

Procédures opérationnelles standard

Pour les opérateurs mVAM

1. Vérifier les programmes des appels et les exigences afférentes pour la semaine/le mois

- a. Prenez bonne note des demandes que votre superviseur vous envoie.
- b. Vous devrez faire à la fois des appels pour collecter des données sur les prix et sur la nutrition.
- c. Notez combien d'appels vous devez faire et quels districts ou quelles zones vous devez couvrir.
- d. Divisez le volume des appels entre deux opérateurs.
- e. Demandez toujours à votre superviseur si quelque chose n'est pas clair avant de faire les appels.
- f. Quand tout est clair, fixez avec votre superviseur, un programme d'appels hebdomadaire avec des objectifs journaliers.

2. Gestion de l'annuaire

- a. Quand vous comprenez les exigences concernant les appels, ouvrez votre annuaire pour identifier les numéros que vous devez appeler. Votre annuaire est un document Excel et est protégé par un mot de passe.
- b. A aucun moment, vous ne devez partager l'annuaire ou le mot de passe avec quelqu'un.
- c. Il y a deux annuaires: 1) l'annuaire des négociants pour les marchés, et 2) l'annuaire des points focaux pour les centres de santé.
- d. Chaque annuaire peut avoir un filtre afin de pouvoir sélectionner et organiser les informations comme vous le voulez. Dans les documents Excel, vous verrez des flèches dans certains champs. Si vous cliquez sur les flèches, vous pouvez filtrer l'information, par ex., pour l'organiser de manière alphabétique. Si vous voyez des signes autres que des flèches, cela veut dire que l'information est déjà filtrée. Avant d'identifier les numéros que vous devez appeler, vérifiez que l'annuaire n'est pas filtré afin de vous assurer de n'oublier aucun numéro de téléphone requis.
- e. Mettre à jour l'annuaire quand les nouveaux numéros de téléphone sont disponibles. Vous pouvez le mettre à jour directement en modifiant les cellules dans le document excel. Assurez-vous de remplir tous les champs d'informations nécessaires.
- f. Assurez-vous que tous les opérateurs utilisent la même version de l'annuaire, de préférence en utilisant un dossier partagé. Les opérateurs doivent toujours avoir accès à l'annuaire le plus récent. Si vous n'avez pas accès au dossier partagé, demandez à IT de vous assister.
- g. Quand vous effacez des numéros de téléphone, effacez le rang tout entier.
- h. Quand vous faites les appels, notez tout ce qui peut avoir un impact sur l'appel comme "n'est plus un négociant" ou "numéro qui n'est plus valide". Ecrivez les actions à prendre dans la section «commentaires» de l'annuaire, par ex., « effacer le numéro de téléphone » ou « rappeler au prochain passage de l'enquête ».

1- Information | 2- Introduction | 3- Food Prices | 4- Others

Tab 3: Food Prices

Question 2:
 (Is the trader male or female? : listen to the voice and check the box) Male
 Female

Question 3:
 OPERATOR: In what year were you born? [Report with a four-digit number like 1980]

Question 4:
 OPERATOR: Which district of Malawi are you currently living in? [Report with the name of the district e.g Dedza, Chitipa, Balaka]

Question 5:
 OPERATOR: At which market do you sell your commodities? [Report the name of the market]

Question 6:
 OPERATOR: Is the market a daily, weekly or monthly operated market?
 INSTRUCTION FOR THE OPERATOR: If the respondent answered "weekly" please ask ON WHAT DAY otherwise continue to Question 7.
 On what day?
 Monday Tuesday Wednesday Thursday Friday Saturday Sunday

Question 7:
 OPERATOR: Currently, how much does 1 kg of white maize grains cost in the market? [Local Currency]

Question 8:
 OPERATOR: Currently, how much does 1 kg of pigeon peas cost in the market? [Local Currency]

Question 9:
 OPERATOR: Currently, how much does 1 kg of country cowpeas cost in the market? [Local Currency]

Question 10:
 OPERATOR: Currently, how much does 1 kg of country general beans cost in the market? [Local Currency]

