

DÉCOUVERTE DU MÉTIER D'ENQUÊTEUR : RÔLES, POSTURE, RESPONSABILITÉS ET IMPORTANCE



i Agent de collecte de données

PRÉSENTÉ PAR

Papa Amed Faye
Directeur des études
amed.faye@dolph-stats.com

27 JUIN 2024

11h00 à 13h00 GMT
www.dolph-stats.com

AGENDA

Table des matières

Découverte du métier d'enquêteur : rôles, posture, responsabilités et importance

I

Contexte

II

Qu'est-ce qu'un agent de collecte de données

III

Rôles d'un agent de collecte de données

IV

Les différentes méthodes de collecte de données

VI

Importance de l'éthique et la confidentialité dans le travail de collecte de données

VII

Conclusion



I. CONTEXTE

De nos jours, l'importance des données dans les prises de décision n'est plus à démontrer. En effet, dans l'ensemble des secteurs d'activité, les décideurs fondent leurs stratégies en se basant sur l'exploitation des données. Que ce soit pour analyser le comportement des clients, la gestion de l'expérience client, l'évaluation de la performance ou des processus, les données fournissent des insights précieux qui peuvent radicalement booster la compétitivité des entreprises.

La collecte de données se pose alors comme un enjeu crucial, d'autant plus qu'elle peut provenir de diverses sources. Avec les avancées technologiques, les méthodes de collecte ont considérablement évolué, mais l'intervention humaine reste indispensable pour certains types de données. Le rôle des agents de collecte devient donc extrêmement crucial dans ce travail de recherche.





QU'EST-CE QU'UN AGENT DE COLLECTE DE DONNÉES ?



La collecte de données est le processus de recueil d'informations dans un but spécifique.

La collecte de données est le processus de recueil d'informations dans un but spécifique. Elle peut être utilisée pour répondre à des questions de recherche, en appui pour des décisions commerciales ou l'amélioration d'un service, produit ou processus.

L'agent de collecte de données est la personne à qui incombe le recueil des informations dans le cadre d'un projet de recherche. Encadré par le responsable des enquêtes ou superviseur, l'agent de collecte de données peut participer à la phase préparatoire de l'étude en relation avec l'équipe de recherche à travers le test de questionnaires. Il peut être amené à réaliser des enquêtes par audience médiatique, par questionnaire de consommation, par sondage d'opinion, par test de produit et même par visite mystère.

II. RÔLES D'UN AGENT DE COLLECTE DE DONNÉES

Fondamentalement, le rôle d'un agent de collecte consiste à assurer le recueil d'informations en suivant scrupuleusement les procédures établies dans le protocole de recherche. Les principales responsabilités des agents de collecte de données sont les suivantes :

- Appropriation du manuel de formation, en particulier le protocole de collecte ;
- Compréhension des formulaires d'entretien ;
- Obtention du consentement éclairé du répondant ;
- Administration des formulaires d'entretiens ;
- Synchronisation des formulaires d'entretiens réalisés ;
- Rapports détaillés au superviseur.

Cette liste de tâches n'est pas exhaustive car variant en fonction du type d'étude et du protocole mis en œuvre.

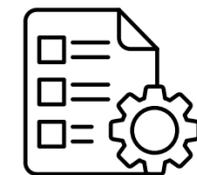


III. C'EST QUOI UN PROTOCOLE DE COLLECTE ?

Le protocole de collecte est un document qui décrit l'ensemble des méthodes et procédures de collecte de données afin d'assurer la fiabilité, la consistance, la précision et le respect des normes éthiques mises en place.

Les principaux sujets abordés dans le protocole de collecte sont :

- Méthodologie (type d'entretien, critère d'inclusion/exclusion) ;
- Instruments utilisés (logiciels, appareils, carte etc.) ;
- Plan de collecte (assignation des rôles, calendrier) ;
- Validation des données (contrôle qualité, correction, suppression) ;
- Normes éthiques.



