

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

INSTITUT NATIONAL DE LA
STATISTIQUE



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work – Fatherland

NATIONAL INSTITUTE OF
STATISTICS

ENQUETE MONDIALE SUR LE TABAGISME CHEZ L'ADULTE (GATS) AU CAMEROUN 2013

GATSC 2013

MANUEL DE L'ENQUETEUR DE TERRAIN

INS-Yaoundé, Cameroun
et
Centers for Disease Control and Prevention, Atlanta, GA

L'enquête mondiale sur le tabagisme chez l'adulte (Global Adult Tobacco Survey, GATS) est une composante du système de surveillance mondiale du tabagisme (Global Tobacco Surveillance System, GTSS). Cette enquête vise à fournir des données fiables sur l'usage du tabac (avec ou sans fumée), l'arrêt du tabac, le tabagisme passif, le contexte économique, l'exposition à la publicité et à la promotion, et les connaissances, l'attitude et la perception envers la consommation de tabac. Il aide aussi certains pays à remplir leurs obligations envers la Convention-cadre pour la lutte antitabac (Framework Convention on Tobacco Control - FCTC) de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) pour générer des données comparables au sein et entre les pays

Les données générées par la GATS permettent aux pays d'avoir une compréhension claire de :

- la nature, magnitude et distribution du tabagisme dans le pays
- des connaissances, de l'attitude et des perceptions qui influencent la consommation de tabac ; et
- le contexte/environnement qui influence la consommation.

La GATS apporte des éléments quantifiables des modes consommation du tabac au sein de la population adultes. De telles informations permettent au pays de faire des projections quant aux conséquences économiques et sanitaires liées au tabagisme. La possibilité d'utiliser les données de la

GATS pour anticiper les problèmes liés au tabagisme fait de la GATS un outil puissant pour démontrer l'urgence d'une action forte afin de prévenir et réduire le tabagisme.

Comme les données de surveillance de la GATS enregistrent les facteurs contextuels qui influencent le tabagisme, les données de la GATS peuvent être utilisés pour décider de stratégies en vue d'une diminution du tabagisme. Une fois les interventions de diminution du tabagisme mises en œuvre, la GATS peut être utilisée pour suivre l'efficacité de ces intervention et ajuster les stratégies quand besoin est. Avoir accès à des données organisées et exactes améliorera la planification de la prévention du tabagisme et augmentera l'efficacité générale des efforts de réduction du tabagisme et ces conséquences négatives.

Pour tout renseignement concernant le programme des Enquête Mondiale sur le Tabagisme chez l'Adulte, écrire à Centres for Disease Control and Prevention, GA ; Atlanta

Table des matières

Chapitre	Page
1. Introduction	1
1.1 Vue d'ensemble de l'enquête mondiale sur le tabagisme chez l'adulte	1
1.3 Calendrier de recueil des données	2
1.4 Organisation du personnel de terrain	2
1.5 Vue d'ensemble des fonctions du superviseur de terrain	2
1.6 Importance de la confidentialité	4
1.7 Sécurité des données	5
1.7.1 Sécurité des documents physiques	5
1.7.2 Protection du matériel au domicile du répondant.....	6
1.7.3 Signaler les problèmes imprévus liés à la sécurité des données et la confidentialité	6
2. Préparation au travail sur le terrain	8
2.1 Matériel nécessaire au travail sur le terrain	8
2.2 Contacter les autorités locales.....	9
2.3 Comprendre votre territoire (cartographie et enregistrement).....	9
2.4 Localiser les adresses de l'échantillon et résoudre la question des ménages manqués.....	10
3. Organiser et superviser le travail sur le terrain	14
3.1 Fixer des objectifs et gérer les plans de travail	14
3.2 Attribuer et gérer les ménages	14
3.3 Encadrer et rencontrer les enquêteurs de terrain	16
3.4 Surveiller le recueil des données.....	18
3.5 Prendre en charge les répondants réticents et les refus.....	19
3.6 Gérer les cas des ménages « personne au domicile » et « répondant sélectionné n'est pas chez lui »	20
3.7 Attribuer des codes de résultat finaux de non-entretien	21
3.8 Distribuer les mots de passe et les codes de déverrouillage	21
3.9 Résoudre les problèmes : le superviseur en tant que responsable	22
3.10 Conseils pratiques de gestion du personnel.....	23
4. Contrôler la performance de l'enquêteur et assurer la qualité des données	24
4.1 Transmission de données.....	24
4.2 Objectifs de production et rapports.....	24
4.3 Observer les entretiens.....	30
4.4 Contrôle de la qualité des données	30
4.5 Mener des entretiens de vérification.....	31
5. Procédures administratives	32
5.1 Commander des fournitures	32
5.2 Rapports hebdomadaires au bureau central	32
5.3 Soumettre des documents au bureau central.....	32
5.4 Enregistrement et rapport de votre temps et de vos dépenses.....	Erreur ! Signet non défini.

Documents annexes

Numéro	Page
Document 1-1. Description générale des fonctions du superviseur de terrain pour la GATS	3
Document 1-2. Exemple de déclaration de confidentialité de la GATS	5
Document 2-2. Résumé du processus de résolution du problème des adresses de ménages manqués sur la liste d'enregistrement des ménages	11
Document 3-1. Exemple de formulaire de contrôle de l'échantillon-Enquête mondiale sur le tabagisme chez l'adulte (GATS)	15
Document 4-1. Exemple de formulaire principal de contrôle de mission du superviseur de terrain— Enquête mondiale sur le tabagisme chez l'adulte (GATS).....	27
Document 4-2. Répartition des codes de résultats des ménages et individuels sur le formulaire principal de contrôle de mission du superviseur de terrain	28
Document 5-1. Exemple de formulaire d'expédition de matériel.....	33

1. Introduction

Le tabagisme est une cause majeure de mortalité prématurée et de maladies évitables dans le monde entier. Environ 5,4 millions de personnes meurent chaque année en raison de maladies liées au tabac, un chiffre qui devrait dépasser 8 millions par an d'ici 2030. Si les tendances actuelles se confirment, le tabagisme sera responsable de la mort d'un milliard de personnes d'ici la fin de ce siècle. On estime que plus des trois quarts de ces décès auront lieu dans les pays à faible et moyen revenu¹. Un mécanisme de surveillance efficace et systématique est indispensable pour suivre et prendre en charge l'épidémie. L'enquête mondiale sur le tabagisme chez l'adulte (Global Adult Tobacco Survey, GATS), une composante du système de surveillance mondiale du tabagisme (Global Tobacco Surveillance System, GTSS), est la norme mondiale pour la surveillance systématique de l'usage du tabac chez les adultes et du suivi des indicateurs clés de contrôle du tabac. La GATS est une enquête représentative à l'échelle nationale, menée auprès des ménages d'adultes de 15 ans ou plus, en utilisant un questionnaire principal standard, une conception de l'échantillon, et des procédures de collecte et de gestion des données, qui ont été examinés et approuvés par des experts internationaux. Elle est destinée à renforcer la capacité des pays à concevoir, appliquer et évaluer les programmes de contrôle du tabac.

Afin de maximiser l'efficacité des données recueillies par le biais de la GATS, une série de manuels a été créée. Ces manuels sont conçus pour soumettre des exigences normalisées aux différents pays, ainsi que des recommandations sur la conception et la mise en œuvre de l'enquête, à chaque étape du déroulement de la GATS. Ils visent également à apporter des conseils sur la façon dont un pays donné peut adapter les caractéristiques du protocole de la GATS, en vue de maximiser l'utilité des données dans le pays. Il est fortement encouragé de suivre le protocole standard, afin de maintenir la cohérence et la comparabilité entre les pays.

Les manuels de la GATS fournissent des recommandations systématiques sur la conception et la mise en œuvre de l'enquête.

1.1 Vue d'ensemble de l'enquête mondiale sur le tabagisme chez l'adulte

La GATS est conçue pour générer des estimations nationales et sous-nationales parmi les adultes à travers le pays. La population cible comprend tous les hommes et femmes, non internés, de 15 ans ou plus, qui considèrent le pays comme leur lieu habituel de résidence. Tous les membres de la population cible seront échantillonnés à partir du ménage qui est leur lieu habituel de résidence.

La GATS utilise une méthodologie d'échantillonnage en plusieurs étapes regroupées géographiquement, pour identifier les ménages particuliers que les enquêteurs de terrain contacteront.

L'entretien de la GATS comporte deux parties : Le questionnaire ménage et le questionnaire individuel. Ces questionnaires sont administrés en utilisant un dispositif électronique de recueil des données.

Dans un premier temps, un pays est divisé en unités primaires d'échantillonnage, en segments au sein de ces unités primaires d'échantillonnage, et en ménages à l'intérieur des segments. Ensuite, un échantillon de ménages est sélectionné aléatoirement pour participer à la GATS.

L'entretien de la GATS se compose de deux parties : le questionnaire ménage et le questionnaire individuel. Le questionnaire ménage (pré-sélection du ménage) et le

² Mathers, C.D., and Loncar D. Projections of Global Mortality and Burden of Disease from 2002 to 2030. PLoS Medicine, 2006, 3(11):e442

questionnaire individuel (entretien individuel) seront effectués en utilisant un dispositif électronique de recueil des données. Pour chaque adresse de l'échantillon, les enquêteurs de terrain administreront le questionnaire ménage à un adulte qui fait partie du ménage. Les objectifs du questionnaire ménage sont de déterminer si le ménage sélectionné répond aux exigences d'admissibilité de la GATS, et de faire une liste, ou un tableau de tous les membres admissibles du ménage. Une fois que la liste des résidents admissibles du ménage est dressée, un individu sera choisi au hasard pour répondre au questionnaire individuel. Le questionnaire individuel demande des renseignements généraux, sur le tabac à fumer, le tabac sans fumée, l'arrêt, le tabagisme passif, les facteurs économiques, les médias, et les connaissances, les attitudes et les perceptions du tabac.

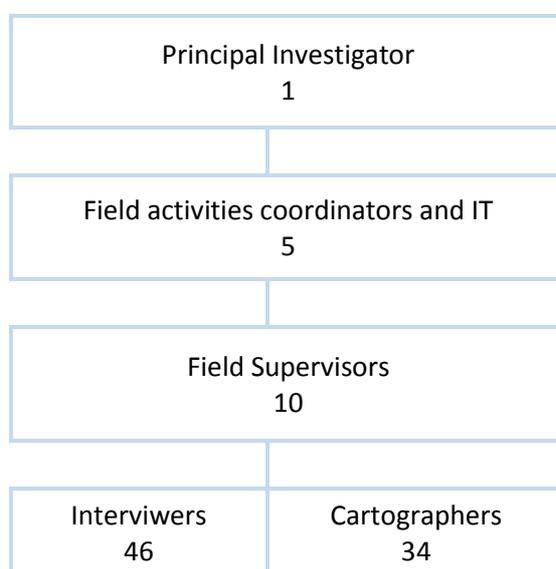
1.2 Utilisation de ce manuel

Ce manuel décrit les rôles et responsabilités des superviseurs de terrain affectés à la GATS, et doit être utilisé avec le **Manuel de l'enquêteur de terrain de la GATS** qui fournit des directives étape par étape aux enquêteurs de terrain. Les superviseurs de terrain sont tenus d'assister aux séances de formation des enquêteurs de terrain et de se familiariser avec le contenu du **Manuel de l'enquêteur de terrain de la GATS**. Ce **Manuel du superviseur de terrain de la GATS** couvre les responsabilités d'un superviseur de terrain suivantes : organiser et superviser le travail sur le terrain, suivre les performances des enquêteurs de terrain, mener des tâches de contrôle de la qualité, et effectuer des tâches administratives. Le respect des procédures et des fonctions établies est essentiel pour le succès de cette enquête.

1.3 Calendrier de recueil des données

La collecte de données aura lieu du 18 novembre au 18 décembre 2013

1.4 Organisation du personnel de terrain



1.5 Vue d'ensemble des fonctions du superviseur de terrain

En tant que superviseur de terrain, vous êtes un lien essentiel entre vos enquêteurs de terrain et le bureau central. Vos enquêteurs de terrain comptent sur vos conseils et votre soutien. Le bureau central compte sur vous non seulement pour surveiller la production et la performance, mais aussi pour communiquer toutes les questions de terrain qui peuvent avoir un impact sur l'achèvement de la GATS dans les délais impartis. En tant que membre principal de l'équipe de recueil des données sur le terrain, vous êtes chargé de veiller à ce que les données de votre équipe soient collectées conformément au protocole de recueil de données de la

GATS, et soient de la plus haute qualité. Le document 1-1 présente une description générale des fonctions du superviseur de terrain pour la GATS. Ces responsabilités sont discutées plus en détail plus loin dans ce manuel.

Document 1-1. Description générale des fonctions du superviseur de terrain pour la GATS

DESCRIPTION DU POSTE

Le poste de superviseur de terrain est destiné à assurer la supervision des enquêteurs de terrain qui recueillent des données pour la GATS. Les principaux objectifs du poste sont d'assurer ce qui suit :

- Les activités de recueil de données sur le terrain produisent des données de la meilleure qualité possible.
- Les activités de recueil de données sur le terrain sont menées de façon efficace, pour un coût et dans des délais définis.
- Tous les travaux sur le terrain sont effectués de façon professionnelle.