Figure 1. Outil de saisie des données pour les enquêtes sur les marchés

3. Outil de saisie des données

- a. L'outil de saisie des données est un document Excel avec la fonction macro activée. Ouvrir le document.
- b. Toujours commencer l'enquête en cliquant sur le bouton "Commencer l'enquête" dans le document Excel de saisie des données**
- c. Lors de la conduite d'enquêtes, collez toujours au script et ajoutez des détails seulement quand c'est nécessaire.
- d. Cliquez toujours sur "enquête terminée" quand vous finissez une enquête afin de savoir quelles enquêtes sont terminées dans la base de données.
- e. Si les personnes interrogées veulent être rappelées à un autre moment, merci de le noter dans la section « commentaires » et de faire le suivi.
- f. Aussi dans la section « commentaires », merci de noter toutes les informations utiles qui ressortent de l'enquête, par ex., blocs sur les routes ou problèmes de disponibilité.
- g. Il y a actuellement deux types d'outils de saisie des données: 1) l'outil de saisie des données pour les enquêtes sur les marchés et 2) l'outil de saisie des données sur l'admission dans les centres de santé. Assurez-vous d'utiliser l'instrument correct pour chaque enquête.
- h. Remplissez l'onglet "Information" dans l'outil de saisie des données avant de faire l'appel pour économiser du temps une fois que vous serez au téléphone. Assurez-vous d'avoir inséré le numéro de téléphone dans votre téléphone prêt à être appelé avant d'appuyer sur le bouton « suivant » dans l'outil de saisie des données.
- i. Les données doivent être saisies pendant l'appel en utilisant l'instrument de saisie des données. Assurez-vous de regarder l'écran de l'ordinateur lorsque vous menez une enquête auprès d'une personne. Insérez les données dès que l'information est disponible afin que vos appels soient courts.
- j. Contrôlez régulièrement la durée de vos appels et fournissez ces informations à votre superviseur pour permettre la planification des appels. Actuellement, les enquêtes sur les prix des marchés et sur l'admission dans les centres de santé prennent environ entre 5 et 6 minutes.
- k. L'outil de saisie des données doit avoir des listes qui se déroulent pour les noms des districts et des marchés qui se répètent dans le temps. Cela limite les erreurs de saisie des données.
- l. De même pour les prix, il est utile d'inclure les règles de validation.

4. Lors des enquêtes

- a. Toujours commencez l'enquête en saluant la personne et en expliquant clairement que vous appelez du PAM. Soulignez que l'information restera confidentielle et ne sera utilisée que par le PAM. Mentionnez aussi clairement la source du numéro de téléphone.
- b. Lorsque vous menez une enquête sur les marchés:**
 - i. Vérifiez que la personne interrogée donne des informations sur les prix à la vente. Mélanger les prix à l'achat et à la vente va créer des problèmes.
 - ii. De même, demandez le type de prix: soit en gros ou au détail.
 - iii. Indiquez toujours clairement les unités de mesure: une grande partie de la confusion vient de la différence des unités de mesure utilisées par les enquêteurs et les personnes interrogées.
 - iv. Si la personne interrogée ne connaît pas le prix dans l'unité de mesure de l'enquête (ce qui est peu probable), demandez-leur le prix dans l'unité qu'ils utilisent (par exemple, panier), puis calculez le prix par kilo en utilisant une table de conversion.
 - v. Trouvez quand les prix des aliments sont en dehors de la fourchette normale. Inclure les règles de validation dans l'outil de saisie des données aide à éviter des erreurs simples lors de la saisie.

vi. Quand vous demandez combien de négociants en maïs sont sur le marché, assurez-vous que les personnes interrogées comprennent que vous voulez connaître le nombre de négociants qui font seulement le commerce du maïs. Si le nombre de négociants est très élevé, vérifiez que les personnes interrogées comptent seulement le nombre de négociants en maïs. Inclure les règles de validation dans l'outil de saisie des données aide à éviter des erreurs simples lors de la saisie.

vii. Quand vous posez des questions sur les problèmes d'accès aux marchés, assurez-vous de poser les questions de suivi pour comprendre les raisons fondamentales des problèmes (par ex., mauvaise condition des routes, ponts endommagés, manque de véhicules pour transporter les biens). Mais ne pas donner de liste, dès la départ, à la personne qui répond. Notez que nos questions se focalisent sur des questions d'accessibilité et non sur d'autres problèmes comme par exemple, le niveau peu élevé des marges des négociants.

c. Pendant l'enquête sur la nutrition:

i. Nous sommes encore en train de sensibiliser les personnes interrogées, assurez-vous de lire clairement la section d'introduction dans l'outil de saisie des données. Décrivez l'objectif de la collecte des données et mentionnez le respect de la confidentialité. Mentionnez aussi clairement la source du numéro de téléphone.

