INSÉRER LES INFORMATIONS DU SUPERVISEUR GATS SPÉCIFIQUE AU PAYS].

_____/_____/_____
Signature du superviseur sur le terrain Date

1.7.2 Protection des supports au domicile du répondant

Si vous effectuez plusieurs entretiens ou visites de vérification, vous devez soit 1) avoir sur vous l'ensemble des documents et informations confidentielles lorsque vous localisez et interrogez les participants à l'enquête, ou 2) les mettre hors de vue dans le coffre de votre voiture, le cas échéant, pendant votre journée sur le terrain. Faites preuve de bon sens pour déterminer quelle approche employer en fonction du quartier dans lequel vous vous trouvez pour assurer la sécurité des supports.

Si vous vous rendez au domicile d'un répondant, ne laissez pas les participants à l'enquête voir l'écran du système de gestion des enquêtes, qui pourrait afficher des informations spécifiques au participant. Dans la mesure du possible, évitez de transporter des supports concernant d'autres ménages au domicile d'un répondant. Ne discutez pas de ménages ou de participants en particulier avec d'autres personnes que le personnel du projet autorisé. Lorsque vous vous préparez à quitter le domicile d'un répondant, assurez-vous bien d'emporter avec vous tous les supports du projet ainsi que vos effets personnels.

1.7.3 Signalement de problèmes imprévus impliquant la sécurité et la confidentialité des données

Un problème imprévu désigne toute activité susceptible de compromettre la confidentialité des participants à l'enquête et la sécurité des données. Il peut s'agir, par exemple, de la perte ou du vol d'informations confidentielles qui exposerait les participants à l'enquête à des risques. La perte ou le vol du dispositif portable, d'une carte SD contenant des entretiens ou des informations préchargées, ou bien de documents papiers contenant des informations d'échantillon sont considérés comme des problèmes imprévus. De même, la transmission électronique d'informations confidentielles par l'intermédiaire de votre messagerie électronique personnelle est considérée comme un problème imprévu. D'autres situations peuvent également constituer des problèmes imprévus et doivent être signalées comme tels. En cas de doute, demandez à [INSÉRER LES INFORMATIONS DU SUPERVISEUR GATS SPÉCIFIQUE AU PAYS] ou à un autre membre du personnel du projet.

Si vous ou l'un des enquêteurs de terrain que vous supervisez perdez des supports ou équipements contenant des informations confidentielles, informez votre [INSÉRER LES INFORMATIONS DU SUPERVISEUR GATS SPÉCIFIQUE AU PAYS] dès que vous vous en rendez compte. Vous devrez fournir autant d'informations que possible sur la perte ou le vol à votre [INSÉRER LES INFORMATIONS DU SUPERVISEUR GATS SPÉCIFIQUE AU PAYS], notamment : 1) une description détaillée de l'incident ; 2) une liste complète de l'équipement, des supports et des données manquants pour chaque ménage concerné ; et 3) les informations d'identification, le cas échéant, qui se trouvaient dans les supports (le nom des participants, par exemple). Si le dispositif portable est manquant, vous devrez savoir si les informations de connexion ou de mot de passe sont contenues dans les supports perdus ou volés. Votre [INSÉRER LES INFORMATIONS DU SUPERVISEUR GATS SPÉCIFIQUE AU PAYS] consultera le personnel du projet et vous indiquera comment procéder auprès des ménages qui pourraient avoir été affectés.

2. Préparation à l'enquête sur le terrain

Ce chapitre propose une liste de supports à emporter avec vous sur le terrain, un aperçu de la manière dont les membres de votre équipe sont censés travailler ensemble ainsi que des actions à envisager en vue de l'enquête sur le terrain dans une zone donnée.

2.1 Matériel nécessaire sur le terrain

Avant le début de la collecte des données, vous et vos enquêteurs de terrain recevront des supports d'enquête. Vous êtes tenu de vous assurer que les enquêteurs de terrain disposent des supports dont ils ont besoin pour mener à bien leurs missions de sélection et d'entretien. Les supports suivants seront essentiels à votre enquête sur le terrain : **[AJOUTER DES ÉLÉMENTS À LA LISTE OU EN SUPPRIMER SELON LES EXIGENCES DU PAYS]**

- Fournitures de terrain
- Badge d'identité
- Lettre d'autorisation
- Exemplaires de la lettre de présentation de l'enquête GATS à remettre aux répondants
- Exemplaires de la brochure Questions et réponses
- Déclaration de confidentialité
- Formulaire de consentement
- Dispositif portable
- *Manuel GATS de supervision sur le terrain* et *Manuel GATS d'enquête sur le terrain*
- **[INSÉRER LES ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES AU PAYS UTILISÉS POUR LOCALISER LES ADRESSES, COMME DES CARTES]**
- **[INSÉRER LES ACCESSOIRES DE DISPOSITIFS PORTABLES NÉCESSAIRES POUR LA TRANSMISSION DE DONNÉES, COMME UN MODEM]**
- Stylos ou crayons
- Fonds permettant de couvrir les dépenses sur le terrain
- Dépenses de l'équipe
- Carburant et petites réparations de véhicules
- Guides
- Avances pour les indemnités journalières de l'équipe

Dans la plupart des pays, les enquêteurs de terrain seront amenés à se déplacer dans le cadre de l'enquête GATS. Cependant, qu'ils aient besoin de se déplacer ou non, le superviseur sur le terrain est tenu de travailler en étroite collaboration avec eux en leur fournissant des conseils immédiats sur place. Vous serez en mesure de vérifier que la sélection des ménages et les entretiens individuels se déroulent correctement, mais aussi de trouver des solutions pour les ménages difficiles, le cas échéant. L'une de vos principales responsabilités sera d'élaborer des stratégies visant à convaincre les ménages réticents,

qu'il s'agisse d'attribuer le ménage à un autre enquêteur de terrain, de tenter vous-même de convaincre le ménage ou de fournir des conseils à l'enquêteur de terrain d'origine pour obtenir l'accord du ménage.

Dans certains pays, le superviseur de terrain devra organiser le déplacement de son équipe d'entretien dans les zones assignées. Il devra alors prévoir des véhicules, un logement et des provisions alimentaires pour l'équipe. Les membres d'équipe répartis dans plusieurs véhicules voyageront ensemble, et l'équipe ne se déplacera (généralement en groupe) vers la zone suivante qu'une fois que tous les entretiens auront été terminés dans celle où ils se trouvent.

Si des entretiens restent à effectuer dans une zone, un ou deux membres de l'équipe peuvent rester sur place

pour s'en charger, puis rejoindre l'équipe à une date ultérieure. À nouveau, le superviseur de terrain est responsable de prendre les dispositions nécessaires pour les membres de l'équipe qui restent sur place et pour ceux qui passent à la zone suivante.

Dans d'autres cas de figure, le superviseur de terrain et les enquêteurs de terrain sont responsables de leurs propres déplacements vers les ménages assignés. Ils devront alors prendre leurs propres dispositions et seront remboursés conformément aux protocoles concernant les notes de frais dans le cadre de l'enquête. Pour faciliter le suivi des dépenses, le superviseur de terrain examinera les dépenses hebdomadaires de chaque enquêteur de terrain, y compris le kilométrage et les dépenses diverses engagées au cours des activités de sélection et d'entretien.

2.2 Prise de contact avec les autorités locales

Il est de votre responsabilité de contacter les responsables [RÉGIONAUX, PROVINCIAUX, DU DISTRICT ET/OU DU VILLAGE] avant que votre équipe ne commence à travailler dans une zone. C'est à cette fin qu'a été élaborée la lettre d'autorisation (voir *Document 2-1*), dont un exemplaire doit être remis aux autorités compétentes. En outre, les enquêteurs de terrain doivent posséder des exemplaires de cette lettre au cas où ils auraient besoin de la présenter aux autorités, telles que les agents de police locaux, qu'ils rencontrent lors de leurs visites sur le terrain. [INSÉRER LES PROCÉDURES SPÉCIFIQUES AU PAYS]

2.3 Appréhension de votre territoire (cartographie et constitution des listes)

Vous êtes responsable de la gestion des efforts de votre personnel en ce qui concerne toutes les activités de cartographie et de constitution de listes qui peuvent être requises aux fins de l'enquête GATS. (Consultez le *Manuel de cartographie et de constitution des listes GATS* pour connaître les activités requises en détail.) Si l'équipe d'enquêteurs de terrain qui réalise les activités de cartographie et de constitution des listes est également affectée à la sélection des ménages et aux entretiens, elle connaîtra déjà le territoire concerné.

Cependant, si une nouvelle équipe d'enquêteurs de terrain procède à la sélection des ménages et aux entretiens, vous devez prendre le temps de parcourir avec eux les segments de l'échantillon pour vous assurer qu'ils comprennent les limites exactes et les adresses présélectionnées où se rendre.

Document 2-1. Exemple de lettre d'autorisation

[À MODIFIER SELON LES BESOINS SPÉCIFIQUES AU PAYS]

À qui de droit :

Le [MINISTÈRE DE LA SANTÉ] procède actuellement à l'enquête GATS (Enquête mondiale sur le tabagisme chez les adultes). Il s'agit d'une enquête nationale menée auprès des ménages en [PAYS] ainsi que dans d'autres pays. Cette enquête comporte des questions sur l'utilisation des produits du tabac, le tabagisme dans divers endroits et les publicités sur le tabac, ainsi que des questions générales sur les produits du tabac et la santé. Les personnes interrogées incluront des fumeurs et des non-fumeurs. Les résultats de cette enquête serviront de base au Ministère de la santé pour ajuster les politiques actuelles et pour planifier de nouveaux programmes de santé en/au/à/aux [PAYS].

Les ménages de cette zone ont été sélectionnés de façon aléatoire au moyen de procédures d'échantillonnage scientifique pour représenter les ménages du pays. Des enquêteurs de terrain professionnels, sous contrat avec le [MINISTÈRE DE LA SANTÉ], se rendront dans ce quartier afin de discuter avec les membres des ménages sélectionnés et d'organiser des entretiens avec les membres éligibles. La participation de chaque ménage est facultative, et toutes les informations recueillies resteront confidentielles.

Tous les enquêteurs de terrain professionnels affiliés à ce projet porteront un badge d'identification mentionnant le [MINISTÈRE DE LA SANTÉ] et l'Enquête mondiale sur le tabagisme chez les adultes. Pour obtenir de plus amples informations, veuillez contacter [NOM] au [MINISTÈRE DE LA SANTÉ].

Je vous prie d'accepter l'assurance de ma plus haute considération.

