

Instaurer des changements positifs



Kieran Dodds Tearfund

PAG, un partenaire de Tearfund, mobilise l'Église pour qu'elle apporte une transformation en Ouganda.

Comment améliorer la situation ? Nous nous sommes probablement tous posé la question à un moment ou un autre. Nous voulons voir les communautés et les individus s'épanouir et être transformés. Mais comment pouvons-nous y contribuer ? Quelle forme cela prendra-t-il ? Et comment évaluer si nous progressons vers cet objectif ?

Vous trouverez ci-dessous des conseils qui vous aideront à apporter un véritable changement positif.

Comprendre les besoins

Vous pensez peut-être déjà avoir identifié un besoin dans la communauté où vous vivez ou travaillez. Par exemple, il se peut que vous ayez remarqué que les enfants ne vont pas à l'école. Vous en avez peut-être déduit que pour y remédier, il faudrait plus de professeurs ou de meilleures installations scolaires. Il se peut néanmoins que la principale cause du problème ne soit pas l'absence de ces choses. Peut-être que les enfants ne viennent pas à l'école parce qu'ils sont malades, étant donné qu'il n'y a pas d'eau potable. Ou peut-être que les familles n'ont pas d'argent pour envoyer leurs enfants à l'école, parce que leurs récoltes sont mauvaises.

C'est en prenant le temps de discuter avec les membres de la communauté de leur situation,

que vous pourrez comprendre la véritable origine du problème. Vous pourrez également découvrir ce qu'ils considèrent être leurs besoins les plus pressants.

Participation communautaire

Bon nombre de projets de développement ont échoué parce que la communauté n'y a pas participé. Pour induire un changement positif et durable, il est important de faire participer la communauté à chaque étape du processus.

En plus de recenser leurs besoins, il est important que les membres de la communauté réfléchissent aux capacités et moyens qu'ils possèdent pour gérer les problèmes auxquels ils sont confrontés. Ils peuvent par exemple fournir eux-mêmes la main-d'œuvre ou les ressources nécessaires. Les membres de la communauté doivent également participer à la planification du projet ainsi qu'au suivi et à l'évaluation des progrès. Il est indispensable

Dans ce numéro

- 3 Éditorial
- 4 L'enquête *Pas à Pas*
- 5 Tirer le maximum d'un questionnaire
- 6 Bien consigner les informations
- 7 Avoir de grands rêves
- 7 Au secours, je n'ai pas fait d'enquête de référence !
- 8 Diriger une discussion de groupe
- 10 Obtenir un réel retour d'information
- 12 Créer le changement par le plaidoyer
- 13 Travailler en partenariat avec les autorités locales en Ouganda
- 13 Étude biblique
- 14 Ressources
- 15 Le courrier des lecteurs
- 16 Mon utilisation de *Pas à Pas*

de les inviter à donner honnêtement leur avis tout au long du processus. Nous devons traiter les membres de la communauté avec dignité et leur rendre des comptes à propos du travail que nous faisons.

Bien planifier

Une fois que l'on sait ce qui doit être changé, il peut être tentant de se précipiter et de se mettre au travail. Il nous faut néanmoins prendre le temps de réfléchir à la manière exacte dont nous allons induire les changements souhaités. Le changement est toujours un processus complexe et brouillon, mais une bonne planification peut contribuer à réduire le nombre de problèmes rencontrés.

De nombreux guides existent sur la conception détaillée d'un projet (voir la page Ressources pour des informations sur *ROOTS 5 : Gestion du cycle de projet*). Nous devons tenir compte des personnes qui seront touchées par notre projet et de celles qui pourraient l'influencer ; nous aurons peut-être à solliciter leur participation ou leur soutien. Nous devons également envisager tous les risques que peut présenter le projet et comment nous pouvons les minimiser.

Pas à Pas est une publication reliant ceux qui travaillent pour le développement et la santé dans le monde entier. Tearfund, qui publie *Pas à Pas*, espère stimuler ainsi les idées nouvelles et l'enthousiasme. C'est un moyen d'encourager les chrétiens de toutes les nations alors qu'ils travaillent ensemble pour créer une harmonie dans nos communautés.

Pas à Pas est gratuit pour les agents de développement communautaire et les responsables d'Église. Les personnes qui sont en mesure de payer peuvent souscrire à un abonnement en contactant la rédactrice. Cela nous permet de continuer à fournir des exemplaires gratuits à ceux qui en ont le plus besoin.

Nous invitons nos lecteurs à nous envoyer leurs points de vue, articles, lettres et photos.

Pas à Pas est également disponible en anglais (*Footsteps*), en espagnol (*Paso a Paso*) et en portugais (*Passo a Passo*).

Rédactrice : Zoe Burden

Tearfund, 100 Church Road, Teddington, TW11 8QE, Royaume-Uni

Tél : (44) 20 89 77 91 44

Fax : (44) 20 89 43 35 94

Email : publications@tearfund.org

Internet : <http://tilz.tearfund.org/francais>

Rédactrice multilingue : Helen Machin

Tous nos remerciements à David Couzens, Catriona Dejean, Kyle Hanna

Comité d'édition : Barbara Almond, Sally Best, Mike Clifford, Steve Collins, Paul Dean, Martin Jennings, Ted Lankester, Melissa Lawson, Liu Liu, Roland Lubett, Jo Khinmaung-Moore, Naomi Sosa, Shannon Thomson, Rebecca Weaver-Boyes, Joy Wright

Conception : Wingfinger Graphics, Leeds

Imprimé sur papier recyclé à 100 pour cent et en utilisant des procédés respectueux de l'environnement.

