

CONDITIONS D'OCTROI DE LA PRIME QUALITE ET D'ENTREE DANS LE CERCLE DE QUALITE

SONECOM s'est lancé depuis décembre 1993 dans une démarche qualité. Cette démarche doit être réalisée à tous niveaux, aussi bien au niveau de la conception du questionnaire et du plan d'échantillonnage, qu'au niveau de la récolte des données, qu'aux niveaux de l'enregistrement des enquêtes, des contrôles, de la saisie informatique, des analyses et des interprétations des résultats.

Les enquêteurs interviennent dans une phase cruciale du travail : la récolte des données. C'est pour cette raison que nous souhaitons les impliquer dans cette démarche. Concrètement, que signifie cette démarche qualité pour les enquêteurs de SONECOM ?

Nous octroyons une prime qualité, qui s'élève à 10% du prix de l'enquête, si l'ensemble des critères suivants sont respectés :

A. Critères pour les enquêtes de terrain

1. Critères externes

- Présence au briefing de lancement de l'enquête (si absence, elle doit être justifiée avant la date de la réunion).
- Respect des délais (mi-délai et délai final)
- Respect du nombre d'enquêtes (= lot)
- Respect des quotas donnés lors du briefing
- Remise de la feuille de route ou du rapport d'enquête dûment complété
- Contrôles positifs (passage effectif, durée d'enquête, bonne personne, critères exacts)

2. Critères internes

- Écriture lisible, à l'encre rouge
- Respect des jumps (sauts)
- Questionnaires complets (réponses à toutes les questions, éviter les non-réponses ou les « ne sait pas »)
- Reports de codification (dans cases adéquates) et chiffres entourés si tableaux
- Présence des données d'identification du répondant (y compris n° de téléphone)

B. Critères pour l'encodage

- Numéros de questionnaires bien encodés
- Bonne orthographe
- Respect des sauts (avertissement du responsable encodage et du chargé de missions concerné en cas d'incohérence)
- Respect des horaires
- Remplissage de la feuille de route
- Classement des documents encodés
- Respect de l'environnement de travail

C. Critères pour les enquêtes téléphoniques

1. Critères externes

- Contrôle satisfaisant
- Présence au briefing lors du lancement de l'enquête (si absence, elle doit être justifiée avant la date de réunion)
- Respect des horaires et des engagements pris
- Respect des consignes données lors du briefing
- Cadence soutenue dans la réalisation des enquêtes (nombre d'enquêtes réalisées correspondant au moins à la moyenne)
- Qualité de la présentation de l'enquêteur (nom et prénom, travaillant pour le bureau Sonecom) et de l'enquête (thème, durée, raison du contact)
- Qualité de l'élocution
- Aptitude à motiver les interlocuteurs à répondre à l'enquête (dynamisme)
- Respect de l'environnement de travail

2. Critères internes

- Bonne numérotation des rec ou des questionnaires
- Qualité du remplissage des enquêtes (utilisation des majuscules, respect des consignes de remplissage)
- Respect des sauts
- Présence des données d'identification de l'enquêteur et éventuellement du répondant
- Rigueur dans l'administration du questionnaire (respect de la formulation des questions)
- Remplissage de la feuille de route ou du rapport d'enquête

D. Cercle de qualité

Il existe un cercle de qualité, qui réunit les enquêteurs ayant atteint un certain niveau de qualité. Les membres du cercle bénéficient d'office d'une majoration de 10% de leur rémunération, à laquelle peut évidemment être cumulée une prime qualité classique (si respect des critères). Ainsi, un membre du cercle peut gagner 20% de plus que l'enquêteur de base.

Comment faire partie du cercle de qualité ?

Chaque nouvel enquêteur débute dans la société avec un capital de 10 points. A l'occasion de chaque enquête à laquelle il participe, son travail est évalué de la manière suivante :

travail de qualité exceptionnelle, irréprochable à tous points de vue	+ 1 point \Rightarrow + 10%
qualité normale, acceptable	+ 0 point
problème mineur (lot non complet, une question mal remplie, ...)	- 1 point
grave problème, grosse erreur	- 2 points \Rightarrow - 10%

Lorsqu'il atteint 12 points (après deux enquêtes différentes d'excellente qualité), l'enquêteur entre dans le cercle de qualité et bénéficie des avantages que cela implique. Cependant, pour les membres du cercle, l'exigence de qualité devient plus sévère.

Hormis les avantages financiers, être membre du cercle de qualité permet de bénéficier d'une priorité lors de l'attribution des enquêtes (nous contactons prioritairement les membres du cercle avant le lancement d'une enquête).