[FONCTIONNAIRE DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ]

2.4 Localisation des adresses de l'échantillon et ajout des ménages manquants

Avant de laisser les membres de votre personnel entrer en contact avec un ménage, vous devez visiter les zones qui leur ont été assignées. Cette visite préalable vise à identifier tous les ménages que votre personnel sélectionnera et à s'assurer que la liste des ménages correspond à ce que vous (et vos enquêteurs de terrain) observez sur le terrain. Les tâches spécifiques qui leur incomberont sont décrites dans le *Manuel GATS d'enquête sur le terrain* et présentées ici. Le *Document 2-2* fournit un aperçu de la procédure à suivre. Votre rôle consiste à fournir des conseils aux membres de votre personnel et à superviser leur travail, car l'ajout de ménages manquants et la sélection de nouveaux ménages représentent un changement par rapport au plan d'échantillonnage initial. Au cours de cette visite préliminaire, vos enquêteurs de terrain doivent effectuer les opérations suivantes :

1. Identifier tous les grands groupes de ménages qui sont situés dans les limites du segment concerné, mais qui ne figurent *pas* sur la liste des ménages constituant la base d'échantillonnage pour ce segment. Les enquêteurs de terrain doivent enregistrer toutes les unités d'habitation manquantes sur une feuille de papier, indiquer clairement leur emplacement et renvoyer les informations à l'équipe d'échantillonnage avant d'entamer les visites. Bien que cela dépende de la zone échantillonnée, en général, si au moins 50 unités d'habitation sont manquantes dans la liste d'une zone en particulier, les enquêteurs de terrain doivent vous renvoyer une liste mise à jour de la zone avant le début de l'enquête. Si moins de 50 unités d'habitation sont manquantes pour un segment, il n'est pas forcément nécessaire d'envoyer une liste actualisée. La technique de l'intervalle semi-ouvert (décrite ci-dessous) peut être suffisante pour prendre en compte ces ménages.
2. Identifier les nouvelles maisons ou les maisons manquantes qui se trouvent sur leur itinéraire. Deux méthodes permettent de vérifier si des maisons sont manquantes le long de l'itinéraire. La méthode à privilégier dépendra de la structure de la liste originale des ménages qui a été utilisée comme base d'échantillonnage pour la zone concernée.

– ***Si la liste des ménages ou la base d'échantillonnage reflète une trajectoire continue à travers***

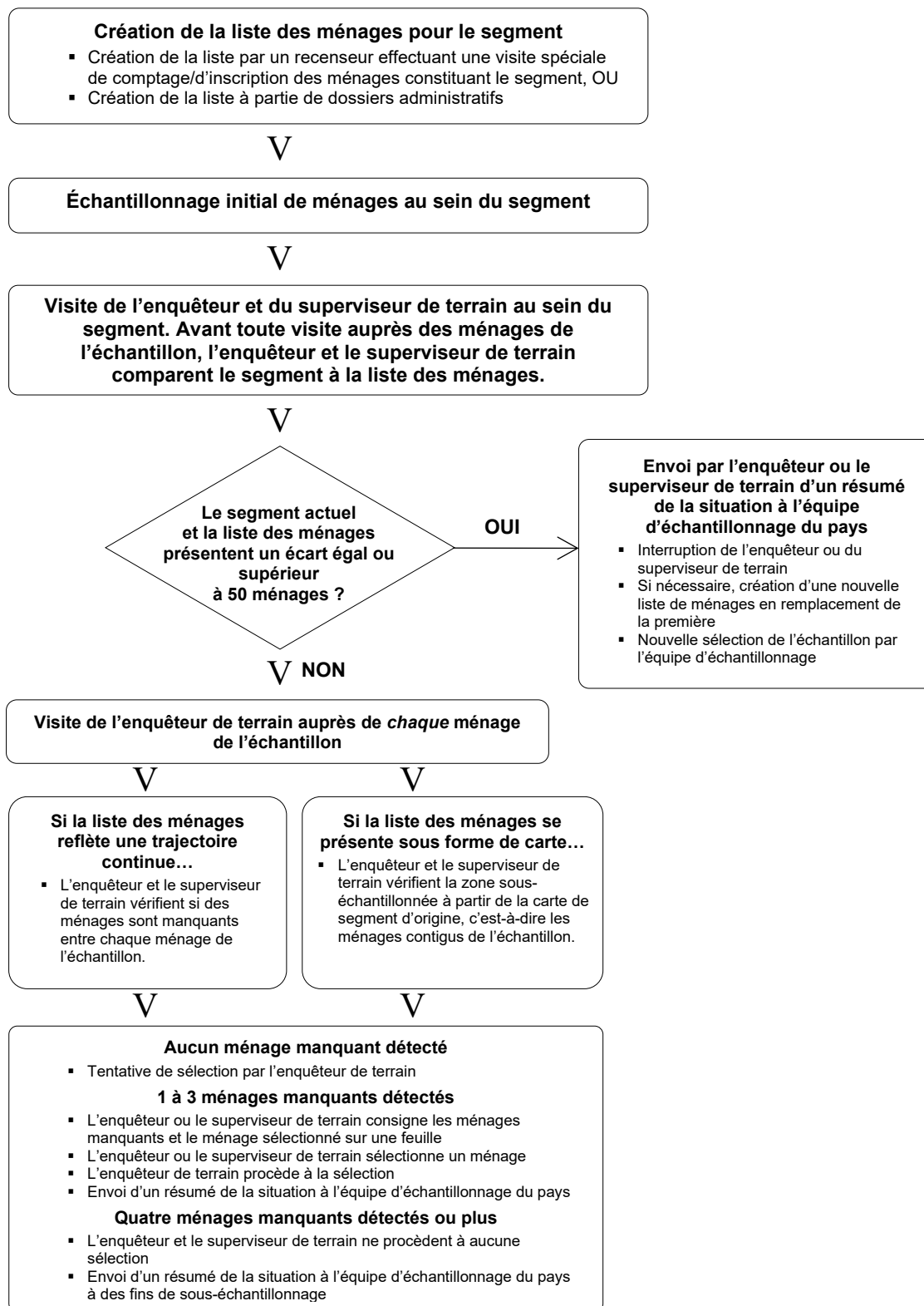
le segment, les enquêteurs de terrain doivent utiliser la technique de l'intervalle semi-ouvert pour identifier les ménages qui pourraient avoir été omis sur la liste pour cette zone. Cette méthode ne peut être utilisée que si la liste des ménages reflète une trajectoire continue. Pour chaque ménage de l'échantillon, les enquêteurs de terrain doivent rechercher s'il existe un ménage entre celui-ci et le suivant sur la liste des ménages.

Si un à trois ménages semblent manquants, les enquêteurs de terrain doivent consigner le ménage inclus dans l'échantillon et les ménages manquants sur une feuille de papier séparée, puis sélectionner au hasard l'un d'eux. [INSÉRER LA PROCÉDURE DE SÉLECTION ALÉATOIRE SPÉCIFIQUE AU PAYS]. Le ménage sélectionné pourra être celui qui l'était déjà à l'origine ou l'un des ménages manquants.

La feuille qui a été utilisée pour sélectionner le ménage doit être envoyée à l'équipe d'échantillonnage afin qu'elle puisse enregistrer ces informations. Dans les cas où le ménage sélectionné à l'origine n'a pas été sélectionné à nouveau, des ajustements seront nécessaires sur le fichier analytique final, notamment concernant le lien entre le questionnaire et le ménage nouvellement sélectionné.

Si plus de trois ménages semblent manquants, les enquêteurs de terrain doivent vous renvoyer ces informations avant de prendre contact avec l'un des ménages de la zone. L'équipe d'échantillonnage déterminera si le choix aléatoire d'une unité de ménage suffira pour tenir compte des ménages manquants ou si l'utilisation d'un échantillon plus important s'avère plus judicieuse.

Document 2-2. Résumé du processus de gestion des ménages manquants sur la liste des ménages



- **Si la liste de ménages ne reflète pas une trajectoire continue** et que l'échantillon de ménages a été sélectionné en tant que groupe contigu, les enquêteurs de terrain doivent identifier les ménages qui pourraient avoir été omis dans les limites géographiques du groupe contigu choisi. Si un à trois ménages semblent manquants, les enquêteurs de terrain doivent identifier le ménage sélectionné le plus proche de ce groupe. Le ménage appartenant à l'échantillon le plus proche et les ménages manquants doivent ensuite être consignés sur une feuille de papier distincte, puis l'un d'entre eux doit être sélectionné de façon aléatoire. **[INSÉRER LA PROCÉDURE DE SÉLECTION ALÉATOIRE SPÉCIFIQUE AU PAYS.]** Le ménage sélectionné pourra être le plus proche des ménages manquants, sélectionné à l'origine, ou l'un des ménages manquants. Cette feuille est à renvoyer à l'équipe d'échantillonnage afin que les unités supplémentaires et le ménage remplacé puissent être correctement documentés dans les fichiers d'analyse de l'enquête GATS.

Si plus de trois ménages sont manquants dans un groupe contigu, les enquêteurs de terrain doivent tous les enregistrer sur une feuille de papier et vous renvoyer ces informations avant de prendre contact avec un ménage. Dans ce cas de figure, l'équipe d'échantillonnage peut envisager de sous-sélectionner une zone au sein du groupe contigu de ménages.

Notez qu'un entretien ne doit être effectué à une adresse initialement incluse dans l'échantillon que si celle-ci est sélectionnée à nouveau via l'une de ces méthodes. Cependant, si une à trois unités d'habitation manquantes sont découvertes et qu'une adresse autre que celle initialement incluse dans l'échantillon est sélectionnée, les enquêteurs de terrain devront procéder comme suit :

- *Créer une entrée pour la nouvelle adresse à la fin du formulaire papier de contrôle de la répartition et y ajouter l'identifiant du ménage indiqué dans l'entrée du dispositif portable afin que les ménages soient correctement associés.*
- *Documenter sur le formulaire papier de contrôle de la répartition que l'unité d'habitation initialement incluse dans l'échantillon a été remplacée par une nouvelle adresse en lui attribuant un code de résultat de 999 dans le questionnaire qui lui était destiné, et en notant qu'il a été remplacé par l'identifiant de ménage 9xxxxxx.*
- *Dans le système de gestion des enquêtes, fermez le questionnaire destiné à l'unité d'habitation initialement incluse dans l'échantillon en lui attribuant le code de résultat 999 dans le registre de visite (des instructions sur la saisie d'informations dans le registre de visite figurent dans la section 6.4.3). Pour saisir le code de résultat 999, l'enquêteur de terrain devra saisir un code d'autorisation. Vous devez donc discuter de la situation avec l'enquêteur de terrain avant de fournir le code. Notez dans les commentaires du registre de visite que l'unité d'habitation initialement incluse dans l'échantillon a été remplacée par l'identifiant d'unité d'habitation 9xxxxxx. Aucun entretien n'aura lieu avec cette unité d'habitation une fois qu'elle aura été remplacée par la nouvelle unité d'habitation sélectionnée. Notez que le code de résultat 999 est un code de résultat définitif et que, comme pour tous les codes de résultats définitifs, vous devez fournir un code de déverrouillage pour ouvrir les questionnaires (voir Section 3.8 de ce manuel).*
- *Dans le questionnaire destiné aux ménages non attribué sur le dispositif portable, modifiez l'adresse en indiquant celle de l'unité d'habitation nouvellement sélectionnée pour la tentative d'entretien. Pour ce faire, les enquêteurs de terrain devront accéder au système*

de gestion des enquêtes et trouver le premier questionnaire destiné aux ménages non attribué disponible qui correspond au sexe de la personne résidant à l'adresse initiale qui a été remplacée. Pour faciliter leur identification, tous les questionnaires non attribués auront un identifiant commençant par « 9 » **[CONVENTION À CONFIRMER AVEC LE PAYS]**. Les enquêteurs de terrain devront maintenir leur doigt appuyé sur le questionnaire non attribué pour mettre la ligne en surbrillance, puis appuyer sur **Edit Address** (Modifier l'adresse) afin de saisir l'adresse de la nouvelle unité d'habitation dans l'écran Edit Address (Modifier l'adresse). Ils doivent ensuite appuyer sur **Update** (Mettre à jour) lorsqu'ils ont terminé. Une fois l'adresse modifiée pour le questionnaire destiné au ménage concerné, elle sera automatiquement mise à jour dans le questionnaire individuel correspondant.