COMPÉTENCES REQUISES

- Capacité à comprendre la GATS et ses objectifs, et à mettre en œuvre l'enquête conformément aux procédures établies.
- Expérience concluante de la pratique des activités de recueil de données de terrain.
- Capacité démontrée de recruter et de travailler
- avec le personnel de terrain dans un rôle exigeant le respect des échéances, l'identification des problèmes et leur résolution, la mise en œuvre de contrôle de la qualité, le suivi de la performance et l'évaluation.
- Capacité à servir de liaison entre le bureau central d'enquête et le personnel sur le terrain

ACTIVITÉS DE PRÉPARATION DU TRAVAIL SUR LE TERRAIN

- Préparation et participation aux activités de formation du superviseur de terrain.
- Diriger ou participer à la formation des enquêteurs de terrain.
- Préparer les missions des enquêteurs de terrain afin que le travail puisse être terminé de la manière la plus efficace.
- Contacter les autorités locales pour les informer de l'enquête et obtenir leur soutien et leur coopération.
- Obtenir toutes les fournitures nécessaires au travail de vos enquêteurs de terrain affectés (y compris les cartes de la région, les brochures de questions et réponses, les formulaires de consentement [au besoin], les lettres de description de l'enquête, etc.).

ACTIVITÉS SUR LE TERRAIN

Assurer la supervision et le soutien des enquêteurs de terrain :

- accompagner chaque enquêteur de terrain à un nombre établi de visites de pré-sélection et d'entretien pour observer et examiner le travail ;
- rencontrer régulièrement les enquêteurs de terrain pour discuter des progrès ;
- aider à résoudre des problèmes, y compris à convertir des refus en cas de besoin ;
- fournir des commentaires constructifs sur les erreurs pour améliorer les performances des enquêteurs de terrain ;
- contrôler et valider le travail de chaque enquêteur de terrain en fonction des spécifications du projet, en prenant des mesures de suivi appropriées ;
- suivre la production globale des enquêteurs de terrain et la qualité des données ;
- faire la synthèse rapide et précise des rapports de situation sur le terrain.

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES

- S'assurer que tous les travaux achevés sont soumis au bureau central dans les délais et suivant les règles spécifiées.
- Maintenir une communication régulière avec le bureau central au sujet des progrès et des problèmes sur le terrain.
- Suivre toutes les procédures administratives de terrain.
- Répondre activement aux problèmes existants et anticiper les problèmes potentiels.

1.6 Importance de la confidentialité

Tout le personnel impliqué dans le recueil, le traitement et l'analyse des données de l'enquête GATS doit être en permanence conscient que la protection des droits des participants à l'enquête est une importante responsabilité. Parce que les superviseurs de terrain sont souvent en contact direct avec les données liées aux répondants et issues des entretiens terminés, vous devez démontrer que vous respectez des normes éthiques rigoureuses pour toutes les actions associées à cette enquête. Certaines des données recueillies durant l'entretien de la GATS peuvent être considérées comme personnelles, par exemple l'âge des répondants quand ils ont commencé à fumer, ou les méthodes que les répondants ont utilisées pour essayer d'arrêter de fumer. Soyez conscient du caractère sensible de la question et de la nécessité de traiter toutes les informations que vous apprendrez au sujet des répondants dans le respect de la

confidentialité, que vous receviez les informations directement à partir d'une réponse, à travers des observations fortuites, ou lors des entretiens. Les répondants peuvent être assurés que toutes les données d'identification, telles que leurs nom et adresse, ne seront jamais divulguées à quiconque en dehors de l'équipe du projet de la GATS. Toutes les réponses seront utilisées pour l'analyse et ne peuvent pas être utilisées à d'autres fins. Par ailleurs, les noms et adresses des répondants ne seront jamais associés à leurs réponses à l'entretien, et toutes les réponses des répondants seront combinées avec celles des autres participants. Les données recueillies par le biais de la GATS sont confidentielles. Il est de votre responsabilité en tant que superviseur de terrain professionnel de maintenir l'intégrité et la confidentialité des données qui vous sont confiées. En tant que superviseur de terrain de la GATS, il vous sera demandé de signer une déclaration de confidentialité (présentée dans le document 1-2). En signant cet accord contraignant, vous vous engagez à garder toutes les données confidentielles. Cela certifie également que vous effectuerez toutes les procédures d'enquête, strictement telles qu'elles sont présentées dans ce manuel et lors de votre formation.

1.7 Sécurité des données

Des protocoles détaillés ont été développés qui permettent de réduire le risque de compromettre la confidentialité des participants à l'enquête et la sécurité des données. Ces protocoles sont décrits dans les sections suivantes et de manière plus approfondie dans le Chapitre 12 du Manuel de l'enquêteur de terrain de la GATS.

1.7.1 Sécurité des documents physiques

Conserver les données en sécurité lorsqu'elles sont en votre possession, réduit non seulement le risque de compromettre la confidentialité des participants à l'enquête, mais les protège également contre le vol ou la perte. Chez vous, conservez tout le matériel en sécurité, hors de la vue des membres de la famille et des visiteurs. Tous les documents confidentiels du projet, lorsqu'ils ne sont pas utilisés, doivent être dans un lieu sécurisé (par exemple, dans un sac ou une armoire verrouillée), même chez vous. Ne gardez pas les iPAQ², les cartes SD supplémentaires, les formulaires papier ou autres matériels ou équipements dans votre voiture pendant la nuit, même dans un coffre verrouillé. En plus du risque accru de vol, garder les cartes SD et l'iPAQ dans une voiture les expose souvent à des températures extrêmes, qui peuvent les endommager. En outre, les iPAQ ne doivent être utilisés que par vous. Les mots de passe ne doivent jamais être écrits, apposés sur l'iPAQ, ou divulgués à quiconque.

Document 1-2. Exemple de déclaration de confidentialité de la GATS

Je, soussigné(e) _____ (nom en caractères d'imprimerie), agissant en qualité de superviseur de terrain pour l'Enquête mondiale sur le tabagisme chez l'adulte (GATS), financée par pa l'Organisation mondiale de la Santé, accepte de travailler dans le cadre de l'enquête mondiale sur le tabagisme chez l'adulte, dans le respect des directives et des restrictions indiquées ci-dessous. Je comprends que la conformité avec les 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 conditions peut entraîner la résiliation dudit contrat de travail.

a. Je m'engage à traiter comme confidentiels tous les renseignements obtenus, spécifiques aux ménages, pendant l'exercice de ma fonction, lors de cette enquête et des activités connexes. J'accepte également que cette garantie de confidentialité se poursuive après la résiliation de cet accord.

b. Pour remplir mes obligations de confidentialité, je m'engage à ce qui suit :

1. Ne discuter les informations confidentielles de l'enquête qu'avec le personnel de la GATS autorisé.

² La GATS utilise le logiciel General Survey System (GSS), conçu pour fonctionner sur une plate-forme Windows Mobile, et qui a été testé et utilisé sur les ordinateurs de poche iPAQ®, de type PDA, de Hewlett-Packard (HP). L'utilisation de « iPAQ » est uniquement à des fins d'identification et n'implique pas l'endossement par les organisations qui collaborent à la GATS.

2. Conserver l'équipement et les informations confidentielles de l'enquête conformément aux protocoles de l'enquête.
3. Protéger l'équipement, les combinaisons, les clés et les pièces qui maintiennent les données confidentielles de l'enquête en sûreté.
4. Protéger les équipements et les données confidentielles de l'enquête lors de leur utilisation.
5. Signaler immédiatement toute allégation de violation des procédures de sécurité à M LIBITE Paul Roger, Tel : +237 74 62 01 82.
6. Ne pas photocopier ou enregistrer par tout autre moyen les informations confidentielles de l'enquête, sauf en cas d'autorisation par les dirigeants de l'enquête ou par M LIBITE Paul Roger, Tel : +237 74 62 01 82. .
7. Ne compromettre la confidentialité des participants à l'enquête en aucune manière.
8. Ne permettre l'accès à toute information confidentielle de l'enquête à aucun individu non autorisé.
9. Signaler tout équipement, ou information confidentielle de l'enquête, perdu ou égaré à M LIBITE Paul Roger, Tel : +237 74 62 01 82. immédiatement.

Signature du superviseur de terrain

Date

1.7.2 Protection du matériel au domicile du répondant

Si vous effectuez des visites d'observations d'entretien, ou de contrôles multiples, vous devez soit (1) transporter tout le matériel et les informations confidentielles avec vous tandis que vous localisez et interrogez les participants à l'enquête, ou (2) les enfermer hors de vue dans le coffre verrouillé de votre voiture, si possible, lorsque vous êtes sur le terrain pendant la journée. Utilisez votre jugement pour choisir la méthode à utiliser dans un quartier donné pour garder le matériel en sécurité. Si vous êtes dans la maison d'un répondant, ne laissez pas les participants à l'enquête voir l'écran du système de gestion des cas, qui pourrait présenter des informations spécifiques des participants. Évitez de transporter des documents pour les autres ménages chez un répondant, lorsque cela est possible. De plus, ne parlez pas de ménages ou de participants spécifiques à des personnes autres que des membres du personnel du projet autorisés. Lorsque vous vous préparez à quitter le domicile du répondant, procédez à une vérification minutieuse afin de vous assurer que vous emportez tous les documents du projet ainsi que vos possessions.

1.7.3 Signaler les problèmes imprévus liés à la sécurité des données et la confidentialité

Un problème inattendu est une activité qui compromet potentiellement la confidentialité des participants à l'enquête et la sécurité des données. Il peut s'agir de problèmes tels que la perte ou le vol d'informations confidentielles entraînant un risque pour les participants à l'enquête. La perte ou le vol de l'iPAQ, des cartes SD contenant des entretiens ou des informations préchargées, et de tous les documents papier contenant des informations sur l'échantillon sont considérés comme des problèmes imprévus. De même, la transmission électronique de toute information confidentielle via votre messagerie personnelle est considérée comme un problème imprévu. D'autres situations peuvent également constituer un problème imprévu. Si vous n'êtes pas certain qu'une situation doit être signalée comme un problème imprévu, demandez à M LIBITE Paul Roger ; tel : +237 76 62 01 82 ou d'autres membres du personnel du projet.

Si vous, ou l'un des enquêteurs de terrain que vous supervisez, perdez du matériel ou des équipements qui contiennent des informations confidentielles, informez M LIBITE Paul Roger ; tel : +237 76 62 01 82 dès que vous vous rendez compte qu'il manque quelque chose. Soyez prêt à fournir le plus d'informations possible sur la perte ou le vol à M LIBITE Paul Roger ; tel : +237 76 62 01 82. Votre superviseur aura besoin (1) d'une description détaillée de l'incident ; (2) une liste complète des équipements manquants, du matériel et des données pour chaque ménage affecté, et (3) des informations d'identification, le cas échéant, qui se trouvaient dans les documents (par exemple, les

noms des participants). Si votre iPAQ est manquant, vous devrez savoir si l'identifiant ou le mot de passe de l'iPAQ accompagnait un des documents manquants. M LIBITE Paul Roger ; tel : +237 76 62 01 82 consultera le personnel du projet et vous dira comment procéder avec les ménages qui pourraient être affectés.

2. Préparation au travail sur le terrain

Ce Chapitre propose une liste de matériel à emporter avec vous sur le terrain, un aperçu de la façon dont les membres de votre équipe doivent collaborer, et certaines mesures que vous devez programmer d'entreprendre en préparation de votre travail sur le terrain, dans une zone donnée.

2.1 Matériel nécessaire au travail sur le terrain

Avant de commencer le recueil de données, le matériel destiné à l'enquête vous sera remis ainsi qu'à vos enquêteurs de terrain. Vous devez vous assurer que les enquêteurs de terrain ont le matériel nécessaire pour mener à bien leurs missions de pré-sélection et d'entretien. Le matériel suivant sera essentiel pour la réalisation de votre travail sur le terrain :

- Fournitures de terrain
- Ordre de mission
- Lettre du gouverneur et du Sous-préfet
- Copies de la lettre de description de la GATS à donner aux répondants
- Exemplaires de la brochure Questions et réponses
- Déclaration de confidentialité
- Formulaire de consentement iPAQ
- ***Manuel du superviseur de terrain de la GATS et Manuel de l'enquêteur de terrain de la GATS***
- Les dossiers cartographiques (Plan de situation de la ZD, fiche de dénombrement et schéma de la ZD)
- Un ordinateur portable et une clé USB
- Crayons ou stylos
- Fonds pour couvrir les dépenses sur le terrain
- Dépenses de l'équipe
- Carburant et réparations mineures de véhicules
- Avances pour les indemnités journalières de l'équipe

Quels que soient les besoins de déplacement des enquêteurs de terrain, le superviseur de terrain est tenu de collaborer étroitement avec l'équipe sur le terrain, en apportant des conseils immédiats, sur place. Vous pourrez contrôler que les pré-sélections des ménages et les entretiens individuels sont menés correctement, et vous serez en mesure de trouver des solutions aux problèmes des ménages difficiles à mesure qu'ils surviennent. Une de vos principales responsabilités sera de développer des stratégies visant à convertir les refus, que cela signifie l'attribution du ménage à un autre enquêteur de terrain, essayer de convertir le refus vous-même, ou fournir des recommandations à l'enquêteur de terrain initial pour essayer de convertir le refus.