Traduction : I Deane-Williams, P Gañez, E Gusmão, M Machado, W de Mattos Jr, M Sariego, S Sharp

Abonnement : Contactez-nous par courrier postal ou par courriel aux adresses ci-dessus, en nous expliquant succinctement votre travail et en nous précisant la langue dans laquelle vous souhaitez recevoir *Pas à Pas*.

e-Pas à Pas : Pour recevoir *Pas à Pas* par courriel, veuillez vous abonner via le site internet TILZ. Allez sur <http://tilz.tearfund.org> et cliquez sur « S'abonner au magazine *Pas à Pas* ».

Changement d'adresse : Veuillez nous communiquer votre nouvelle adresse en indiquant votre numéro d'abonné figurant sur l'enveloppe d'envoi.

Copyright © Tearfund 2017. Tous droits réservés. Les textes de *Pas à Pas* peuvent être reproduits à des fins de formation, à condition que les documents soient distribués gratuitement et d'en mentionner la source (Tearfund). Pour toute autre utilisation, veuillez contacter publications@tearfund.org pour obtenir une permission écrite.

Les opinions et points de vue exprimés dans les lettres et articles ne représentent pas nécessairement le point de vue de la rédactrice ni de Tearfund. Tout renseignement technique est vérifié aussi rigoureusement que possible mais nous déclinons toute responsabilité en cas de problème.

Tearfund est une organisation chrétienne de développement et de secours, visant à établir un réseau mondial d'Églises locales pour contribuer à l'éradication de la pauvreté.

Tearfund, 100 Church Road, Teddington, TW11 8QE, Royaume-Uni.
Tél : (44) 20 89 77 91 44

Publié par Tearfund. Une société limitée par garantie. Enregistrée en Angleterre 994339.

Œuvre n° 265464 (Angleterre et pays de Galles)
Œuvre n° SC037624 (Écosse).

Bien entendu, un projet a généralement un coût. Nous devons donc établir un budget. Pour garantir la réussite d'un projet et répondre de notre utilisation des fonds, il est impératif d'en assurer un suivi financier.

Suivi et évaluation de notre travail

Il est indispensable d'effectuer un suivi et une évaluation de nos projets et de nos programmes. Nous devons élaborer un plan de suivi et d'évaluation pendant la phase de conception du projet.

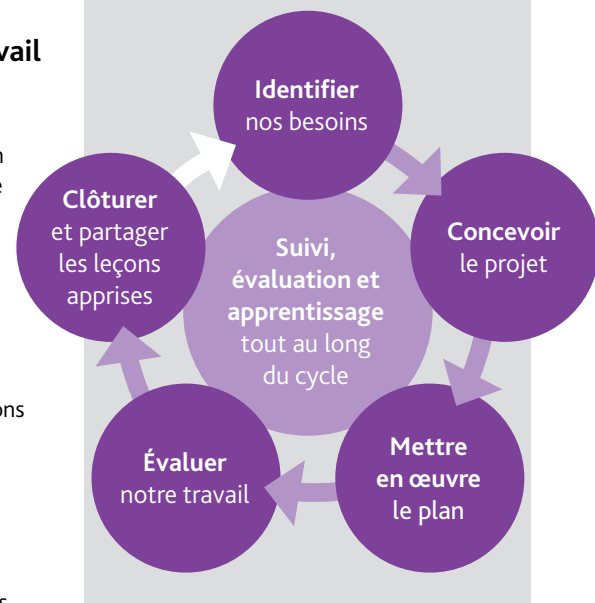
Le suivi consiste à recueillir des informations tout au long du projet. Il permet d'identifier les problèmes dès qu'ils surviennent et ainsi d'apporter les changements nécessaires. Il nous indique également dans quelle mesure nous avançons vers nos objectifs, ce qui nous permet de répondre à la question : « Quels progrès faisons-nous ? »

L'évaluation est effectuée à la fin du projet ou du programme, parfois également à mi-parcours. Elle nous permet d'analyser les changements que notre travail a induits, ainsi que leur durabilité. L'évaluation permet de répondre à la question : « Quelle différence avons-nous faite ? »

Nous travaillons souvent dans des contextes difficiles où il est quasiment impossible de tout réussir du premier coup. Faire le bilan de ce que nous avons accompli nous permet de nous réjouir et de nous inspirer de ce qui a bien fonctionné, mais aussi d'apprendre de ce qui s'est moins bien passé. Nous pouvons ainsi apprendre de notre expérience et en faire profiter les autres.

Le cycle de projet

Réfléchir au cycle de projet peut nous aider à planifier notre travail.



Conséquences inattendues

Notre projet risque également d'engendrer quelques changements inattendus, qui ne seront peut-être pas tous positifs. Il se peut par exemple que pendant le projet, nous ayons organisé des réunions communautaires au cours desquelles les participants se sont mis en colère. Les discussions ont pu raviver d'anciens conflits au sein de la communauté. Nous devons donc attentivement superviser et évaluer notre projet pour en comprendre

Étude de cas : Suivi des allocations en espèces en Irak

Au cours de l'été 2014, de nombreuses personnes ont fui vers la région du Kurdistan d'Irak pour échapper au conflit. L'hiver approchant, ces familles s'apprêtaient à rencontrer bien des difficultés.