– **[INSÉRER LES PROCÉDURES SPÉCIFIQUES AU PAYS POUR L'OBTENTION DU CODE D'AUTORISATION]**

En règle générale, lorsque les enquêteurs de terrain doivent contacter l'équipe d'échantillonnage, c'est vous qui êtes censé la joindre, puis fournir des retours d'information et des conseils aux enquêteurs de terrain une fois que vous aurez reçu les informations de l'équipe d'échantillonnage.

3. Organisation et supervision de l'enquête sur le terrain

D'un point de vue opérationnel, la réussite de chaque projet dépend de deux facteurs fondamentaux : 1) le respect des protocoles d'enquête établis et éprouvés pour collecter des données de qualité et 2) la gestion du temps et des ressources consacrés à la collecte des données. En tant que superviseur de terrain dans le cadre de l'enquête GATS, vous êtes tenu de gérer les opérations de sélection et d'entretien des ménages. Ce chapitre couvre divers sujets liés à votre rôle en tant que superviseur de terrain.

Vous serez tenu de suivre ces procédures de supervision standard :

- Fixation des objectifs et gestion des plans de travail
- Répartition et gestion des ménages
- Accompagnement et entretiens avec les enquêteurs de terrain
- Suivi de la collecte de données
- Gestion des réticences et des refus
- Gestion des ménages dont les occupants ou le répondant sélectionné sont absents
- Attribution des codes de résultats définitifs pour les ménages non interrogés
- Fourniture des mots de passe et des codes de déverrouillage
- Résolution des problèmes

Chacun de ces sujets est abordé dans ce chapitre ; des conseils pratiques de gestion du personnel sont également prodigués.

3.1 Fixation des objectifs et gestion des plans de travail

Trois facteurs importants sont à prendre en compte lors du suivi de la collecte de données sur le terrain : la production, les taux de réponse et la qualité. Les objectifs de production pour la zone qui vous a été assignée seront une compilation des objectifs individuels que vous avez fixés pour chaque enquêteur de terrain. Si certains enquêteurs de terrain n'atteignent pas leurs objectifs, cela aura un impact négatif sur votre zone. Pour vous aider à planifier l'approche appropriée pour votre région, des objectifs et des attentes relatives au projet vous seront communiqués.

Discutez avec chacun de vos enquêteurs de terrain des objectifs que vous avez fixés afin qu'ils puissent terminer leur enquête auprès des ménages qui leur ont été assignés dans les délais impartis. Discutez de la coïncidence entre vos attentes et leur calendrier afin d'être en mesure d'identifier les conflits possibles. Soyez précis. Demandez-leur combien d'heures ils envisagent de travailler et quels ménages spécifiques ils prévoient de rencontrer chaque semaine. Leur nombre restant de ménages semble-t-il réaliste compte tenu de leur calendrier et de leurs performances passées ? Si ce n'est pas le cas, à quels ajustements procéderez-vous ? Quelles sont les considérations météorologiques ou en matière de climat social à prendre en compte ? Assurez-vous de prévoir du temps supplémentaire pour la collecte des données afin de pallier les éventuelles absences imprévues de réponse de certains ménages. Faites part à votre

contact du bureau central de tout potentiel problème vous empêchant d'accomplir vos tâches dans la zone qui vous a été assignée dès que vous en prenez conscience.

3.2 Répartition et gestion des ménages

L'une de vos principales responsabilités tout au long de la collecte des données est de surveiller le flux des ménages, de leur répartition initiale parmi les enquêteurs de terrain jusqu'à la réception des données finales par le bureau central. Vous êtes tenu de préparer la répartition des tâches des enquêteurs de terrain de manière à optimiser au maximum l'enquête sur le terrain. Vous devez notamment déterminer au cas par cas quel enquêteur de terrain sera le plus apte à mener à bien l'entretien auprès de chaque ménage, ainsi que le nombre de ménages dont chaque enquêteur de terrain est en mesure de se charger.

Lors du choix de l'enquêteur de terrain à affecter à un ménage, tenez compte de sa capacité et de son efficacité en vous basant sur toute expérience antérieure que vous avez pu avoir avec lui. Tenez également compte des observations faites à son sujet lors de la formation. Une fois la collecte de données commencée, vous pouvez réajuster les affectations selon les besoins.

Bien qu'il soit plus efficace de confier aux enquêteurs de terrain un nombre important de ménages à rencontrer, le fait de réaffecter certains ménages d'un enquêteur de terrain peu productif à un autre peut également s'avérer problématique. Par conséquent, il pourrait être judicieux de vous abstenir de répartir tous les ménages dès que vous en recevez la liste, au profit d'une répartition initiale plus réduite mais raisonnable, suivie, après quelques semaines, d'affectations supplémentaires aux enquêteurs de terrain les plus efficaces.

Le bureau central vous remettra un modèle de formulaire de contrôle (voir *Document 3-1*) comportant l'adresse de chaque ménage sous votre responsabilité. Ce formulaire vous permettra d'assurer le suivi des ménages que vous avez répartis ou non et, le cas échéant, leur date de répartition, les enquêteurs de terrain auxquels ils ont été assignés et leur code de résultat définitif. À mesure que vous répartissez les ménages, notez leur date de répartition et le numéro d'identification des enquêteurs de terrain auxquels vous en avez confié la charge.

L'exemple de formulaire de contrôle permet de modifier les répartitions au cas où vous devez transférer un ménage d'un enquêteur de terrain à un autre. Les colonnes dans lesquelles indiquer ces changements sont en gris. Lors de la finalisation des enquêtes auprès des ménages, notez les codes de résultats définitifs afin de savoir quels ménages sous votre responsabilité restent à traiter.

Document 3-1. Exemple de formulaire de contrôle – Enquête mondiale sur le tabagisme chez les adultes (GATS)

Nom du superviseur : _____ Identifiant du superviseur : _____

N° d'UPE : _____ N° de segment : _____ Nom de la zone : _____

Identifiant du ménage : {identifiant du ménage}	Date de répartition	Identifiant de l'enquêteur	Date de répartition	Identifiant de l'enquêteur	Date de répartition	Identifiant de l'enquêteur	Code de résultat définitif
{champ d'adresse 1}	Questionnaire destiné aux ménages						
{champ d'adresse 2}							
{champ d'adresse 3}							
{champ d'adresse 4}	Questionnaire individuel						
{champ d'adresse 5}							

Identifiant du ménage : {identifiant du ménage}	Date de répartition	Identifiant de l'enquêteur	Date de répartition	Identifiant de l'enquêteur	Date de répartition	Identifiant de l'enquêteur	Code de résultat définitif
{champ d'adresse 1}	Questionnaire destiné aux ménages						
{champ d'adresse 2}							
{champ d'adresse 3}							
{champ d'adresse 4}	Questionnaire individuel						
{champ d'adresse 5}							

Identifiant du ménage : {identifiant du ménage}	Date de répartition	Identifiant de l'enquêteur	Date de répartition	Identifiant de l'enquêteur	Date de répartition	Identifiant de l'enquêteur	Code de résultat définitif
{champ d'adresse 1}	Questionnaire destiné aux ménages						
{champ d'adresse 2}							
{champ d'adresse 3}	Questionnaire individuel						
{champ d'adresse 4}							
{champ d'adresse 5}							

Identifiant du ménage : {identifiant du ménage}	Identifiant						Code de résultat définitif	
	Date de répartition	de l'enquêteur	Date de répartition	Identifiant de l'enquêteur	Date de répartition	Identifiant de l'enquêteur		
{champ d'adresse 1}	Questionnaire destiné aux ménages							
{champ d'adresse 2}								
{champ d'adresse 3}								
{champ d'adresse 4}		Questionnaire individuel						
{champ d'adresse 5}								

[UTILISER LE TEXTE CI-DESSOUS SI LA TRANSMISSION DE DONNÉES EST EFFECTUÉE AU MOYEN DE CARTES SD ; À ADAPTER SELON LES PROCÉDURES SPÉCIFIQUES AU PAYS]

Vous pouvez affecter des ménages supplémentaires à un enquêteur de terrain en lui remettant une carte SD sur laquelle sont enregistrés ces ménages. Pour transférer ces ménages de la carte SD vers le dispositif portable, l'enquêteur de terrain suivra les étapes décrites dans le *Manuel GATS d'enquête sur le terrain, Chapitre 6*.

3.3 Accompagnement et entretiens avec les enquêteurs de terrain

Maintenir un contact régulier avec les enquêteurs de terrain permet de les soutenir en continu dans leur travail d'enquête. Même si vous travaillerez en étroite collaboration avec vos enquêteurs de terrain pour les guider dans leurs activités de collecte de données, il est également conseillé de réserver du temps chaque semaine pour un entretien individuel avec chacun d'entre eux. Ces entretiens doivent vous apporter les informations nécessaires pour évaluer les progrès et les problèmes rencontrés par l'enquêteur de terrain, mais également pour déterminer l'efficacité avec laquelle il travaille.

Au cours de chaque entretien régulier, vous devez examiner l'ensemble du travail en cours de l'enquêteur de terrain ainsi que son plan de travail pour la période à venir. Les ménages posant problème et les refus doivent être abordés en détail afin que vous disposiez des informations nécessaires pour déterminer les mesures supplémentaires à prendre. Les informations obtenues devraient vous permettre d'identifier les enquêteurs de terrain qui ont besoin d'une supervision spéciale ou supplémentaire. Ces entretiens sont également une occasion de vous enquêter des problèmes et préoccupations des enquêteurs de terrain concernant leur travail. Si des problèmes graves ou potentiellement graves sont mis en évidence au cours des entretiens réguliers, vous devez planifier une visite sur le terrain pour résoudre ces problèmes ensemble.

Pour garantir un échange efficace avec chaque enquêteur de terrain, vous devez organiser tous les formulaires et rapports nécessaires et vous assurer qu'il fait de même. Pour établir une conversation structurée, il vous faut préparer un ordre du jour spécifique à chaque enquêteur de terrain. Il est recommandé d'y inclure les éléments suivants :

- Un aperçu général de l'avancement du projet dans sa globalité, pour tous les enquêteurs de terrain ;
- Une discussion concernant chacun des questionnaires en attente de l'enquêteur de terrain et tout questionnaire auquel l'enquêteur de terrain a attribué un code définitif indiquant une absence d'entretien ;
- Une discussion sur les refus ou autres ménages posant problème ;
- Un rapport du nombre d'heures, de kilomètres et de dépenses accumulés pour la période en question **[LE CAS ÉCHÉANT]** ;
- Tout autre sujet que vous ou l'enquêteur de terrain devez aborder.

Selon l'expérience et le nombre de ménages assignés à l'enquêteur de terrain, chaque entretien devrait durer entre 30 et 60 minutes.

En dehors des entretiens réguliers, les enquêteurs de terrain doivent avoir le sentiment que vous êtes disponible à tout moment raisonnable pour les aider en cas de problème ou d'urgence. Des dispositions doivent être prises pour informer les enquêteurs de terrain sur la façon de vous contacter lorsque vous êtes absent pour des visites sur le terrain ou pour d'autres raisons. (REMARQUE : cela ne signifie pas que vous devez être disponible 24 heures sur 24 ou à des heures déraisonnables. Consulter fréquemment vos messages lorsque vous êtes absent devrait suffire pour y apporter une réponse adéquate le jour même ou le jour ouvrable suivant.)

