

## Aide de travail – Operateurs

L'aide de travail de l'opérateur est un document que les opérateurs peuvent utiliser après la formation.

Bien que ces informations doivent être données pendant la formation et être placées dans l'outil de saisie de données, l'aide de travail est créée afin que les opérateurs puissent les utiliser pendant les appels.

Les aides de travail permettent aux opérateurs de comprendre les instructions générales et les paramètres des appels (c'est-à-dire le nombre de tentatives d'appel), de disposer de définitions importantes et d'avoir des réponses aux questions fréquentes telles que : « Comment ai-je été choisi pour l'étude » et « quel est l'objectif de cette étude »?

Vous trouverez ci-dessous un exemple d'une récente enquête mVAM CATI.

### Exemple

#### *Instructions générales*

Les opérateurs sont tenus de laisser le téléphone sonner au moins huit fois avant de raccrocher. Si une sonnerie personnalisée est utilisée (par exemple, de la musique), il est important d'écouter une minute ou deux pour voir si le participant va répondre ou pas

Nombre d'appels : Il faut tenter de joindre le répondant au minimum 10 fois avant de le retirer de l'enquête. Les appels doivent être effectués à différents moments de la journée: de 9 h à 17 h, pour donner une même probabilité à tous les répondants de répondre aux appels.

Si un participant n'est pas disponible et demande de reporter l'enquête à un autre moment, l'opérateur fera deux tentatives pour joindre le répondant. Au troisième appel, si le répondant n'est toujours pas disponible, il peut être retiré de l'enquête.

**Soyez courtois** : Présentez-vous et expliquez le but de l'enquête. Assurez-vous que tout est compris. Assurez au répondant que les réponses de l'enquête restent confidentielles et qu'ils recevront du crédit après avoir répondu à toutes les questions.

**Soyez respectueux** : respectez la personne à qui vous parlez, peu importe son âge ou son sexe.

**Soyez patient** : Vous connaissez le questionnaire, mais le répondant non. Donc attendez-vous à ce qu'il vous pose des questions. Lire lentement les questions et donner au répondant assez de temps pour répondre.

Ne faites aucune promesse d'assistance (aide) aux répondants. Ils ne reçoivent le crédit téléphonique qu'après avoir répondu à toutes les questions.

### Conseils pratiques :

- ✓ Ne jamais présumez que vous connaissez les réponses et répondre pour eux. Il est assez courant de se sentir "saturé" après avoir effectué plusieurs appels. Le défi est de rester ouvert et attentif à chaque appel ...
- ✓ Poser les questions exactement comme libellé, vérifier les documents de référence en cas de doute et ne pas poser des questions en dehors du script.
- ✓ Signaler au chef d'équipe toute erreur, problème ou difficulté survenu pendant votre appel ou toute question qui vous causera des problèmes.

### Définitions

**Taille du ménage:** Un ménage dans notre définition - se réfère aux personnes qui vivent ensemble et partagent un même repas pendant au moins 6 mois. Un ménage peut se composer d'UNE ou de PLUSIEURS personnes.

#### **Quel est le statut de résidence du ménage?**

**Résident :** Un résident est une personne qui vit en permanence ou à long terme dans une zone. Contrairement à un PDI (Personnes Déplacées Internes) ou à un réfugié, un résident n'a pas quitté son lieu de résidence pour chercher refuge ailleurs.

**Retournée :** «Retournée» est une personne déplacée, mais qui a récemment rejoint son lieu d'origine / sa résidence habituelle. C'est habituellement parce que la menace / danger qui l'a amené à quitter son lieu de résidence habituelle a considérablement diminué.

**Personnes déplacées résidant dans un camp :** sont des personnes qui ont été forcées ou obligées de quitter leur lieu de résidence habituelle. Les camps ont des limites bien définies et des points d'entrée et de sortie. Dans les camps, le gouvernement est souvent responsable de la sécurité, tandis que les organismes humanitaires fournissent des services et entreprennent la gestion des camps.

**Personnes déplacées résidant hors du camp (partie de la communauté d'accueil) :** sont des personnes qui ont été forcées ou obligées de quitter leur lieu de résidence habituelle et de vivre dans des zones autres que les camps. Cela pourrait inclure de vivre dans les établissements informels qui ont été construits sur la terre ou la propriété de quelqu'un ou d'autres règlements non planifiés.

### Réponses aux questions et déclarations fréquentes

Question/Déclarations	Réponses
Qui participe?	2.000 ménages en _____ sont invités à participer à cette enquête. Il est très important que vous répondiez à ces questions car vos réponses représenteront des milliers d'autres personnes dans votre pays.

