

# MANUEL DE L'AGENT SUPERVISEUR - AEMO

---

**REPUBLIQUE DU SENEGAL**

UN PEUPLE - UN BUT - UNE FOIS

**MINISTERE DE LA JUSTICE**

**DIRECTION DE L'EDUCATION SURVEILLEE ET DE LA PROTECTION SOCIALE  
(DESPS)**

**« DIAGNOSTIC DE LA VULNERABILITE DES ENFANTS, DE  
L'INTERVENTION ET DES BESOINS DES ACTEURS POUR  
AMELIORER LA QUALITE DE L'ASSISTANCE DANS LES REGIONS  
DE DAKAR, KOLDA, ZIGUINCHOR, DIORBEL ET SAINT LOUIS »**

## **DVEIBA\_2011**

Enquête réalisée avec l'appui technique de :  
Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie (ANSD)

**MANUEL DU SUPERVISEUR AEMO**

Adapté par M. Mamadou GUEYE (ANSD)

Dakar, avril 2011

## SOMMAIRE

CONSIDERATIONS GENERALES .....	3
I. DISPOSITIF ORGANISATIONNEL .....	3
1.1. Organisation de la collecte .....	3
1.2 Responsabilités du Superviseur.....	4
II. ETABLISSEMENT DU PLANNING DE DEPLACEMENT DES ENQUETEURS .....	6
2.1. La sensibilisation.....	6
2.2. Votre travail pendant la collecte.....	6
2.3. Suivi des enquêteurs.....	7
1)- Premier jour de l'enquête.....	7
2) - Deuxième jour .....	7
2.4-Contrôle de qualité des questionnaires .....	8
2.5. Contrôle de couverture des DR .....	8
III. AUTRES RECOMMANDATIONS.....	9
3.1. Transmission des documents.....	9
CONCLUSION .....	10

## CONSIDERATIONS GENERALES

Vous allez être formés comme superviseur pour l'enquête portant sur le « *diagnostic de la vulnérabilité des enfants, de l'intervention et des besoins des acteurs pour améliorer la qualité de l'assistance dans les régions de Dakar, Kolda, Ziguinchor, Diourbel et Saint-Louis* » à la suite de votre formation et du pré test qui s'en suivra, vous serez appelé à former vos enquêteurs dans vos régions respectives. Ainsi, vos enquêteurs seront mis à niveau pour effectuer l'enquête proprement dite sur l'étendue de votre circonscription territoriale. Les enquêteurs qui seront sélectionnés à la suite de cette formation travailleront en équipes et iront dans différentes zones pour enquêter dans les ménages et les sites retenus. Il s'agit du travail sur le terrain qui va s'étaler sur une période de **20 à 25** jours.

### I. DISPOSITIF ORGANISATIONNEL

#### 1.1. Organisation de la collecte

L'Enquête sur le « *diagnostic de la vulnérabilité des enfants, de l'intervention et des besoins des acteurs pour améliorer la qualité de l'assistance dans les régions de Dakar, Kolda, Ziguinchor, Diourbel et Saint-Louis* » est une enquête dans laquelle l'ANSD est impliquée. La Direction de l'Education Surveillée et de la Protection Sociale (DESPS) a la responsabilité de conduire l'enquête avec l'appui de cette dernière. .

La collecte repose sur un dispositif organisationnel. Chaque niveau de responsabilité correspond une catégorie de personnel ayant des attributions bien précises :

- l'encadrement central : c'est l'ensemble du personnel qui assiste le Coordonnateur national dans l'exécution de l'enquête. Ils sont répartis entre les techniciens de la DESPS et les experts de l'ANSD.
- le superviseur régional ou l'AEMO : il joue le rôle de superviseur de l'enquête. Il est chargé de former et de conduire les opérations de terrain dans sa circonscription territoriale ; il coordonne l'exécution des tâches ;
- les enquêteurs : ce sont les talons d'Achille de l'opération. Ils jouent un rôle très important. De leur travail dépend la qualité de l'enquête.

L'ensemble des personnes entrant dans cette organisation sont liées par des relations organiques précises. La coordination et le contrôle s'opèrent de haut en bas. **Vous êtes placé entre l'enquêteur et l'encadrement central** qui est votre chef hiérarchique direct.

Par conséquent, pour tout problème d'ordre matériel, technique ou autre, vous devez vous en référer à lui.