Dans certains pays, le superviseur de terrain devra prendre des dispositions pour organiser les déplacements de l'équipe d'entretien dans les zones affectées. Dans ce cas, le superviseur de terrain peut être responsable de la sécurisation des véhicules, de l'hébergement et de la nourriture pour l'équipe. Les véhicules de l'équipe se déplaceront ensemble, et les entretiens seront menés et complétés dans une même zone avant que l'équipe ne parte vers une autre zone (généralement en groupe). Si des entretiens doivent être terminés dans une région, un ou deux membres de l'équipe peuvent rester pour compléter les entretiens et rejoindre l'équipe ultérieurement. Encore une fois, le superviseur de terrain est responsable des dispositions à prendre pour les déplacements des membres de l'équipe qui restent, et pour ceux qui se déplacent vers la zone suivante. Alternativement, le superviseur de terrain et les enquêteurs de terrain sont responsables de leurs propres déplacements pour se rendre aux ménages assignés.

2.2 Contacter les autorités locales

Il est de votre responsabilité de contacter les responsables (Gouverneurs, Préfets, Sous-préfets, chefs de villages) avant que votre équipe ne commence à travailler dans une zone donnée. Le message porté du gouverneur est conçue à cette fin, et une copie doit être remise aux autorités concernées. En outre, les enquêteurs de terrain doivent avoir des copies de cette lettre au cas où ils auraient besoin de la montrer aux autorités, par exemple aux agents de la police locale, qu'ils pourraient rencontrer lors de leurs visites sur le terrain

2.3 Comprendre votre territoire (cartographie et enregistrement)

Vous êtes responsable de la direction des efforts de votre personnel concernant toutes les activités de cartographie et d'enregistrement qui peuvent être requises pour la GATS. (Le Manuel de cartographie et d'enregistrement décrit les activités requises dans le détail, et elles ne sont pas répétées ici.)

vous devez consacrer du temps et vous efforcer de vous déplacer avec eux à travers les ZD échantillonnées pour vous assurer qu'ils comprennent les limites exactes de la ZD et connaissent les adresses présélectionnées où ils doivent se rendre.

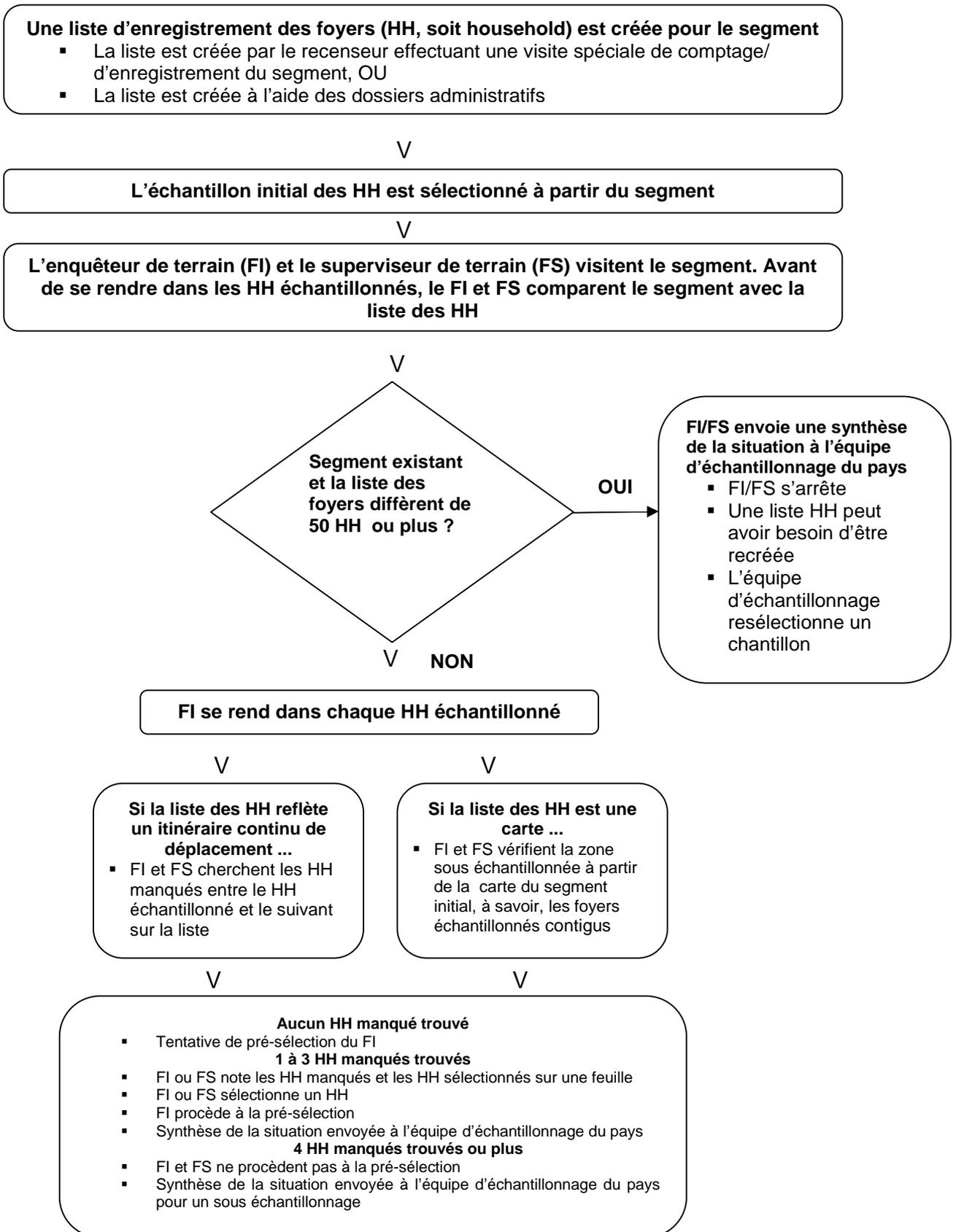
2.4 Localiser les adresses de l'échantillon et résoudre la question des ménages manqués

Vous êtes tenu de vous rendre dans les zones attribuées à votre personnel avant de les laisser prendre contact avec un ménage. Le but de cette visite préalable est d'identifier tous les ménages que votre équipe pré-sélectionnera, et de s'assurer que la liste des ménages correspond à ce que vous (et vos enquêteurs de terrain) voyez sur le terrain. Les tâches spécifiques qui leur seront demandées de faire sont décrites dans

le Manuel de l'enquêteur de terrain de la GATS et la section suivante. Le document 2-2 présente un aperçu du processus qu'ils suivront. Votre rôle est de donner des conseils et de vérifier leur travail, car l'ajout de ménages manqués et la resélection de ménages représentent une modification du plan de l'échantillon existant. Lors de cette visite initiale, vos enquêteurs de terrain doivent effectuer les opérations suivantes :

1. Identifier tous les grands ensembles de logements situés dans les limites du segment, mais qui ne sont pas inclus dans la liste des ménages, qui constituent la base de l'échantillonnage de ce segment. Les enquêteurs de terrain doivent enregistrer toutes les unités de logement manquées sur une feuille de papier, marquer clairement leur emplacement, et envoyer les informations à l'équipe de conception de l'échantillon avant de visiter tout ménage. Bien que cela dépende de la région échantillonnée, en général, s'il manque 50 unités de logement sur une liste de ménages de cette région, les enquêteurs de terrain doivent vous envoyer une liste actualisée de la zone avant de procéder à tout travail. S'il manque moins de 50 unités de logement, une liste actualisée n'est peut-être pas nécessaire. La technique des intervalles semi-ouverts (décrite ci-dessous) peut être suffisante pour représenter moins de 50 ménages manqués dans un segment.
2. Identifier toutes les nouvelles maisons ou les maisons manquées tout au long de leur itinéraire. Il existe deux méthodes de vérification des logements manqués le long de l'itinéraire, en fonction de la structure d'origine de la liste des ménages qui a été utilisée comme base de sondage pour cette zone.
 - **Si la liste des ménages ou le cadre de sondage reflète un chemin continu de déplacement** à travers le segment, les enquêteurs de terrain doivent utiliser la technique des intervalles semi-ouverts pour identifier les ménages qui pourraient avoir été manqués sur la liste des ménages de la zone. Cette méthode ne peut être utilisée que si la liste des ménages reflète une trajectoire continue de déplacement. Pour chaque ménage échantillonné, ils doivent regarder si des ménages existent entre le ménage échantillonné et le ménage qui suit sur la liste des ménages. Si un à trois ménages semblent manquer, les enquêteurs de terrain doivent enregistrer l'unité échantillonnée et les ménages manqués sur une feuille de papier séparée. Ils doivent ensuite sélectionner un ménage au hasard dans cet ensemble. *[INSÉRER LA PROCÉDURE DE SÉLECTION ALÉATOIRE SPÉCIFIQUE AU PAYS]*. Le ménage sélectionné à l'origine peut être sélectionné à nouveau, ou l'un des ménages manqués peut être sélectionné. La feuille utilisée pour sélectionner le ménage doit être envoyée à l'équipe de conception de l'échantillon afin qu'ils puissent enregistrer cette information. Par ailleurs, le lien entre le questionnaire et le ménage nouvellement sélectionné peut avoir besoin d'être ajusté sur le fichier final analytique dans les cas où le ménage initialement sélectionné n'a pas été de nouveau choisi. Si plus de trois ménages semblent manquer, les enquêteurs de terrain doivent vous communiquer cette information avant de prendre tout contact avec un ménage de la zone. L'équipe de conception de l'échantillon décidera si l'échantillonnage aléatoire d'une unité est suffisant pour résoudre le problème des ménages manqués, ou si la sélection d'un échantillon plus important se justifie.

Document 2-2. Résumé du processus de résolution du problème des adresses de ménages manqués sur la liste d'enregistrement des ménages



- **Si une liste des ménages ne reflète pas un chemin continu de déplacement**, et l'échantillon de ménages a été sélectionné en tant que grappe contiguë, les enquêteurs de terrain doivent identifier les ménages qui pourraient avoir été manqués dans les limites géographiques de la grappe contiguë choisie. Si un à trois ménages semblent manquer, ils doivent identifier un ménage sélectionné le plus proche de ce groupe. Le plus proche ménage échantillonné et les ménages manqués doivent être énumérés sur une feuille de papier séparée, et un ménage doit être choisi au hasard sur cette feuille. **[INSÉRER LA PROCÉDURE DE SÉLECTION ALÉATOIRE SPÉCIFIQUE AU PAYS]**. Le ménage sélectionné le plus proche peut être sélectionné à nouveau, ou l'un des ménages manqués peut être sélectionné. Cette fiche doit être envoyée à l'équipe de conception de l'échantillon afin que les unités supplémentaires et le ménage remplacé puissent être documentés avec exactitude dans les dossiers d'analyse de la GATS.

Si plus de trois ménages manqués ont été trouvés dans une grappe contiguë, les enquêteurs de terrain doivent enregistrer tous les ménages manqués sur une feuille de papier, et vous envoyer cette information avant tout contact avec un ménage. Dans ce cas, l'équipe de conception de l'échantillon peut envisager de sous-sélectionner une zone dans le groupe contigu de ménages.

Notez qu'un entretien doit être réalisé dans un ménage échantillonné initialement seulement s'il est resélectionné par une de ces méthodes. Cependant, si une à trois unités de logement manquées sont découvertes et une adresse autre que l'adresse d'origine est échantillonnée, les enquêteurs de terrain devront faire ce qui suit :

- Créer une entrée pour la nouvelle adresse à la fin du document formulaire de contrôle d'attribution, et consigner l'identifiant du ménage à partir de l'entrée de l'iPAQ sur le formulaire de contrôle de l'attribution, de sorte que les ménages soient reliés correctement.
- Documenter sur le formulaire de contrôle d'attribution que le ménage échantillonné initialement a été remplacé par une nouvelle adresse, en attribuant un code « 999 » au questionnaire du ménage et au questionnaire individuel de l'adresse échantillonnée initialement, et en indiquant par écrit qu'il a été remplacé par le ménage numéro 9xxxxxx.
- Dans le système de gestion de cas, fermer le questionnaire du ménage et le questionnaire individuel pour le ménage échantillonné initialement en attribuant aux deux questionnaires un code « 999 » dans le registre des appels (voir le Manuel de l'enquêteur de terrain de la GATS, section 6.8, pour obtenir des instructions sur la saisie d'un enregistrement d'appel). Aucun entretien n'aura lieu à l'adresse échantillonnée initialement une fois qu'elle a été remplacée par la nouvelle adresse échantillonnée. Les enquêteurs de terrain doivent discuter de l'affectation de ce code final lors de votre prochaine réunion. Notez que le code 999 est un code de résultat final et, comme pour tous les codes de résultat finaux, un code de déverrouillage est nécessaire pour rouvrir les questionnaires (voir section 3.8 de ce manuel).
- Modifier l'adresse du questionnaire du ménage non affecté sur l'iPAQ, et ajouter les informations sur l'adresse de l'unité de logement nouvellement sélectionnée où la tentative d'entretien aura lieu. Pour ce faire, les enquêteurs de terrain devront aller dans le système de gestion des cas, et trouver le premier questionnaire des ménages disponible, non affecté, qui correspond au sexe désigné pour l'adresse d'origine qui a été remplacée. Tous les questionnaires non affectés auront un identifiant commençant par « 9 » **[CONFIRMER LA CONVENTION AVEC LE PAYS]** pour une identification facile. Les enquêteurs de terrain devront appuyer sur le questionnaire non affecté pour mettre en surbrillance la ligne, taper sur le menu Action, puis sur Edit Address (modifier l'adresse). Ils doivent ensuite saisir l'adresse dans l'écran Edit Address, et appuyez sur « ok » dans le coin supérieur droit lorsqu'ils ont fini. Une fois l'adresse modifiée pour le questionnaire des ménages, elle sera automatiquement mise à jour dans le questionnaire individuel correspondant. **[INSÉRER LES PROCÉDURES D'OBTENTION DU CODE D'AUTORISATION SPÉCIFIQUES DU PAYS]**

Globalement, chaque fois que les enquêteurs de terrain doivent communiquer avec l'équipe de conception de l'échantillon, il est prévu que vous les contactiez et rapportiez les commentaires et les recommandations aux enquêteurs de terrain, après avoir reçu les informations de l'équipe de conception De l'échantillon.