Le personnel de Tearfund a évalué les besoins de ces personnes et ainsi constaté que leur préoccupation majeure était de trouver un toit, puis de se chauffer, de se procurer du combustible et des vêtements chauds. Il était possible de se procurer ces choses localement, sans risque. L'équipe a effectué un sondage qui a révélé que pour les répondants, l'aide la plus utile serait une aide en espèces. Le personnel a donc décidé de faire des dons d'urgence en espèces aux familles déplacées. Chaque famille pourrait ainsi satisfaire ses besoins les plus pressants.

Lors de l'étape de planification, l'équipe de Tearfund a organisé des réunions avec les

chefs communautaires et les groupes les plus vulnérables, tels que les personnes âgées. Le personnel a demandé aux personnes âgées si elles étaient en mesure de se rendre dans les endroits où l'argent serait distribué. Les anciens du groupe leur ont assuré que cela ne posait aucun problème.

L'équipe a attentivement supervisé le déroulement du projet. Lorsque le personnel a distribué les aides, il a de nouveau effectué un sondage pour connaître la satisfaction des gens. Il a ainsi appris que les personnes âgées avaient eu des difficultés à se rendre sur les lieux de distribution.

L'équipe a constaté qu'elle devait modifier le projet avant de continuer. Le personnel a décidé qu'à l'avenir, il se rendrait au domicile des anciens pour leur apporter leur allocation. Effectivement, cela a bien mieux fonctionné.



Illustration tirée du Guide pour le suivi et l'évaluation de projets/programmes de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (IFRC)

les conséquences inattendues et en tirer d'importants enseignements pour l'avenir. Nous pouvons également nous réjouir et apprendre des incidences positives imprévues. Par exemple, le fait de se rassembler pour mener un plaidoyer autour d'une question spécifique peut renforcer l'unité d'une communauté, qu'il y ait ou non un impact sur la situation problématique.

Tenir compte de la personne dans son ensemble

Nous avons parfois tendance à ne percevoir une communauté que sous un seul angle, en tenant uniquement compte de ses besoins matériels, par exemple. Chaque communauté ou individu est pourtant bien plus complexe que cela. Pour Tearfund, la pauvreté n'est pas qu'une question de besoins matériels de base. Nous croyons qu'un véritable changement durable implique la restauration de notre relation avec Dieu, les uns avec les autres et avec l'environnement. Nous comptons sur la direction de Dieu et sa puissance pour transformer la vie des individus et des communautés.

Tearfund est en train de concevoir un outil qui permet de mesurer le changement dans les domaines suivants :

- participation et influence
- liens sociaux
- relations personnelles
- foi vivante
- santé émotionnelle et mentale
- santé physique
- gestion responsable de l'environnement
- ressources et biens matériels
- capacités.

Nous pouvons mesurer ces aspects avant, pendant et après le projet pour savoir quels changements notre travail est en train d'apporter.

Bien conclure

À la fin d'un projet, il est important de célébrer sa réussite. Des festivités sont une manière de reconnaître la contribution des gens au projet. Par exemple, si nous avons construit

Qu'est-ce qu'un indicateur ?

Les indicateurs nous permettent de répondre à la question : « Comment savoir que nous avons atteint notre objectif ? » Ils fournissent des preuves ou des signes qu'un changement a eu lieu.

Les indicateurs quantitatifs permettent de connaître l'ampleur du changement. Ils peuvent être mesurés ou comptés ; p. ex., le nombre d'enfants qui fréquentent l'école ou le revenu moyen.

Les indicateurs qualitatifs mesurent la qualité et la profondeur du changement. Ils portent sur des éléments qui ne sont pas visibles et sont difficiles à comptabiliser, comme les attitudes, les ressentis, les perceptions et les comportements.

Penser aux indicateurs au moment de la planification d'un projet peut nous aider à fixer des objectifs pour notre travail.

une nouvelle banque de céréales dans la communauté, nous pouvons organiser une cérémonie officielle d'inauguration, en invitant toutes les personnes qui y ont participé. Organiser une fête peut également inciter les gens à participer à de futurs projets de développement, ce qui pourrait engendrer d'autres changements positifs.

Basé sur ROOTS 5 : Gestion du cycle de projet. Voir la page Ressources pour savoir comment commander ou télécharger ce guide.

ÉDITORIAL



Zoe Burden

J'ai le grand plaisir et le privilège de vous présenter la 100^e édition de *Pas à Pas*. Quelle étape !

J'ai commencé à travailler comme rédactrice de *Pas à Pas*

en mars 2015. Lors de ma formation initiale, un événement m'a particulièrement marquée. Ma collègue Alice Keen (rédactrice de *Pas à Pas* de 2011 à 2015) m'a montré les résultats de l'enquête qu'elle avait menée auprès des lectrices et lecteurs de *Pas à Pas* (voir page 4). En prenant connaissance des changements que le magazine avait permis d'apporter aux communautés des lecteurs, j'ai été profondément émue.

Tchamouza, au Togo, écrivait que, grâce à *Pas à Pas*, sa communauté cultivait cinq cents arbres

moringa, dont elle tirait profit. Obed, en Zambie, expliquait que les membres de sa communauté avaient creusé des latrines à fosse simple et que leur santé s'était améliorée. Enoch, au Nigeria, nous rapportait cette excellente nouvelle : une communauté locale a renoncé à son projet de se venger d'un vol de bétail après avoir lu *Pas à Pas* 92 sur les conflits et la paix. Rufus, au Pakistan, nous expliquait que, inspiré par *Pas à Pas*, un groupe local a commencé à apprendre aux habitants à concevoir des fourneaux économes en combustible. La lecture de ces témoignages m'a fait prendre conscience de l'impact de *Pas à Pas*, et j'étais vraiment impatiente d'en faire partie.