En outre, vous devez respecter scrupuleusement les instructions émanant de la coordination centrale.

### 1.2 Responsabilités du Superviseur

L'organisation de la collecte repose sur une bonne Coordination des activités des personnes impliquées dans les opérations de terrain.

Le superviseur contribue à la bonne marche des travaux. Il sert de tampon entre les équipes de collecte et l'Unité de coordination au niveau central. Il est le premier responsable de la collecte. Il :

1. Participe assidûment à la sensibilisation des populations avec toute la persuasion nécessaire afin d'annihiler tout risque de refus pour ne pas tronquer l'échantillonnage.
2. Se rend auprès des équipes pour assister à la collecte,
3. gère les questionnaires remplis et assure leur transmission vers le niveau central.

Il sera formé comme formateur. Sa présence auprès l'encadrement central pendant la formation permet d'asseoir son image de responsable auprès des futurs enquêteurs.

Pendant la formation des enquêteurs, son rôle sera d'une importance capitale. En tant que responsable du travail de son équipe sur le terrain, le superviseur doit s'assurer que tous les ménages des DR qui sont confiés aux enquêteurs ont été visités, que les directives qui lui sont données par la Coordination Centrale ont été suivies et que les renseignements recueillis dans les questionnaires sont de bonne qualité.

Il sert d'intermédiaire entre l'équipe de collecte et la coordination centrale.

Il doit également contrôler le rendement de ses agents et gérer l'équipement dont il a la charge.

Il doit créer et maintenir un climat social sain où se développe un bon esprit d'équipe favorable à un travail efficace.

Il doit veiller à ce que les enquêteurs comprennent et appliquent correctement les procédures.

## MANUEL DE L'AGENT SUPERVISEUR - AEMO

---

Son intervention sera déterminante en début de collecte car il sera amené à intervenir dans les ménages pour expliquer les objectifs de l'enquête.

Pendant cette sensibilisation, le superviseur doit insister sur les points suivants:

- a. il s'agit d'une enquête organisée par la Direction de l'Education Surveillée et de la Protection Sociale (DESPS) qui est un service du Ministère de la Justice avec l'appui de l'ANSD qui est un service du Ministère de l'Economie et des Finances et;
- b. décliner les objectifs de l'enquête
- c. expliquer la procédure de tirage des ménages (échantillonnage).
- d. Insister surtout sur le caractère confidentiel des informations recueillies qui ne pourront être consultées que par l'équipe d'enquête.

En résumé, le Superviseur est chargé de:

1. Former les enquêteurs
2. Gérer l'équipe,
3. Programmer la collecte dans chaque DR:
  - en recueillant le matériel nécessaire (carte/ plan, fiche DR, questionnaires),
  - en prenant contact avec les autorités locales
  - en affectant les DR aux enquêteurs selon le calendrier établi,
4. Contrôler le rendement de chaque enquêteur (rapidité, rigueur, familiarité avec les procédures...),
5. Contrôler le travail de collecte:
  - en suivant l'avancement des travaux et en prenant les mesures nécessaires pour que la collecte se termine dans les délais,
  - en trouvant des solutions aux problèmes de l'équipe (matériels, procédures, langues, refus,...),- en informant coordination nationale (CN) de tout problème qui nécessite ou a nécessité une solution qui n'a été donnée ni dans les manuels, ni par la CN,
  - en communiquant toute nouvelle directive de la CN à l'équipe,
  - en vérifiant les questionnaires en s'assurant que les erreurs sont suivies et/ou corrigées par les enquêteurs,
  - en discutant des erreurs fréquentes avec les enquêteurs pour qu'elles ne se reproduisent plus,
  - en assistant à des entrevues pour chaque enquêteur,
  - en faisant un contrôle d'exhaustivité qui consiste à vérifier que tous les ménages sélectionnés du DR ont été enquêtés
  - en procédant à un contrôle de contenu qui permet de s'assurer que les questionnaires contiennent toutes les informations demandées, Le superviseur rassemble, vérifie et range les questionnaires à la fin de chaque DR et en assure la transmission au niveau central.

## II. ETABLISSEMENT DU PLANNING DE DEPLACEMENT DES ENQUETEURS

Après la reconnaissance de chaque DR, établissez avec l'agent enquêteur l'itinéraire de sa progression dans le DR. Convenez avec lui du point de départ et du sens de sa progression pour qu'il puisse être facilement repéré lors de vos visites.

