

Lignes directrices mVAM:

Collecter et conserver les numéros de téléphone dans le cadre d'une collecte de données par téléphone

Introduction

Un projet mVAM requiert que le personnel du PAM rassemble les numéros de téléphone portable de personnes à interroger potentielles qui désirent participer à des enquêtes mensuelles par téléphone menées soit par un opérateur en direct, soit à travers un système de réponse vocale interactif (IVR) ou par messages SMS. Les enquêtes par opérateur ou à travers un système de réponse vocale interactif durent entre 5 et 10 minutes selon le nombre de questions posées et le temps que les personnes interviewées prennent pour répondre.

Les lignes directrices suivantes présentent les meilleures pratiques pour gérer la collecte et la conservation des données.

Collecte des numéros de téléphone

Lors de la collecte des numéros de téléphone de participants potentiels à l'enquête par téléphone, le personnel du PAM doit faire les choses suivantes :

- Expliquer le but de l'enquête: il est important d'expliquer clairement qui vous êtes et quels sont les objectifs du projet aux participants potentiels. Soyez clair et prenez le temps qu'il faut pour répondre aux questions que la personne peut poser.
- Montrer un appel standard : lorsque c'est approprié, montrer aux participants comment leur numéro sera utilisé en présentant un modèle d'appel standard.
- Demander la permission : avant de collecter chaque numéro, obtenir le consentement des participants. Noter qu'il faut demander à chaque participant son accord à participer avant chaque enquête par téléphone avant qu'elle ne commence.
- Ne pas mettre de pression sur les participants : si les participants hésitent à donner leur numéro de téléphone, remerciez-les pour leur temps et passez à la personne suivante. N'essayez pas de convaincre les personnes de participer.¹

Gérer les numéros de téléphone dans une base de données

- Confidentialité: les numéros de téléphone doivent être traités avec la même confidentialité que les noms des bénéficiaires et les autres informations personnelles.
- Conserver les numéros : chaque numéro de téléphone doit être conservé dans une base de données protégée par un mot de passe qui est seulement accessible au personnel VAM et/ou au personnel chargé du suivi et de l'évaluation (et les opérateurs lorsque les appels par opérateurs sont utilisés).
- Identifiants uniques : une fois saisis dans la base de données, les domaines tels que le nom(s), numéro de téléphone, etc. doivent être cryptés avec un système de cryptage symétrique.
- Exportation de données : lors de l'exportation de données pour les partager, il ne faut pas inclure les colonnes cryptées afin de garantir la confidentialité des données.
- Communiquer des numéros de téléphone : ne communiquer pas les numéros de téléphone ou les bases de données qui contiennent des numéros de téléphone à une entité externe ou un autre membre de l'équipe en dehors de ceux qui travaillent sur le projet. Si quelqu'un demande le jeu de données, assurez-vous que les numéros de téléphone aient été retirés et que seuls les identifiants uniques soient visibles.

¹ Pour garantir un taux élevé de réponses, nous voulons des participants qui sont désireux et capable de participer. Si une personne hésite, prenez le temps d'expliquer clairement le projet, mais ne la pousser pas à participer.

- Enlever les identifiants personnels dans les questions ouvertes : si une question ouverte est posée, les réponses doivent être revues pour enlever les identifiants personnels (c'est-à-dire les noms ou numéros de téléphone). Les identifiants personnels doivent être effacés avant que les données ne soient partagées.

NOTE: L'équipe mVAM au siège va préparer une note pour donner des lignes directrices techniques qui décrivent quels champs ont besoin de cryptage afin que la base de données soit complètement anonyme.