3.4 Suivi de la collecte de données

Les principales tâches de suivi de la collecte de données sont les suivantes :

- Informer les enquêteurs de terrain de l'objectif en matière de nombre de ménages sélectionnés et interrogés souhaités ;
- Souligner l'importance de l'obtention de taux de réponse élevés à l'enquête ;
- Fournir des outils tels que des formations et des supports aux enquêteurs de terrain afin qu'ils puissent accomplir leur travail ;
- Tenir les enquêteurs de terrain informés des délais dont ils disposent pour effectuer les entretiens ;
- Suivre la progression des enquêteurs de terrain dans la réalisation des entretiens au cours de vos rencontres régulières ;
- S'assurer que les sélections et les entretiens sont terminés dans les délais en motivant les enquêteurs de terrain et en leur donnant les moyens de travailler efficacement.

Votre tâche la plus importante en tant que superviseur de terrain consiste à vous assurer que les enquêteurs de terrain consacrent des heures de travail efficaces et efficientes aux engagements qu'ils prennent. Les enquêteurs de terrain doivent limiter le temps dédié aux activités hors production afin de pouvoir consacrer la majorité de leurs efforts aux aspects productifs liés aux entretiens, à savoir *la localisation des ménages inclus dans l'échantillon et la sélection et la rencontre de chacun d'entre eux à des fins d'entretien.*

Votre rôle de responsable exige que vous définissiez des objectifs pour votre personnel, et que vous vous assuriez que les enquêteurs de terrain disposent des outils (formation et supports) nécessaires pour atteindre ces objectifs. Pour être un responsable efficace, il est indispensable d'évaluer les activités des enquêteurs de terrain. Vous devez les aider à élaborer des plans leur permettant d'effectuer leurs tâches et d'accomplir ou de dépasser leurs objectifs plus rapidement, de manière moins coûteuse ou avec un niveau de qualité supérieur.

Il est à souligner que tous les conseils que vous donnez à votre personnel d'entretien doivent constituer votre engagement (et le leur) à obtenir des taux de réponse élevés et à collecter des données de la plus haute qualité. L'un des indicateurs les plus importants de la qualité globale d'une enquête est son *taux de réponse*. Il est primordial que le *questionnaire destiné aux ménages* soit rempli pour chaque ménage de l'échantillon, et que la personne sélectionnée pour remplir le *questionnaire individuel* en fasse de même. À moins d'atteindre un taux de réponse à l'enquête extrêmement élevé, il existe un risque qu'un biais de

non-réponse préjudiciable soit introduit dans les résultats globaux de l'enquête. Un biais de non-réponse se produit si les ménages et les individus qui ne sont pas interrogés présentent des caractéristiques différentes de ceux qui participent à l'enquête GATS.

Le taux de réponse global est calculé en multipliant le taux de sélection des ménages et le taux d'entretiens individuels. Par exemple, si les membres de votre personnel ne sont en mesure de sélectionner que 50 % des ménages qui leur sont affectés, même s'ils parviennent à interroger 100 % des répondants sélectionnés au sein de ces ménages, le taux de réponse pour la zone qui vous est assignée ne sera que de 50 % x 100 %, soit 50 %. Pour une étude aussi importante que l'enquête GATS, tous les pays s'efforcent d'obtenir les taux de réponse les plus élevés possibles et tentent d'atteindre un minimum de 85 %. D'autres études de nature et de portée similaires à celles de l'enquête GATS ont atteint cet objectif en parvenant à sélectionner la quasi-totalité (98 %) des ménages et en interrogeant près de 90 % des personnes sélectionnées.

La capacité de votre équipe à remplir avec succès à la fois les *questionnaires destinés aux ménages* et les *questionnaires individuels* est donc *essentielle* pour permettre à votre pays d'obtenir des résultats représentatifs de sa population. De bons superviseurs de terrain et enquêteurs de terrain peuvent enregistrer d'excellents taux de réponse.

3.5 Gestion des réticences et des refus

Votre travail en tant que superviseur de terrain consiste à conseiller et à soutenir vos enquêteurs de terrain, en particulier dans leurs interactions avec les ménages plus difficiles. Le taux de réponse pour votre région variera en fonction de la façon dont vos enquêteurs de terrain gèrent les refus et réticences. Cette section vous apportera des orientations sur l'approche à adopter.

Quels problèmes devez-vous résoudre avec vos enquêteurs de terrain et quelles mesures pouvez-vous suggérer pour mener à bien l'entretien ?

La plupart des motifs invoqués par les répondants pour justifier leur refus se répartissent en quatre catégories :

1. Manque de temps, quel que soit le moment
2. Aversion pour les sondages ou perte de temps
3. Hostilité ou manque d'intérêt pour le sujet
4. Manque de confiance, sentiment d'intrusion dans la vie privée, souci de confidentialité

Chacune de ces objections doit être contrée par un argument axé sur un élément différent (abordé dans le *Chapitre 3* du *Manuel GATS d'enquête sur le terrain*). Parfois, le processus de refus peut s'expliquer par d'autres facteurs plus complexes qui impliquent la dynamique entre l'enquêteur de terrain et le répondant. Ces facteurs peuvent être regroupés sous les catégories globales appelées *style de l'enquêteur de terrain* et *climat social local*.

3.5.1 Importance du style de l'enquêteur

L'apparence et l'attitude d'un enquêteur de terrain établissent une première impression qui peut soit aliéner le répondant, soit encourager la coopération. Les enquêteurs de terrain doivent adopter une conduite professionnelle qui peut être ajustée selon les circonstances. Les éléments de base d'une approche professionnelle sont les suivants :

- Présenter une pièce d'identité et des documents justificatifs appropriés ;
- Avoir une connaissance approfondie de la finalité du projet et des supports utilisés ;
- Se conduire de manière courtoise, confiante et franche ;
- Écouter le répondant ;
- Faire preuve de respect pour le répondant ;

Outre le respect de ces critères, l'enquêteur de terrain doit également s'efforcer de *s'intégrer* dans le quartier, c'est-à-dire de s'habiller et d'agir à l'image de la majorité des personnes du quartier. L'objectif est d'atténuer les soupçons du répondant.

Entretenir de bonnes relations est probablement l'outil le plus important de l'enquêteur de terrain. C'est une condition résultant de la sensibilité à l'égard du répondant et de ses conditions de vie. Cette sensibilité, bien que difficile à enseigner, peut se développer progressivement chez les membres votre personnel. Au cours de vos réunions hebdomadaires, posez des questions sur l'approche de l'enquêteur de terrain vis-à-vis des ménages non interrogés et essayez d'imaginer comment le répondant peut avoir réagi. Une partie de votre travail consiste à informer les enquêteurs de terrain de la façon dont ils sont reçus. L'objectif final est d'accroître la capacité de l'enquêteur de terrain à prédire, voire à modifier la réaction du répondant. Une fois que l'enquêteur de terrain en sera capable, il sera plus en mesure d'éviter les refus et d'obtenir l'accord des répondants. L'enquêteur de terrain sera mieux équipé pour réfuter les objections des répondants avec une réponse appropriée.

Toute méthode d'entretien agressive est à éviter. Inversement, un enquêteur de terrain trop passif ne réussira pas non plus à faire changer d'avis un répondant réticent. Une approche passive traduit un manque de confiance ou d'implication dans une action. Cette attitude ne motivera pas un répondant neutre ou indifférent à participer à l'enquête. Face à ce type de répondant, l'enquêteur de terrain devra faire preuve de persuasion en tentant de le convaincre de l'importance de sa participation. Pour y parvenir, l'enquêteur de terrain doit d'abord être absolument convaincu de l'importance de l'enquête et parfaitement à l'aise avec son droit de se présenter auprès des ménages pour les interroger. *Une partie de votre travail en tant que superviseur de terrain consiste à développer et à renforcer chez l'enquêteur de terrain la reconnaissance de sa propre valeur pour le projet.* Ce renforcement est probablement le meilleur remède au manque de confiance et/ou de motivation d'un enquêteur de terrain.

3.5.2 Climat social local

Parfois, l'enquêteur de terrain sera confronté à des refus en dépit de son efficacité et de sa capacité d'adaptation. Ces refus peuvent être dus à des facteurs indépendants de la volonté de l'enquêteur de terrain et peuvent ou non constituer des situations que vous, en tant que superviseur de terrain, pouvez contrer. Si un quartier subit une série de vols ou d'agressions personnelles, les résidents peuvent se montrer particulièrement réticents à l'idée d'autoriser des inconnus à pénétrer chez eux. Si l'enquêteur de

terrain fait état de telles circonstances, il est recommandé de contacter les autorités locales et de les informer de la présence de votre enquêteur de terrain dans la région. Vous pouvez également demander à l'enquêteur de terrain d'attendre quelques jours avant de retourner dans le quartier à une heure plus calme.

3.6 Gestion des ménages dont les occupants ou le répondant sélectionné sont absents

Chaque personne se trouve chez elle à un moment ou à un autre. Nous savons tous les efforts qu'il faut parfois déployer pour réussir à faire changer d'avis un répondant réticent. Par ailleurs, le simple fait de trouver une personne à son domicile peut parfois nécessiter des efforts supplémentaires.

En tant que superviseur de terrain, vous devez surveiller attentivement le nombre de questionnaires auxquels les codes « occupants absents » ou « répondant sélectionné absent » sont attribués par chaque membre de votre personnel. Certains enquêteurs de terrain communiquent plus facilement que d'autres. Ceux qui réussissent sont souvent plus disposés à travailler à des heures irrégulières. Il est indispensable d'examiner attentivement toutes les mesures prises pour un ménage portant le code « occupants absents » ou « répondant sélectionné absent » afin de s'assurer que tout a été tenté. En tant que superviseur de terrain, vous devez tirer des enseignements des stratégies utilisées par votre personnel performant et les partager avec le reste de votre personnel. Veuillez noter que bon nombre des stratégies initiales évidentes ne sont pas répertoriées ici, mais vous pouvez les retrouver dans le *Chapitre 3 du Manuel GATS d'enquête sur le terrain*.

Voici une liste de techniques à mettre en œuvre pour tous les ménages difficiles à contacter :

- Assurez-vous que l'enquêteur de terrain ne tente pas de contacter le répondant chaque fois à la même heure de la journée et les mêmes jours de la semaine. En essayant de prendre contact à différentes heures de la journée et différents jours, l'enquêteur de terrain pourra déterminer à quel moment le répondant est plus susceptible d'être chez lui et disponible. Assurez-vous que l'enquêteur de terrain tente de contacter le répondant à des moments différents (c'est-à-dire après l'heure du dîner, un après-midi de week-end, etc.).
- Si un répondant annule continuellement les rendez-vous et disparaît toujours à l'heure de l'entretien, les enquêteurs de terrain doivent se présenter au moins 15 à 30 minutes avant le rendez-vous pour essayer de l'intercepter avant son départ.
- Les enquêteurs ne doivent pas se montrer trop agressifs ou insistants lorsqu'ils essaient de contacter les répondants. S'il apparaît clairement que le répondant évite les enquêteurs de terrain, ces derniers doivent quitter le ménage en bons termes. Il est possible que le répondant exprime simplement un refus de manière passive.
- Un répondant peut prendre l'enquêteur de terrain pour un agent de recouvrement, un agent de la force publique ou un fonctionnaire du gouvernement. Si tel est le cas, les enquêteurs de terrain doivent présenter leur badge et affirmer qu'ils ne sont pas là pour recouvrer des dettes, ni pour signaler leur comportement au gouvernement. Les enquêteurs de terrain doivent insister sur le fait que les entretiens sont confidentiels, si bien que personne ne pourra associer leurs réponses à leur nom.

