

APPENDICE C :

ORGANISATION ET PROCÉDURES SUR LE TERRAIN

A. ORGANISATION ET RESPONSABILITÉS SUR LE TERRAIN

Le contrôle du personnel du PMB 2009 travaillant sur le terrain a été exercé à partir du siège social de TNS Canadian Facts à Toronto. Tout le personnel affecté aux activités sur le terrain et à la supervision se rapportait au directeur national des activités sur le terrain en charge de l'étude PMB. Le personnel du terrain comprenait huit superviseurs au niveau régional.

Les responsabilités du directeur national des activités sur le terrain étaient les suivantes :

- 1) Le briefing et la formation de tout le personnel de supervision;
- 2) Le contrôle régulier de la performance;
- 3) La préparation de rapports bimensuels sur la situation des activités sur le terrain;
- 4) La coordination de l'expédition du matériel nécessaire au sondage;
- 5) Un contrôle qualitatif de toutes les procédures d'entrevues;
- 6) L'organisation de la vérification d'un minimum (10 %) de tout le travail sur le terrain par le siège social;
- 7) L'investigation et l'identification de tous les problèmes soulevés lors des vérifications.

Les responsabilités du directeur de bureau et du directeur régional étaient les suivantes :

- 1) Le briefing et la formation de tous les intervieweurs;
- 2) Un contrôle du rendement de tous les intervieweurs;
- 3) Un rapport hebdomadaire sur la situation des activités sur le terrain;
- 4) La vérification des entrevues complétées pour s'assurer que les procédures avaient été suivies correctement;
- 5) Une communication constante avec les intervieweurs s'assurant ainsi que les problèmes spécifiques étaient transmis au directeur national du terrain et résolus dans les plus brefs délais;
- 6) La vérification initiale (10 %) de chaque région;
- 7) Une vérification pour s'assurer que toutes les entrevues avaient été complétées.

B. FORMATION DU PERSONNEL DE TERRAIN

Tous les superviseurs affectés aux entrevues du PMB ont reçu une séance d'information personnelle donnée à Toronto lorsque nous sommes passés de la méthode «du feuilletage du périodique» à celle de la «lecture récente» en janvier 2000, avant le début du travail sur le terrain. Lors des séances d'information, les superviseurs pouvaient observer et faire des entrevues d'essai en plus de réviser à fond les procédures relatives à la formation et à la vérification nécessaires au niveau des intervieweurs.

Au cours des années suivantes, tous les intervieweurs ont reçu des séances d'information personnelles données par des superviseurs qualifiés. Les sessions de formation pour les nouveaux intervieweurs durent un jour et demi et comprennent toujours des entrevues d'essai. Les intervieweurs doivent effectuer un minimum de deux entrevues d'essai auprès d'amis ou de parents afin de leur permettre de bien se familiariser avec les procédures avant de commencer le vrai travail sur le terrain. Les premières entrevues sont utilisées comme évaluation finale de la compétence de chacun. Les questionnaires sont vérifiés à fond et toute erreur est corrigée et expliquée avant de permettre aux intervieweurs de continuer.

Tous les intervieweurs reçoivent un exemplaire du manuel de formation spécialement conçu pour le PMB et préparé par TNS Canadian Facts. Les directives écrites précises présentent clairement toutes les exigences relatives au questionnaire, les procédures de rappel et les instructions pour effectuer le sondage.

En tout, plus de 250 intervieweurs ont été formés et se sont qualifiés pour effectuer le sondage PMB 2009.

C. PROCÉDURES DE RAPPEL

Les procédures de rappel ont été conçues pour maximiser le développement des ressources sur le terrain pour cette étude, bien que le nombre de rappels était fait à différents moments de la journée et à différents jours de la semaine afin de maximiser le taux d'entrevues complétées et assurer une répartition de l'échantillon sur les jours de semaine. De plus, les premiers contacts ont été faits au cours des trois premières semaines de chaque mois d'entrevues afin d'éviter les biais potentiels pouvant être causés par les différences entre les habitudes de lecture des répondants joints au premier ou deuxième appel et les habitudes de ceux joints lors d'un appel subséquent.

D. NIVEAU D'EFFORT

Le nombre d'appels faits à chaque foyer sélectionné variait selon les strates tel qu'indiqué ci-dessous :

| | Nombre de tentatives personnelles | |
|--|-----------------------------------|---------------|
| | De base | Refus spécial |
| 1. Toronto, Montréal, Vancouver | 5 | 2 |
| 2. Ville de Québec, Ottawa / Gatineau / Hamilton, Winnipeg, Calgary, Edmonton | 4 | 2 |
| 3. Autres communautés de 100 000 et plus | 4 | 2 |
| 4. Communautés de moins de 100 000 | 3 | 2 |

Dans les cas de refus, des appels spéciaux ont été effectués par des intervieweurs formés

spécialement pour ce genre de travail. Les taux de coopération escomptés à Toronto, Montréal et Vancouver ont été tout particulièrement difficiles à atteindre et dans plusieurs cas on a tenté de faire jusqu'à 18 appels (et lettres). Les appels supplémentaires dans ces cas précis étaient toujours faits par des intervieweurs autres que ceux qui avaient fait les appels de base, et dans certains cas on a fait appel aux superviseurs.

Des lettres de présentation et d'explications ont été laissées dans les foyers où on avait essuyé un refus, dans l'espoir que les prochaines tentatives soient acceptées favorablement.

Afin de favoriser les taux de réponses, on a aussi fait des appels supplémentaires à ceux qui «n'étaient pas à la maison». De plus, après chaque tentative pour obtenir la coopération des répondants, toutes les régions ayant obtenu moins de 4 entrevues complétées étaient recyclées pour une période subséquente d'entrevues dans l'espoir d'obtenir une entrevue complétée après un hiatus de 3 ou 4 semaines.

E. RÉVISION PAR LE SERVICE DU TERRAIN

Les questionnaires complétés étaient toujours vérifiés par les superviseurs avant d'être retournés au siège social. Les entrevues incomplètes ou effectuées incorrectement étaient retournées au service du terrain pour être complétées soit par le même intervieweur ou par un autre.

Les intervieweurs devaient remplir des feuilles de rapport pour chaque secteur qui leur avait été assigné. Les compilations continues donnaient aux superviseurs l'information qui leur permettait de réaffecter le travail ou de résoudre les problèmes. Des rapports de progression ont été présentés au PMB toutes les deux semaines au cours de l'étude.

F. BARRIÈRE LINGUISTIQUE

À Montréal, Ville de Québec et Ottawa / Gatineau, on a affecté des intervieweurs bilingues, dans la mesure du possible. Dans les régions principalement anglophones ou francophones où les intervieweurs ne parlaient pas la langue choisie par le répondant, les intervieweurs étaient réaffectés. À Toronto et à Vancouver, on a eu recours à des intervieweurs bilingues, anglais / chinois, dans les quartiers à prédominance chinoise.

Dans les autres régions du pays, si la personne à la porte était incapable de communiquer dans la langue de l'intervieweur, on sollicitait l'aide d'un autre membre du foyer ou d'un ami comme interprète.

G. LETTRES DE PRÉAVIS

Des lettres de préavis sollicitant la coopération des gens ont été postées aux résidences prélistées dans toutes les régions ayant 100 000 de population ou plus.