IV. LES DIFFÉRENTES MÉTHODES DE COLLECTE DE DONNÉES

Il existe de nombreuses façons de collecter des informations dans le cadre d'un programme de recherche. Ce choix est déterminé en fonction des objectifs spécifiques du projet et ne nécessite pas forcément l'intervention d'un agent de collecte. Sans être exhaustive, nous pouvons citer les méthodes de collecte d'informations suivantes :



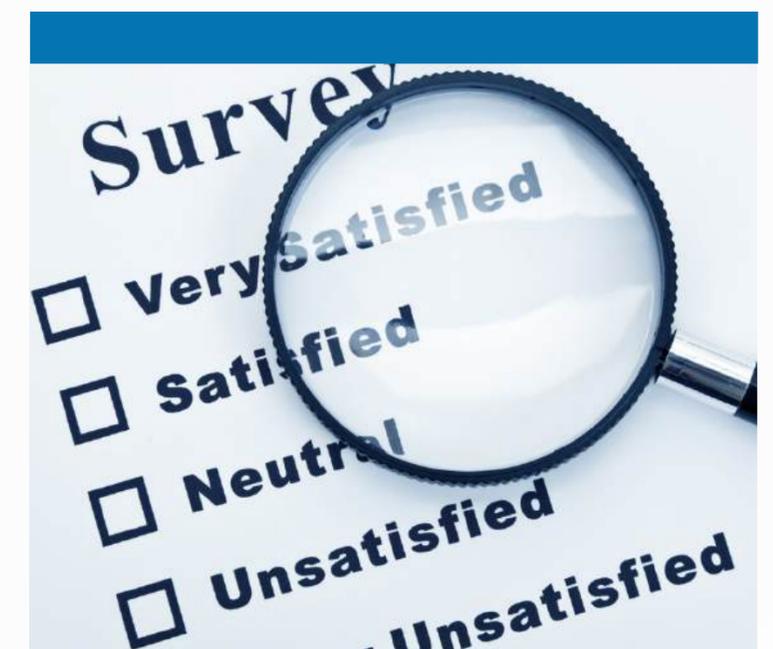
Focus groupes,
entretiens semi-directifs



Tests/évaluations



Observation



Enquêtes

Ces méthodes de collecte de données peuvent être groupé en 3 modes :



CAPI

(Computer Assisted Personal Interview)

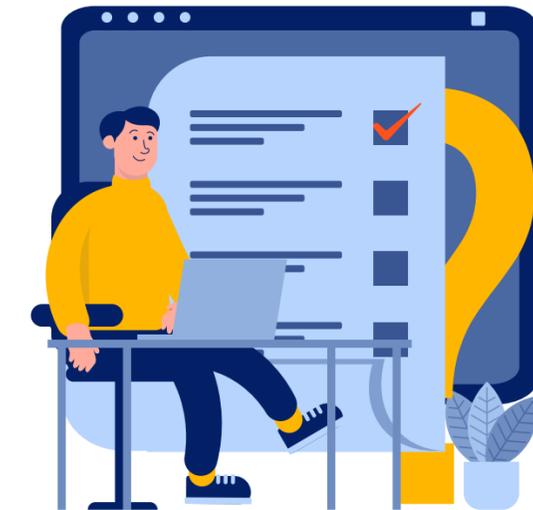
Entretien en personne mené en face to face avec le répondant avec l'assistance d'une tablette électronique.



CATI

(Computer Assisted Telephone Interview)

Entretien téléphonique mené à distance avec le répondant.



CAWI

(Computer Assisted Web Interview)

Entretien mené à distance via l'envoi d'un formulaire d'entretien au répondant.

Notons qu'on peut avoir des projets d'étude pour lesquels le protocole de collecte de données intègre les trois modes de collecte de données listés.

V. COMPÉTENCES CLÉS D'UN AGENT DE COLLECTE DE DONNÉES

Pour un travail de qualité, l'agent de collecte de données doit avoir les qualités suivantes :



Sens de l'écoute

Un bon agent de collecte doit être capable d'écouter attentivement les réponses des participants pour s'assurer que toutes les informations sont bien comprises et enregistrées correctement.



Bonne accroche

Il doit savoir établir un contact positif et engageant avec les participants dès le début de l'entretien pour les mettre à l'aise et encourager des réponses honnêtes et complètes.



Neutralité

L'agent doit rester impartial et ne pas influencer les réponses des participants par ses propres opinions ou réactions.



Ponctualité

La ponctualité est essentielle pour maintenir la confiance des participants et pour respecter le planning des entretiens, garantissant ainsi la bonne organisation de la collecte de données.