3.7 Attribution des codes de résultats définitifs pour les ménages non interrogés

En tant que superviseur de terrain, vous devez approuver le code de résultat définitif pour les ménages non interrogés avant qu'un questionnaire ne soit finalisé. Si vous pensez que des mesures alternatives peuvent être prises pour faire changer d'avis un ménage exprimant un refus (par exemple, l'envoi d'une lettre spéciale en cas de refus, abordé dans le *Chapitre 3 du Manuel GATS d'enquête sur le terrain*), vous devez prendre ces mesures afin d'obtenir un entretien auprès du ménage en question. Vous pouvez également recourir à d'autres solutions, telles que l'envoi d'un autre enquêteur de terrain à la rencontre du ménage (si vous pensez que celui-ci peut avoir plus de succès que celui à qui le ménage a été initialement attribué) ou la tentative d'obtenir vous-même l'accord du ménage. Si, toutefois, vous êtes convaincu qu'aucune autre mesure ne doit être prise concernant le ménage, demandez à l'enquêteur de terrain d'inscrire le code de résultat définitif approprié d'absence d'entretien dans le système de gestion des enquêtes et, le cas échéant, sur le formulaire de contrôle de la répartition (voir le *Manuel GATS d'enquête sur le terrain, Document 11-1*). Gardez à l'esprit que chaque ménage non interrogé a une influence négative sur le taux de réponse à l'enquête.

3.8 Fourniture des mots de passe et des codes de déverrouillage

Dans le cadre des procédures de confidentialité et de contrôle de la qualité de l'enquête GATS, les enquêteurs de terrain devront saisir un mot de passe ou un code de déverrouillage pour les activités suivantes :

- Accéder au système de gestion des enquêtes

- Déverrouiller le système de gestion des enquêtes après cinq tentatives erronées de saisie du mot de passe
- Déverrouiller un questionnaire auquel a été attribué un code de résultat définitif

Dans un souci de protection des informations confidentielles et des réponses des participants à l'enquête, les enquêteurs de terrain devront saisir un mot de passe pour accéder au système de gestion des enquêtes, la plateforme centrale pour la gestion des ménages et le lancement des entretiens (voir le *Manuel GATS d'enquête sur le terrain*, Section 6.2). [INSÉRER LA PROCÉDURE SPÉCIFIQUE AU PAYS POUR OBTENIR LES MOTS DE PASSE DU SYSTÈME DE GESTION DES CAS]

Pour protéger ces données contre toute utilisation non autorisée du dispositif portable et toute violation potentielle de la confidentialité du répondant, un code de déverrouillage sera nécessaire pour déverrouiller le système de gestion des enquêtes si cinq mots de passe incorrects sont entrés sur l'écran principal de saisie du mot de passe (voir le *Manuel GATS d'enquête sur le terrain*, Section 6.2). Ce code ne fera que déverrouiller le système et redirigera les enquêteurs de terrain vers l'écran principal de saisie du mot de passe, où ils auront à nouveau cinq chances de saisir correctement le mot de passe pour accéder au système de gestion des enquêtes. [INSÉRER LA PROCÉDURE SPÉCIFIQUE AU PAYS POUR OBTENIR LE CODE DE DÉVERROUILLAGE DU SYSTÈME DE GESTION DES ENQUÊTES]

De plus, les enquêteurs de terrain devront saisir un code de déverrouillage pour rouvrir tous les questionnaires auxquels un code de résultat définitif a été attribué (voir le *Manuel GATS d'enquête sur le terrain*, Sections 7.6 et 8.5). La nécessité de rouvrir un questionnaire auquel un code de résultat définitif a été attribué devrait être très rare. Faites preuve de prudence lorsque vous permettez à vos enquêteurs de terrain de rouvrir un questionnaire auquel a été attribué un code de résultat définitif. Notez également qu'une fois qu'un questionnaire est ouvert, toutes les réponses qu'il contient sont automatiquement définies comme « non confirmées ». Pour confirmer les réponses et finaliser l'entretien à nouveau, les enquêteurs devront parcourir l'intégralité de l'entretien en appuyant sur « Next » (Suivant) ou sur le bouton « Fast Forward » (Avance rapide). Tout manquement à cette instruction entraînera des difficultés dans la phase de traitement des données. [INSÉRER LA PROCÉDURE SPÉCIFIQUE AU PAYS POUR OBTENIR UN CODE DE DÉVERROUILLAGE POUR LES QUESTIONNAIRES COMPORTANT UN CODE DÉFINITIF]

3.9 Résolution des problèmes

Les sections précédentes ont abordé certaines de vos responsabilités de supervision *courantes*. Mais bien souvent, lorsque des problèmes surviennent, les réponses ne se trouvent pas dans un ensemble de modes opératoires normalisés. Cette section met en évidence certains problèmes typiques que vous pouvez rencontrer dans le cadre de la supervision d'une enquête sur le terrain. Quelques indications sont également fournies pour vous aider à gérer efficacement ces problèmes.

Quel que soit le type de problème que vous rencontrez, gardez toujours à l'esprit que vous agissez en tant que responsable. Par conséquent, la manière dont vous abordez le problème est aussi importante que la substance de votre réponse. Votre niveau d'expertise dans la conduite de l'enquête sur le terrain est extrêmement précieux. Au titre de superviseur de terrain, il vous incombe de transmettre cette expertise à vos enquêteurs.

Réfléchissez à la meilleure façon de susciter la réponse souhaitée chez votre personnel, en gardant à l'esprit que la meilleure approche est une approche honnête, qui définit clairement à la fois le problème et vos attentes en matière de solution. Souvent, des problèmes surviennent parce que les membres du personnel ne savent tout simplement pas ce que l'on attend d'eux. La formation aux enquêtes présente principalement des informations *factuelles*. En tant que superviseur de terrain, vous êtes tenu en permanence de renforcer ces faits en faisant comprendre à votre personnel la raison de ce qui lui est demandé. Insistez sur l'importance de la performance de chacun et sur le caractère essentiel de leur contribution au succès global de l'enquête GATS.

La plupart des problèmes que vous rencontrerez s'inscriront dans l'une des catégories suivantes.

3.9.1 Délais

Tous les projets sont organisés selon un calendrier comportant des dates ou des jalons déterminants. Il est important que vous et vos enquêteurs de terrain soyez conscients des exigences de l'enquête GATS en matière de délais. Vous devez définir des objectifs pour chacun de vos enquêteurs de terrain lors de vos entretiens réguliers. Assurez-vous de revenir sur ces objectifs lors des entretiens individuels suivants pour suivre la progression de vos enquêteurs de terrain et pour résoudre les éventuels problèmes. Les éléments que *vous* soulignez comme étant importants deviendront importants pour votre personnel.

3.9.2 Problèmes en matière de signalement et de communication

Une bonne communication entre l'enquêteur de terrain et le superviseur de terrain donnera le ton à votre relation de travail tout au long de l'enquête sur le terrain. Instaurez un dialogue ouvert et sincère. Il est également important que vos enquêteurs de terrain sachent à quel moment ils peuvent vous joindre. Établissez vos paramètres et informez-en votre personnel. La plupart des problèmes de signalement peuvent être évités en informant les enquêteurs de terrain sur la bonne préparation de leur entretien régulier avec vous.

- Les enquêteurs de terrain doivent être en mesure de discuter de l'état de tout questionnaire en attente et de tout questionnaire comportant une absence d'entretien nouvellement finalisé. Les codes de résultats de tous les questionnaires doivent être à jour et vous être transmis afin que vous puissiez aider les enquêteurs de terrain à planifier des stratégies pour trouver une solution aux questionnaires en attente. Ceci est particulièrement important pour tous les questionnaires qui, selon l'enquêteur de terrain, peuvent entraîner une absence d'entretien.
- Demandez aux enquêteurs de terrain d'amener à l'entretien tous leurs documents administratifs afin que vous puissiez examiner les heures et les dépenses consacrées à l'enquête, etc.

[INSÉRER LES PROCÉDURES SPÉCIFIQUES AU PAYS]

Au début de la période d'enquête sur le terrain, vous devez souligner auprès de vos enquêteurs l'importance d'être disponible à l'heure prévue de l'entretien individuel. Ils sont tenus de vous aviser s'ils ne seront pas disponibles à l'heure définie. La réalisation de vos entretiens réguliers impliquera un emploi du temps chargé, c'est pourquoi il sera essentiel que vous puissiez vous entretenir avec chaque enquêteur de terrain au jour et à l'heure convenus.

3.9.3 Problèmes en matière de production et de coûts

Éviter au maximum l'inefficacité et la surcharge des enquêteurs de terrain est l'une des tâches les plus importantes du superviseur de terrain. C'est aussi l'une des plus difficiles. Étant donné que les enquêteurs de terrain œuvrent dans une multitude d'endroits, il peut être difficile de distinguer les enquêteurs efficaces qui effectuent des tâches difficiles des enquêteurs moins efficaces et qui effectuent des tâches modérément ou peu difficiles.

En tant que superviseur de terrain, vous êtes le mieux placé pour suivre de près et évaluer les performances individuelles des enquêteurs de terrain dans votre zone. Si le bureau central doit atteindre ses objectifs et fonctionner dans les limites des ressources prévues au budget, vous devez identifier les enquêteurs de terrain qui travaillent de manière inefficace ou dont l'emploi du temps est surchargé et travailler avec eux en vue de corriger les problèmes.

Les facteurs pouvant contribuer à une production inefficace et à des problèmes de coûts sont les suivants :

- **Jours ou heures inappropriés.** Certains enquêteurs de terrain insistent pour conserver un horaire de travail qui leur convient ou qui les arrange, sans tenir compte du moment où les répondants sont le plus souvent chez eux. Les enquêteurs doivent être disposés à adapter leur emploi du temps et leurs efforts à la nature de leurs tâches. Ils doivent être prêts à travailler différents jours de la semaine et à différentes heures de la journée pour éviter les schémas de travail non productifs. Si l'enquête sur le terrain permet une certaine flexibilité, elle requiert également de la flexibilité de la part de l'enquêteur de terrain.
- **Charges de travail trop légères ou trop lourdes.** Il est important de s'assurer que les enquêteurs de terrain ont suffisamment de travail pour que leurs visites sur le terrain soient productives. Confier à un enquêteur de terrain une mission trop modeste peut limiter son temps de productivité. À l'inverse, une mission trop importante peut entraîner une rigueur au travail moindre, ou nécessiter des déplacements trop longs entre des zones de l'échantillon qui ne sont pas dans le même voisinage.

Vous pouvez rencontrer ces facteurs au cours de votre activité en tant que superviseur de terrain dans le cadre de l'enquête GATS. C'est en les surveillant et en les maîtrisant que vous serez à même de mener à bien votre mission dans la zone qui vous est assignée.

3.10 Conseils pratiques en matière de gestion du personnel

Les conseils suivants ont été élaborés et utilisés pendant des années par des superviseurs de terrain performants et sont fournis ici en vue de résumer les sections précédentes. Veuillez prendre connaissance de ces conseils et les intégrer à votre approche pour la gestion de votre équipe.

À FAIRE :

- **Se tenir à la disposition de vos enquêteurs de terrain.** En étant disponible, vous démontrez votre engagement et votre soutien envers votre personnel. Vous pouvez et devez cependant établir des limites à votre disponibilité afin qu'elle soit raisonnable. Sauf en cas d'urgence absolue, vous n'avez pas à être joignable 24 heures sur 24.