Il est toujours encourageant de savoir que notre travail engendre un changement positif. Ce numéro examine la façon dont ce changement peut se produire et comment nous pouvons le mesurer. Tout en nous réjouissant de l'œuvre qu'accomplit *Pas à Pas*, nous nous efforçons

de répondre à certaines questions au sujet du changement, telles que : D'où partons-nous (page 7) ? Comment obtenir un réel retour d'information de la part des personnes que nous servons (pages 10–11) ? Comment recueillir des données précises sur nos projets (page 6) ? Et quelle différence le plaidoyer peut-il faire (pages 12–13) ?

J'espère que ce numéro vous inspirera pour votre travail et que vous continuerez à apprécier *Pas à Pas* pendant encore de nombreuses années.

Zoe

PS : Helen Gaw a récemment repris sa place au sein de notre équipe éditoriale. Notre prochain numéro en français, *Pas à Pas* 101, sortira en mai 2017, dans un tout nouveau format.

L'enquête *Pas à Pas*

Alice Keen

Si vous lisez *Pas à Pas* depuis plusieurs années maintenant, vous vous souviendrez avoir reçu par courrier postal notre questionnaire auprès des lecteurs. Vous êtes plus d'un millier à avoir fidèlement répondu à nos questions et à nous avoir formulé de précieux commentaires.

Pourquoi cette enquête

À Tearfund, nous voulons produire le meilleur magazine possible pour vous, notre public international. Au fil des années, votre vie a changé de bien des manières. Vous avez aujourd'hui beaucoup plus de moyens d'accéder à l'information que lors des premiers numéros du magazine, en 1989. Nous souhaitions faire le point sur les sujets qui vous intéressent et savoir comment *Pas à Pas* vous a aidés dans vos communautés respectives. Nous voulions également recueillir des témoignages dont nous pourrions faire part à nos donateurs et nos sympathisants, afin de les encourager et de leur faire savoir comment leur argent est dépensé.

Conception du questionnaire

Nous avons commencé par discuter au sein de notre équipe de ce que nous voulions savoir. Nous avions besoin d'informations de base pour pouvoir identifier tous les lecteurs, c'est pourquoi nous vous avons demandé votre nom, votre numéro d'abonné à *Pas à Pas* (qui figure sur votre enveloppe) et votre adresse. Cela nous a permis de mettre à jour toutes les adresses qui avaient changé et d'analyser d'où provenaient les réponses.

Ensuite, nous nous sommes demandé de quelles informations nous avions besoin pour

prendre de bonnes décisions concernant l'avenir du magazine. Nous avons également ajouté des questions sur la langue et le langage utilisés, l'accès à Internet et les thèmes qui avaient votre préférence.

Enfin, nous vous avons invités à nous envoyer vos récits de transformation, accompagnés de photos et de témoignages personnels.

Réalisation de l'enquête

Étant donné que les lectrices et lecteurs de *Pas à Pas* vivent dans 126 pays différents, nous ne pouvions pas tous vous rencontrer en personne ! Bon nombre d'entre vous n'ayant pas accès à Internet, nous avons décidé d'envoyer le questionnaire par la poste. Nous l'avons produit en anglais, français, espagnol et portugais, avec l'aide de nos traducteurs. Nous avons donné aux lecteurs et aux lectrices une date limite pour le renvoi du questionnaire. Par la suite, nous avons envoyé deux autres courriers pour rappeler cette date, en précisant aux lecteurs que s'ils ne répondaient pas, nous en déduirions qu'ils ne souhaitaient plus recevoir *Pas à Pas*.

Analyse et communication des résultats

Il a fallu de nombreux mois pour recevoir toutes vos réponses, mais l'attente en valait



Alice Keen Tearfund

Pas à Pas 85 en birman, sur le thème des arbres.

la peine. Nous avons lu chaque questionnaire et consigné vos réponses dans notre base de données. Pour les questions à choix multiple, la base de données nous indiquait combien de personnes avaient choisi chaque option. Pour les questions ouvertes, nous avons saisi les réponses dans un programme de traitement de texte et avons codé les commentaires par thème, en utilisant des hashtags, p. ex. #jeunesse #eau #formation. Nous pouvions ainsi trouver les réponses sur différents thèmes en utilisant la fonction de recherche dans le document de retour d'information. Pour finir, nous avons rédigé un rapport, que nous avons remis aux dirigeants de notre organisation, entre autres.

Ce qui a changé suite à cette enquête

Nous avons utilisé ce que nous avons appris de l'enquête pour planifier l'avenir. Après ce 100^e numéro, nous allons actualiser la conception graphique du magazine. Dans l'encadré à gauche, vous trouverez certaines des conclusions de l'enquête, et ce que nous allons en faire.

Si vous souhaitez recevoir un exemplaire du questionnaire *Pas à Pas*, merci d'écrire à publications@tearfund.org ou à l'adresse postale que vous trouverez page 2.

Principales conclusions de l'enquête

Bien qu'il soit de plus en plus facile d'accéder à Internet, nos lecteurs et lectrices apprécient toujours la version imprimée des publications.

