Centre d'appel mVAM en interne (au PAM)

Procédures opérationnelles standard

Introduction

Ces procédures opérationnelles standard (SOPs ou *standard operating procedures*) donnent les lignes directrices et peuvent servir de liste de vérification pour les personnes impliquées dans la mise en œuvre d'enquêtes par téléphone de mVAM (*Vulnerability Analysis and Mapping / Analyse de la Vulnérabilité et Cartographie*). Ces procédures ont été préparées pour le bureau du PAM au Malawi mais peuvent être appliquées dans d'autres pays et contextes.

Rôles et responsabilités

Chargé de VAM/point focal

- ✓ Encadrer les opérateurs
- ✓ Etablir les plans détaillés hebdomadaires/mensuels pour les appels et donner des instructions claires aux opérateurs
- ✓ Analyser et soumettre les données pour approbation par le bureau de pays avec l'assistance du siège quand cela est nécessaire
- ✓ Fournir une assistance technique aux opérateurs, par exemple pour Excel

Opérateurs du centre d'appel

- ✓ Tenir un registre des personnes interrogées, identifiées par leur numéro de téléphone
- ✓ Faire un nombre XX d'appels chaque mois, en gérant les enquêtes VAM ou celles sur la nutrition selon les instructions du superviseur (nombre exact d'appels à finaliser par le bureau de pays)
- ✓ Saisir les données sous la supervision du point focal VAM
- ✓ Soumettre les données au point focal VAM, en utilisant la base de données fournie
- ✓ Communiquer tout problème technique immédiatement au superviseur et au siège pour une résolution sur place des problèmes.

ICT

- ✓ Garantir que les appels téléphoniques peuvent être faits.
- ✓ Fournir une assistance techniques aux opérateurs/centre d'appels

A faire avant les enquêtes par appel téléphonique

Planification des appels (point focal VAM avec les opérateurs)

- Avoir un plan détaillé du programme des appels pour chaque opérateur pour le(s) premier(s) mois. Décider de comment le travail va être divisé (par exemple par district ou par numéros). Par exemple, au début essayer d'établir 300 appels pour deux opérateurs au cours d'une semaine. Quand l'opérateur acquiert de l'expérience et une plus grande célérité, ils seront sans doute capables de faire 300 appels en un temps plus court.
- Lors du calcul des volumes d'appels, mettre du temps de coté pour permettre de rappeler certaines personnes – elles n'étaient peut-être pas disponibles lors de l'appel initial ou peut-être n'a-t-il pas été possible de mener l'enquête à son terme (la batterie du téléphone s'est éteinte, la personne

interrogée a été interrompue, etc.)

- Laisser du temps pour permettre aux opérateurs d'organiser l'annuaire téléphonique et les instruments pour saisir les données

Lignes directrices sur les volumes des appels à compter de Décembre 2015:

	heure	jour	semaine	mois
1 Opérateur	5	35	157,5	630
2 Opérateurs	10	70	315	1 260

L'enquête sur les prix des marchés et celle sur les nouvelles entrées en centre de santé durent environ 5 à 6 minutes.

- Discuter et se mettre d'accord sur les volumes d'appels avec VAM et le service Nutrition lorsque nécessaire.
- Concevoir et mettre à jour le questionnaire de l'enquête selon les besoins de l'analyse avec l'assistance du siège. Le siège va aussi aider à ajuster les outils pour la saisie des données.
- Le point focal VAM doit donner des instructions claires aux opérateurs sur les exigences concernant les appels pour chaque série d'appels, en abordant des questions telles que :
 - Combien d'appels devons-nous faire?
 - Quels districts faut-il couvrir?
 - Quelle est la période de temps pour chaque série d'appels ?

Conserver et tenir à jour la liste des numéros de téléphone des personnes interrogées (Opérateurs)

- Après que les appels aient été planifiés, les opérateurs vont commencer à se préparer à appeler en identifiant les numéros à appeler dans l'annuaire.
- L'annuaire doit continuellement être mis à jour car de nouveaux numéros sont disponibles et des vieux numéros sont obsolètes.
- Les opérateurs sont responsables de la gestion de l'annuaire sous la supervision du point focal VAM.
- Le dossier avec l'annuaire doit être conservé et géré dans un dossier partagé afin d'éviter la confusion lors de sa mise à jour. Les opérateurs doivent toujours avoir accès à l'annuaire le plus récent pendant les heures de travail.
- **Confidentialité:** les numéros de téléphone doivent être traités avec la même confidentialité que les noms des bénéficiaires et toutes autres informations personnelles.
- Conserver les numéros: chaque numéro de téléphone doit être conservé dans un annuaire protégé par un mot de passe qui est accessible seulement par le personnel concerné du VAM et de la Nutrition et les opérateurs.
- Des lignes directrices détaillées sur comment gérer et mettre à jour les annuaires sont présentées dans des Procédures opérationnelles standard pour les opérateurs.

Lors de la collecte des numéros de téléphone

- Expliquer le pourquoi de l'enquête: il est important d'expliquer clairement qui vous êtes et quels sont les objectif(s) du projet aux personnes à interroger potentielles. Soyez clair et prenez le temps de répondre aux questions qui peuvent être posées.
- Simuler un appel: lorsque c'est approprié, montrez aux personnes interrogées comment leur numéro sera utilisé en simulant un appel.
- Demander la permission: avant de collecter chaque numéro de téléphone, obtenez le consentement

de la personne interrogée. Notez que les personnes interrogées doivent aussi donner leur accord à participer lors de chaque enquête avant qu'elle ne commence.

- Ne pas pousser les personnes interrogées: si les personnes interrogées potentielles hésitent à donner leur numéro de téléphone, remerciez-les et passez à la personne suivante. N'essayez pas de les convaincre à donner leur numéro.