- **Être réactif aux questions et aux préoccupations de votre personnel.** Faire preuve de soutien encourage vos enquêteurs de terrain à vous considérer comme un responsable compétent qui est prêt à leur venir en aide dans l'exercice de leurs tâches.
- **Être bien informé, ingénieux, enthousiaste et décidé.** Les superviseurs doivent connaître les politiques et procédures du projet dans les moindres détails. De plus, vous devez être attentif aux problèmes sur le terrain. Les enquêteurs ont besoin que leur responsable réponde à leurs questions, les conseille et leur apporte des suggestions. Vos connaissances, votre opinion, votre raisonnement et votre créativité sont les fondements d'une gestion efficace.
- **Être professionnel, aimable et courtois avec votre personnel.** L'usage d'un langage grossier ou rabaissant avec le personnel est absolument inapproprié. À long terme, une relation agréable, professionnelle et solidaire donne les meilleurs résultats avec les enquêteurs de terrain.
- **Être proactif.** Décelez et résolvez les problèmes rapidement. Anticipez les problèmes en adoptant une vision tournée vers l'avenir et en vous y préparant. Ne tardez pas en attendant que la situation s'améliore d'elle-même.
- **Assurer un suivi.** Vérifiez toujours auprès de vos enquêteurs de terrain que vos instructions ou conseils sont mis en application. Ne présumez pas qu'une tâche va être accomplie simplement parce que vous vous attendez à ce qu'elle le soit ou parce que vous la planifiez.
- **Fournir des retours réguliers sur les performances des enquêteurs de terrain.** Les enquêteurs de terrain apprécient de recevoir une certaine mesure de leurs progrès. Les superviseurs doivent régulièrement fournir des commentaires appropriés et des compliments sincères lorsque nécessaire.
- **Apprendre à gérer les déceptions.** Tout ne se passera pas toujours pour le mieux, ni comme vous l'aviez imaginé. Ne laissez pas cela affecter votre attitude ou vos performances. Focalisez-vous sur les nouvelles opportunités à venir.

À NE PAS FAIRE :

- **Être le « meilleur ami » de votre enquêteur de terrain.** Il est difficile d'être le meilleur ami d'une personne que vous devez superviser et évaluer. De telles relations peuvent également créer des problèmes avec les autres membres du personnel.
- **Montrer trop de sympathie ou d'empathie vis-à-vis des enquêteurs de terrain et de leurs problèmes.** Il peut arriver à tous les employés de faire face à des obstacles personnels affectant leur disponibilité et leurs performances. Cependant, ce n'est pas votre travail de résoudre leurs problèmes ou de vous laisser accabler par ceux-ci. Recherchez des solutions avec vos enquêteurs de terrain, mais ne soutenez pas leurs excuses pour leur manque de performance.

4. Suivi des performances des enquêteurs et de la qualité des données

La question de la qualité des données est d'une importance capitale pour le bon déroulement de l'enquête GATS. En tant que superviseur de terrain, vous serez directement impliqué dans l'évaluation de la qualité du travail de chacun de vos enquêteurs de terrain. Fournir des retours en continu à vos enquêteurs de terrain concernant les problèmes de qualité, qu'ils soient positifs et négatifs, souligne l'importance que l'équipe GATS accorde à la *qualité*. Le calendrier, les coûts et la production sont sans importance si la qualité des données est médiocre. Au début de votre relation professionnelle avec chacun de vos enquêteurs de terrain, vous devez leur faire part du besoin et de l'attente d'une performance de qualité.

Pendant la période de collecte des données, vous devrez réagir rapidement aux problèmes de qualité des données. Cela vous permettra 1) de trouver une résolution appropriée ; 2) de dispenser une formation de rafraîchissement de l'enquêteur (si nécessaire) en temps opportun ; et 3) de limiter les préjudices à la qualité des données. Les méthodes de suivi et d'assurance de la qualité des données sont abordées dans ce chapitre.

4.1 Objectifs de production et rapports

La production désigne toutes les activités nécessaires pour atteindre les objectifs de taux de réponse du projet.

Ces objectifs comprennent le lancement d'activités pour chaque ménage assigné, le déploiement des efforts de prise de contact, de localisation et de conversion des refus ainsi que la bonne mise en œuvre de ces activités, conformément à toutes les spécifications du projet. Réussir les entretiens pour chacun des ménages qui leur sont assignés est l'objectif primordial des enquêteurs de terrain.

Pour pouvoir répondre à toutes les attentes du projet, les enquêteurs de terrain doivent être sensibilisés à chacun

des objectifs. Si ce critère n'est pas respecté, la production pourrait être plus lente que nécessaire, engendrer un coût plus élevé qu'il n'est envisageable pour

le projet ou être d'une qualité si médiocre que les données ne seraient pas exploitables. Ainsi, le superviseur de terrain est tenu de faire part dès le départ aux enquêteurs de terrain des paramètres sur lesquels s'appuiera l'évaluation

de leurs performances :

- Combien d'entretiens devra réaliser l'enquêteur de terrain pour atteindre ses objectifs de taux de réponse ?
- Quel est le calendrier de l'enquêteur de terrain en vue de ces objectifs ?
- Quels sont les objectifs en matière d'heures et de dépenses consacrées à chaque ménage ?
- Quelles sont les exigences de qualité du projet ?

Un enquêteur de terrain qui connaît ces paramètres sera bien plus susceptible de s'en rapprocher dans l'exercice de sa mission.

Cependant, le travail consistant à mener les entretiens et les mesures nécessaires pour y parvenir peuvent être laborieux et fastidieux. Les enquêteurs de terrain peuvent se retrouver absorbés par la

tâche au point d'en perdre toute notion du temps, de la qualité et des coûts. Par conséquent, il incombe au superviseur de terrain en sa qualité de responsable de s'appuyer sur les rapports pour aider chaque enquêteur de terrain à maintenir le cap. Bien que les rapports soient utilisés pour évaluer le niveau de performance ou la production de l'enquêteur de terrain, à ce stade, le travail ne fait que commencer. Les défis ultimes pour le superviseur de terrain consistent à motiver les enquêteurs de terrain et à leur donner les moyens de se dépasser. Pour accroître le nombre d'entretiens réalisés, les enquêteurs doivent être stimulés par des informations sur leurs performances et celles des autres.

Lors de l'examen régulier des progrès et des problèmes des enquêteurs de terrain, le superviseur de terrain doit être attentif à tout événement qui affectera leur capacité à accomplir leurs missions au cours de la collecte de données. Ces problèmes doivent être identifiés suffisamment tôt pour que les ménages puissent être réaffectés à des personnes dont la charge de travail permettra de terminer l'enquête dans les délais.

En tant que superviseur de terrain, vous devez vous assurer que chaque enquêteur de terrain soit en mesure de tenir les délais de l'enquête. Il est de votre responsabilité de renforcer les enseignements qu'ils ont acquis en formation en appliquant vos propres méthodes éprouvées pour que le calendrier soit respecté. Tous les projets se déroulent selon un calendrier comportant des dates déterminantes. Sans ce calendrier, il serait impossible de boucler l'enquête. Il est important que vous et vos enquêteurs de terrain soyez conscients des exigences de l'enquête GATS. Les éléments que vous considérez comme étant importants deviendront importants pour votre personnel.

[UTILISER LE TEXTE CI-DESSOUS SI LES RAPPORTS DE PRODUCTION SONT GÉNÉRÉS SUR LE WEB ; SECTION À METTRE À JOUR EN FONCTION DES PROCÉDURES SPÉCIFIQUES AU PAYS]

L'enquête GATS dispose de nombreux rapports différents pouvant être utilisés pour suivre la production. Dans cette section sont mis en évidence les rapports que vous serez amené à utiliser fréquemment :

- Rapport sur les enquêtes en attente
- Nombre d'entretiens effectués et taux de réponse, par type d'entretien
- Rapport d'état des entretiens
- Rapport détaillé sur les enquêtes
- Rapport de journal de transmission

4.1.1 Rapport sur les enquêtes en attente

- **Emplacement.** **[INSÉRER LES INFORMATIONS SPÉCIFIQUES AU PAYS]**
- **Contenu.** Ce rapport répertorie chaque questionnaire en attente dans la zone qui vous est assignée, y compris le code d'état le plus récent, la date à laquelle le code a été appliqué, l'enquêteur de terrain auquel a été assigné le ménage et l'unité primaire d'échantillonnage à laquelle appartient le ménage.
- **Utilisation.** Utilisez ce rapport lors des entretiens programmés avec vos enquêteurs de terrain pour passer en revue leur travail.

4.1.2 Nombre d'entretiens effectués et taux de réponse, par type d'entretien

- **Emplacement.** [INSÉRER LES INFORMATIONS SPÉCIFIQUES AU PAYS]
- **Contenu.** Ce rapport présente la production globale pour un projet à l'échelle nationale et peut être filtré en fonction de la zone attribuée au superviseur de terrain.
- **Utilisation.** Utilisez ce rapport pour obtenir un aperçu de vos taux de réponse pour les questionnaires destinés aux ménages et les entretiens individuels.

4.1.3 Rapport d'état des entretiens

- **Emplacement.** [INSÉRER LES INFORMATIONS SPÉCIFIQUES AU PAYS]
- **Contenu.** Ce rapport indique le nombre actuel de questionnaires pour chaque code d'état dans la zone qui vous est assignée. Il peut être consulté par les responsables du projet, le superviseur de terrain ou les enquêteurs de terrain.
- **Utilisation.** Utilisez ce rapport pour connaître en un coup d'œil la répartition de vos ménages (pour savoir, par exemple, s'ils incluent principalement des refus, des occupants absents, etc.). Il vous permet également d'identifier les ménages ayant un code en particulier que vous devez suivre.

[UTILISER LE TEXTE CI-DESSOUS SI LES RAPPORTS SONT GÉNÉRÉS PAR UN ORDINATEUR SANS ACCÈS AU WEB]

Des rapports de production de base faisant état du nombre de questionnaires remplis, en attente, non traités, etc. peuvent être produits par le bureau central [SI LE SUPERVISEUR COLLECTE LES DONNÉES À PARTIR DES CARTES SD DES ENQUÊTEURS], ou bien depuis votre ordinateur portable à partir des données les plus récentes que vous avez recueillies sur les cartes SD des enquêteurs de terrain. [À AJUSTER SELON LES PROCÉDURES SPÉCIFIQUES AU PAYS]

[LE TEXTE CI-DESSOUS PRÉSENTE L'UTILISATION DU SUIVI DE LA PRODUCTION SUR PAPIER, QUI PEUT ÊTRE UTILISÉ SEUL OU EN PLUS DU SUIVI ÉLECTRONIQUE]

Le formulaire principal de contrôle des attributions du superviseur de terrain (voir le *Document 4-1*) est l'un des outils à votre disposition pour vous aider à suivre la progression de vos enquêteurs de terrain. Vous pouvez conserver un exemplaire de ce formulaire pour chaque membre de votre personnel de terrain, par unité primaire d'échantillonnage ou par segment (comme indiqué en haut du formulaire). Le formulaire est divisé en trois sections afin de vous aider à évaluer en un coup d'œil l'efficacité d'un enquêteur de terrain dans son travail auprès des ménages qui lui sont assignés. Vous pouvez ainsi déterminer les domaines pouvant nécessiter une intervention ou un encadrement de votre part. Les informations sur ce formulaire sont destinées à fournir des orientations à la fois au superviseur de terrain et au bureau central sur l'état de la collecte de données par les enquêteurs de terrain. Ce formulaire ne servira *pas* au calcul des taux de réponse préliminaires de l'enquête, car il ne contient pas tous les éléments requis à cet effet. Chaque section du formulaire est décrite ci-dessous.