- 86 % des répondants souhaitaient continuer à recevoir la version imprimée.
- 17 % des répondants n'avaient aucun accès à Internet.
- 34 % d'entre eux n'avaient accès à Internet que dans un cybercafé.
- 15 % d'entre eux n'avaient accès à Internet que via leur téléphone portable.

Nous allons donc continuer à imprimer et expédier *Pas à Pas*, car celles et ceux qui n'ont pas accès à Internet sont précisément ceux qui ont le plus besoin d'informations.

Pour que *Pas à Pas* puisse atteindre les personnes qui en ont le plus besoin, il doit être traduit dans les langues nationales et locales.

Certains lecteurs ont déjà entrepris de traduire des articles ou de discuter du contenu du magazine dans leur langue locale avec les communautés auprès desquelles ils travaillent. Au total, 68 langues ont été suggérées, dont le hausa, l'amharique, le bemba, le lingala, le filipino, le népalais, le wichi, le cinghalais et le malgache.

Nous allons encourager les lecteurs et lectrices à traduire *Pas à Pas* pour leur communauté.

Tirer le maximum d'un questionnaire

Un questionnaire est un excellent moyen de recueillir de nombreuses données. Malheureusement, bien souvent les questionnaires ne sont pas aussi efficaces qu'ils pourraient l'être, en raison de la mauvaise formulation des questions.

Activité

Vous pouvez utiliser cette activité avec un groupe. Cachez la colonne de droite de cet encadré et discutez de l'inutilité de ces questions. Puis demandez au groupe : « Comment ces questions pourraient-elles être améliorées ? »

Quel est le problème avec les questions proposées ci-dessous ?

Quel est le moyen le plus rapide et le plus économique de vous rendre au marché le plus proche ?

Cette question en contient deux (le moyen le plus rapide de se rendre au marché n'est peut-être pas le plus économique). Séparez les questions.

Quel âge avez-vous ?

☐ 0-10 ☐ 20-30
☐ 10-20 ☐ 30+

Ces réponses se chevauchent : p. ex., un enfant de 10 ans peut cocher la première case ou la deuxième. Proposez plutôt :

☐ 0-9 ☐ 20-29
☐ 10-19 ☐ 30+

Quelle est votre couleur préférée ?

☐ Bleu ☐ Vert
☐ Jaune ☐ Violet

Ces propositions ne couvrent pas toutes les possibilités. Proposez plutôt :

☐ Bleu ☐ Vert
☐ Jaune ☐ Violet
☐ Autre (veuillez préciser)

D'après vous, lequel des programmes suivants a été le plus efficace dans votre communauté ?

☐ EAH ☐ PMEC
☐ EPOVAT

Les gens ne comprennent pas forcément les abréviations et le jargon. Utilisez des propos clairs que les gens pourront comprendre, et expliquez les abréviations.

Comment évalueriez-vous les services fournis par votre clinique locale ?

☐ Excellents ☐ Bons
☐ Très bons ☐ Moyens

Le barème utilisé ici pour les réponses à cocher n'est pas équilibré. Les critères du barème doivent être de mesure égale et couvrir l'ensemble des possibilités, p. ex. :

☐ Très bons ☐ Mauvais
☐ Bons ☐ Très mauvais
☐ Sans avis

Quelle religion pratiquez-vous ?

☐ Christianisme ☐ Bouddhisme
☐ Islam
☐ Autre (veuillez préciser)

Il s'agit d'une question sensible à laquelle les gens pourraient ne pas vouloir répondre. Pour les questions comme celles-ci, donnez aux gens la possibilité de ne pas répondre, p. ex. :

☐ Je préfère ne pas répondre

Neuf conseils pour concevoir un questionnaire

- Pensez à votre public cible**
 - Réfléchissez à la langue dans laquelle formuler vos questions et déterminez si vous avez besoin d'une traduction.
 - Utilisez des termes simples et évitez le jargon.
- Réfléchissez à l'ordre de vos questions**
 - Veillez à l'ordre logique des questions.
 - Commencez avec des questions simples et intéressantes.
 - Placez les questions sensibles en dernier.
- Limitez le nombre de questions**
 - Si vous ne comptez pas utiliser les réponses à une certaine question, ne la posez pas. Ne posez pas des questions par simple curiosité.
- Dites aux répondants de sauter les questions qui ne s'appliquent pas à eux**
 - Par exemple : « Si vous n'avez jamais été au centre de santé, passez à la question 5. »
- Évitez les questions trop exigeantes ou dont la réponse serait trop longue**
 - Ne posez pas trop de questions ouvertes qui nécessitent des réponses écrites, car cela pourrait dissuader certaines personnes.
- Demandez à quelqu'un de vérifier vos questions**
 - Il est parfois difficile de voir soi-même ses erreurs.
- Testez puis affinez votre questionnaire**
 - Prévoyez le temps nécessaire pour tester votre questionnaire avec un petit groupe. Cela vous permettra de repérer les problèmes éventuels, par exemple les questions qui manquent de clarté.
- Prévoyez du temps pour former les gens chargés de proposer le questionnaire**
 - Veillez à ce que les personnes qui recueillent les données comprennent bien les questions et sachent comment consigner les réponses.
- Réfléchissez à la façon dont vous allez recueillir et analyser les réponses**
 - Recueillez-vous les données en les notant à la main ou utiliserez-vous un outil numérique ? (Voir page 6.)
 - Comment prévoyez-vous de stocker, d'analyser et d'utiliser ces informations ?