Confidentialité

Il est impératif que l'agent protège la vie privée des participants en assurant que toutes les informations collectées sont traitées de manière confidentielle et sécurisée.



Bonne maîtrise des outils de collecte de données

Une connaissance approfondie des outils technologiques et méthodologiques utilisés dans la collecte de données (comme les logiciels de sondage et les tablettes) est cruciale pour assurer une collecte efficace et précise des informations.



VI. IMPORTANCE DE L'ÉTHIQUE ET LA CONFIDENTIALITÉ DANS LE TRAVAIL DE COLLECTE DE DONNÉES

Le travail de collecte de données nécessite d'interagir avec les populations cibles. Il est donc primordial d'être conscient de certaines considérations éthiques pour ne pas porter préjudice aux personnes avec lesquelles on interagit.

Les pratiques éthiques encadrent l'obtention d'un consentement clair et éclairé, la conduite de l'entretien ainsi que la permission d'utiliser ou de communiquer les données collectées.



A

Consentement éclairé

Le consentement éclairé implique que les personnes ciblées confirment sans équivoque qu'elles consentent à participer à l'activité de collecte de données. Elles doivent être informées de la nature de l'étude, des objectifs, de la durée et de l'utilisation des données.



B

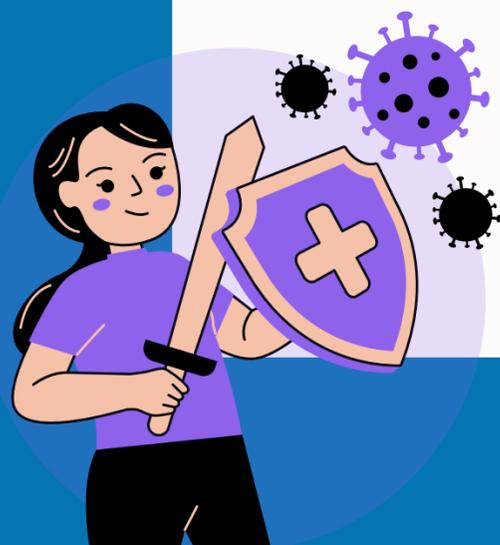
Pas de tromperie

Aucun aspect du projet ne doit être dissimulé ou mal représenté aux répondants. Toutes leurs questions doivent recevoir des réponses claires et précises.

C

Pas de préjudice

Les agents doivent veiller au bien-être du répondant, surtout dans les projets sensibles. Si un répondant n'est pas à l'aise, il faut suivre les directives du protocole (généralement une pause ou l'arrêt de l'entretien).



