



LES ENQUETES PAR TELEPHONE EN REPONSE A LA COVID-19: DEFIS ET PERSPECTIVES

EXPERIENCE DU CAMEROUN

Session du 28 juillet 2020

ASPECTS ORGANISATIONNELS

- **La demande des données** : Le Gouvernement (MINEPAT) pour compléter les simulations effectuée par des données de terrain et mieux orienter la politique de soutien économique et social
- **La mobilisation du financement** :
 - Financement du PNUD mis à disposition de l'INS assez rapidement.
 - Acquisition de la logistique par le PNUD qui a des procédures assez rapides
- **La conception** :
 - élaboration du TDR avec le MINEPAT (objectifs, résultats attendus, orientations méthodologiques, etc.)
 - puis de la méthodologie, du questionnaire et des applications de collecte par l'INS.
 - Traduction des documents et communication (média, message croll, envoi de sms, interview, etc.)
 - Base de sondage:
 - **entreprise** => répertoire des entreprises modernes, cartographie des UPI
 - Liste des **ménages** ordinaires enquêtés à ECAM4 de 2014 ou à EC-ECAM4 de 2016 avec au moins 1 personne active de 15 ans ou plus disposant d'une ligne de téléphone

ASPECTS ORGANISATIONNELS

- **L'élaboration du questionnaire** :
 - Recueil des différentes demandes des parties prenantes (Gouvernement, organismes NU) et proposition d'une mouture par l'INS
 - Réunion de validation dudit questionnaire par toutes les parties prenantes
 - Arbitrage avec souci d'une interview de 20mn max et questions qualitatives
- **Le protocole de collecte** :
 - CATI: interview par téléphone assisté d'ordinateur (tablette, application, casque audio, carte SIM, crédit de communication). Logiciel = CSPro
 - CAWI : interview via le web (envoi du lien par email ou WhatsApp). Logiciel = survey solution

ASPECTS ORGANISATIONNELS

- **Le calendrier:**
 - 1,5 semaines pour les préparatifs (finalisation TDR, élaboration et validation de la méthodologie et questionnaires, Élaboration des applications de collecte, mobilisation budget, Recrutement et formation du personnel.
 - 10 jours de collecte (les 10 jours sont ouvrable pour le volet entreprise)
 - 1,5 semaine exploitations et analyse des résultats; validation et diffusion des résultats
- **La formation:** formation en deux jours et en deux sessions sur les aspects méthodologiques et informatiques tout en respectant les mesures barrières. Chaque session concernait un volet spécifique et les agents étaient spécialisés par volet
- **La mise en œuvre :**
 - Utilisation de la tablette pour passer les appels avec le casque audio et remplir le questionnaire simultanément (2 en 1)
 - Envoie du lien du questionnaire en ligne via les emails ou WhatsApp
 - Une salle call center à l'INS permettant de respecter la distanciation physique et rapport chaque jour de collecte

PERSPECTIVES D'AMÉLIORATION

Pour les enquêtes similaires

Améliorer la maîtrise des répertoires téléphoniques surtout pour le volet ménage. Il faudrait pour cela Obtenir ou accéder au répertoire téléphonique du Cameroun auprès de l'Agence de Régulation des Télécommunications comme base de sondage

Bien choisir les option d'utilisation du crédit téléphonique pour maîtriser les coûts (différence de la taxation entre opérateur si possible penser à des appels par internet

Mettre en place une flotte téléphonique

Réfléchir sur la mise en place d'un dispositif statistique d'alerte rapide en situation de crise

Sensibilisation ciblée et individuelle car l'on dispose des contacts des répondants avant la collecte

PERSPECTIVES D'AMÉLIORATION

Capitalisation
pour les
opérations
de collecte
habituelles

Intégrer la collecte CAWI dans les opérations d'envergures. Cette réflexion est en cours pour le RGE et les opérations de collecte conjoncturelle dans les entreprises (IPI, ICA, etc.).

Warning: non uniformité des outils de collecte pour une même opération

Capitaliser l'approche CATI pour les enquêtes de conjoncture (volet qualitatif). Collecte adaptée à une collecte courtes avec des questions qualitatives