Bien consigner les informations

David Couzens

« Mais où ai-je mis ça ? » ou encore : « Mais qu'est-ce que ça peut bien vouloir dire ? ». Voilà mes lamentations habituelles au retour d'une visite de projet sur le terrain. Je cherche désespérément les notes importantes que je suis sûr d'avoir prises dans un village, assis sous un arbre. Ou alors, si je retrouve mes notes, je passe des heures à essayer de déchiffrer les gribouillis dans mon cahier.

Le fait de planifier à l'avance la façon dont nous allons collecter et consigner les données peut nous éviter bien des frustrations et de nombreuses heures de travail. J'ai appris cela suite à d'amères expériences !

Stylo et papier

Pour bon nombre d'entre nous, la prise de notes avec un stylo et du papier est encore la manière la plus courante de recueillir des informations auprès des personnes que nous rencontrons dans nos projets. Pourtant, je constate souvent qu'il est difficile de consigner précisément ce qui est dit tout en prêtant une entière attention à la personne à qui je parle. Le meilleur moyen de remédier à cela est de travailler avec un partenaire. L'un des deux peut alors se concentrer sur la conversation, pendant que l'autre prend des notes.

Si ce n'est pas possible, demandez-vous de quel type de notes vous avez réellement besoin. Si vous voulez uniquement saisir les principaux points ou thèmes, il vaut peut-être mieux ne pas essayer de prendre de notes pendant la discussion. Prenez plutôt dix minutes après pour noter les principaux points, pendant que tout est encore frais dans votre tête.

Enregistrements audio

Si la précision est importante ou si vous avez besoin de consigner les propos exacts de la personne, vous pouvez enregistrer l'entrevue. Pour cela, vous pouvez utiliser un enregistreur numérique ou peut-être même votre téléphone portable. Veillez à demander la permission de la personne au préalable. Expliquez-lui de quelle manière l'enregistrement sera utilisé et ce qu'il en sera fait ensuite. Par exemple, le supprimerez-vous immédiatement après ou le conserverez-vous quelque part ? Si vous pensez conserver l'enregistrement, prévoyez de quelle façon vous allez préserver les informations personnelles de la personne interrogée.

Vidéo

Une autre possibilité est l'enregistrement vidéo. Lors d'une évaluation, j'enregistre un entretien vidéo d'une minute avec chaque membre de l'équipe à la fin de chaque journée. Je leur demande simplement ce qui les a marqués ce jour-là. Cela me permet d'obtenir un instantané intéressant qui récapitule les principaux points. Ces vidéos peuvent également être utilisées lors d'une

Termes utilisés dans cet article

Appli programme informatique qui fonctionne sur un téléphone portable

Smartphone téléphone portable dont les fonctionnalités sont similaires à celles d'un ordinateur. Il a généralement un écran tactile, l'accès à Internet et la capacité d'exécuter des applications (voir ci-dessus).

présentation pour résumer l'évaluation une fois terminée. C'est beaucoup plus facile à digérer qu'un rapport de 40 pages !

Si vous prévoyez de montrer les enregistrements à d'autres personnes, je vous conseille d'investir dans un microphone. Peu importe la qualité de votre travail vidéo, mais la qualité du son est essentielle. On ne se rend compte de l'importance des bruits de fond que lorsque l'on regarde la vidéo. Un micro simple, bon marché, dit micro-cravate, améliorera immédiatement la qualité de n'importe quel enregistrement.

Applications pour smartphone

Aujourd'hui, on peut aller encore plus loin et ne plus utiliser de stylo et de papier du tout. Il existe de nombreuses applications pour smartphone qui permettent de recueillir des données. Celles-ci sont particulièrement utiles si votre questionnaire prévoit des réponses prédéfinies plutôt que de nombreuses questions ouvertes. À Tearfund, nous utilisons souvent une appli de collecte de données qui s'appelle KoBoToolbox (voir la page Ressources pour plus de détails). Elle est gratuite, fiable et très facile à utiliser.

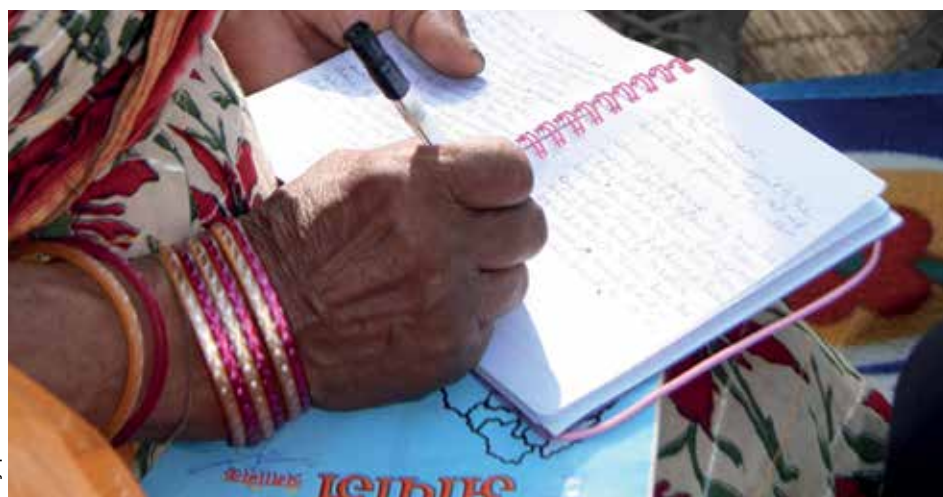
Conclusion

Que vous soyez plus à l'aise avec un stylo et une feuille ou que vous ayez recours à un enregistrement numérique, voici mes conseils :

- **Réfléchissez** au préalable à la façon dont vous allez recueillir, gérer, analyser et protéger les données.
- **Consultez** vos notes ou vos enregistrements dès que possible après l'événement, de préférence le jour même. Plus vous tardez, plus il sera difficile de comprendre les notes que vous avez griffonnées ou de vous souvenir de ce qui a été dit dans les portions d'enregistrement audio ou visuel peu claires.