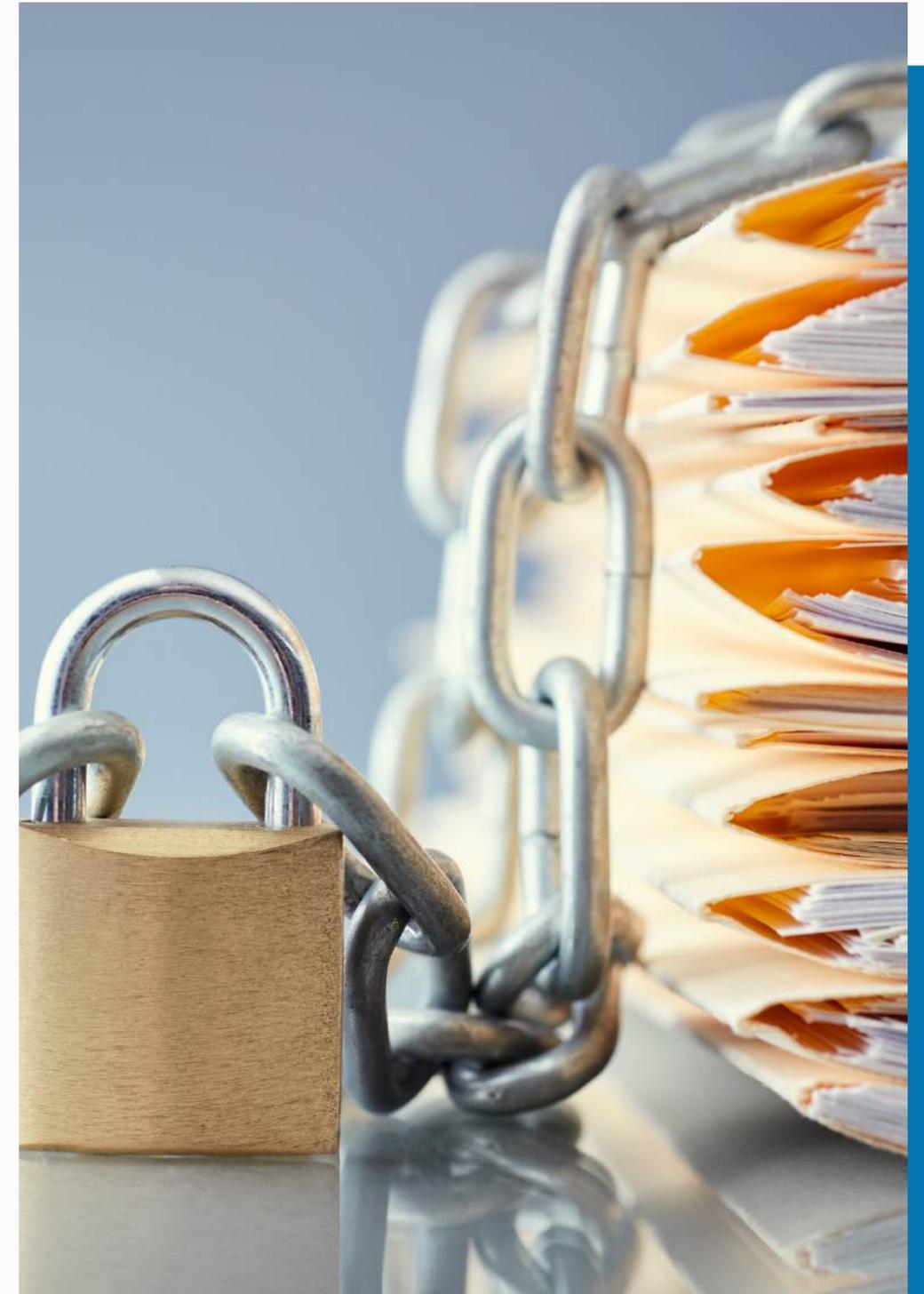
D

La confidentialité

La confidentialité est définie par l'Organisation Internationale de Normalisation comme « le fait de s'assurer que l'information n'est accessible qu'à ceux dont l'accès est autorisé ». Cela justifie la mise en place d'un protocole d'accès aux données durant toute la phase de collecte et de traitement des données.

Dans l'approche, il est important de notifier au répondant que toutes les informations fournies lors des entretiens ne seront JAMAIS partagées avec des personnes non autorisées.

L'agent en charge de la collecte de données ne doit à aucun moment aborder des questions sans lien direct avec le formulaire d'entretien ou noter des informations ailleurs que sur les supports fournis par l'équipe de collecte de données.