3. Organiser et superviser le travail sur le terrain

D'un point de vue opérationnel, le succès de chaque projet dépend de deux facteurs fondamentaux : (1) le respect des protocoles d'enquête établis et prouvés efficaces pour recueillir des données de qualité et (2) la gestion du temps et des ressources consacrées à la collecte des données. En tant que superviseur de terrain de la GATS, il vous incombe de gérer les opérations de pré-sélection et les entretiens. Ce chapitre couvre divers sujets liés à votre rôle de superviseur de terrain.

Vous serez tenu de suivre ces procédures normalisées de supervision :

- fixer des objectifs et gérer les plans de travail,
- attribuer et gérer les ménages,
- encadrer et rencontrer les enquêteurs de terrain,
- surveiller le recueil des données,
- prendre en charge les répondants réticents et les refus,
- gérer les cas des ménages « personne au domicile » et « répondant sélectionné n'est pas chez lui
- attribuer des codes de résultat finaux de non-entretien,
- distribuer les mots de passe et les codes de déverrouillage,
- résoudre les problèmes.

Chacun de ces sujets, ainsi que des conseils pratiques pour la gestion du personnel sont abordés dans ce Chapitre.

3.1 Fixer des objectifs et gérer les plans de travail

Trois facteurs importants doivent être considérés lors de la surveillance du recueil 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 attribuée seront une synthèse des objectifs individuels que vous définissez pour chaque enquêteur de terrain. Si certains enquêteurs de terrain n'atteignent pas leurs objectifs, cela aura un impact négatif sur votre zone. Vous recevrez des objectifs et des attentes pour le projet qui vous aideront à établir une méthode pour votre zone.

Discutez avec chacun de vos enquêteurs de terrain des objectifs que vous avez définis afin qu'ils puissent compléter leurs ménages assignés dans le temps imparti. Expliquez comment vos attentes correspondent à leurs horaires afin de vous mettre au courant des éventuels conflits. Donner des détails. Demandez le nombre d'heures et sur quels ménages spécifiques ils prévoient de travailler chaque semaine. Le nombre restant de ménages leur semble-t-il réaliste compte tenu de leur calendrier et de leur rendement passé ? Si non, quelles modifications allez-vous faire ? Quelles sont les considérations climatiques ou sociales à prendre en compte ? Soyez certain d'anticiper des ménages « non-réponse » imprévisibles qui peuvent nécessiter un délai supplémentaire à mesure que progresse le recueil des données. Discutez des éventuelles difficultés à terminer les missions dans votre zone assignée avec votre bureau central dès que vous les découvrez.

3.2 Attribuer et gérer les ménages

Une de vos principales responsabilités pendant le recueil des données est de surveiller l'évolution de la situation des ménages à partir du moment où ils sont initialement attribués aux enquêteurs de terrain, jusqu'à ce que les données finales soient reçues par le bureau central. Vous êtes responsable de la préparation des missions des enquêteurs de terrain d'une manière qui permettra l'achèvement du travail sur le terrain le plus efficacement possible. Cela inclut de choisir l'enquêteur de terrain le mieux adapté pour compléter l'entretien, ménage par ménage, et de décider du nombre de ménages que chaque enquêteur de terrain peut gérer de façon efficace.

Lorsque vous choisissez l'enquêteur de terrain à affecter à un ménage, tenez compte de sa capacité et de son efficacité sur la base de l'expérience que vous pouvez avoir eue en travaillant avec lui précédemment. Prenez également en compte votre observation de l'enquêteur de terrain lors de la formation. Une fois le recueil des données commencé, vous pouvez modifier les affectations en fonction des besoins.

Bien qu'il soit plus efficace pour les enquêteurs de terrain d'avoir un nombre important de ménages avec lesquels travailler, il peut aussi être problématique de réaffecter des ménages d'un enquêteur de terrain qui ne produit pas à un autre enquêteur de terrain. Par conséquent, il est préférable de ne pas attribuer tous les ménages dès que vous les recevez, par contre, vous pouvez attribuer des missions initiales de petites tailles mais raisonnables et, après quelques semaines, attribuez d'autres missions aux enquêteurs produisant le plus.

Le bureau central vous donnera un formulaire de contrôle de l'échantillon (voir document 3-1) contenant l'adresse de tous les ménages sous votre responsabilité. Vous utiliserez ce formulaire pour suivre les ménages que vous avez affectés et ceux que vous n'avez pas attribués, la date à laquelle ils ont été attribués, les enquêteurs de terrain auxquels ils ont été affectés, et les codes de résultat finaux de ces ménages. Lorsque vous attribuez les ménages, notez la date à laquelle vous avez fait les attributions et les numéros d'identification des enquêteurs de terrain auxquels vous avez affecté les ménages.

Le formulaire de contrôle de l'échantillon a un emplacement pour effectuer des changements d'affectations si vous avez besoin de transférer un ménage d'un enquêteur de terrain à un autre. Les colonnes où vous identifiez ces changements sont grisées. Au fur et à mesure que les ménages sont finalisés, notez les codes de résultat finaux afin de savoir quels sont les ménages sous votre responsabilité qui ne sont pas terminés.

Document 3-1. Exemple de formulaire de contrôle de l'échantillon-Enquête mondiale sur le tabagisme chez l'adulte (GATS)

Nom du superviseur : _____ Identifiant du superviseur _____

PSU numéro : _____ Nom de la région : _____

Numéro du ménage: {household id}	Date d'attribution	Identifiant de l'enquêteur	Date d'attribution	Identifiant de l'enquêteur	Date d'attribution	Identifiant de l'enquêteur	Code de résultat final
{address field 1}	HQ						
{address field 2}							
{address field 3}							
{address field 4}	IQ						
{address field 5}							

Numéro du ménage: {household id}	Date d'attribution	Identifiant de l'enquêteur	Date d'attribution	Identifiant de l'enquêteur	Date d'attribution	Identifiant de l'enquêteur	Code de résultat final
{address field 1}	HQ						
{address field 2}							
{address field 3}							
{address field 4}	IQ						
{address field 5}							

Numéro du ménage: {household id}	Date d'attribution	Identifiant de l'enquêteur	Date d'attribution	Identifiant de l'enquêteur	Date d'attribution	Identifiant de l'enquêteur	Code de résultat final
{address field 1}	HQ						
{address field 2}							
{address field 3}							
{address field 4}	IQ						
{address field 5}							

Numéro du ménage: {household id}	Date d'attribution	Identifiant de l'enquêteur	Date d'attribution	Identifiant de l'enquêteur	Date d'attribution	Identifiant de l'enquêteur	Code de résultat final
{address field 1}	HQ						
{address field 2}							
{address field 3}							
{address field 4}	IQ						
{address field 5}							

La procédure de transfert d'un ménage d'un enquêteur de terrain à un autre est la suivante :

Vous pouvez attribuer des ménages supplémentaires à un enquêteur de terrain en lui donnant une carte SD sur laquelle sont chargés les ménages supplémentaires. L'enquêteur de terrain suivra les étapes décrites dans le Chapitre 6 du Manuel de l'enquêteur de terrain de la GATS, pour charger ces ménages de la carte SD sur l'iPAQ. . En outre, le système de transmission des données de la GATS peut être utilisé pour attribuer de nouveaux ménages ou transférer des ménages d'un enquêteur de terrain à un autre. Le transfert de ménages d'un enquêteur de terrain à un autre peut être nécessaire pour équilibrer la charge de travail parmi les enquêteurs de terrain ou pour terminer un ménage difficile.

3.3 Encadrer et rencontrer les enquêteurs de terrain

Un contact régulier avec les enquêteurs sur le terrain constitue un soutien continu sur le terrain. Lorsque vous travaillez en étroite collaboration avec les enquêteurs de terrain tandis qu'ils mènent les activités de recueil de données, il est également souhaitable que vous réserviez du temps chaque semaine pour une rencontre individuelle avec chaque enquêteur de terrain. Ces réunions doivent être programmées et réalisées de manière à obtenir les informations nécessaires pour évaluer les progrès et les problèmes, et déterminer l'efficacité du travail de l'enquêteur de terrain.

Lors de chaque réunion régulière, vous devez revoir l'ensemble des travaux en cours de l'enquêteur de terrain, et son programme de travail pour la période à venir. Les ménages problématiques et les refus doivent être discutés en détail afin de disposer des informations nécessaires pour que vous puissiez déterminer les mesures à prendre. Les renseignements obtenus devraient vous permettre d'identifier les enquêteurs de terrain qui ont besoin d'un encadrement particulier ou supplémentaire. Ces réunions sont aussi l'occasion d'écouter les problèmes et les préoccupations des enquêteurs de terrain au sujet de leur travail sur le terrain. Si des problèmes graves ou potentiellement graves apparaissent clairement au cours des réunions régulières, vous devez programmer une visite de terrain pour travailler avec eux pour résoudre ces problèmes.

Pour effectuer une conférence efficace avec chaque enquêteur de terrain, vous devez organiser les formulaires et les rapports nécessaires et vous assurer qu'il fait la même chose. Pour établir une conférence structurée, il vous faudra préparer un programme spécifique de chaque enquêteur de terrain. Un programme recommandé comprend les éléments suivants :

- un aperçu général des progrès du projet à un niveau global, pour tous les enquêteurs de terrain
- une discussion sur chacun des questionnaires en attente des enquêteurs de terrain et sur tous les questionnaires auxquels les enquêteurs de terrain ont affecté un code final de non entretien
- une discussion des ménages ayant refusé ou ayant d'autres problèmes
- un rapport du nombre d'heures, de kilomètres, et des dépenses pour cette période à déclarer [SI APPLICABLE] d'autres éléments que vous ou l'enquêteur de terrain auriez besoin de discuter

Selon l'expérience et le nombre de ménages affectés à l'enquêteur de terrain, le temps alloué à chaque réunion doit être compris entre 30 et 60 minutes.

Outre les réunions régulières, les enquêteurs de terrain doivent sentir que vous êtes disponible à tout moment raisonnable, pour les aider à résoudre des problèmes ou des urgences. Des dispositions doivent être prises pour informer les enquêteurs de terrain des moyens de prendre contact avec vous lorsque vous faites des visites sur le terrain ou vous êtes absent pour d'autres raisons. (REMARQUE : Cela ne signifie pas que vous êtes censé être disponible **24 heures sur 27**, 7 jours sur 7, ou à des heures déraisonnables. Le contrôle fréquent des messages lorsque vous êtes absent vous permettra normalement de répondre de façon adaptée le jour même ou le jour ouvrable suivant.)

3.4 Surveiller le recueil des données

Les principales tâches de la surveillance du recueil de données sont les suivantes :

- informer les enquêteurs de terrain du nombre de ménages cibles et du nombre d'entretiens désiré,
- souligner l'importance d'atteindre des taux élevés de réponse à l'enquête,
- fournir des outils tels que la formation et du matériel aux enquêteurs de terrain afin qu'ils puissent faire leur travail,
- informer les enquêteurs de terrain de la période dont ils disposent pour terminer les entretiens,
- suivre les progrès des enquêteurs de terrain vers la réalisation des entretiens lors de vos réunions régulières, s'assurer que les entretiens sont terminés à temps en motivant et en permettant aux enquêteurs de terrain de travailler efficacement à terminer les pré-sélections et les entretiens.

Votre tâche la plus importante en tant que superviseur de terrain est de vous assurer que les enquêteurs de terrain consacrent un nombre d'heures de travail effectives et efficaces aux engagements qu'ils prennent. Les enquêteurs de terrain doivent limiter le temps passé à des activités non productives afin de pouvoir passer la majorité de leur temps sur les composantes productives de l'entretien. Ces composantes sont les suivantes : localiser correctement les ménages échantillonnés, pré-sélectionner et interroger chacun avec succès.

