

Charte Assurance Qualité de Sonecom

Le bureau d'études Sonecom-sprl offre un service résolument volontariste en termes de qualité. Cela signifie l'application de procédures strictes aux huit niveaux d'intervention suivants.

1. Conception des questionnaires et des guides d'entretien

1. En fonction de la problématique traitée, Sonecom s'appuie sur les ressources théoriques les plus pertinentes afin de construire les indicateurs les mieux adaptés aux hypothèses de l'étude. Toute source utilisée est citée.
2. Tout projet de questionnaire ou de guide d'entretien est soumis à l'analyse critique des membres de Sonecom particulièrement expérimentés dans le domaine ; ceux-ci émettent leurs critiques accompagnées de suggestions.
3. Le questionnaire ou guide d'entretien est testé *in situ* auprès d'individus appartenant au public cible. Il s'agit du *pré-test*. Un débriefing de celui-ci, impliquant optionnellement le commanditaire, est réalisé. Un rapport de *pré-test* est produit.

2. Procédures d'échantillonnage

1. Sonecom se réfère aux méthodes scientifiques confirmées en matière d'échantillonnage. Par une analyse évaluative et prospective des méthodes quantitatives et qualitatives, les procédures les plus adéquates sont identifiées, en fonction des évolutions sociétales et technologiques.
2. Pour la constitution des échantillons représentatifs, Sonecom se base sur les données les plus récentes issues des institutions telles que la DGSIE (SPF économie), le FOREM, l'ONSS, l'INASTI, l'IWEPS, Eurostat...
3. Sonecom détermine la taille des échantillons suivant les formules de calcul de la marge d'erreur, les traitements statistiques à réaliser et les sous échantillons à analyser.
4. En vue d'atteindre le *seuil de saturation* lors d'une étude qualitative, Sonecom conçoit une matrice des profils pour sélectionner les sujets.



3. Formation des enquêteurs

1. Le Réseau d'Enquêteurs de Sonecom comprend plusieurs centaines d'enquêteurs potentiels. Sa gestion est professionnalisée.
2. En début de mission sont sollicités les enquêteurs les plus performants et dont le profil correspond au travail attendu : compétences en enquêtes téléphoniques, de terrain, auprès du public cible concerné...
3. Les intéressés sont convoqués à une séance de formation portant sur le contexte et les objectifs de l'enquête ainsi que sur ses aspects déontologiques et techniques : méthode utilisée, questionnaire, public cible...
4. Les responsables suivent quotidiennement le travail réalisé par les enquêteurs. Ils les conseillent et répondent à leurs questions afin d'assurer le déroulement optimal des missions.
5. Le commanditaire peut assister aux séances de formation ainsi qu'aux débriefings organisés afin de recueillir les impressions des enquêteurs sur la collecte des données.
6. Des critères stricts permettent aux enquêteurs les plus efficaces et rigoureux d'accéder à un Cercle de Qualité.

4. Collecte des données

1. Pour toute mission, Sonecom propose la méthode de collecte la plus pertinente : enquête de terrain en face-à-face, enquête téléphonique, enquête en ligne, entretien qualitatif...
2. Pour les entretiens qualitatifs (interviews semi directives, focus groups...), la collecte des données est assurée par des universitaires rompus à ces techniques.
3. Pour les enquêtes de terrain, les enquêteurs se munissent de documents officiels qui les accréditent auprès du public cible, tels que la carte d'enquêteur et un courrier introductif.
4. Pour les enquêtes téléphoniques, les appels sont gérés par un système CATI (interface informatique) : suivi des rendez-vous, résultats d'appels, maîtrise de l'évolution de l'échantillon, statistiques de collecte...
5. Pour les enquêtes en ligne, Sonecom développe des formulaires aisés d'utilisation, liés à une base de données active sécurisée. Au besoin, Sonecom prévoit un système limitant l'accès au formulaire, autorise la saisie en plusieurs étapes...
6. Sonecom assure une gestion quotidienne continue des enquêtes en cours de collecte : supervision des enquêteurs, suivi de l'échantillon, ajustements face aux difficultés rencontrées...
7. Sonecom garantit l'anonymat et la plus stricte confidentialité aux personnes interrogées.