### 2.1. La sensibilisation

Elle doit commencer dès votre arrivée dans le DR. L'autorité administrative doit être le premier à être saisie : il s'agit au niveau du DR du chef de quartier ou de son représentant (dans la zone urbaine) ou du chef de village ou son représentant (dans la zone rurale).

Votre premier entretien avec le chef de village ou de quartier doit être l'occasion de rappeler l'objet de votre présence à savoir les objectifs de l'enquête et la manière dont elle sera effectuée. Insistez surtout sur la nécessité d'obtenir des renseignements justes de la part des personnes à enquêter. Rappelez l'importance de l'enquête pour la couche vulnérable que représente l'enfant.

Cette campagne de sensibilisation à la base devra toucher ensuite tous les ménages sélectionnés. Il faut rappeler qu'un premier contact a été effectué durant la cartographie, opération durant laquelle tous les ménages du DR ont été visités. Veillez à ce que les enquêteurs fassent de même au sein des concessions et des ménages.

Ne vous laissez pas. En effet, quoique des dispositions aient été prises pour faire passer l'information à travers les différents canaux de communication, ne refusez pas d'apporter des éclaircissements à ceux qui désirent en savoir davantage.

### 2.2. Votre travail pendant la collecte

Pendant la phase de collecte, vos tâches comprennent entre autres :

- le passage dans les ménages pour la sensibilisation ;
- l'observation et la vérification du travail de l'agent enquêteur ;
- le contrôle de la qualité des questionnaires remplis ;
- le contrôle de la couverture des ménages sélectionnés dans le DR ;
- la récapitulation générale dans chaque DR.

### 2. 3. Suivi des enquêteurs

Rendez régulièrement visite à vos enquêteurs, cela vous permettra de déceler à temps ceux qui sont défaillants, paresseux ou trop lents, suivez particulièrement ceux-là ; vous devez également :

- signaler à chaque agent enquêteur les types d'erreurs commises fréquemment ;
- indiquer à chaque agent enquêteur les questionnaires mal remplis nécessitant un retour dans les ménages ;
- résoudre les problèmes qui vous sont soumis dans la mesure du possible et faites appel au niveau central en cas de difficulté.

Vous organiserez votre travail de la manière suivante

#### 1)- Premier jour de l'enquête

Observez tous les enquêteurs afin de vous rendre compte dès le début de leur faiblesse pour les corriger par la suite. Suivez intégralement une interview au moins par agent enquêteur ; relevez les erreurs commises au cours de chaque interview et corrigez-les avec l'agent enquêteur, **hors du ménage**.

*Attention : Evitez surtout de critiquer vos enquêteurs en présence des personnes enquêtées.*

A la fin de la première journée de collecte, procédez à un contrôle systématique de tous les questionnaires remplis au cours de la journée, relevez les erreurs les plus fréquentes et communiquez-les le lendemain aux enquêteurs concernés et aux autres.

#### 2) - Deuxième jour

Faire un débriefing avec tous les enquêteurs, insistez sur les erreurs commises et redressez les erreurs. Etablissez un niveau de compréhension homogène entre agent. Remettez aux enquêteurs les questionnaires mal remplis nécessitant un retour dans les ménages.

Procédez au remplacement des enquêteurs qui ne donnent pas satisfaction ou qui ne sont pas disponibles, en utilisant la liste des réservistes.

Procédez au redéploiement des enquêteurs si l'ensemble des ménages du DR sont enquêtés; vous devez garantir le travail en équipe.

### 2.4-Contrôle de qualité des questionnaires

Une grande partie de votre travail consiste à effectuer un contrôle systématique de tous les questionnaires remplis par les enquêteurs, afin de déceler les erreurs qu'ils auront commises. Trois types d'erreurs sont susceptibles de se trouver dans les questionnaires :

- les omissions d'informations. L'agent enquêteur a tout simplement oublié de porter sur le questionnaire l'information nécessaire. Si cette information peut facilement être déduite des autres informations portées dans le questionnaire, faites la correction vous-même ; sinon, remettez le questionnaire à l'agent enquêteur pour qu'il procède à la correction ;
- vous devez vérifier si les filtres ont été respectés. Aussi, vous devez vérifier la cohérence des réponses. N'hésitez pas à interpeller l'agent enquêteur pour une meilleure compréhension des données collectées. Vérifiez les informations erronées collectées lors du remplissage.
- les informations incomparables : deux ou plusieurs informations données ou portées sur le questionnaire sont contradictoires ou incompatibles, les réponses sont invraisemblables, etc.