David Couzens a été conseiller en efficacité des programmes pour Tearfund de 2014 à 2016. Il est actuellement chargé de soutien aux programmes pays dans le cadre du travail de consolidation de la paix de Tearfund.

Email : david.couzens@tearfund.org



Êtes-vous plus à l'aise avec un stylo et du papier, ou pourriez-vous recueillir des données sous forme numérique ?

Avoir de grands rêves

Richard Lister

Vous sentez-vous revivre lorsque quelqu'un vous encourage ? Jetez un œil à cette merveilleuse photo de Lo (à droite), applaudi par les autres participants. J'aime l'expression de joie qui éclaire son visage.

Lorsque nous analysons notre travail, il est souvent bien trop facile de nous arrêter à ce qui ne va pas. Nous finissons ainsi par nous focaliser uniquement sur les points négatifs. Il existe néanmoins une alternative bien plus constructive : l'approche de l'enquête appréciative.

J'ai récemment appliqué les principes de l'enquête appréciative lors de deux ateliers en Chine. Nous avons suivi quatre étapes :

- **Méditation** : Que nous enseigne la Bible au sujet des choses sur lesquelles nous travaillons ?

- **Réjouissance** : Jusqu'ici, qu'est-ce qui fonctionne vraiment bien dans notre travail ?
- **Rêve** : Qu'aimerions-nous voir se produire à l'avenir ?
- **Conception** : Quelles mesures pouvons-nous prendre aujourd'hui pour progresser dans la réalisation de ce rêve ?

L'intérêt de cette approche est qu'elle est axée sur le positif. Comme nous l'enseigne la Bible, nous devons nous encourager les uns les autres (Hébreux 10:25). Cette approche permet aux participants de se détendre, déjoue les attitudes défensives et encourage les gens à avoir de grands rêves et à prendre des risques. En collant au mur des notes adhésives de ce que nous avons appris, tout le monde a pu prendre conscience du chemin parcouru.

L'enquête appréciative peut être bien plus développée que cela. Mais avec le temps, j'ai



Richard Lister Tearfund

souvent constaté que le simple fait d'utiliser les quatre mots clés ci-dessus suffisait. Je les ai par exemple utilisés pour structurer une évaluation, un bilan des connaissances acquises, le retour d'information lors d'une visite de projet, et même la plus simple des conversations. Mon désir est que les gens repartent avec le sourire, prêts à poursuivre leurs rêves.

*Richard Lister est responsable Église mondiale et développement pour Tearfund.
Email : richard.lister@tearfund.org
Blog : www.churcheschangingnations.blogspot.com*

Au secours, je n'ai pas fait d'enquête de référence !

Jonathan Simpson

Comment pouvons-nous évaluer si une chose a changé et le mesurer ? Tout d'abord, il nous faut connaître la situation de départ. Prenez l'exemple d'un régime : avant de commencer, vous vous pesez pour pouvoir mesurer le poids que vous aurez perdu.

L'enquête de référence est un moyen d'évaluer la situation d'une communauté au début de votre projet. Elle est entreprise juste avant le projet ou dès le commencement. À partir de là, tous les changements que votre travail contribuera à apporter pourront être mesurés par rapport à ces niveaux de référence.

Mais qu'en est-il si votre projet est déjà lancé ? Vous ne saviez peut-être pas qu'une enquête de référence était nécessaire pour mesurer le changement que le projet vise à réaliser. Ou peut-être qu'il n'était pas possible

d'entreprendre une enquête de référence avant de commencer. Par exemple, si vous répondez à une urgence, vous n'avez peut-être pas eu le temps de mener une enquête avant de commencer à apporter l'aide.

Dans ce genre de cas, il existe des moyens de reconstituer les informations de l'enquête de référence :

- Vous pouvez utiliser des données secondaires. Il s'agit d'informations qui ont été déjà recueillies par d'autres, comme par exemple les dossiers des hôpitaux, les données du gouvernement, les études menées par d'autres organisations.
- Vous pouvez demander aux gens ce dont ils se souviennent de la situation au début du projet. Mais il se peut que les souvenirs des gens ne soient pas tout à fait exacts. Si vous le pouvez, vérifiez ces informations auprès d'autres sources.

Si vous décidez de recueillir vous-même des informations de référence au début d'un projet, vous pouvez le faire par le biais de

discussions de groupe dirigées (voir pages 8-9), d'entretiens et de questionnaires auprès d'un groupe représentatif de la communauté. Avoir plusieurs sources d'information permet de garantir une meilleure exactitude des résultats.

Si vous effectuez une enquête :

- Déterminez de quelle façon vous allez recueillir l'information : avec un stylo et du papier ou sous forme numérique ? (Voir page 6.)
- Posez des questions importantes pour votre projet et qui permettent d'obtenir des réponses que vous utiliserez plus tard pour comparer vos résultats. Par exemple, si vous entreprenez un projet de promotion de l'hygiène, vous pourriez comptabiliser le nombre de personnes qui peuvent nommer les cinq moments clés où elles doivent se laver les mains. À la fin du projet, vous pourrez poser les mêmes questions et comparer les résultats.