Section 1 : Informations relatives aux ménages attribués

La première section du formulaire principal de contrôle des attributions du superviseur de terrain s'intitule « Informations relatives aux ménages attribués ». Cette section vise à consigner et suivre le nombre de

questionnaires destinés aux ménages et de *questionnaires individuels* assignés à l'enquêteur de terrain. Ce formulaire sera à remplir environ une fois par semaine, bien que la fréquence puisse varier en fonction du moment de votre rencontre prévue avec vos enquêteurs de terrain et de la disponibilité des données sur la progression de leurs entretiens.

Aux lignes A et B, indiquez le nombre de questionnaires attribués à l'enquêteur de terrain. Notez que, pour la première période, les nombres de *questionnaires destinés aux ménages* (ligne A) et de *questionnaires individuels* (ligne B) sont identiques et correspondent au nombre de ménages initialement attribués à l'enquêteur de terrain. Si, à un moment donné du processus de collecte de données, vous ajoutez ou supprimez des questionnaires de la mission de l'enquêteur de terrain, les nombres des lignes A et B ne correspondront plus au nombre de ménages initialement attribués.

Dans le *Document 4-1*, l'enquêteur de terrain n° 4532 s'est vu attribuer 34 ménages le 1^{er} mai 2008. Ces 34 *questionnaires destinés aux ménages* et *individuels* sont restés attribués à l'enquêteur de terrain au cours de la première et de la deuxième période d'exécution, qui se sont terminées respectivement le 6 mai et le 10 mai. Au cours de la période se terminant le 27 mai, deux *questionnaires destinés aux ménages* et *individuels* de plus ont été attribués à l'enquêteur de terrain. Pendant la période se terminant le 27 mai, cet enquêteur de terrain avait 36 *questionnaires destinés aux ménages* et 36 *questionnaires individuels* à réaliser.

Document 4-1. Exemple de formulaire principal de contrôle des attributions du superviseur de terrain – GATS

(Remplir un formulaire par enquêteur de terrain)

Identifiant de l'enquêteur de terrain : 4532

N° d'UPE : 51

N° de segment : 2

Nom de la zone : Hilltop

Lettre de la ligne	Date d'attribution initiale : 1 ^{er} mai 2008 – Nombre de ménages initialement attribués : 34_	Date de fin de la période					
		1 ^{er} mai	6 mai	10 mai	20 mai	27 mai	
	Informations relatives aux ménages attribués						
A	Nb de questionnaires destinés aux ménages au début de la période	34	34	34	34	36	
B	Nb de questionnaires individuels au début de la période	34	34	34	34	36	
Résultats des questionnaires destinés aux ménages							
C	Questionnaires destinés aux ménages non traités	34	10	2	0	0	
D	Questionnaires destinés aux ménages remplis (cumulé)	0	14	25	28	30	
E	Questionnaires destinés aux ménages non remplis en attente (non cumulé)	0	7	3	2	1	
F	Questionnaires destinés aux ménages non remplis définitifs (cumulé)	0	3	4	4	5	
G	Nb de questionnaires destinés aux ménages attribués à la fin de la période (= C + D + E + F)	34	34	34	34	36	
Résultats des questionnaires individuels							
H	Questionnaires individuels non traités	34	17	5	2	1	
I	Questionnaires individuels remplis (cumulé)	0	10	15	20	24	
J	Questionnaires individuels non remplis en attente (non cumulé)	0	4	8	6	4	
K	Questionnaires individuels non remplis définitifs (cumulé)	0	3	6	6	7	
L	Nb de questionnaires individuels attribués à la fin de la période (= H + I + J + K)	34	34	34	34	36	

Section 2 : Résultats des questionnaires destinés aux ménages

La section suivante du formulaire principal de contrôle des attributions du superviseur de terrain regroupe les informations sur les résultats des *questionnaires destinés aux ménages*, c'est-à-dire la liste des résidents éligibles du ménage et la sélection d'une personne à interroger. Les informations consignées dans cette section du formulaire concernent uniquement les *questionnaires destinés aux ménages*, et non les *questionnaires individuels* remplis par la suite.

À la ligne C, indiquez le nombre actuel de *questionnaires destinés aux ménages* non traités. Les *questionnaires destinés aux ménages* non traités sont ceux pour lesquels l'enquêteur de terrain n'a pas encore tenté de contacter le ménage. Lors de l'attribution initiale, tous les questionnaires de l'enquêteur de terrain sont indiqués comme non traités. À mesure que l'enquêteur de terrain prend contact avec les ménages, d'autres codes de résultats sont attribués, en fonction de l'issue des tentatives et du nombre de questionnaires réattribués.

À la ligne D, indiquez le nombre de *questionnaires destinés aux ménages* que l'enquêteur de terrain a remplis à la fin de la première période d'exécution. Pour chaque période qui suit, indiquez le nombre *cumulé* de *questionnaires destinés aux ménages* remplis. Ainsi, à la ligne D, vous obtiendrez un total cumulé du nombre de *questionnaires destinés aux ménages* remplis pour l'enquêteur de terrain concerné. Le *Document 4-2* présente la signification des codes de résultats des *questionnaires destinés aux ménages* et des *questionnaires individuels* à chaque ligne du formulaire principal de contrôle des attributions du superviseur de terrain.

À la ligne E, indiquez le nombre de *questionnaires destinés aux ménages* non remplis en attente. Il s'agit des questionnaires pour lesquels l'enquêteur de terrain a tenté au moins une fois d'interroger le ménage, mais cette tentative n'a pas abouti à une sélection complète. Il peut s'agir des ménages auxquels l'enquêteur de terrain a rendu visite mais dont les membres étaient absents, ou des ménages qui ont refusé de participer à l'enquête. Pour cette ligne, indiquez le nombre de ménages en attente cette semaine-là, et non le nombre cumulé de ménages en attente.

Document 4-2. Signification des codes de résultats des questionnaires destinés aux ménages et individuels à indiquer dans le formulaire principal de contrôle des attributions du superviseur de terrain

Résultats des questionnaires destinés aux ménages	Codes de résultats GATS
Questionnaires destinés aux ménages remplis (Voir Document 4-1, ligne D)	200, 201
Questionnaires destinés aux ménages non remplis en attente (Voir Document 4-1, ligne E)	102, 103, 104, 105, 106, 108, 109
Questionnaires destinés aux ménages non remplis définitifs (Voir Document 4-1, ligne F)	202, 203, 204, 205, 206, 208, 209
Résultats des questionnaires individuels	Codes de résultats GATS
Questionnaires individuels remplis (Voir Document 4-1, ligne I)	400
Questionnaires individuels non remplis en attente (Voir Document 4-1, ligne J)	302, 303, 304, 307, 308, 309
Questionnaires individuels non remplis définitifs (Voir Document 4-1, ligne K)	402, 403, 404, 407, 408, 409

À la ligne F, indiquez le nombre total de *questionnaires destinés aux ménages* non remplis définitifs. Cette ligne étant destinée à des chiffres cumulés, vous devez indiquer le nombre total de ménages attribués à l'enquêteur de terrain qui ont été codés comme non remplis et définitifs. Les *questionnaires destinés aux ménages* non remplis définitifs sont ceux pour lesquels 1) l'enquêteur de terrain a tenté au moins une fois d'interroger le ménage ; 2) cette tentative n'a pas abouti à une sélection complète ; et 3) les tentatives futures sont peu susceptibles d'aboutir à une sélection complète. Les enquêteurs de terrain doivent recevoir votre approbation avant d'attribuer un code de questionnaire non rempli définitif. Il peut s'agir d'un ménage auquel l'enquêteur de terrain a rendu visite plusieurs fois, mais dont les membres étaient absents, et pour lequel il a été déterminé que d'autres tentatives ne mèneraient pas à une sélection complète (code 209).

La ligne G comptabilise tous les *questionnaires destinés aux ménages* restant attribués à l'enquêteur de terrain à la fin de la période d'exécution concernée. Elle comprend le nombre total de *questionnaires destinés aux ménages* non traités (ligne C), auquel sont ajoutés le nombre de *questionnaires destinés aux ménages* remplis (ligne D), le nombre de *questionnaires destinés aux ménages* non remplis en attente (ligne E) et le nombre de *questionnaires destinés aux ménages* non remplis définitifs (ligne F).

Lors de l'attribution initiale du 1^{er} mai, aucun des 34 *questionnaires destinés aux ménages* n'était traité, mais à la période se terminant le 10 mai, seuls deux ménages n'avaient pas encore reçu la visite de l'enquêteur de terrain. Au 20 mai, l'enquêteur de terrain avait rendu visite au moins une fois à chaque adresse qui lui a été attribuée et avait rempli 28 *questionnaires destinés aux ménages*. Il en avait également codé deux comme étant non remplis et en attente et quatre comme non remplis et définitifs.

Section 3 : Résultats des questionnaires individuels

Cette section du formulaire principal de contrôle des attributions du superviseur de terrain permet de suivre l'état des *questionnaires individuels* attribués à l'enquêteur de terrain. Consultez le *Document 4-2* pour connaître la signification des codes de résultats des *questionnaires destinés aux ménages* et des *questionnaires individuels* à chaque ligne du formulaire principal de contrôle des attributions du superviseur de terrain.

À la ligne H, indiquez le nombre de *questionnaires individuels* pour lesquels l'enquêteur de terrain n'a effectué aucune tentative de prise de contact. Notez qu'un *questionnaire individuel* ne peut pas être traité tant que le *questionnaire destiné au ménage* correspondant n'a pas été rempli.

À la ligne I, indiquez le nombre de *questionnaires individuels* remplis par l'enquêteur de terrain. N'oubliez pas que chaque semaine, ce nombre doit refléter le total cumulé de l'ensemble des *questionnaires individuels* remplis, c'est-à-dire tous les *questionnaires individuels* remplis jusqu'à ce jour.

Indiquez à la ligne J le nombre actuel de *questionnaires individuels* incomplets en attente sur lesquels l'enquêteur de terrain travaille encore. Les *questionnaires individuels* incomplets en attente incluent les ménages pour lesquels des visites ultérieures pourraient conduire à un entretien complet. Il peut s'agir d'un ménage dont le répondant est malade (code 307) ou est absent (code 309), mais pour lequel une visite future pourrait donner lieu à une rencontre avec le répondant à son domicile, en bonne santé et disposé à recevoir l'enquêteur de terrain pour un entretien.

À la ligne K, indiquez le nombre cumulé de ménages auxquels a été attribué un code de questionnaire non rempli définitif. Ces ménages sont tous ceux pour lesquels vous pensez que des visites ultérieures ne donneront pas lieu à un entretien complet. Par exemple, si le répondant a refusé à plusieurs reprises de participer malgré tous vos efforts et ceux de votre enquêteur de terrain pour le convaincre, vous pouvez autoriser l'enquêteur de terrain à attribuer à ce ménage un code de questionnaire non rempli définitif (code 404). Aucune nouvelle tentative ne sera alors entreprise pour contacter le ménage.

La ligne L comptabilise tous les *questionnaires individuels* restant attribués à l'enquêteur de terrain à la fin de la période d'exécution concernée. Elle comprend le nombre total de *questionnaires individuels* non traités (ligne H), auquel sont ajoutés le nombre de *questionnaires individuels* remplis (ligne I), le nombre de *questionnaires individuels* non remplis en attente (ligne J) et le nombre de *questionnaires individuels* non remplis définitifs (ligne K).

L'enquêteur de terrain doit être en mesure de rendre compte de tous les ménages éligibles pour un *questionnaire individuel* et de vous indiquer l'état de ces questionnaires. À nouveau, lors de vos entretiens réguliers avec vos enquêteurs de terrain, tous les ménages dont le questionnaire est non rempli et en attente doivent être mentionnés. Vous devrez alors déterminer ensemble la meilleure façon de remédier à la situation.