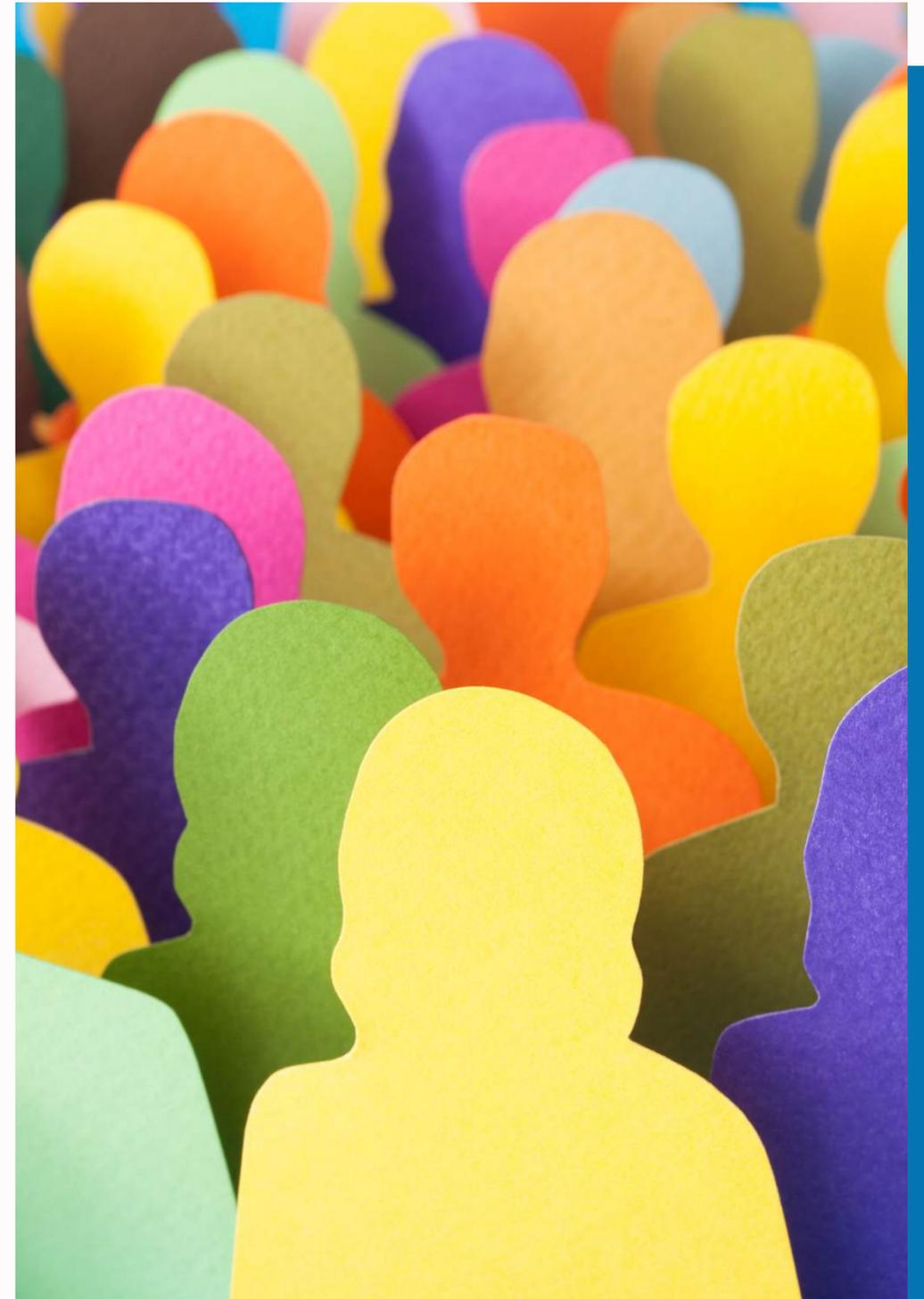


D

L'anonymat

Les données anonymes se distinguent des données personnelles par le fait qu'elles ne contiennent aucun indicateur direct tel que le nom, le numéro de téléphone et une adresse permettant de remonter jusqu'au répondant.

Il est à noter que dans la plus grande partie des projets de recherche les données sont anonymisées par soucis de confidentialité. Mais cela ne constitue pas une généralité. A ce niveau, il est donc important de se référer au protocole de collecte pour donner une explication claire au répondant avant le début de l'entretien.