En tant que responsable, vous devez fixer des objectifs pour votre personnel. Vous devez être sûr que les enquêteurs de terrain ont les outils (formation et matériel) pour atteindre ces objectifs. Pour être un responsable efficace, vous devez évaluer les activités des enquêteurs de terrain. Vous devez les aider à élaborer des plans afin qu'ils puissent exécuter leurs tâches et atteindre ou dépasser leurs objectifs en moins de temps, d'une manière moins coûteuse, ou avec un meilleur niveau de qualité.

Au-delà de tous les conseils que vous donnez à votre personnel d'entretien se trouve votre engagement (et leur engagement) à atteindre des taux de réponse élevés et un recueil de données de la plus haute qualité. Un des plus importants indicateurs de la qualité globale d'une enquête est son taux de réponse. Il est primordial que le questionnaire ménage soit rempli pour chaque ménage sélectionné, et que l'individu qui est choisi pour compléter le questionnaire individuel le fasse réellement. Un biais de non réponse dangereux peut être introduit dans les résultats globaux de l'enquête, à moins qu'un taux extrêmement élevé de réponse à l'enquête soit obtenu. Un biais de non-réponse se produit si les ménages et les individus qui ne sont pas interrogés ont des caractéristiques différentes de ceux qui participent à la GATS.

Le taux de réponse global correspond au produit du taux de pré-sélections des ménages par le taux d'entretiens individuels. Par exemple, si votre équipe n'a pré-sélectionné que 50 % des ménages qui lui ont été attribués, même si elle parvient à interroger 100 % des répondants sélectionnés dans ces ménages, le taux de réponse pour la zone qui vous est attribuée ne sera que de $50 \% * 100 \%$, soit 50 %. Avec une enquête aussi importante que la GATS, tous les pays s'efforcent d'atteindre le taux de réponse le plus élevé possible, de préférence supérieur à 85 %. D'autres enquêtes dont la nature et la portée sont similaires à celles de la GATS ont atteint cet objectif en parvenant à pré-sélectionner pratiquement (98 %) tous les ménages, et en interrogeant près de 90 % des individus sélectionnés.

L'aptitude de votre équipe à pouvoir terminer les questionnaires ménage et les questionnaires individuels est donc critique pour la capacité de votre pays à obtenir des résultats représentatifs de la population de votre pays. Les bons superviseurs en enquêteurs de terrain sont capables d'atteindre des taux de réponse excellents.

3.5 Prendre en charge les répondants réticents et les refus

Votre travail en tant que superviseur de terrain comprend fournir des conseils et du soutien à vos enquêteurs de terrain, en particulier pour les ménages les plus difficiles. La manière dont vos enquêteurs de terrain s'occupent des refus et des répondants réticents aura des conséquences sur le taux de réponse de votre zone. Cette section vous servira de guide.

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

La plupart des raisons que les répondants donnent pour un refus se répartissent en quatre catégories :

1. Pas le temps - jamais
2. N'aime pas les enquêtes/perte de temps
3. Hostile/manque d'intérêt pour le sujet
4. Manque de confiance/invasion de l'intimité ou de la confidentialité

Chacune de ces raisons doit être contrée en insistant d'une manière différente (discuté dans le **Chapitre 3 du Manuel de l'enquêteur de terrain de la GATS**). À d'autres moments, il peut y avoir d'autres facteurs, plus complexes à l'œuvre dans le processus de refus, qui impliquent la dynamique entre l'enquêteur de terrain et le répondant. Ces facteurs peuvent être regroupés sous deux grandes catégories : le style de l'enquêteur de terrain et le climat social local.

Importance du style de l'enquêteur

L'apparence d'un enquêteur de terrain et sa manière de parler établit une première impression qui peut provoquer un sentiment négatif ou encourager la coopération. Les enquêteurs de terrain doivent projeter une image professionnelle qui peut être modifiée selon les circonstances. Les éléments de base d'une approche professionnelle sont les suivants :

- montrer une identification adéquate, avec documentation à l'appui,
- avoir une connaissance approfondie de la finalité du projet et de tous les documents,
- se présenter de manière courtoise, assurée, et simple,
- écouter le répondant,
- faire preuve de respect pour le répondant.

Tout en maintenant ces critères, un enquêteur de terrain doit également faire un effort pour s'intégrer au quartier, c'est-à-dire s'habiller et agir comme la majorité des personnes dans la région. L'objectif est d'atténuer les soupçons éventuels du répondant.

La relation est probablement l'outil le plus important de l'enquêteur de terrain. C'est une situation qui résulte de la sensibilité au répondant et à ses conditions de vie. Cette sensibilité, bien que difficile à enseigner, peut se développer progressivement dans votre équipe. Lors de vos réunions hebdomadaires, posez des questions sur l'approche de l'enquêteur de terrain face aux ménages de non entretien, et essayez d'évaluer comment le répondant peut avoir réagi. Une partie de votre travail consiste à faire prendre conscience aux enquêteurs de terrain de la façon dont ils sont reçus. L'objectif final est de favoriser le développement de la capacité de l'enquêteur de terrain à prédire et même modifier la réaction des répondants. Une fois que les enquêteurs de terrain sont en mesure de faire cela, ils parviendront plus facilement à éviter les refus ou à les convertir. Les enquêteurs de terrain seront mieux préparés pour contrer les objections des répondants avec une réponse appropriée.

Interroger de manière grinçante n'est pas souhaitable. Inversement, un enquêteur de terrain trop passif ne sera pas efficace. Une approche passive traduit un manque de confiance ou d'engagement vis-à-vis d'une action. Cette attitude ne motivera pas le répondant neutre ou indifférent. L'enquêteur de terrain devra gagner la confiance d'un tel répondant, pour le convaincre de l'importance de la participation. Pour le faire efficacement, l'enquêteur de terrain doit d'abord être profondément convaincu de l'importance de

son travail et complètement à l'aise avec son droit d'être là et de poser des questions. Une partie de votre fonction en tant que superviseur de terrain est de développer et de renforcer le sentiment de valeur personnelle du projet de l'enquêteur de terrain. Ce renforcement est probablement le meilleur remède contre le manque de confiance et/ou de motivation d'un enquêteur de terrain.

Climat social local

Occasionnellement, des ménages refuseront indépendamment de l'efficacité et de l'adaptation de l'enquêteur de terrain. Ces refus peuvent être dus à des facteurs hors du contrôle de l'enquêteur de terrain, et peuvent ou non être des situations que vous, en tant que superviseur de terrain, pouvez contrer. Si un quartier connaît une série de vols ou d'agressions personnelles, les résidents peuvent être particulièrement réticents à autoriser l'entrée dans leurs maisons. Si l'enquêteur de terrain signale de telles circonstances, il peut s'avérer judicieux de contacter les autorités locales et de les informer de la présence de votre enquêteur de terrain dans la région. En outre, vous pouvez demander à l'enquêteur de terrain d'attendre quelques jours avant de retourner dans le quartier, à un moment plus calme.

3.6 Gérer les cas des ménages « personne au domicile » et « répondant sélectionné n'est pas chez lui »

On est tous chez soi un moment ou un autre. Nous savons tous les efforts qu'il faut parfois faire pour convertir avec succès un répondant réticent. Cela peut parfois exiger des efforts supplémentaires simplement pour trouver quelqu'un à la maison.

En tant que superviseur de terrain, vous devez surveiller attentivement le nombre des questionnaires « personne au domicile » ou « répondant sélectionné n'est pas chez lui » que chaque membre de votre personnel code. Certains enquêteurs de terrain sont plus aptes à établir des contacts que d'autres. Les enquêteurs qui ont du succès sont souvent plus disposés à travailler à des heures insolites. Il est nécessaire d'examiner soigneusement toutes les mesures prises avec les ménages « personne au domicile » ou « répondant sélectionné n'est pas chez lui » pour être sûr que tout a été tenté. En tant que superviseur de terrain, vous devez apprendre les stratégies utilisées par les membres efficaces de votre personnel et les partager avec le reste de votre équipe. Notez que plusieurs des stratégies initiales évidentes ne sont pas répertoriées ici, celles-ci figurent dans le Chapitre 3 du Manuel de l'enquêteur de terrain de la GATS.

Vous trouverez ci-dessous une liste des techniques qui doivent être utilisées pour tous les ménages difficiles à contacter :

- Assurez-vous que l'enquêteur de terrain ne sort pas à la même heure de la journée et les mêmes jours de la semaine à chaque fois qu'il tente de contacter le répondant. En essayant d'établir un contact à un autre moment de la journée et à différents jours de la semaine, l'enquêteur de terrain saura quand le répondant est le plus susceptible d'être à la maison et disponible. Assurez-vous que l'enquêteur de terrain essaye d'établir le contact à des moments différents (par ex., après l'heure du dîner, l'après-midi le week-end, etc.)
- Si un répondant ne respecte jamais ses rendez-vous et disparaît toujours à l'heure du rendez-vous, les enquêteurs de terrain doivent se présenter au moins 15 à 30 minutes avant le rendez-vous pour essayer de les voir avant qu'ils ne partent.
- Les enquêteurs ne doivent pas être trop agressifs ou insistants lors des tentatives de communication avec les répondants. S'il est clair que le répondant évite les enquêteurs de terrain, ils doivent quitter le domicile en bons termes. Il est possible que le répondant présente tout simplement un refus passif.
- Un répondant peut craindre que l'enquêteur de terrain soit un agent de recouvrement, un agent d'application de la loi, ou un représentant du gouvernement. Si c'est le cas, les enquêteurs de terrain doivent montrer leur badge et leur dire qu'ils ne sont pas là pour recouvrer des dettes, ou pour rapporter leur comportement au gouvernement. Les enquêteurs de terrain doivent souligner

que les entretiens sont confidentiels, que personne ne sera en mesure de relier leurs réponses à leur nom.

3.7 Attribuer des codes de résultat finaux de non-entretien

En tant que superviseur de terrain, vous devez approuver le code de résultat final de non-entretien avant qu'un questionnaire ne soit finalisé. Si vous pensez que d'autres actions peuvent être prises pour convertir le refus d'un ménage (par exemple, l'utilisation d'une lettre de refus spéciale, telle que discutée dans le Chapitre 3 du Manuel de l'enquêteur de terrain de la GATS), vous êtes tenu d'essayer de changer l'absence d'entretien en entretien accompli. D'autres outils à votre disposition peuvent inclure l'envoi d'un enquêteur de terrain différent au ménage (si vous pensez que cet autre enquêteur de terrain peut avoir plus de succès que celui à qui le ménage a été initialement attribué) ou tenter de convertir le refus vous-même. Si, toutefois, vous êtes convaincu qu'aucune autre mesure ne doit être prise pour ce ménage, demandez à l'enquêteur de terrain d'enregistrer le code de résultat final approprié de non-entretien dans le Système de gestion des cas de l'iPAQ et, le cas échéant, sur le formulaire de contrôle des attributions (voir le Manuel de l'enquêteur de terrain de la GATS, document 11-1). Gardez à l'esprit que chaque non-entretien a une influence négative sur le taux de réponse de l'enquête.

3.8 Distribuer les mots de passe et les codes de déverrouillage

Dans le cadre des procédures de protection de la confidentialité et du contrôle de la qualité de la GATS, les enquêteurs de terrain devront saisir un mot de passe ou un code de déverrouillage pour :

- accéder au système de gestion des cas,
- déverrouiller le système de gestion des cas après la saisie d'un mot de passe erroné cinq fois, et
- déverrouiller un questionnaire qui a reçu un code de résultat final.

Afin de protéger les informations confidentielles et les réponses des répondants aux questions de l'enquête, les enquêteurs de terrain devront saisir un mot de passe pour accéder au système de gestion des cas, le point central de gestion des ménages et du commencement des entretiens (voir le Manuel de l'enquêteur de terrain de la GATS, section 6.2). [INSÉRER LA PROCÉDURE D'OBTENTION DU MOT DE PASSE DU SYSTÈME DE GESTION DES CAS, SPÉCIFIQUE AU PAYS]

Pour aider à prévenir l'utilisation non autorisée de l'iPAQ et une violation potentielle de la confidentialité des répondants, un code de déverrouillage sera nécessaire pour débloquer le système de gestion des cas si cinq mots de passe incorrects sont saisis sur l'écran principal Entrer Password (voir le Manuel de l'enquêteur de terrain de la GATS, section 6.2). Ce code ne fera que déverrouiller le système et les enquêteurs de terrain seront redirigés vers l'écran principal Entrer Password ; ils auront alors de nouveau cinq chances d'entrer correctement le mot de passe du système de gestion des cas. [INSÉRER LA PROCÉDURE D'OBTENTION DU CODE DE DÉVERROUILLAGE DU SYSTÈME DE GESTION DES CAS, SPÉCIFIQUE AU PAYS]

En outre, les enquêteurs de terrain devront entrer un code de déverrouillage pour rouvrir tous les questionnaires qui ont reçu un code de résultat final (voir le *Manuel de l'enquêteur de terrain de la GATS, sections 7.6 et 8.5*). La nécessité de rouvrir un questionnaire qui a reçu un code de résultat final devrait être très rare. Faites preuve de prudence en autorisant vos enquêteurs de terrain à rouvrir un questionnaire qui a reçu un code de résultat final. Notez aussi qu'une fois qu'un questionnaire est rouvert, toutes les réponses au questionnaire sont automatiquement définies comme « non confirmées ». Les enquêteurs devront revoir tout l'entretien en appuyant sur « Next » pour reconfirmer les réponses et refinaliser l'entretien. Ignorer cette étape entraînerait des difficultés lors du traitement des données. [INSÉRER LA PROCÉDURE D'OBTENTION DU CODE DE DÉVERROUILLAGE SPÉCIFIQUE DU PAYS POUR LES QUESTIONNAIRES AYANT REÇU UN CODE FINAL]

3.9 Résoudre les problèmes : le superviseur en tant que responsable

Jusqu'à ce point, ce manuel a couvert certaines de vos responsabilités d'encadrement de routine. Toutefois, lorsque des problèmes surgissent, souvent les réponses ne se trouvent pas dans une révision des procédures normalisées d'exploitation. Cette section met en évidence certains des problèmes typiques que vous pouvez rencontrer au cours de l'encadrement d'une enquête de terrain. Quelques perspectives sont également fournies pour vous aider à gérer efficacement ces problèmes.

