

MANUEL DU SUPERVISEUR

BANQUE MONDIALE
IDEAS 42

Programme Filets Sociaux
de sécurité

CAETIC Centre d'Appui à l'Exploitation des Technologies
de l'Information et de la Communication
et au Développement

Aout 2015

Table des matières

I- Introduction.....	3
II- Profil du superviseur	3
III- Rôle et attributions du superviseur.....	3
2.1- Organisation du travail.....	3
Répartition des équipes	3
Répartition des travaux	4
Gestion des matériels et des moyens	4
Respect du calendrier.....	4
2.2- Contact avec les autorités locales	4
2.3- Contrôle et suivi de travaux	4
2.4- Communication avec le central.....	4
IV- Conclusion	5

I- Introduction

Ce manuel est destiné aux superviseurs de l'enquête auprès des ménages. Il complète celui des agents enquêteurs qui contient des instructions assez détaillées pour tous les agents de collecte de données sur le terrain et celui du contrôleur. Ainsi, les superviseurs doivent disposer et se servir des trois manuels tout au long de l'opération de collecte.

II- Profil du superviseur

Étant le premier responsable des opérations sur le terrain, le superviseur doit avoir les mêmes qualités que celles de ses agents et des contrôleurs (cf. manuels des enquêteurs et contrôleurs). En outre, il doit :

- Avoir le sens de l'initiative, pour pouvoir résoudre tous les problèmes qui pourraient se poser sur le terrain ;
- Et surtout, savoir faire régner l'ordre et la discipline.

III- Rôle et attributions du superviseur

Le superviseur est le chef hiérarchique des contrôleurs. Contrairement aux contrôleurs qui restent en permanence tout près des enquêteurs sur le terrain, le superviseur n'effectue que des contrôles inopinés et suivant les conditions qui prévalent sur le terrain.

Le superviseur assure la coordination de la collecte dans sa zone d'intervention. Il est le garant de la bonne marche de l'opération et ce par une organisation sans faille des travaux sur le terrain que ce soit sur le plan technique, logistique que relationnel.

Globalement, les rôles du superviseur consiste à :

- Organiser et suivre globalement l'exécution du travail de collecte des données, pour cela, il donne des directives globales et/ou spécifiques aux agents sous son autorité;
- Sensibiliser les autorités administratives à travers des visites de courtoisie,
- Contrôler et suivre l'effectivité des travaux de terrain : le superviseur effectue des contrôles inopinés ;
- Récupérer les questionnaires (fichiers) et les transmettre au Bureau central;
- Gérer les moyens logistiques et les moyens matériels utilisés durant l'enquête.

2.1- *Organisation du travail*

Une bonne organisation veut dire "REUSSITE". Pour que cette enquête soit une réussite, le superviseur doit prendre en charge les tâches suivantes :

Répartition des équipes

Le superviseur établit une répartition des agents qui vise une répartition équitable des charges de travail et une optimisation du dispositif. Pour cela, il doit tenir compte des différents paramètres qui sur place telles que la distance à parcourir, l'appréciation de l'insécurité, l'état physique de l'accessibilité, etc.

Les équipes sont constituées dès le départ mais si pendant l'enquête, le superviseur constate des problèmes d'ordre relationnel pouvant nuire à la bonne marche de l'opération de collecte, il peut procéder à la réorganisation des équipes sous son autorité en recomposant les équipes. En cas de défaillance d'un enquêteur, le superviseur prendra les dispositions nécessaires pour aviser rapidement le Bureau central afin de le remplacer.

Répartition des travaux

La charge de travail pour un enquêteur est fixée théoriquement à 5 à 6 enquêtes par jour et par agent enquêteur. Le superviseur en fonction des paramètres qui prévalent sur le terrain, peut modifier cette charge de travail tout en restant objectif.

Gestion des matériels et des moyens

L'équipe de collecte est dotée d'un certain nombre de matériels nécessaires à la réalisation de l'enquête. Le superviseur s'assure de la bonne gestion et de la bonne utilisation de ces matériels. Noter qu'une panne ou une perte d'ordinateur sur le terrain équivaut à un abandon d'un agent enquêteur. De même, un appareil défectueux est une source d'erreurs irréparables. Le superviseur assure la gestion optimale de la voiture et du groupe électrogène ainsi que le carburant.

Respect du calendrier

La durée de la mission est fixée d'avance selon la zone de supervision. Elle doit être rigoureusement respectée, le superviseur impose le rythme de travail des agents de collecte. Un éventuel dépassement pénalise à la fois les agents enquêteurs et l'organisation générale de l'étude. La mission des agents de collecte n'est terminée que lorsque la totalité des travaux est réalisée.

2.2- Contact avec les autorités locales

Les interlocuteurs privilégiés des superviseurs sont les autorités locales. Il est donc recommandé au superviseur de prendre contact avec ces autorités dès leur arrivée dans les sites d'enquête.

Il appartient également au superviseur de vulgariser l'enquête, partout où besoin est. Prenez contact avec les autorités administratives et coutumières (Maires, chef Fokontany, Tangalamena, Lonake, etc.). Au cours de votre entretien avec ces dernières, expliquez-leur:

- L'objectif de l'enquête;
- Les travaux à faire et la manière de les réaliser;
- Le déroulement des opérations en leur précisant les différentes étapes et la constitution des équipes ;
- Et le caractère confidentiel des informations collectées.

N'oublier pas de les remercier et de leur demander de l'aide, surtout sur le plan logistique, si cela pourrait faciliter les travaux des agents de collecte.

2.3- Contrôle et suivi de travaux

Le superviseur effectue des contrôles inopinés sur le terrain pour s'assurer de la présence effective des agents sur le lieu de l'enquête (ménage). Par ailleurs, le superviseur complète son contrôle en discutant à postériori avec les ménages-échantillon. Il doit s'informer sur la manière de faire des agents de collecte, la présence effective des agents, leur comportement et attitude, etc. Il n'est pas superflu de vérifier la correspondance avec les ménages enquêtés et la liste d'échantillon.

2.4- Communication avec le central

Le superviseur assure la communication avec le central, il informe régulièrement le central et les experts concernés sur le déroulement de la collecte et les problèmes techniques et administratives rencontrés. Le superviseur assure l'envoi des fichiers (Questionnaires) vers le QG.

IV- Conclusion

Si vous êtes retenu pour être un superviseur de cette enquête, c'est parce que vous êtes jugé capable et digne de l'être. Vous avez donc l'occasion, de prouver que vous avez vraiment ces qualités. Votre rôle est important car non seulement vous êtes responsable mais surtout, vous êtes le garant de la fiabilité des données collectées.

N'hésitez donc pas à s'imprégner de tous les manuels de cette enquête qui contiennent toutes les informations nécessaires à la conduite des travaux sur le terrain. De toutes les façons, s'il y a des zones d'ombre, n'hésitez surtout pas à vous référer au Bureau central et aux responsables techniques de l'enquête qui restent à votre disposition pendant toute la durée de l'opération de collecte.