E

La triche

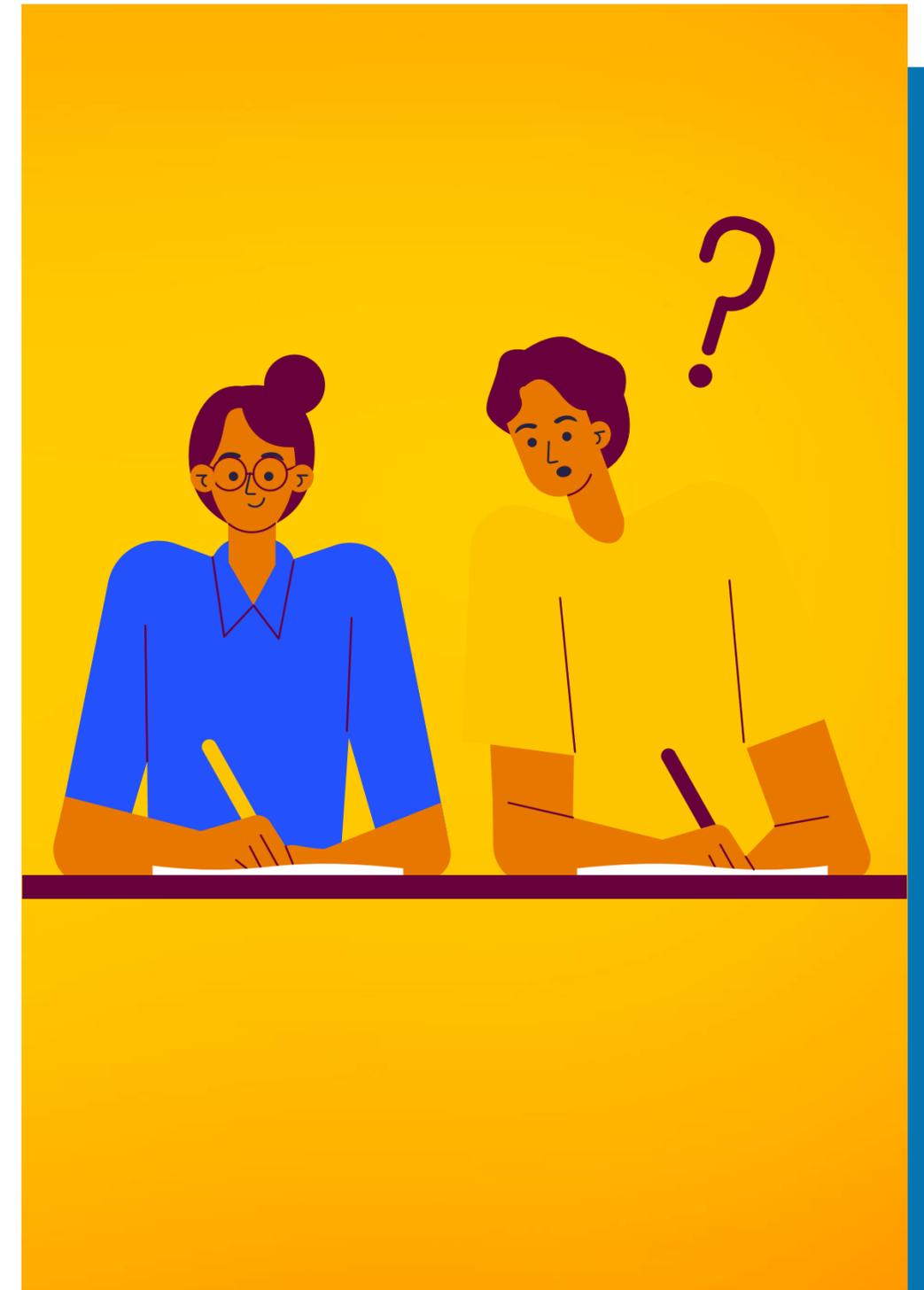
La triche peut prendre plusieurs formes : **tricher sur les réponses aux questionnaires, manipuler la cible, ou mal formuler les questions.**

Chaque forme de triche peut avoir des conséquences graves sur la qualité des données et les résultats des projets.

Tricher sur les réponses aux questionnaires :

➤ **Scénario** : Un agent de collecte falsifie les réponses de certains questionnaires pour finir plus rapidement.

- **Impact** : Les données deviennent peu fiables, ce qui peut conduire à des conclusions erronées et des décisions commerciales mal fondées.
- **Impact financier** : L'entreprise peut investir dans des stratégies ou produits basés sur des données inexactes, entraînant des pertes financières significatives.