A faire au cours des enquêtes par téléphone

Gérer l'outil de saisie des données (Opérateurs)

- Les outils de saisie des données comprennent les scripts de l'enquête et les champs de saisie des données. En utilisant les outils de saisie des données, les opérateurs ont un accès direct aux scripts pendant qu'ils mènent les enquêtes par téléphone afin qu'ils n'oublient pas les questions à poser ou n'omettent des messages importants. A la fin de chaque section du script de l'enquête, il y a des champs pour la saisie des données, afin que les opérateurs puissent saisir les réponses des personnes interrogées en temps réel. Quand chaque enquête est finie, les données sont conservées automatiquement dans une feuille de calcul Excel prêtes à être analysées.
- Les opérateurs doivent avoir des écouteurs pour que leurs mains soient libres pour saisir les données pendant les appels.
- La saisie des données doit être faite par les opérateurs sous la supervision du point focal VAM.
- Les opérateurs doivent s'assurer qu'ils enregistrent les données après chaque appel et le point focal VAM doit régulièrement vérifier que des copies de sauvegarde sont faites.
- L'outil de saisie des données doit avoir des listes qui se déroulent pour les districts ou les noms des marchés qui se répètent. Cela limite les erreurs dans la saisie des données.
- De même pour les prix, il est utile de prévoir des règles de validation. Quand les réponses ne rentrent pas dans les fourchettes de validation, les opérateurs doivent vérifier les réponses avec les personnes interrogées.
- Des lignes directrices sur l'utilisation de l'outil de saisie des données sont incluses dans le document SOP pour les opérateurs du Malawi.

A faire après les appels téléphoniques

Installer une base de données pour la saisie des données des appels téléphoniques (Point focal VAM avec les opérateurs)

- Quand les opérateurs finissent leurs appels, un dossier séparé avec la base de données qui rassemble les données récoltées par tous les opérateurs doit être créé.
- Les données doivent être exportées de la base de données de manière cohérente, afin que le nombre de colonnes et le nom des colonnes restent les mêmes tout au long du processus.
- Important: Les numéros de téléphone sont des informations sensibles dont une partie tierce peut faire mauvais usage et ils ne doivent pas être communiqués à l'extérieur du bureau de pays. C'est la raison pour laquelle la base de données contient une colonne appelée « ID unique ». Cet « ID Unique » est un identifiant qui attribue de manière aléatoire un code à chaque numéro de téléphone afin que les numéros ne soient pas révélés quand les données sont partagées. Le générateur de l' ID unique attribue toujours le même code au même numéro de téléphone pour permettre le suivi du panel.
- **Important:** Avant de partager la base de données avec le siège ou avec une autre organisation, assurez-vous d'effacer la colonne " numéro de téléphone" et remplacez la par la colonne appelée "ID Unique".
- Exporter les données: lors de l'exportation des données à partager, n'incluez pas les colonnes cryptées

pour garantir que les données restent confidentielles.

- Pour plus de détails sur comment mener des enquêtes VAM ou des enquêtes sur la nutrition, créer et attribuer des IDs unique aux numéros de téléphone, consultez les procédures opérationnelles standard pour les opérateurs mises au point pour le Malawi.

Nettoyer et analyser les données (point focal VAM et siège)

- La base de données doit être nettoyée par le point focal VAM à chaque passage de l'enquête.
- Le point focal VAM analyse les données issues des appels téléphoniques. L'équipe mVAM du siège peut fournir une assistance si nécessaire. Comme le projet va comparer le temps et les coûts des enquêtes traditionnelles avec des interviews par opérateurs et des enquêtes par téléphone, il est donc important d'analyser les données aussi vite que possible et de les soumettre au bureau de pays pour approbation.
- Voici des suggestions pour l'analyse des enquêtes VAM par téléphone sur les prix des marchés:
 - Analyse des tendances: les données hebdomadaires et mensuelles collectées au cours du temps doivent convenir pour l'analyse des tendances. Chaque marché /zone sensible doit être suivi lors de tous les passages de l'enquête. Il faut se concentrer sur i) les différences de prix par rapport au passage précédent, ii) les différences des prix par rapport à la moyenne sur le long terme (par exemple cinq années), iii) les écarts de prix entre les marchés. Les marchés avec des hausses de prix anormales peuvent être signalés avec des moyens visuels.
 - Les informations sur le contexte collectées lors des appels téléphoniques ou par d'autres sources (par exemple, sur la disponibilité, l'accessibilité des marchés et les manques d'aliments, les taux de change) peuvent être utilisées pour expliquer les changements de prix, en compléments des phénomènes connus comme la saisonnalité.
 - Triangulation avec les enquêtes auprès des ménages: les données sur les prix sur les marchés collectées lors d'appels téléphoniques seront présentées dans les bulletins réguliers mVAM. La triangulation des tendances des prix des aliments de base et des niveaux des stratégies de survie des ménages est une option. Comme les enquêtes auprès des ménages collectent des informations sur les taux du travail manuel journalier, vous pourriez aussi calculer le pouvoir d'achat comme les termes d'échange entre l'élevage ou les taux du travail journalier et les prix des céréales.

Approuver et publier les données après chaque passage (point focal VAM et Service VAM au siège)

- Le bureau de pays, le bureau régional et le service VAM au siège fournissent des commentaires sur l'analyse des résultats. Le bureau de pays donne l'accord final à la publication des résultats de l'enquête à chaque passage.
- **Notez que les jeux de données partagés avec d'autres unités du PAM ou le service VAM au siège doivent seulement contenir l'ID Unique des personnes interrogées – Il n'y a pas de numéros de téléphone, de noms ou d'autres données identifiables.**