ii. Lors des questions sur les "nouvelles admissions", assurez-vous de mettre en avant ce sur quoi porte la question: 1) nouvelles admissions, 2) au cours des deux dernières semaines, et 3) sur les enfants de moins de cinq ans (pour certaines questions.) Si le nombre d'admissions semble trop élevé, essayez de pousser plus loin en soulignant ces trois facteurs.

iii. Essayez aussi de trianguler les informations en regardant la disponibilité des aliments du programme d'alimentation complémentaire (c'est une des questions de l'outil de saisie des données). Si le centre de santé n'a pas de marchandises, il est fortement improbable qu'ils auront de nouvelles admissions.

d. Le secret d'un appel réussi est d'être **une personne agréable à qui parler**. Contrairement aux interviews en personne, votre voix et votre ton de voix sont ce qui compte le plus pour retenir les personnes interrogées au téléphone.

e. Si les personnes interrogées ne souhaitent pas répondre (ou demandent quelque chose en compensation de la conversation) soulignez que l'information qu'ils fournissent est importante pour comprendre l'insécurité alimentaire.

f. C'est ok si les personnes à interroger ne veulent pas participer. Demandez-leur si elles seront disponibles une prochaine fois et si non, notez l'information dans l'annuaire et évitez de les appeler lors des passages suivants .

g. Ne pensez jamais connaître les réponses des personnes interrogées et ne répondez jamais à leur place, car cela peut biaiser leurs réponses.

h. Ne promettez jamais une aide en contrepartie des réponses au questionnaire.

i. Informez toujours votre superviseur de toute erreur ou problème apparu pendant l'appel.

j. Et si les personnes interrogées ne répondent pas ?

i. Essayez tous les autres numéros de cette personne qui sont disponibles (voir l'enquête en personne).

ii. Continuez à chaque passage même si une personne a raté le passage précédent

iii. L'opérateur/moniteur peut essayer de chercher les personnes interrogées pendant les distributions.

k. Pour plus de conseils sur comment mener les enquêtes par téléphone, consultez la présentation *Operators training material.ppt*

5.Base de données

a. A la fin de la journée, copiez et collez les données saisies (des deux opérateurs) dans un document Excel séparé: c'est votre base de données

b. Ajoutez une autre colonne après le champ "numéro de téléphone" et appelez le "ID Unique ID" (indiqué

en rouge à la figure 3 au dessus).

c. Utilisez le dossier “Numeros_anonymes.xlsm” pour convertir les numéros de téléphone en un ID unique (plus de détails ci-dessous).

d. Copiez et collez les ID uniques nouvellement générées dans le champs “Unique ID” que vous avez créé dans votre base de données.

e. A la fin du jour suivant, merci de répéter le même processus décrit ci-dessus dans le même dossier de la base de données.

f. Les données doivent être exportées de la base de données de manière cohérente, le nombre de colonnes et leur nom doivent rester les mêmes au cours du processus.

g. Important: ne donnez à personne des noms ou numéros de téléphone. Avant de donner le dossier avec les données à l'équipe VAM ou d'autres unités, les noms et les numéros de téléphone doivent être effacés et remplacés par des ID uniques.

6. Création de l'ID Unique

a. Le dossier Excel portant le nom *Numeros_anonymes.xlsm* est disponible dans vos dossiers mVAM. Ce dossier vous permet de créer les ID uniques pour les numéros de téléphone. Ouvrez le dossier.

b. Vous trouverez deux champs dans le dossier Excel: 1) Numéros de téléphone et 2) ID Unique.

c. De la base de données, sélectionnez tous les numéros de téléphone et copiez les dans le premier champs (champs « les numéros de téléphone »).

d. Les ID uniques vont être générées automatiquement dans le champs “ID unique”.

e. Chaque numéro de téléphone va recevoir le même ID unique afin que vous puissiez suivre les numéros si nécessaire.

f. Copiez les ID uniques générées et collez les dans la base de données. Assurez-vous de coller les données et non la fonction pour générer les «ID Unique».

7. Autres conseils

a. Raccourcis Excel utiles pour la gestion des données

i. Control + C: pour copier un champs sélectionné

ii. Control + V: pour coller un champs copié

iii. Control + N: pour ouvrir un nouveau dossier Excel (quand votre écran est en Excel)

iv. Alt + Tab: bouger entre vos écrans les plus récents