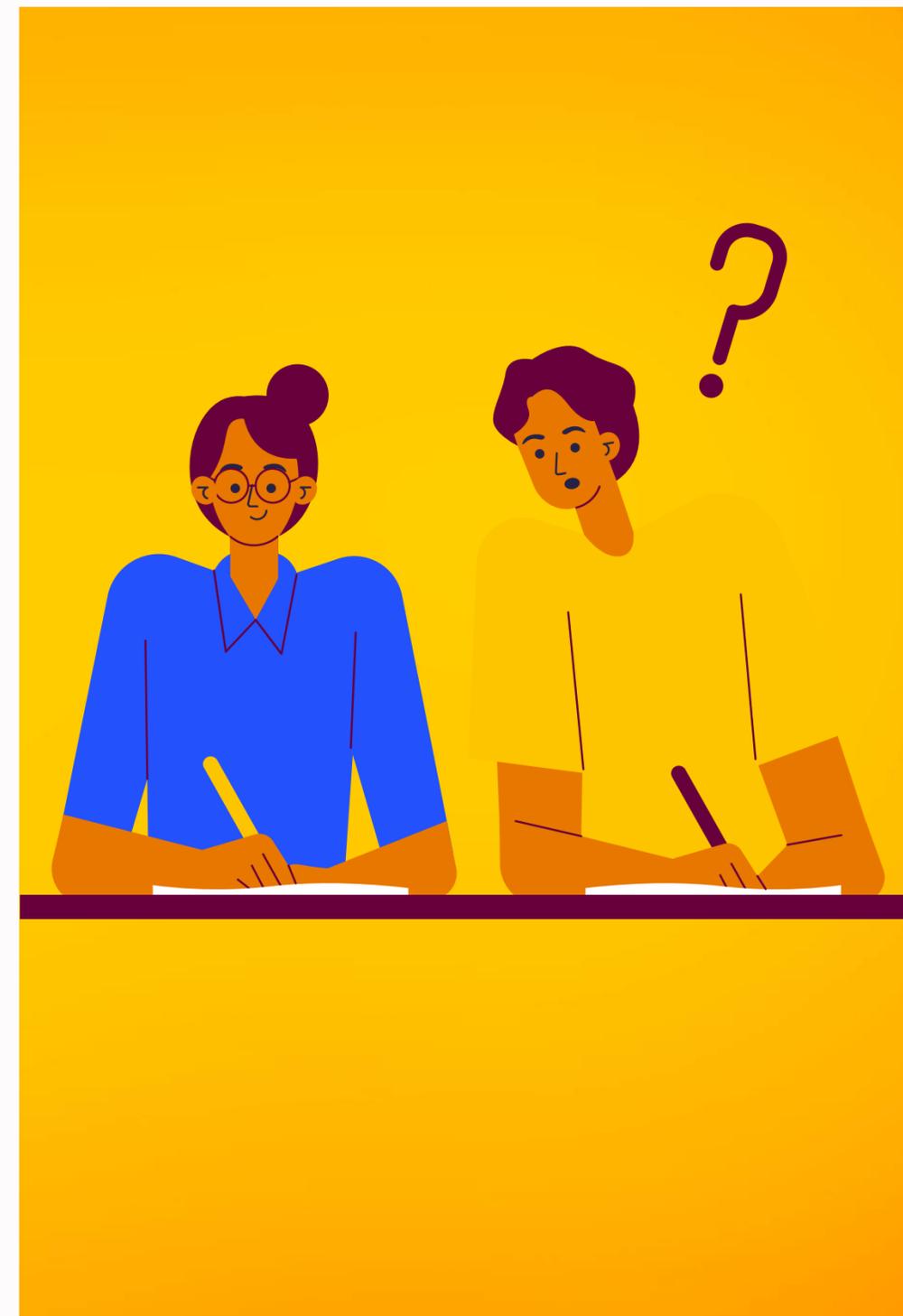


E

La triche (Suite)

Manipuler la cible :

- **Scénario** : Un enquêteur cible délibérément un groupe spécifique qui ne représente pas la population générale pour obtenir des résultats favorables.
 - **Impact** : Les résultats de l'enquête seront biaisés, ce qui peut fausser l'évaluation de la situation réelle et conduire à des décisions inappropriées.
 - **Impact financier** : Les décisions prises sur la base de ces données biaisées peuvent entraîner des pertes financières en raison d'une mauvaise compréhension du marché.

