

REGLEMENT A L'USAGE DES ENQUETRICES ET ENQUETEURS DE SONECOM

A. Inscriptions

Pour faire partie du réseau d'enquêteurs de SONECOM (Sondages, Études et Communication), il faut être inscrit valablement, c'est-à-dire, avoir rempli et **signé le contrat d'enquêteur indépendant**.

Suivant le statut professionnel du candidat enquêteur, ce dernier devra éventuellement compléter la demande d'affiliation à l'INASTI, ainsi que la demande de bénéfice de l'art. 40 de l'AR du 19/12/67 (qui permet d'être exonéré de cotisations sociales si les revenus en tant qu'indépendant ne dépassent pas 1175 euros par an).

Les étudiants devront, en outre, rentrer une attestation d'inscription dans un établissement d'enseignement, ainsi qu'une attestation de leur qualité de bénéficiaire d'allocations familiales. La rentrée tardive des dits documents à SONECOM exposerait l'enquêteur à des paiements de cotisations sociales forfaitaires, paiements pour lesquels SONECOM ne pourrait être tenue responsable.

B. Déontologie

Vu le caractère confidentiel des enquêtes que SONECOM réalise, l'enquêteur est tenu au **devoir de réserve**. Toute divulgation d'informations issues d'une enquête, ainsi que la violation de l'anonymat de la personne interrogée, entraînera d'office l'exclusion de l'enquêteur du réseau.

Certaines enquêtes se font « sur adresse ». Les listes comprenant les noms et adresses des personnes à interviewer sont confidentielles. Il n'est pas permis de se servir de ces listes pour un autre usage, ni de les transmettre à quiconque.

L'enquêteur signe, lors de son inscription, un document selon lequel il s'engage à la plus stricte confidentialité par rapport aux données ou informations auxquelles il aurait accès dans le cadre de son travail pour la société.

L'enquêteur est invité à adopter une présentation correcte et à expliquer aux répondants le caractère confidentiel de l'enquête. Il incombe également à l'enquêteur de s'assurer que l'ensemble des questions posées sont entendues et comprises.

De manière générale, l'enquêteur s'engage à appliquer **scrupuleusement toutes les consignes et recommandations qui lui sont transmises** quant au bon remplissage des questionnaires (noter ou entourer le code pour les questions fermées, reproduire intégralement les réponses pour les questions ouvertes, ...) et quant aux préceptes méthodologiques qui président à la recherche.



C. Lancement d'une enquête

Au départ de chaque enquête est constituée une équipe d'enquêteurs, en fonction de la répartition géographique des interviews à effectuer. Une ou plusieurs séances de formation sont organisées en vue de présenter aux enquêteurs la recherche pour laquelle ils vont travailler. Nous insistons sur le **caractère absolument obligatoire de la participation à ces briefings**. Les personnes n'y assistant pas ne peuvent pas réaliser d'enquêtes. Par conséquent, il est tout à fait interdit de « déléguer » une partie ou la totalité de ses enquêtes à un tiers.

Le contenu de ces réunions est le suivant :

- formalités administratives éventuelles
- informations générales sur l'enquête (commanditaire, contexte, public, ...)
- modalités pratiques (délais, rémunération, ...)
- lecture et explication approfondies du questionnaire, jeu de rôle
- explication de l'échantillon (quotas, catégories, méthodologie, ...)
- répartition du travail (point de vue géographique, nombre d'enquêtes, ...)
- remise de tout le matériel nécessaire (questionnaires, adresses éventuelles, ...)

C'est l'enquêteur lui-même qui détermine le nombre d'enquêtes qui lui sont confiées. Il s'engage moralement à respecter toutes les indications que les chercheurs lui auront prescrites durant la réunion.

D. Délais

Pour la plupart des recherches, SONECOM fonctionne avec un **mi-délai** (date à laquelle l'enquêteur doit remettre la moitié de ses enquêtes) et un **délai final** (date à laquelle le solde doit être remis à SONECOM).