Quel que soit le type de problème que vous abordez, n'oubliez pas que vous agissez en tant que responsable. Par conséquent, la manière dont vous abordez le problème est aussi importante que le contenu de votre réponse. Votre degré d'expertise dans la conduite de travaux sur le terrain est extrêmement précieux. Il vous incombe en tant que superviseur de terrain de transférer cette expertise à votre personnel d'entretien.

Envisagez la meilleure façon d'évoquer la réponse souhaitée de la part de votre personnel, en gardant à l'esprit que la meilleure approche est une approche honnête, qui définit clairement le problème et vos attentes quant à la solution. Souvent des problèmes surviennent parce que les gens ne comprennent pas ce qu'on attend d'eux. La formation des enquêteurs présente principalement des informations factuelles. Votre fonction continue en tant que superviseur de terrain consiste à renforcer ces faits en insistant auprès de votre personnel sur ce qui justifie ces exigences. Insistez sur l'importance de la performance de chaque individu. Chaque individu est également essentiel à la réussite globale de la GATS.

La plupart des problèmes que vous rencontrez entrent dans l'une des catégories qui suivent.

Ponctualité

Tous les projets s'inscrivent dans un calendrier avec des dates ou des jalons critiques. Il est important que vous et vos enquêteurs de terrain soyez conscients des exigences du calendrier de la GATS. Vous devez fixer des objectifs pour chacun de vos enquêteurs de terrain lors de vos réunions régulières. Soyez sûr de revenir sur ces objectifs lors des réunions ultérieures pour suivre les succès de l'enquêteur de terrain et faire face aux problèmes, au besoin. Ce que vous soulignez comme étant important le deviendra pour votre équipe.

Rapporter et communiquer les problèmes

Une bonne communication entre l'enquêteur de terrain et le superviseur de terrain établira le ton de votre relation de travail pendant toute la période sur le terrain. Gardez les lignes de communication ouvertes et franches. Il est également important que vos enquêteurs de terrain sachent quand ils peuvent vous joindre. Établissez vos paramètres et informez votre équipe. La plupart des problèmes de rapports peuvent être évités en demandant aux enquêteurs de terrain de bien se préparer pour leur réunion régulière avec vous.

- Les enquêteurs de terrain doivent être capables de discuter du statut des questionnaires en attente et nouvellement finalisés en non entretien. Les codes de résultat pour tous les questionnaires doivent être à jour et vous être communiqués afin que vous puissiez les aider à planifier des stratégies pour terminer les questionnaires en suspens. Ceci est particulièrement important pour tous les questionnaires dont l'enquêteur de terrain croit qu'ils peuvent être codés en non entretiens.
- Demandez aux enquêteurs de terrain d'apporter tous les justificatifs de leurs dépenses

Au début de la période sur le terrain, vous devez faire comprendre à vos enquêteurs de terrain l'importance d'être disponibles au moment de la réunion prévue. Il est de leur responsabilité de vous informer s'ils ne seront pas disponibles au moment prévu. Vous devrez respecter strictement le calendrier de vos réunions régulières. Vous devrez être en mesure de parler avec chaque enquêteur de terrain à la date et à l'heure fixées.

3.10 Conseils pratiques de gestion du personnel

Les conseils suivants ont été développés et utilisés depuis des années par les superviseurs de terrain efficaces et sont fournis ici à titre de résumé des sections précédentes. Veuillez étudier ces conseils et les intégrer dans votre méthode de gestion de votre équipe.

À FAIRE :

- Être facilement disponible pour vos enquêteurs de terrain. Être disponible démontre votre engagement et votre soutien à votre équipe. Votre disponibilité peut et doit être raisonnable, avec des limites établies. Sauf pour les véritables urgences, vous n'avez pas à être disponible 24 sur 24, 7 jours sur 7.
- Soyez réactif aux questions et aux préoccupations de votre équipe. C'est un comportement positif qui encourage les enquêteurs de terrain à vous considérer comme un responsable compétent qui est là pour les aider dans leurs fonctions.
- Être bien informé, ingénieux, enthousiaste, et déterminé. Les superviseurs doivent avoir une connaissance approfondie des politiques et des procédures du projet. De plus, vous devez être attentif aux questions qui surviennent sur le terrain. Les enquêteurs demandent des réponses, des conseils et des suggestions de la part de leur responsable. Vos connaissances, votre jugement, raisonnement, et créativité sont essentiels à votre capacité à gérer les situations avec succès.
- Être professionnel, amical et courtois avec votre personnel. Il n'est jamais approprié d'utiliser un langage grossier avec les membres de votre équipe ou de les rabaisser. À long terme, un cadre agréable, professionnel, positif permet d'obtenir les meilleurs résultats avec les enquêteurs de terrain.
- Prenez les devants. Identifiez et résolvez les problèmes rapidement. Anticipez les ennuis en regardant de l'avant et en étant préparé. N'attendez pas que les problèmes s'améliorent d'eux-mêmes.
- Assurer un suivi ! Vérifiez toujours auprès de vos enquêteurs de terrain après avoir donné des instructions ou des directives. Ne partez pas du principe qu'une tâche sera accomplie simplement parce que vous vous attendez à ce qu'elle le soit ou que vous avez fait des préparations pour qu'elle soit accomplie.
- Fournir des commentaires réguliers sur les performances des enquêteurs de terrain. Les enquêteurs de terrain apprécient de recevoir une certaine mesure de leur progression. Les superviseurs doivent fournir des commentaires appropriés et des compliments sincères, s'ils sont justifiés, de façon régulière.
- Apprendre à gérer les déceptions. Tout ne se passera pas parfaitement, ou comme vous l'avez décidé. Ne laissez pas votre attitude ou vos performances en pâtir. Regardez de l'avant, vers de nouvelles opportunités.

À NE PAS FAIRE :

- **Être le « meilleur ami » de votre enquêteur de terrain.** Il est difficile d'être le meilleur ami de quelqu'un que vous devez encadrer et évaluer. De telles relations peuvent aussi créer des problèmes avec d'autres membres du personnel.
- **Être trop sensible ou empathique avec les enquêteurs de terrain et leurs problèmes.** Tous les employés font face à des obstacles personnels qui limitent leur disponibilité et leur performance de temps à autre. Cependant, il n'est pas de votre ressort de résoudre leurs problèmes ou que ceux-ci deviennent une charge pour vous. Cherchez des solutions avec vos enquêteurs de terrain, mais n'encouragez pas leurs excuses pour leur manque de performance.

4. Contrôler la performance de l'enquêteur et assurer la qualité des données

La qualité des données est cruciale pour la réussite de la 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. Vos commentaires continus à l'attention des enquêteurs de terrain concernant les problèmes de qualité, à la fois positifs et négatifs, souligneront l'importance que l'équipe de la GATS attache à la qualité. La ponctualité, les coûts, et la production sont négligeables si la qualité des données est insuffisante. Au début de votre relation professionnelle avec chacun de vos enquêteurs de terrain, vous devez communiquer les besoins et les attentes de performance en matière de qualité.

Pendant la période de recueil des données, vous devrez réagir rapidement aux problèmes de qualité des données. Cette pratique permettra d'assurer (1) une résolution appropriée, (2) une nouvelle formation de l'enquêteur (si nécessaire) en temps opportun, et (3) des dommages minimes à la qualité des données. Ce Chapitre couvre les méthodes de suivi et d'assurance de la qualité des données.

4.1 Transmission de données

La transmission régulière des données des enquêteurs de terrain au bureau central est vitale pour la gestion du projet de la GATS, et pour la détection et la résolution précoces des problèmes potentiels. Vous serez chargé de faire en sorte que chaque enquêteur de terrain transmette les données suivant un calendrier régulier.

Chaque fois que vous rencontrez un enquêteur de terrain, vous devrez reprendre sa carte SD et suivre ces trois étapes pour transférer les données depuis la carte SD sur votre ordinateur portable :

1. Introduire la carte SD dans le lecteur de carte.
2. Connectez le lecteur de carte SD à l'ordinateur portable via le port USB de l'ordinateur.
3. Cliquez sur l'icône de raccourci vers la carte SD sur le bureau de votre ordinateur portable et copiez les fichiers dans le dossier Data (données) de la GATS.

4.2 Objectifs de production et rapports

La production comprend toutes les activités nécessaires pour réussir à atteindre les objectifs de taux de réponse du projet. Ces objectifs comprennent des activités d'initiation pour chaque ménage affecté, la prise de contact, la localisation, les efforts de conversion des refus, et l'achèvement de ces activités avec succès, en conformité avec toutes les spécifications du projet. L'objectif primordial pour les enquêteurs de terrain est l'accomplissement des entretiens de chaque ménage attribué.

Pour être en mesure de répondre à toutes les attentes du projet, les enquêteurs de terrain doivent être informés de chacun des objectifs. Sinon, la production pourrait être plus lente que nécessaire, à un coût trop élevé pour le projet, ou produisant des données d'une qualité si faible telle qu'elles ne peuvent pas être utilisées. Donc, initialement, le superviseur de terrain est chargé de s'assurer que les enquêteurs de terrain connaissent les paramètres corrects qui seront utilisés pour juger les mérites de leurs efforts :

- Combien d'entretiens complétés seront nécessaires pour atteindre les objectifs de taux de réponse de l'enquêteur de terrain ?
- Quelles sont les échéances de l'enquêteur de terrain pour atteindre ces objectifs ?
- Quelles sont les exigences de qualité du projet ?

Si un enquêteur de terrain connaît ces paramètres, il a plus de chance d'accomplir le travail en les respectant.

Cependant, mener les entretiens et accomplir les étapes nécessaires pour parvenir à ce stade peut exiger beaucoup de travail. Les enquêteurs de terrain peuvent se trouver pris dans leur travail au point qu'ils en perdent la notion du temps, de la qualité et des coûts. Par conséquent, c'est la fonction du superviseur de terrain, en tant que responsable, d'utiliser les rapports pour maintenir chaque enquêteur de terrain concentré sur l'objectif. Bien que les rapports soient utilisés pour évaluer le niveau de performance ou de production de l'enquêteur de terrain, le travail ne fait que commencer à ce point. L'ultime défi du superviseur de terrain est de motiver et de permettre aux enquêteurs de terrain de s'améliorer. Les enquêteurs doivent être stimulés par des informations sur leurs performances et celles des autres pour augmenter le nombre d'entretiens complétés.

Dans le cadre de l'examen régulier des progrès et des problèmes de l'enquêteur de terrain, le superviseur de terrain doit être attentif à tous les événements qui affecteront la capacité d'un enquêteur de terrain à terminer ses missions pendant la période de recueil des données. Ces problèmes doivent être identifiés suffisamment tôt pour que les ménages soient éventuellement réaffectés à des personnes dont la charge de travail permettra l'achèvement des travaux avant l'échéance.

En tant que superviseur de terrain, vous êtes le lien avec l'enquêteur de terrain pour les besoins de la période de l'enquête. Il est de votre responsabilité de renforcer les informations qu'ont reçues les enquêteurs de terrain pendant leur formation, avec vos propres méthodes éprouvées pour obtenir des résultats à temps. Tous les projets sont exécutés suivant des échéances avec des dates critiques. Ces échéances sont essentielles, et conditionnent l'achèvement du travail. Il est important que vous et vos enquêteurs de terrain soyez conscients des exigences du calendrier de la GATS. Ce que vous soulignez comme étant important le deviendra pour votre équipe.

La GATS a de nombreux rapports différents qui peuvent être utilisés pour contrôler la production. Dans cette section, nous avons insisté sur les rapports que nous pensons que vous utiliserez fréquemment :

- Rapport de cas en attente
- Comptes des achèvements et taux de réponse par type d'entretien
- Rapport de statut d'entretien
- Rapport de cas détaillé
- Rapport du journal de transmission

Rapport de cas en attente

- **Où se trouve-t-il ?**
- **Que contient-il ?** Ce rapport répertorie chaque questionnaire en attente dans la zone qui vous a été assignée, avec le code de statut le plus récent, la date à laquelle le code a été attribué, l'enquêteur de terrain chargé du ménage, et l'unité primaire d'échantillonnage (PSU) à laquelle appartient le ménage.
- **Comment l'utiliser ?** Utilisez ce rapport lors de vos réunions programmées avec vos enquêteurs de terrain pour revoir leur mission.