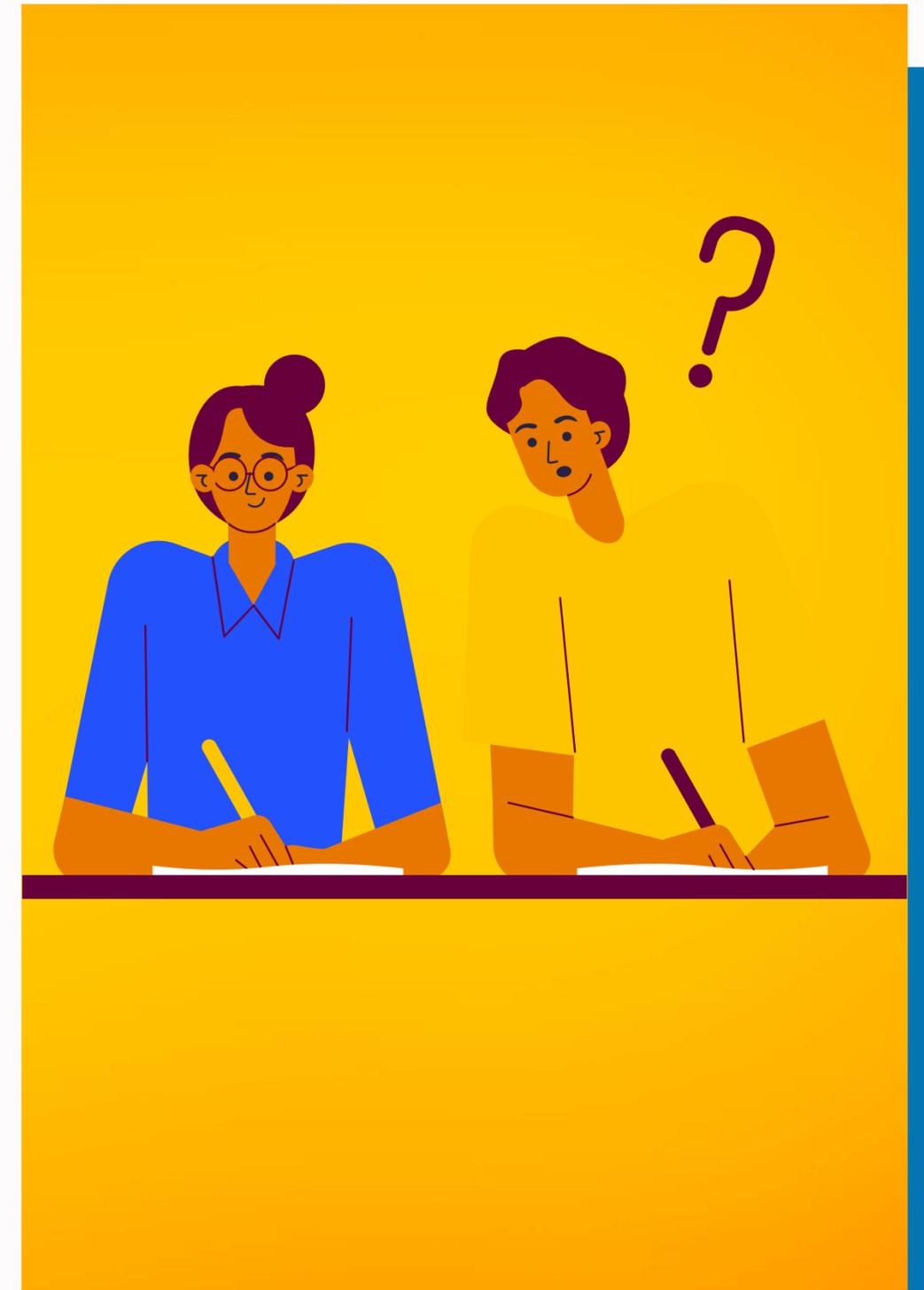


E

La triche (Suite)

Mauvaise formulation des questions :

- **Scénario** : Un questionnaire est mal formulé, avec des questions biaisées ou ambiguës.
 - **Impact** : Les réponses obtenues ne reflètent pas fidèlement l'opinion des répondants, ce qui peut conduire à des analyses inexactes.
 - **Impact financier** : Une analyse erronée peut entraîner des décisions stratégiques inappropriées, avec des conséquences financières néfastes pour l'entreprise.



VII. CONCLUSION

INFORMATIONS PRÉCISES ET FIABLES

La collecte de données est une phase primordiale d'un travail de recherche. L'agent de collecte de données joue un rôle crucial dans le recueil d'informations précises et fiables dans le cadre d'un projet de recherche.

Ce métier essentiel dans les domaines de la recherche scientifique, des études de marché, des sondages nécessite diverses aptitudes et compétences pour garantir la qualité des données collectées.



MERCI POUR LA CONFIANCE!

Restez connecté avec nos publications sur...



NOUS CONTACTER !



+221 77 850 08 43



info@dolph-stats.com



www.dolph-stats.com



Sicap Liberté VI N° 6760 Dakar,
en face du terrain

