

Pour assurer la qualité optimale des missions menées par Sonecom, ses procédures de travail ont été répertoriées, décrites et précisées dans différents documents de références. Tous les prestataires de services actifs pour Sonecom (employés, indépendants, stagiaires) s'engagent à respecter les principes décrits dans ces documents. La Charte « Assurance Qualité » présentée ci-après en constitue le fondement principal.

---

## **Charte « Assurance Qualité »**

---

*Le bureau d'études Sonecom-sprl est engagé dans une démarche volontariste de Qualité. Cela signifie l'application d'un certain nombre de procédures strictes aux neuf niveaux d'intervention qui suivent :*

### **I. Conception des questionnaires**

I.1. Le projet de questionnaire est soumis à l'analyse critique des membres du staff de Sonecom particulièrement expérimentés dans ce domaine. Au cours de ce test interne, les divers secteurs (Réseau d'enquêteurs, Saisie informatique, Analyse) émettent leurs critiques accompagnées de suggestions.

I.2. Le questionnaire est testé *in situ* auprès d'une dizaine d'individus-témoins. Il s'agit du *pré-test*. Lorsque les circonstances l'exigent (longueur du questionnaire, difficulté de la problématique, etc.) des pré-tests plus importants (une trentaine de questionnaires) sont effectués. Un débriefing du pré-test, réunissant le staff de Sonecom et optionnellement le commanditaire, est réalisé au terme de la procédure.

### **II. Procédures d'échantillonnage**

II.1. Lorsqu'il incombe à Sonecom d'intervenir à ce niveau, nous nous référons aux théories probabilistes et statistiques confirmées en cette matière (grands nombres, statistique descriptive, tests qualitatifs de cohérence, tests de validité).



II.2. Pour la constitution des échantillons, Sonecom se base sur les données les plus récentes issues des institutions telles que l'INS, l'INASTI, l'ONSS, etc.

II.3. Par nos contacts permanents avec les centres de recherche, par une auto-formation constante et par une analyse systématique des méthodologies utilisées, nous recherchons en fonction de la problématique et dans le cadre budgétaire fixé, les procédures d'échantillonnage les plus adéquates.

### III. Récolte des données

III.1. Chaque enquêteur remplit, selon son statut spécifique, toutes les dispositions administratives utiles. Le Réseau comprend actuellement plus de 400 enquêteurs potentiels.

III.2. Les enquêteurs sont préalablement informés de la recherche et marquent leur accord sur leur participation. Chaque étude est précédée d'une ou plusieurs réunions de formation de type technique (questionnaire, échantillon, modalités de récolte) et d'appropriation de la problématique.

III.3. Le commanditaire assiste à ces formations s'il le souhaite.

III.4. Les enquêteurs sont systématiquement munis d'une *Carte d'enquêteur* (identification, photographie, adresse) signée par le Responsable du réseau.

III.5. Le Service Enquêtes assure une gestion permanente et informatisée des enquêtes en cours.

III.6. Les enquêteurs les plus performants sont distingués pour constituer un *Cercle de Qualité Enquêteurs* qui traite des multiples aspects du travail sur le terrain (prises de rendez-vous, contacts, personnes ressources, accueil...).

III.7. A la demande du commanditaire, une *rencontre post-enquête* peut être organisée afin de récolter les sentiments des enquêteurs sur la récolte effectuée. Un budget spécifique est fixé à cet effet.

### IV. Enregistrement des enquêtes

IV.1. Les questionnaires rentrés sont examinés par le Service Enquêtes de sorte à contrôler la concordance entre les questionnaires et les impératifs méthodologiques initialement prescrits (quotas, modalités de contact...).

IV.2. Les remarques des enquêteurs concernant l'enquête réalisée (réactions des personnes interrogées, difficultés de terrain...) sont consignées sur un *Formulaire d'enquête* pour être transmises ensuite au Service Analyse.



## V. Contrôles

V.1. Les questionnaires rentrés sont examinés par le Service Enquêtes de sorte à contrôler le respect des délais, l'inscription des indications utiles, la lisibilité etc.

V.2. Les noms, adresse et numéro de téléphone des personnes interrogées sont demandés et inscrits sur les questionnaires. De 10 à 20 % des personnes interrogées sont dès lors recontactées, notamment par voie téléphonique afin de s'assurer du passage effectif de l'enquêteur et de vérifier le respect des règles déontologiques en la matière.

V.3. Des contrôles de qualité sont également effectués sur le travail de chaque enquêteur à partir de *normes de qualité* préalablement déterminées pour chaque enquête sur base d'une rencontre entre le Service Enquête et le Service Traitement (taux de refus ou d'indécision acceptables; moyenne et variance).

## VI. Saisie informatique

VI.1. La saisie informatique des données s'effectue sur base de programmes permettant tous les contrôles utiles de cohérence interne (contrôle de champs valides, contrôle de structure, respect des sauts, assignation de codes pour données manquantes...).

VI.2. La prise en compte des données non numériques obtenues à partir de questions ouvertes (« autre ; précisez :... », profession complète, liste nominative, commentaire libre...) est réalisée grâce à des procédures adaptées intégrées aux programmes principaux de saisie.

VI.3. Le taux d'erreur au niveau de la saisie est, par variable, inférieur à 0,05%.

## VII. Analyses et interprétations

VII.1. Les rapports de synthèse indiquent la marge d'erreur et l'intervalle de confiance à considérer pour une lecture statistiquement significative des résultats.

VII.2. Le Rapport est systématiquement soumis à une procédure de *double lecture interne*.

VII.3. Le questionnaire utilisé se trouve toujours en annexe du Rapport final.



VII.4. Se trouve, dans le corps du Rapport ou en annexe, la description précise de l'échantillon interrogé (pour le grand public : généralement par catégories d'âge, de sexe, de lieu de résidence, de statut socioprofessionnel) ainsi que les distributions de fréquences sur chaque variable.

VII.5. Lorsque les données brutes sont pondérées aux fins d'analyse, tous les éléments de pondération (facteur, cible, calcul) sont indiqués dans le rapport.

### VIII. Rapports avec le commanditaire

VIII.1. On adopte le principe de l'*ouverture permanente des bureaux* de Sonecom à tout commanditaire d'une étude en cours.

VIII.2. Selon la demande du client et sans coût supplémentaire, le directeur et/ou le chargé de mission participe aux éventuelles rencontres prévues afin d'effectuer la présentation et la *communication des résultats* de façon privée ou publique.

### IX. Organisation interne de la Qualité

IX.1. Des formations internes, animées par des spécialistes, ont été effectuées sur la problématique de la Qualité.

IX.2. Un *project review* hebdomadaire examine l'avancement de tous les projets en cours.

IX.3. Une *Responsable Qualité* a été désignée.

IX.4. Des réunions DNQ (Diagnostic de non qualité) sont organisées.