Comptes des achèvements et taux de réponse par type d'entretien

- **Où se trouve-t-il ?**
- **Que contient-il ?** Ce rapport montre que la production globale au niveau d'un projet national et peut être filtrée en fonction de la zone assignée du superviseur de terrain.
- **Comment l'utiliser ?** Utilisez ce rapport pour obtenir un aperçu rapide de votre taux de réponse pour la pré-sélection des ménages et l'entretien individuel.

Rapport de statut d'entretien

- **Où se trouve-t-il ?**
- **Que contient-il ?** Ce rapport indique le nombre actuel de questionnaires pour chaque code de statut dans la zone qui vous a été assignée. Ce rapport peut être consulté au niveau du projet, au niveau du superviseur de terrain, ou par un enquêteur de terrain donné.

- **Comment l'utiliser ?** Utilisez ce rapport pour obtenir un bref aperçu de la façon dont vos ménages sont répartis (par exemple, sont-ils le plus souvent des refus, personne au domicile, etc.) Vous pouvez identifier les ménages ayant un code particulier que vous souhaitez suivre.

Rapport de cas détaillé

- **Où se trouve-t-il ?**
- **Que contient-il ?** Ce rapport répertorie tous les ménages affectés à un enquêteur de terrain, y compris ses questionnaires complétés et finalisés.
- **Comment l'utiliser ?** Vous pouvez utiliser ce rapport pour obtenir un aperçu rapide de l'ensemble de la mission d'un enquêteur de terrain. Cela comprend le statut le plus récent pour chaque questionnaire, la date du dernier statut, et la description du statut.

Rapport du journal de transmission

- **Où se trouve-t-il ?**
- **Que contient-il ?** Ce rapport répertorie chacun de vos enquêteurs de terrain et les dates de leurs dernières transmissions.
- **Comment l'utiliser ?** Utilisez ce rapport pour vous assurer que les enquêteurs de terrain transmettent les données aussi souvent qu'ils le devraient. Vous pouvez également voir s'ils ont eu des problèmes de transmission, si le nombre de fichiers transférés est égal à zéro. Si le rapport du journal de transmission indique qu'un enquêteur de terrain n'a pas transmis de données récemment, contactez-le et demandez-lui de transmettre les données immédiatement, puis rappelez-lui l'importance de la transmission régulière et ponctuelle. Vous devez surveiller ce rapport fréquemment, et vous y référer lors de vos conférences téléphoniques hebdomadaires avec les enquêteurs de terrain pour discuter de tout problème.

Les rapports de production de base qui contrôlent le nombre de questionnaires remplis, de questionnaires en attente, de questionnaires non exploités, et ainsi de suite peuvent être produits par le bureau central ou peuvent être produits à partir de votre ordinateur portable sur la base des données les plus récentes que vous avez collectées à partir des cartes SD des enquêteurs de terrain.

Le formulaire principal de contrôle de mission du superviseur de terrain (voir le **document 4-1**) est l'un des outils disponibles pour vous aider à surveiller la progression de vos enquêteurs de terrain. Vous pouvez conserver l'un de ces formulaires pour chaque membre de votre équipe de terrain, par unité primaire d'échantillonnage (comme indiqué sur le haut du formulaire). Le formulaire est divisé en trois sections qui sont conçues pour vous aider à voir en un seul coup d'œil l'efficacité d'un enquêteur de terrain avec les ménages qui lui sont attribués, et à quel niveau votre intervention ou des instructions pourraient être nécessaires. Les informations sur ce formulaire sont destinées à fournir des conseils au superviseur de terrain et au bureau central, sur le statut du recueil des données par les enquêteurs de terrain. Ce formulaire ne sera pas utilisé pour calculer les taux de réponse préliminaires de l'enquête parce que tous les éléments nécessaires pour calculer les taux de réponse ne sont pas enregistrés. Chaque section du formulaire est décrite ci-dessous.

Section 1 : Informations sur l'attribution des ménages

La première section du formulaire principal de contrôle de mission du superviseur de terrain s'intitule « Informations sur l'attribution des ménages ». Cette section est utilisée pour enregistrer et suivre le nombre de questionnaires des ménages et individuels affecté à l'enquêteur de terrain. Vous pourrez remplir ce formulaire à peu près une fois par semaine, bien que la fréquence puisse varier selon le moment de votre réunion prévue avec vos enquêteurs de terrain et la disponibilité des données sur les progrès de leurs entretiens.

Dans les lignes A et B, enregistrez le nombre de questionnaires de la mission de l'enquêteur de terrain. Notez que, pour la première période, le nombre de questionnaires des ménages (ligne A) correspond au

nombre de questionnaires individuels (ligne B), ainsi qu'au nombre de ménages de la mission initiale de l'enquêteur de terrain. Si, à un moment donné dans le processus de recueil de données, vous ajoutez des questionnaires à la mission de l'enquêteur de terrain, ou vous en retirez, les nombres dans les lignes A et B ne correspondront plus au nombre de ménages de la mission initiale.

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 des ménages et individuels ont continué à faire partie de la mission de l'enquêteur de terrain pendant la première et la deuxième périodes de performance, se terminant le 6 mai et le 10 mai, respectivement. Au cours de la période se terminant le 27 mai, deux questionnaires des ménages et individuels ont été ajoutés à la mission de l'enquêteur de terrain. Au cours de la période se terminant le 27 mai, cet enquêteur de terrain avait 36 questionnaires des ménages et 36 questionnaires individuels dans sa mission.

Document 4-1. Exemple de formulaire principal de contrôle de mission du superviseur de terrain—Enquête mondiale sur le tabagisme chez l'adulte (GATS)

(Remplir un formulaire par enquêteur de terrain)

FI ID n° 4532		PSU n° : 51		ZD n° : 2		Nom de la zone : Zenlah	
Ligne n°	Date de la première mission : 1 ^{er} mai 2013	Nombre de ménages dans la mission initiale : 34_					
		Fin de la période					
		1 ^{er} mai	6 mai	10 mai	20 mai	27 mai	
Informations sur l'attribution des ménages							
A	Nombre de questionnaires ménage au commencement de la période	34	34	34	34	36	
B	Nombre de questionnaires individuels au commencement de la période	34	34	34	34	36	
Résultats des questionnaires des ménages							
C	Questionnaires ménage non exploités	34	10	2	0	0	
D	Questionnaires ménage terminés (cumulatifs)	0	14	25	28	30	
E	Questionnaires ménage non terminés en attente (non cumulatifs)	0	7	3	2	1	
F	Questionnaires ménage non terminés finaux (cumulatifs)	0	3	4	4	5	
G	Nombre de questionnaires ménage dans la mission à la fin de la période (= C + D + E + F)	34	34	34	34	36	
Résultats du questionnaire individuel							
H	Questionnaire individuel non exploité	34	17	5	2	1	
I	Questionnaires individuels terminés (cumulatifs)	0	10	15	20	24	
J	Questionnaires individuels non terminés en attente (non cumulatifs)	0	4	8	6	4	
K	Questionnaires individuels finaux non terminés (cumulatifs)	0	3	6	6	7	
L	Nombre de questionnaires individuels dans la mission à la fin de la période (= H + I + J + K)	34	34	34	34	36	

Section 2 : Résultats du questionnaire ménage

La section suivante du formulaire principal de contrôle de mission du superviseur de terrain est utilisée pour enregistrer des informations sur les résultats du questionnaire ménage, c'est-à-dire pour répertorier les membres du ménage éligibles et sélectionner un individu pour l'entretien. Les informations enregistrées dans cette section du formulaire se rapportent au questionnaire ménage seulement, non pas au questionnaire individuel qui suivra.

Dans la ligne C, entrez le nombre actuel des questionnaires ménage non exploités. Les questionnaires ménage non exploités sont ceux pour lesquels l'enquêteur de terrain n'a pas encore tenté de contacter le

ménage. Lorsque l'affectation initiale est faite, tous les questionnaires de la mission de l'enquêteur de terrain sont non exploités. Au fur et à mesure que l'enquêteur de terrain prend contact avec les ménages, d'autres codes de résultat sont affectés, selon l'issue de la tentative et le nombre de questionnaires réaffectés.

Dans la ligne D, enregistrez le nombre de questionnaires ménage complétés par l'enquêteur de terrain à la fin de la première période de performance. Pour chaque période subséquente, entrez le nombre cumulé de questionnaires ménage terminés. Ainsi, dans la ligne D, vous aurez un total cumulé du nombre de questionnaires ménage terminés pour cet enquêteur de terrain. Le document 4-2 présente la répartition des codes de résultats des questionnaires ménage et individuels pour chaque ligne du formulaire principal de contrôle de mission du superviseur de terrain.

Dans la ligne E, entrez le nombre de questionnaires ménage en attente, non terminés. Les questionnaires ménage en attente non terminés sont ceux pour lesquels l'enquêteur de terrain a fait au moins une tentative d'administration, mais cette tentative n'a pas permis de terminer la pré-sélection. Des exemples de questionnaires ménage en attente non terminés sont les ménages que l'enquêteur

Document 4-2. Répartition des codes de résultats des ménages et individuels sur le formulaire principal de contrôle de mission du superviseur de terrain

Résultats des questionnaires ménage	Codes de résultat de la GATS
Questionnaires ménage terminés (Voir ligne D dans le document 4-1.)	200, 201
Questionnaires ménage en attente non terminés (Voir ligne E dans le document 4-1.)	102, 103, 104, 105, 106, 108, 109
Questionnaires ménage finaux non terminés (Voir ligne F dans le document 4-1.)	202, 203, 204, 205, 206, 208, 209
Résultats du questionnaire individuel	Codes de résultat de la GATS
Questionnaires individuels terminés (Voir ligne I dans le document 4-1.)	400
Questionnaires individuels non terminés en attente (Voir ligne J dans le document 4-1.)	302, 303, 304, 307, 308, 309
Questionnaires individuels non terminés finaux (Voir ligne K dans le document 4-1.)	401, 402, 403, 404, 407, 408, 409

de terrain a visités, mais personne n'était au domicile, ou les ménages qui ont refusé de participer. Pour cette ligne, entrez le nombre de ménages qui sont en attente à dater de cette semaine, non pas le nombre cumulé de ménages en attente.

Dans la ligne F, enregistrez le nombre de questionnaires ménage finaux, non terminés. Cette ligne est cumulative, et vous devez enregistrer le nombre total de ménages de la mission de l'enquêteur de terrain qui ont été codés comme étant finaux non terminés. Les questionnaires ménage finaux, non terminés sont pour les foyers pour lesquels (1) l'enquêteur de terrain a fait au moins une tentative, (2) cette tentative n'a pas permis d'accomplir une pré-sélection, et (3) il est improbable que d'autres tentatives conduisent à l'achèvement de la pré-sélection. Les enquêteurs de terrain doivent recevoir votre approbation avant d'attribuer un code final non terminé à un questionnaire.

Un exemple de questionnaire ménage final non terminé est un ménage que l'enquêteur de terrain a visité à plusieurs reprises, mais personne n'était au domicile, et il a été déterminé que de nouvelles tentatives ne conduiraient pas à une pré-sélection accomplie (code 209).

La ligne G est la somme de tous les questionnaires ménage restants, compris dans la mission de l'enquêteur de terrain à la fin de cette période de performance. La ligne G sera égale au nombre total de questionnaires ménage non exploités (ligne C), plus le nombre de questionnaires ménage terminés (ligne

D), plus le nombre de questionnaires ménage en attente, non terminés (ligne E), plus le nombre de questionnaires ménage finaux, non terminés (ligne F).

Lors de la première affectation, le 1^{er} mai, les 34 questionnaires ménage étaient non exploités, mais à la période se terminant le 10 mai, il n'y avait que deux ménages que l'enquêteur de terrain n'avait pas encore visités. Le 20 mai, l'enquêteur de terrain avait fait au moins une visite à chaque adresse de sa mission et avait terminé 28 questionnaires ménage, codé 2 questionnaires ménage comme étant en attente non terminés, et 4 comme finaux non terminés.

Section 3 : Résultats du questionnaire individuel

Cette section du formulaire principal de contrôle de mission du superviseur de terrain est utilisée pour suivre le statut des questionnaires individuels attribués à l'enquêteur de terrain. Référez-vous au document 4-2 pour la répartition des codes de résultats des questionnaires individuels pour chaque ligne du formulaire principal de contrôle de mission du superviseur de terrain.

Dans la ligne H, entrez le nombre de questionnaires individuels pour lesquels l'enquêteur de terrain n'a pas essayé de terminer l'entretien. Notez qu'un questionnaire individuel ne peut pas être administré tant que le questionnaire ménage correspondant n'est pas terminé.

