

L'outil d'enquête client COVID-19

Conseils méthodologiques pour son utilisation

Méthodologie

L'outil d'enquête client COVID19 est destiné à être utilisé avec la méthodologie suivante:

- Traduire le questionnaire dans la langue locale des clients afin de s'assurer que toutes les questions soient communiquées clairement et de manière cohérente.
- Soumettre le questionnaire aux clients chaque semaine ou toutes les deux semaines. Il est crucial d'avoir un système de suivi qui recueille des données comparables au fil du temps, afin de comprendre la réalité émergente.
- Utiliser un échantillon de 200 à 400 clients, si possible.
- Utiliser un échantillon représentatif. Les clients doivent être sélectionnés pour représenter différents segments (par exemple, différents types d'entreprises), avec un nombre minimum défini pour chacun (échantillonnage de quotas).
- Suivre un groupe de petite taille de clients représentatifs. Cela aidera à démontrer le changement progressif d'un groupe. Le nombre idéal correspondant à un groupe de petite taille serait d'environ 50 clients.
- Fournir au moins une formation de base au personnel qui administrera le questionnaire. Il doit bien saisir le sens de chaque question et savoir comment la poser. Vous pouvez, le cas échéant, utiliser une entreprise externe.
- Modifier les termes et ajouter des exemples locaux pertinents, afin que l'enquête soit conforme au contexte de votre pays.
- Un certain nombre de questions demandent aux clients d'indiquer comment les choses ont changé depuis le début des restrictions engendrées par le coronavirus. Veuillez utiliser vos propres référents du coronavirus qui mettraient en évidence le moment où les restrictions ont été introduites, par exemple le confinement.
- Lorsque vous communiquerez les résultats de votre enquête à un public externe, il sera utile de fournir les éléments contextuels suivants: 1) l'étendue du confinement dans votre pays, 2) la disponibilité de l'aide gouvernementale spécifique à la crise, et 3) les populations qui reçoivent généralement les subventions du gouvernement telles que les pensions ou les pensions alimentaires pour enfants.

Instructions pour chaque question

Utiliser les instructions suivantes lors de la soumission des questions.

Question	Instructions
1 - 3	À remplir par l'enquêteur avant / après l'entrevue.
4 – 7	Ces questions garantissent que vous parliez à la bonne personne et qu'elle soit à l'aise pour poursuivre l'entretien.
8	Si le répondant n'a pas entendu parler du coronavirus / COVID-19, ne poursuivez pas l'entrevue et profitez de cette occasion pour lui fournir des informations.
9	Lisez les options et cochez <u>une</u> case.
10	Posez-la comme une question ouverte, plutôt que de lire les options. Aidez le client à identifier sa principale préoccupation, même s'il en exprime plusieurs. Cochez une case qui reflète le mieux ce qu'il a dit.
11	Lisez les options et cochez <u>une</u> case.
12	Lisez toutes les options et cochez <u>toutes celles</u> qui correspondent à la réponse du client.
13 & 16	(Voir “Catégories de revenus suggérées” au bas de ce document) Posez ces questions comme des questions ouvertes. Si le client cultive sa propre nourriture ou reçoit un soutien non monétaire d'autres personnes, ne les incluez pas ici, car elles sont traitées plus loin dans le questionnaire. Ici, nous recherchons des détails spécifiques sur la source de revenus. Nous vous suggérons de définir les catégories qui ont du sens dans votre contexte et de les inclure comme options à cocher dans votre questionnaire. Un exemple est donné à la fin de ce document, mais veuillez l'adapter à votre propre contexte (par exemple en Afrique du Sud, de nombreux clients de la microfinance vendent dans les écoles, et cette activité a été particulièrement affectée en raison de la fermeture des écoles. Il est donc important de l'inclure comme activité spécifique).

	N'utilisez pas de catégories trop générales. Par exemple, au lieu de dire «boutique», demandez un type spécifique de boutique - il se peut que les épiceries puissent continuer à vendre, contrairement aux magasins de vêtements - vous verrez alors des réponses différentes selon le type de boutique.
14 & 17	Lisez les options et cochez <u>une</u> case.
15 & 18	Saisissez les défis spécifiques auxquels le client est confronté pour cette source de revenus. La « qualification » des défis aidera à identifier les moyens par lesquels le FSF pourra répondre. Par exemple, si les clients disent qu'ils ne peuvent pas vendre parce qu'ils n'ont pas de permis, cela fournirait au FSF des informations sur les entreprises qui pourraient être soutenues dans l'accès aux permis.
19 & 20	Les questions 13 et 16 portent sur <u>les revenus en numéraire</u> , mais ne couvrent pas l'agriculture ou les animaux pour leur propre consommation. Les questions 19 et 20 portent uniquement sur l'élevage / les animaux pour leur propre consommation.
21	Lisez les options et cochez <u>une</u> case.
22	Ne posez pas cette question si la réponse à la question #21 était «pas différente de la normale».
23 - 27	L'évolution de la consommation alimentaire est un indicateur sensible des difficultés financières. Ce sont toutes des questions oui / non qui explorent différents aspects de la consommation alimentaire. Si la réponse à la question #23 est «non», vous pouvez passer directement à la question #28.
28	Lisez les options et cochez <u>une</u> case.
29 & 30	Inscrivez ce que le client dit.
31	Lisez les options et cochez <u>une</u> case.
32	Si le FSF recueille des données de probabilité de pauvreté, ces données peuvent être collectées ici pour identifier le profil de pauvreté des clients.
33	L'âge approximatif est acceptable ici (Donner une fourchette. Ex : 20-30 ans)
34	Inscrivez ce que le client dit. Le coronavirus affecte les gens de nombreuses manières - pas seulement leurs revenus, ex : niveau de stress, violence domestique, soins aux enfants. C'est l'occasion de saisir d'autres choses que les clients estiment importantes pour eux. Cette question est conçue pour saisir tout autre impact non monétaire du coronavirus.
35 - 37	A renseigner une fois l'entretien terminé.

Suggestion de catégories de revenus

Aux questions 13 et 16, nous demandons aux clients de donner des détails sur leurs sources de revenus. Ci-après, des catégories possible pour ces questions.

Source de revenus	Catégories
Ferme & Elevage	Élevage de gros bétails pour la viande
	Élevage d'animaux pour la vente de lait
	Élevage de petits animaux pour la viande, les œufs, etc.
	Agriculture – cultures marchande, comme les légumes et les fleurs
Boutiques / Traiteurs Fastfood	Commerce agricole - céréales, semences et engrais, commerce de vaches et buffles, fourrage pour animaux
	Épiceries vendant des aliments non cuits et d'autres produits de base
	Aliments cuits - restauration, vente dans les écoles, marchés, stands de bord de route
Manufacture & Production	Autres magasins, étals de marché et commerce de détail
	Fabrication - maroquinerie, mobilier et menuiserie, costumier, travaux de soudure, artisanat, etc...
Services	Transporteurs (moto, taxi, pousse-pousse, etc...)
	Autres services - blanchisserie, salon de coiffure, construction de maisons, couture, etc...
Autres	Précisez