5. Contrôles et validation des données

1. Les observations des enquêteurs concernant le déroulement de l'enquête (réactions des personnes interrogées, questions ambiguës ou difficilement comprises, soucis de classification, difficultés diverses...) sont consignées sur une feuille de route ou dans l'espace « remarques » de l'interface de gestion, à l'intention du responsable.
2. Les enquêtes réalisées sont examinées par le responsable de sorte à contrôler le respect des quotas et des délais prescrits.
3. Les enquêtes réalisées sont examinées par le responsable de sorte à contrôler la qualité du remplissage, la cohérence des réponses, le respect des sauts et la lisibilité.
4. De 10 à 20 % des personnes interrogées sont ultérieurement contactées par voie téléphonique afin de vérifier le respect des règles méthodologiques et déontologiques par chaque enquêteur. Ces informations confidentielles ne sont pas saisies.
5. Toute enquête ne respectant pas totalement les critères de qualité requis est écartée du lot. La moindre faute grave entraîne la suppression entière du lot réalisé par l'enquêteur.
6. Le travail de chaque enquêteur est quantitativement évalué suivant des normes de qualité préalablement déterminées (taux de refus acceptable ; moyenne et variance concernant les non réponses et l'indécision).

6. Constitution des fichiers informatiques

1. La saisie informatique des données s'effectue au moyen de programmes offrant toutes les garanties utiles de cohérence interne : codes autorisés, champs valides, respect des sauts...
2. La prise en compte des données non numériques est réalisée grâce à des procédures adaptées intégrées aux programmes de saisie.
3. Systématique, le nettoyage de la base de données consiste à repérer les éventuelles erreurs d'encodage et à les corriger afin d'obtenir un fichier impeccable pour commencer les analyses.
4. Le taux d'erreur au niveau de la saisie est, par variable, inférieur à 0,05%.



7. Analyses, interprétations et rapports

1. Dans le cadre d'une étude quantitative,
 - a. Les tests de significativité appropriés sont effectués.
 - b. Le rapport indique la marge d'erreur et l'intervalle de confiance à considérer.
 - c. Lorsque les données brutes sont pondérées à des fins de représentativité, tous les éléments de pondération (facteur, cible, calcul) sont indiqués dans le rapport.
2. Dans le cadre d'une étude qualitative, l'analyse de contenu se fonde sur des techniques scientifiquement éprouvées : analyse catégorielle, analyse structurale...
3. L'analyse interprétative se réfère aux ressources théoriques mobilisées dans le cadre de l'étude.
4. La forme du rapport est déterminée selon l'attente du commanditaire : résultats bruts, présentation synthétique (en PPT), rapport commenté interprétatif (en Word), formulation de conclusions et de recommandations...
5. Le rapport est soumis à une procédure de double lecture interne.
6. En annexe du rapport figure(nt) le questionnaire et/ou le guide d'entretien utilisé(s).
7. Dans le corps du rapport ou en annexe figure la description précise de l'échantillon interrogé, en fonction des critères de profil retenus dans le cadre de l'étude.

8. Relations avec le commanditaire

1. Le commanditaire dispose d'un interlocuteur principal (responsable) au sein de Sonecom.
2. Sonecom collabore étroitement avec le commanditaire : contacts, écoute, validation d'outils, états d'avancement, discussion des résultats...
3. Sonecom applique le principe de l'ouverture permanente de ses bureaux à tout commanditaire d'une étude en cours.
4. A la demande du commanditaire, Sonecom assure la présentation et la communication des résultats.
5. Les questionnaires au format papier sont tenus à la disposition du commanditaire durant une période d'un an, puis détruits.
6. Sonecom ne diffuse aucun résultat d'étude sans autorisation préalable du commanditaire ou diffusion publique par ce dernier.
7. Sonecom traite en toute confidentialité les données en sa possession et respecte scrupuleusement la législation sur la vie privée.