Les enquêteurs emportent un lot d'enquêtes qu'ils estiment pouvoir effectuer endéans les délais fixés. **Le respect de ceux-ci est indispensable**. La rentrée des questionnaires hors délai entraîne des sanctions (voir paragraphe *Pénalités*), sauf en cas d'accord passé avec le responsable de SONECOM..

En cas de difficulté ou de contretemps, l'enquêteur est **tenu d'avertir immédiatement SONECOM** (exemples : problème pour remettre le travail dans les délais, impossibilité d'effectuer le travail,...).



E. Vérifications et contrôles

Après réception des questionnaires, SONECOM effectue une série de contrôles et de vérifications.

- **Qualité interne** : Nous vérifions la lisibilité et le bon remplissage des questionnaires, ainsi que le respect des prescriptions méthodologiques données (quotas, ...). Ceci se fait manuellement et informatiquement. Il est ici rappelé que les questionnaires doivent être remplis au bic rouge.
- **Qualité externe** : Procédure de contrôle du travail effectif de chaque enquêteur : des coups de téléphone sont donnés aux personnes interviewées **à concurrence de 20% des enquêtes** effectuées. Pour les personnes ne possédant pas le téléphone, les vérifications se font éventuellement sur le terrain. La vérification porte sur la bonne présentation de l'enquêteur, sur la qualité de son travail et sur le temps consacré à la dite interview. L'une ou l'autre question de contrôle est à nouveau posée.

F. Pénalités

En cas d'abandon ou de retard injustifié, de lot d'enquêtes partiel, de questionnaires incomplets ou ne respectant pas les règles méthodologiques prescrites, **SONECOM peut prendre la décision d'une pénalité financière de 10%** de la rémunération. SONECOM peut également demander le remplacement ou la correction des interviews litigieuses.

Dans le cas de **fraude manifeste** (non-passage de l'enquêteur ou non-respect des règles méthodologiques prescrites), SONECOM, outre le non-paiement des enquêtes et l'exclusion du réseau, se réserve le droit d'engager à l'encontre de l'enquêteur des **poursuites pénales** (dommages et intérêts), académiques ou professionnelles. Il en va de même en cas de rétention de matériel.

G. Primes

SONECOM se réserve la **possibilité d'accorder un supplément de rémunération de 10%** aux enquêteurs ayant réalisé l'ensemble de leur lot d'enquêtes dans le délai prescrit et lorsque les contrôles et vérifications ont donné un résultat entièrement satisfaisant. Il s'agit donc d'un travail exécuté de manière parfaite.

L'explication relative aux critères à respecter pour ce voir attribuer cette prime, de même que celle relative à notre *Cercle de Qualité*, font l'objet d'un document à disposition des enquêteurs. Dans le cas de recherches ne permettant pas que fonctionne le système des primes, le responsable du réseau ou le chargé d'études informe les enquêteurs lors de la réunion de lancement.



H. Paiements

Les enquêteurs sont rétribués à la pièce (questionnaire complété ou traité). Le prix par enquête est fixé au début de la recherche en fonction de différents critères :

- la complexité du questionnaire et sa longueur moyenne
- les méthodes d'échantillonnage utilisées (sur noms et adresses, sur quotas, ...)
- la difficulté de trouver les personnes à interroger (grand public, public de médecins, de chefs d'entreprises, ...)
- la dispersion de l'échantillon
- les délais de récolte des données
- etc ...

Les enquêteurs sont informés du prix par enquête lors du briefing de lancement. Le paiement à l'enquête s'entend **tout compris**, y compris la présence au briefing, les frais de déplacement et tous les frais annexes (achat de cartes, coups de téléphone, ...). En cas d'exception à la règle, les enquêteurs sont avertis en temps utile.

Les paiements sont effectués après les contrôles et vérifications, soit **environ 4 ou 5 semaines après la rentrée de l'ensemble des questionnaires** (clôture de la phase de récolte). Ne sont payées que les enquêtes correctement réalisées. Les paiements sont exécutés par virement sur un compte en banque au nom de l'enquêteur.

En s'inscrivant au réseau d'enquêteurs de SONECOM, l'enquêteur marque son accord total au présent document.