Qui mène l'étude?	L'étude est menée par le Programme alimentaire mondial des Nations Unies en collaboration avec l'agence _____.
Comment ai-je été choisi pour l'étude?	Votre numéro de téléphone a été sélectionné au hasard. Nous ne connaissons pas votre nom ni vos données personnelles. OU Nous avons collecté votre numéro de téléphone il y a _ mois et vous avez exprimé un intérêt à participer à l'enquête.
Quel est l'objectif de cette étude?	Avoir une bonne compréhension de la situation alimentaire dans votre communauté.
Pourquoi m'appelle-t-on sur mon portable?	Pour avoir une compréhension précise de la situation alimentaire dans votre communauté et pour être sûr que tous les types de ménages sont inclus, il est important que nous communiquions avec les personnes par téléphone cellulaire pour cette étude.
Dois-je répondre à vos questions?	La participation est volontaire. Vous pouvez refuser de répondre aux questions - cependant, vos commentaires sont précieux pour comprendre et améliorer la situation alimentaire dans votre communauté.
Comment puis-je savoir que vous garderez mes informations confidentielles?	Nous apprécions votre contribution et nous prenons cette information très au sérieux. Votre numéro de téléphone et vos réponses sont conservés dans une base de données sécurisée. Une fois les enquêtes terminées, toute information d'identification, par exemple votre numéro de téléphone, est retirée de l'ensemble de données afin que les données ne soient jamais partagées avec le numéro de téléphone.
Comment les résultats de l'enquête seront-ils utilisés?	Les renseignements tirés de l'enquête serviront à mieux comprendre la situation alimentaire dans votre collectivité.

<p>Ce n'est pas mon téléphone cellulaire, je viens de l'emprunter. Voulez-vous toujours que je réponde aux questions?</p>	<p>Nous aimerions joindre le propriétaire du téléphone. Pourrions-nous parler avec lui maintenant ou rappeler plus tard?</p>
<p>Comment puis-je savoir que cette enquête est légitime ou si vous êtes vraiment un enquêteur?</p>	<p>Nous menons cette étude afin de recueillir des renseignements sur la situation alimentaire dans votre collectivité. Si vous le souhaitez, je peux aussi vous diriger vers mon superviseur.</p>
<p>Je n'arrive pas à vous entendre.</p>	<p>Je suis désolé. Je vais rappeler tout de suite</p>
<p>Je ne suis pas intéressé. Je suis trop occupé. Tu ne peux pas appeler quelqu'un d'autre?</p>	<p>Je comprends que vous n'êtes pas intéressé à participer. Nous ne pouvons obtenir une image exacte de la situation alimentaire dans votre pays que si beaucoup de personnes participent à l'enquête. Je comprends que votre temps est limité et je vais essayer de poser les questions aussi rapidement que possible.</p>
<p>Ce n'est pas un bon moment</p>	<p>Je comprends. Je voudrais fixer un rendez-vous pour un moment plus commode pour mener l'enquête. Préférez-vous un rappel le matin, l'après-midi ou le soir?</p>
<p>Je ne vois pas l'importance de cette enquête. Je ne comprends pas comment cela me sera bénéfique.</p>	<p>Cette enquête vise à fournir des renseignements sur la situation alimentaire dans votre collectivité. Nous aimerions connaître vos expériences afin d'améliorer la situation alimentaire de tous les membres de votre collectivité.</p>

<p>Je ne veux pas donner de renseignements personnels. Je ne fais pas d'enquêtes par téléphone.</p>	<p>Je comprends que vous n'aimiez pas donner des renseignements personnels. Cependant, j'assure que vos informations seront protégées et que toutes les informations recueillies resteront anonymes</p>
<p>Pourquoi avez-vous besoin de connaître mon Âge / sexe / statut d'éducation / (toute question)?</p>	<p>Nous aimerions nous assurer que les participants que nous appelons représentent la population du pays. Par exemple, nous voulons nous assurer que nous interviewons les hommes de même que les femmes. Vos réponses ne sont en aucun cas utilisées pour vous identifier, mais plutôt pour mieux comprendre la situation alimentaire en _____.</p>
<p>Puis-je partager avec vous le numéro de téléphone de mon ami / voisin? Je sais qu'il / elle sera intéressé (e) à participer à ce sondage?</p>	<p>Tous nos répondants sont choisis au hasard. Nous ne sommes pas sûrs si votre ami sera appelé.  (La réponse dépend de la technique d'échantillonnage)</p>
<p>La prochaine fois, pouvez-vous m'appeler au numéro XXXXXXXXX?</p>	<p>Oui. S'il te plaît donne-moi ton numéro. Puis-je vous demander la raison pour laquelle vous préférez être appelé en utilisant un autre numéro de téléphone? (Instructions à l'opérateur: enregistrer le nouveau numéro dans le répertoire)</p>
<p>Puisque le PAM m'a choisi pour participer à cette enquête, cela signifie-t-il que je suis maintenant en droit de recevoir une aide alimentaire?</p>	<p>Les renseignements tirés du sondage serviront à mieux comprendre la situation alimentaire dans votre collectivité, mais nous ne pouvons faire aucune promesse d'aide individuel.</p>