### 2.5. Contrôle de couverture des DR

Une partie très importante de votre travail va consister à contrôler la couverture complète des D.R. Il s'agira pour vous de vérifier que dans chaque DR que tous les ménages sélectionnés ont été visités. Ce contrôle doit se faire au fur et à mesure de la collecte, au cours de vos visites dans les DR.

Vous disposez de l'ensemble des ménages du DR confectionnés dans le fiche de dénombrement.

Au cours de chacune de vos visites dans les DR, choisissez un ménage sur trois dans le DR visité et avec les questionnaires ménages de cette concession, assurez-vous que les noms des chefs de ménage enregistrés dans les questionnaires de chaque ménage font effectivement partie de ces ménages et que l'on n'a oublié personne (surtout les enfants éligibles).



Si un questionnaire présente des anomalies, redressez vous-même ces anomalies en rayant proprement ce qui est faux et en reportant en rouge la correction appropriée. Si ces anomalies sont importantes, faites retourner l'enquêteur dans le ménage concerné.

### III. AUTRES RECOMMANDATIONS

Il arrivera que des enquêteurs vous soumettent des cas particuliers jamais discutés au cours de la formation. Si vous êtes convaincu de la solution, donnez-la lui et parlez-en à l'encadrement. Si vous ne pouvez pas apporter une solution acceptable, **ne tâtonnez pas**. Prenez note et consultez l'encadrement central.

Il peut également arriver qu'une personne refuse de répondre ou fournisse des informations manifestement erronées. Dans de tels cas, il vous est recommandé d'intervenir et de donner les explications nécessaires pour amener la personne à coopérer. **NE VOUS ENERVEZ PAS**. En cas d'échec, notez le cas et prenez contact avec l'encadrement central qui tentera de trouver une solution.

#### 3.1. Transmission des documents

Au bouclage d'une semaine d'enquête, rassembler les questionnaires remplis dans les DR qui ont été achevés et préparer leur acheminement vers Dakar. Une procédure sera arrêtée à ce sujet. Après la vérification des dossiers récupérés, vous devez exécuter les tâches suivantes :

- ✓ vérification de tous les dossiers dans les sacs (carte de DR, questionnaires remplis ;
- ✓ inscrire les identifiants du DR dans chaque sac (Région, Département, Commune/CR, N°DR, village/quartier, N°concession, N°Ménage)
- ✓ noter toutes les informations dans votre cahier de transmission.

Lorsque toutes ces tâches seront exécutées, vous pouvez procéder à la transmission des dossiers par les différents canaux qui seront arrêtés.

### CONCLUSION

L'Enquête sur le « *diagnostic de la vulnérabilité des enfants, de l'intervention et des besoins des acteurs pour améliorer la qualité de l'assistance dans les régions de Dakar, Kolda, Ziguinchor, Diourbel et Saint Louis* » est une enquête de base qui servira à identifier les différentes perceptions, les facteurs de risque, les différents profils de la vulnérabilité des enfants. Aussi, elle permettra de déterminer les profils des différents intervenants, les types de réponse et leurs limites et enfin de formuler des propositions pour l'amélioration des interventions.

En qualité de superviseur, vous êtes le meilleur garant de la qualité des informations recueillies dans votre zone d'enquête. Votre rôle, qui est de suivre vos enquêteurs et de contrôler la qualité de leur travail, est très déterminant dans la réussite de l'enquête.

Vous devez honorer le choix qui a été porté sur vous en accomplissant au mieux, tout au long de votre travail, les tâches qui vous incombent, en faisant preuve de vigilance, d'honnêteté, de courage et de respect de la hiérarchie.

Cependant, quelles que soient vos qualités intrinsèques, vous ne pouvez être un modèle pour votre équipe qu'à la condition de posséder et de maîtriser le manuel de l'enquêteur. Ceci constitue donc la recommandation la plus importante que l'on peut vous faire.

Bonne chance