Dans la ligne I, enregistrez le nombre de questionnaires individuels que l'enquêteur de terrain a terminés. Rappelez-vous que, pour chaque semaine, ce nombre doit refléter le total cumulé de tous les questionnaires individuels terminés, c'est-à-dire tous les questionnaires individuels complétés à ce jour. Entrez le nombre actuel de questionnaires individuels en attente, incomplets sur lesquels l'enquêteur de terrain travaille toujours dans la ligne J. Les questionnaires individuels en attente, incomplets incluent les ménages dans lesquels d'autres visites pourraient permettre de terminer l'entretien. Ces ménages comprennent, par exemple, ceux où un répondant est malade (code 307) ou n'est pas à la maison (code 309), mais une prochaine visite pourrait permettre de voir le répondant en bonne santé ou à la maison et désireux de terminer un entretien.

Dans la ligne K, enregistrez le nombre cumulé de ménages qui ont reçu un code final incomplet. Ces ménages sont tous ceux pour lesquels vous pensez que d'autres visites n'entraîneront pas un entretien complet. Par exemple, si le répondant a refusé à plusieurs reprises, malgré vos efforts, et ceux de votre enquêteur de terrain pour le convaincre, vous pouvez autoriser l'enquêteur de terrain à attribuer un code final incomplet (code 404) au questionnaire, et aucune tentative ultérieure ne sera faite pour contacter le ménage.

La ligne L est la somme de tous les questionnaires individuels restants, compris dans la mission de l'enquêteur de terrain à la fin de cette période de performance. La ligne L sera égale au nombre total de questionnaires individuels non exploités (ligne H), plus le nombre de questionnaires individuels terminés (ligne I), plus le nombre de questionnaires individuels en attente, incomplets (ligne J), plus le nombre de questionnaires ménage finaux, incomplets (ligne K).

L'enquêteur de terrain doit être en mesure de rendre compte de tous les ménages qui sont admissibles à un questionnaire individuel et de vous indiquer le statut de ces questionnaires. Encore une fois, lors de vos réunions régulières avec vos enquêteurs de terrain, tous les ménages en attente incomplets doivent être abordés, et vous travaillerez avec les enquêteurs de terrain pour déterminer la meilleure façon de résoudre ces problèmes.

Dans le **document 4-1**, le 6 mai, l'enquêteur de terrain avait 17 questionnaires individuels non exploités, 10 complétés, 4 en attente incomplets, et 3 finaux incomplets. Au cours de la période se terminant le 10 mai, l'enquêteur de terrain a travaillé sur tous les questionnaires individuels sauf 5, il en a complété 15, 8 sont en attente incomplets, et 6 sont finaux incomplets.

À la fin de la période se terminant le 27 mai, l'enquêteur de terrain a été en mesure de compléter un total de 24 questionnaires individuels, dont 4 en attente incomplets, 7 finaux incomplets, et un questionnaire

individuel pour lequel aucune tentative n'a été faite parce que le questionnaire ménage est toujours en attente.

Notez qu'à des fins d'organisation et de surveillance, vous pourrez calculer les taux de réponse officiels pour les ménages affectés à vos zones. Pour cela, un entretien partiel peut être pris en compte pour le calcul du taux de réponse lorsque le répondant a terminé les questions applicables jusqu'à la section D du questionnaire individuel. Le nombre exact des questions auxquelles le répondant devra avoir répondu jusqu'à la section D varie en fonction de l'usage du tabac du répondant.

Notez également que les ménages codés 999 ne sont pas inclus dans le décompte des questionnaires individuels et des questionnaires ménage terminés, puisque le code 999 est utilisé pour remplacer un ménage de l'échantillon original avec un ménage nouvellement sélectionné (dans le cadre de la procédure d'unités de logement manquées). Le nombre total de cas ne change pas quand un cas reçoit le code 999.

4.3 Observer les entretiens

Observer les enquêteurs de terrain est une partie importante de vos efforts de contrôle de la qualité et peut constituer un moyen d'aider les enquêteurs de terrain à s'améliorer. Pour aider les enquêteurs de terrain à comprendre la valeur que l'équipe de la GATS attache à la qualité des données, vous devez intégrer le contrôle de la qualité à vos activités hebdomadaires. Votre participation et l'observation du travail de vos enquêteurs de terrain permettront également d'éviter toute tentation de leur part de prendre des raccourcis dans l'administration du questionnaire ou de ne pas suivre d'une autre façon le protocole d'entretien de la GATS.

Au minimum, vous devrez observer chacun de vos enquêteurs de terrain pendant les premiers jours de la période sur le terrain, puis moins fréquemment, en fonction des directives du bureau central. Sur ces observations, vous accompagnerez l'enquêteur de terrain dans les ménages échantillonnés pour vérifier qu'il enregistre le résultat de la visite correctement dans le système de gestion des cas de l'iPAQ, et qu'il mène la pré-sélection du foyer ainsi que l'entretien ultérieur correctement. Ces premières visites permettront de s'assurer que les erreurs d'administration du questionnaire ou d'utilisation des codes de résultat sont identifiées rapidement, et de déterminer si l'enquêteur de terrain doit recevoir une formation supplémentaire ou des conseils au besoin. Bien que vous soyez tenu d'observer vos enquêteurs de terrain pendant toute la période sur le terrain, votre période d'observation la plus intense devrait être au début de la période de recueil des données. En outre, vous pouvez décider d'accompagner les enquêteurs de terrain lors de visites particulièrement difficiles (par exemple, dans des ménages qui ont refusé précédemment).

Vous serez également chargé de vérifier un pourcentage de chacun des travaux terminés de vos enquêteurs de terrain, selon des paramètres fixés par le bureau central. Ces entretiens de vérification sont décrits dans la section 4.5.

4.4 Contrôle de la qualité des données

La validité de l'enquête dépend de la qualité des données recueillies. Tout au long de la collecte des données, le personnel de la GATS peut prendre diverses mesures pour évaluer la qualité des entretiens des enquêteurs de terrain. Voici certains des éléments que le personnel du projet de la GATS et vous, en tant que superviseur de terrain, pouvez être chargés de chercher :

- les problèmes potentiels avec le routage de l'entretien ou des données « manquantes »
- les questions qui ont des taux plus élevés que prévu de réponses « ne sais pas » ou « refusé »
- les questions avec des taux plus élevés que prévu de réponses « autres », plutôt que l'un des choix de réponses précodées
- les réponses « autre, précisez » qui ne sont pas claires et ne peuvent pas être facilement codées, ou qui répètent l'une des options précodées
- si l'entretien est régulièrement effectué en trop ou trop peu de temps

- les données sur le temps par ménage et le coût par ménage, pour s'assurer de l'efficacité du temps de déplacement et de la gestion du temps.

4.5 Mener des entretiens de vérification

Un moyen de vérifier la qualité des données recueillies par vos enquêteurs est de mener de brefs entretiens de vérification avec les ménages qui ont déjà été pré-sélectionnés et interrogés. Un bref entretien de vérification vous permettra de confirmer que l'enquêteur de terrain a bien fait ce qui suit :

- Identifié et pré-sélectionné le bon ménage. Occasionnellement, un enquêteur de terrain peut sélectionner un ménage différent de celui qui a été échantillonné. Si cela arrive, vous devez demander à l'enquêteur de terrain d'aller à l'adresse correcte et effectuer la pré-sélection et l'entretien avec ce ménage.
- Enregistré l'âge, le sexe et le statut tabagique corrects des membres du ménage. Si l'âge n'est pas correctement enregistré (par exemple, l'enquêteur de terrain inclut les résidents âgés de moins de 15 ans sur la liste, en plus des résidents de 15 ans ou plus), cette erreur aura une incidence sur l'identification des personnes admissibles et pourrait entraîner la sélection par l'enquêteur de terrain d'un membre du ménage non admissible à l'entretien.
- Administré le questionnaire individuel au membre du ménage sélectionné.

Le nombre exact de ces entretiens de vérification sera déterminé en collaboration avec le bureau central, mais il est généralement convenu que vous mènerez des entretiens de vérification sélectionnés au hasard sur environ 10 % de chaque mission de l'enquêteur de terrain, en personne ou par téléphone. Les entretiens de vérification peuvent consister en (1) une vérification brève qui soumet au répondant sélectionné un petit nombre de questions afin de vérifier que le répondant a récemment terminé une enquête sur des sujets liés au tabagisme, et d'évaluer la performance de l'entretien ou (2) si un pays le souhaite, une nouvelle administration complète du questionnaire ménage et, si possible, du questionnaire individuel. Étant donné que les répondants peuvent percevoir le processus de nouvel entretien comme un fardeau, vous n'avez pas besoin d'administrer l'ensemble du questionnaire individuel.

Par ailleurs, les entretiens de vérification peuvent se faire avec un papier et un crayon ou avec un iPAQ chargé avec les ménages à vérifier. Lorsque vous vous présentez au(x) résident(s) du ménage, soyez prêt à expliquer que le but de votre visite est de vous assurer que les informations recueillies par l'enquêteur de terrain sont exactes et que par conséquent vous désirez parler avec le répondant sélectionné précédemment.

Vous devez effectuer l'entretien de vérification avec le répondant sélectionné précédemment, pour pouvoir accomplir la vérification en une seule visite. Cependant, si vous répertoriez l'ensemble du ménage de nouveau dans le cadre de l'entretien de vérification, vous pouvez effectuer la partie de pré sélection du ménage avec une personne différente du répondant sélectionné et revenir pour compléter le reste de l'entretien de vérification avec le répondant sélectionné.

Plus tard, vous comparerez les réponses que vous avez obtenues à partir du nouvel entretien avec celles enregistrées par votre enquêteur de terrain. Si des différences existent et qu'il semble que l'enquêteur de terrain a mené un entretien avec la mauvaise personne dans le ménage, vous devrez renvoyer l'enquêteur de terrain dans le ménage pour interroger l'individu correct, et les réponses doivent ensuite être comparées à nouveau. Dans tous les cas, qu'une erreur ait été découverte au cours du processus de vérification ou non, les informations provenant de l'entretien de vérification doivent être transmises au bureau central avec les autres documents.

5. Procédures administratives

Ce Chapitre fournit des directives concernant vos tâches administratives. Une compréhension approfondie des procédures administratives est importante. Les erreurs en remplissant les rapports et autres formulaires administratifs requis, entraînent non seulement du travail supplémentaire, mais également, souvent, des dépannages coûteux, fastidieux sur le terrain.

5.1 Commander des fournitures

Lorsque les enquêteurs de terrain ont terminé leur formation, ils reçoivent, en vrac, le matériel et les fournitures dont ils ont besoin pour mettre en œuvre les procédures de recueil des données. Cependant, il est probable qu'ils aient besoin de matériel et de fournitures supplémentaires pendant la période de travail sur le terrain. Les enquêteurs de terrain doivent vous informer lors de votre réunion régulière de tout besoin de matériel et de fournitures supplémentaires, que vous demanderez pour eux.

5.2 Rapports hebdomadaires au bureau central

Chaque superviseur de terrain doit mettre en place un système pour tenir des réunions régulières avec ses homologues du bureau central. Pendant ces réunions, vous devrez fournir un résumé des progrès du recueil des données dans la zone qui vous est affectée, incluant le nombre de questionnaires remplis ou finalisés d'une autre manière et le statut des questionnaires en attente.

En outre, vous devez être prêt à discuter de tout problème potentiel dont le personnel du bureau central doit être informé, comme un taux élevé de non-entretiens dans votre zone. Toujours pendant cette réunion, vous pouvez être tenu de fournir un résumé des heures et des dépenses de vos enquêteurs de terrain.

5.3 Soumettre des documents au bureau central

Lors de la soumission du matériel au personnel du projet, tel que le personnel du bureau central ou les enquêteurs de terrain, vous devez inclure un formulaire de transmission de matériel. Le formulaire de transmission sera utilisé pour suivre le matériel tandis qu'il est transféré d'un membre du personnel à un autre. Un exemple du formulaire de transmission est présenté dans le document 5-1. Le formulaire de transmission est en double. L'expéditeur doit placer l'exemplaire du dessus dans le paquet du matériel à envoyer et conserver l'autre exemplaire. Le formulaire de transmission sert à plusieurs fins.

Premièrement, le formulaire crée un enregistrement de qui a détenu et détient actuellement le matériel du projet. Deuxièmement, il permet au destinataire du paquet de vérifier que tout le matériel qui aurait dû être transmis est bien dans le paquet. Tout le contenu du paquet reçu doit être vérifié avec la liste du matériel de ce formulaire de transmission, pour s'assurer que tout le matériel a été inclus. Si du matériel est répertorié sur le formulaire de transmission, mais ne se trouve pas dans le paquet, il faudra tenter de localiser le matériel immédiatement afin que les erreurs puissent être déterminées ou les données perdues puissent être identifiées dès que possible. Troisièmement, si l'ensemble du paquet est égaré, ou si un ou plusieurs articles n'arrivent pas à destination, le formulaire de transmission du matériel fournira des informations sur le matériel égaré.

Document 5-1. Exemple de formulaire d'expédition de matériel

Formulaire de transmission de matériel					
Paquet ___ sur ___			Date d'expédition : ___/___/20___		
Expéditeur :			Destinataire : _____		
	Quantité	Description de l'article		Quantité	Description de l'article
1.			11.		
2.			12.		
3.			13.		
4.			14.		
5.			15.		
6.			16.		
7.			17.		
8.			18.		
9.			19.		
10.			20.		