Dans le *Document 4-1*, au 6 mai, l'enquêteur de terrain avait 17 *questionnaires individuels* non remplis, 10 remplis, 4 non remplis en attente et 3 non remplis et définitifs. Au cours de la période se terminant le 10 mai, l'enquêteur de terrain a traité tous les *questionnaires individuels* sauf 5. On en compte

15 remplis, 8 non remplis en attente et
6 codés comme étant non remplis et définitifs.

Au cours de la période se terminant le 27 mai, l'enquêteur de terrain a été en mesure de remplir un total de 24 *questionnaires individuels*, dont 4 non remplis en attente, 7 non remplis définitifs et 1 pour lequel aucune tentative n'a été entreprise, car le *questionnaire destiné aux ménages* est toujours en suspens.

Notez qu'à des fins de planification et de suivi, vous devrez calculer les taux de réponse non officiels pour les ménages faisant partie des zones qui vous ont été attribuées. Pour ce faire, les entretiens partiels peuvent être pris en compte dans le calcul du taux de réponse lorsque le participant a répondu aux questions applicables à la section D du *questionnaire individuel*. Le nombre exact de questions auxquelles le participant devra avoir répondu dans la section D variera en fonction de sa consommation de tabac.

Notez également que les ménages auxquels a été attribué un code de résultat de 999 ne sont pas pris en compte dans le total des *questionnaires destinés aux ménages* et *individuels* remplis, car le code 999 indique un ménage initialement inclus dans l'échantillon qui a été remplacé par un ménage nouvellement sélectionné (dans le cadre de la procédure relative aux unités d'habitation manquantes). Lorsqu'un ménage reçoit le code 999, le nombre total ne change pas.

4.2 Observation des entretiens

L'observation des enquêteurs de terrain est un aspect important dans le contrôle de la qualité. En effet, cette pratique peut vous permettre d'aider vos enquêteurs de terrain à s'améliorer dans l'exercice de leur travail. Pour leur faire prendre conscience de la valeur que l'équipe GATS accorde à la qualité des données, vous devez faire du contrôle de la qualité une partie intégrante de vos activités hebdomadaires. Votre implication et votre observation du travail de vos enquêteurs de terrain contribueront également à éviter toute tentation de leur part de prendre des raccourcis dans l'administration du questionnaire ou de ne pas suivre le protocole relatif aux entretiens de l'enquête GATS.

Vous êtes tenu d'observer chacun de vos enquêteurs de terrain au moins pendant les premiers jours de l'enquête, puis occasionnellement, en fonction des directives du bureau central. Dans le cadre de ces observations, vous accompagnerez l'enquêteur de terrain dans les ménages de l'échantillon pour vous assurer que celui-ci enregistre correctement le résultat de la visite dans le système de gestion des enquêtes sur le dispositif portable et réalise correctement la sélection du répondant du ménage et l'entretien ultérieur. Ces premières visites contribueront grandement à garantir que les erreurs d'administration du questionnaire ou d'utilisation des codes de résultats sont identifiées rapidement et que l'enquêteur de terrain pourra recevoir une formation ou des conseils supplémentaires si nécessaire. Bien que vous soyez censé observer vos enquêteurs de terrain tout au long de l'enquête, votre période d'observation la plus intense situera au début de la collecte de données. En outre, vous pouvez décider d'accompagner les enquêteurs de terrain lors de visites particulièrement difficiles (par exemple, dans les ménages qui ont précédemment exprimé un refus).

Vous serez également chargé de vérifier un certain pourcentage du travail achevé de chacun de vos enquêteurs de terrain, selon les paramètres définis par le bureau central. Ces entretiens de vérification sont décrits à la *Section 4.4*.

4.3 Suivi de la qualité des données

La validité de l'enquête dépend de la qualité des données recueillies. Tout au long de la collecte de données, le personnel de l'enquête GATS peut entreprendre un certain nombre de mesures différentes pour évaluer la qualité des entretiens des enquêteurs de terrain. Voici quelques détails que le personnel du projet GATS et vous, en votre qualité de superviseur de terrain, pourrez être amenés à rechercher :

- Problèmes potentiels liés à l'enchaînement des entretiens ou données « manquantes ».
- Questions présentant des niveaux de réponses « Je ne sais pas » ou « Je ne souhaite pas répondre » plus hauts que prévu.
- Taux de réponses « Autre » plus élevés que prévu plutôt que l'un des choix de réponse précodés.
- Réponses « Autre, préciser » manquant de clarté, difficiles à coder ou en doublon. avec l'une des options précodées
- Temps dédié aux entretiens systématiquement excessif ou insuffisant
- Données concernant le temps passé par ménage et le coût par ménage afin de maîtriser les coûts liés aux temps de déplacement et à la gestion du temps

4.4 Réalisation des entretiens de vérification

Une façon de vérifier la qualité des données collectées par votre personnel d'enquête consiste à mener de brefs entretiens de vérification avec les ménages qui ont déjà été sélectionnés et interrogés. Ce bref entretien de vérification vous permettra de vous assurer que l'enquêteur de terrain a réalisé les tâches suivantes :

- Identification et sélection du ménage approprié. Il peut arriver qu'un enquêteur de terrain sélectionne un ménage différent de celui qui est inclus dans l'échantillon. Auquel cas, vous devez demander à l'enquêteur de terrain de se rendre dans le ménage approprié et de procéder à sa sélection et à son entretien.
- Consignation de l'âge, du sexe et du statut tabagique corrects des membres du ménage. Si l'âge n'est pas correctement inscrit (par exemple, si l'enquêteur de terrain inclut les résidents de moins de 15 ans sur la liste des résidents de 15 ans ou plus), cette erreur se répercutera sur l'identification des personnes éligibles et l'enquêteur de terrain risquerait de sélectionner un membre du ménage non admissible pour l'entretien.
- Administration du *questionnaire individuel* au membre sélectionné du ménage.

Le nombre exact de ces entretiens de vérification sera déterminé en concertation avec le bureau central. Cependant, vous pouvez vous attendre à devoir mener des entretiens de vérification aléatoires pour environ 10 % des ménages attribués à chaque enquêteur de terrain, en personne ou par téléphone. Ces entretiens peuvent impliquer 1) une brève vérification consistant à poser au répondant sélectionné un petit nombre de questions pour confirmer qu'il a récemment répondu à une enquête sur des sujets liés au tabagisme et pour évaluer la performance de l'enquêteur, ou 2) si un pays le souhaite, un nouvel entretien complet basé sur le *questionnaire destiné aux ménages* et, si possible, sur le *questionnaire individuel*. Les répondants étant susceptibles de percevoir le nouvel entretien comme un processus laborieux, vous n'avez pas à leur administrer l'intégralité du *questionnaire individuel*.

En outre, les réponses aux entretiens de vérification peuvent être inscrites sur papier ou via un dispositif portable sur lequel sont chargés les ménages faisant l'objet d'une vérification. Lorsque vous vous présenterez au(x) résident(s) du ménage, vous devrez expliquer que votre visite vise à vous assurer que les informations recueillies par l'enquêteur de terrain sont exactes et que, par conséquent, vous aimeriez vous entretenir avec le répondant précédemment sélectionné.

Afin de pouvoir effectuer la vérification en une seule visite, vous devez réaliser l'entretien avec le répondant précédemment sélectionné. Cependant, si vous effectuez une réinscription complète du ménage dans le cadre de l'entretien de vérification, vous pouvez procéder à la sélection du ménage avec une personne différente du répondant sélectionné, puis revenir pour terminer le reste de l'entretien de vérification avec le répondant sélectionné.

Vous comparerez ensuite les réponses que vous avez obtenues lors du second entretien avec celles enregistrées par votre enquêteur de terrain. **[INSÉRER LES PROCÉDURES SPÉCIFIQUES AU PAYS POUR L'OBTENTION/EXAMEN DES RÉPONSES, LE CAS ÉCHÉANT]**. Si vous remarquez des différences et qu'il semble que l'enquêteur de terrain s'est entretenu avec la mauvaise personne du ménage, vous devrez renvoyer l'enquêteur de terrain sur place pour qu'il interroge la bonne personne, et les réponses devront ensuite être à nouveau comparées. Dans tous les cas, qu'une erreur ait été découverte dans le processus de vérification ou non, les informations de l'entretien de vérification doivent être transmises au bureau central avec tous les autres supports.

5. Procédures administratives

Ce chapitre fournit des directives sur vos tâches administratives ainsi que sur les déplacements et les dépenses y afférentes. Une compréhension approfondie des procédures administratives est importante. Les erreurs dans la réalisation des rapports requis et d'autres formulaires administratifs entraînent non seulement un travail supplémentaire, mais aussi souvent la prise de mesures de remédiation coûteuses et fastidieuses sur le terrain.

5.1 Commande de fournitures

À la fin de leur formation, les enquêteurs de terrain recevront en vrac les supports et fournitures dont ils ont besoin pour mettre en œuvre les procédures de collecte de données. Il est cependant probable qu'ils aient besoin de matériel supplémentaire pendant la période d'enquête sur le terrain. Lors de vos entretiens réguliers, les enquêteurs de terrain doivent vous informer de tout besoin de supports et de fournitures supplémentaires, que vous leur commanderez. **[INSÉRER LES PROCÉDURES SPÉCIFIQUES AU PAYS]**

5.2 Comptes rendus auprès du bureau central

Chaque superviseur de terrain doit mettre en place un système en vue d'organiser des entretiens réguliers avec son homologue du bureau central. Au cours de ces entretiens, vous devrez présenter un bilan de la progression de la collecte de données dans la zone qui vous est assignée, en précisant notamment le nombre de questionnaires remplis ou finalisés et l'état des questionnaires en attente.

[INSÉRER LES INFORMATIONS DE SUIVI DE LA PRODUCTION SPÉCIFIQUES AU PAYS] Si les rapports de production électroniques ne sont pas disponibles, un formulaire principal de contrôle des attributions du superviseur de terrain permettra le suivi de la production sur papier.

De plus, vous devrez peut-être signaler tout problème potentiel dont le personnel du bureau central doit être informé, comme un taux élevé d'absence d'entretien dans la zone qui vous est assignée. Cet entretien pourra également être l'occasion pour vous de récapituler le temps et les dépenses consacrés à l'enquête par vos enquêteurs de terrain.

5.3 Envoi de supports au bureau central

[INSÉRER LES PROCÉDURES SPÉCIFIQUES AU PAYS]

Lorsque vous envoyez des supports au personnel du projet, comme le personnel du bureau central ou les enquêteurs de terrain, vous devez inclure un formulaire de transmission de supports. Ce formulaire permet de garder une trace des transferts de supports d'un membre du personnel à un autre. Le *Document 5-1* constitue un exemple de formulaire de transmission. Il est réalisé en deux exemplaires. L'expéditeur doit inclure la partie supérieure du formulaire de transmission dans le colis contenant les supports transférés et conserver la partie inférieure. Le formulaire de transmission sert à plusieurs fins. Dans un premier temps, il constitue un registre des personnes ayant détenu et détenant actuellement des supports du projet. Dans un second temps, il permet au destinataire de vérifier que tous les éléments à transmettre se trouvent bien dans le colis. La liste figurant sur le formulaire de transmission doit être passée en revue dans son intégralité pour s'assurer que tous les supports se trouvent bien dans le colis.

Global Adult Tobacco Survey (GATS)