Pour plus d'informations sur la réalisation d'un questionnaire, voir page 5.

Compilé d'après le guide de l'IFRC, Baseline basics (voir Ressources, page 14).

Jonathan Simpson est chargé du suivi et de l'évaluation pour Tearfund en Afrique australe.

Pourquoi réaliser une enquête de référence ?

- pour mieux planifier, suivre et évaluer les projets
- pour fixer des objectifs de travail réalistes
- pour convaincre les décideurs politiques et les bailleurs de la nécessité du projet

Diriger une discussion de groupe

Les groupes de discussion permettent de découvrir ce qu'un groupe précis de personnes pense d'un sujet. Une discussion dirigée a lieu avec un petit groupe (environ 10-20 personnes). Elle est animée par un facilitateur.

Pourquoi organiser une discussion dirigée ?

Voici quelques exemples de l'utilité des discussions dirigées :

- aider une communauté à recenser ses besoins au début d'un projet
- mener une recherche sur une question spécifique, p. ex. pourquoi les filles d'une localité ne fréquentent plus l'école
- suivre, examiner et évaluer notre travail, en prenant connaissance de la façon dont la communauté le vit.

Les discussions dirigées peuvent être utiles pour recueillir l'avis des enfants ou des personnes dont le niveau d'instruction est faible, qui auraient du mal à fournir des commentaires écrits.

Qui doit y participer ?

De manière générale, les groupes de discussion doivent être composés de personnes qui ont une caractéristique commune. Par exemple, dans votre communauté, vous pourriez organiser des discussions thématiques distinctes pour :

- les hommes
- les femmes
- les enfants (ou des groupes distincts pour les garçons et les filles)
- les personnes âgées
- les personnes handicapées
- des groupes spécifiques aux moyens de subsistance, comme les agriculteurs.

Vous devrez probablement organiser plusieurs groupes de discussion différents pour avoir une bonne représentation des opinions de l'ensemble la communauté.

Quand et où doit-elle avoir lieu ?

Essayez de trouver un créneau horaire qui convienne à tous les membres du groupe. Évitez par exemple les jours de marché, les fêtes ou les mariages.

Trouvez un endroit où les gens se sentent à l'aise et où vous aurez suffisamment de place. Ce lieu doit être plutôt tranquille, privé et « en terrain neutre » pour que tout le monde se sente libre d'exprimer son opinion. Tous les participants doivent pouvoir s'y rendre facilement.

Exemples de lieux de réunion :

- un endroit à l'ombre sous les arbres
- un bâtiment scolaire pendant les vacances
- une salle communale.

Combien de temps la réunion doit-elle durer ?

Les discussions dirigées doivent durer au moins une heure et de préférence moins de deux heures, sinon les gens commenceront à s'en désintéresser.

Conseils pour les facilitateurs

- Pour les groupes d'hommes ou de femmes, nous conseillons que le facilitateur soit du même sexe que les participants. Pour un groupe de discussion composé d'enfants, le facilitateur peut être un jeune.
- Veillez à gérer le temps et à maintenir le cap de la discussion.
- Exprimez-vous de façon compréhensible et expliquez les idées plus complexes.
- Utilisez les questions que vous avez préparées, mais veillez à faire preuve de souplesse pour pouvoir réagir à ce que le groupe exprime.
- Si un participant monopolise la discussion, invitez chaque personne à s'exprimer à tour de rôle.
- Utilisez des questions ouvertes. Évitez les questions fermées auxquelles on ne peut répondre que par oui ou non, p. ex. « Le nouveau centre de santé a-t-il amélioré votre vie ? » Les questions ouvertes permettent d'obtenir plus d'informations, p. ex. « Quels changements le centre de santé a-t-il apportés dans votre communauté ? »
- Encouragez les gens à donner des exemples précis pour étayer leur avis.
- Évitez de prendre parti. Posez plutôt des questions du genre : « Qui d'autre dans le groupe est d'accord ? »
- Faites comprendre aux participants que leur participation est importante (en le leur disant clairement et par votre langage corporel).

Guide par étape

ÉTAPE 1 Préparez la rencontre

Tenez compte des points suivants :

- Quelles **questions principales** souhaitez-vous poser ?
- Comment prévoyez-vous de consigner les informations issues de la discussion ?
- De quel matériel aurez-vous besoin ? Il peut s'agir de stylos, de papier et de rafraîchissements pour les participants.
- Dans quelle langue animerez-vous la discussion ? Aurez-vous besoin d'un interprète local ?



ÉTAPE 2 Accueillez le groupe

Remerciez tout le monde d'être venu et présentez-vous, ainsi que vos assistants, le cas échéant. Expliquez aux participants le but de cette discussion dirigée. Invitez les membres du groupe à se présenter. Pour mettre les gens à l'aise, vous pouvez avoir recours à une activité brise-glace ou à un jeu. Ensemble, convenez d'éventuelles directives à suivre, p. ex. les participants doivent s'exprimer chacun leur tour.



ÉTAPE 3 Lancez la discussion

Vous pouvez demander aux participants de se répartir en groupes de deux ou trois personnes pour discuter de la question, puis les réunir. Vous pouvez leur demander de classer par ordre de priorité les choses qui ont été exprimées. Vous pouvez ensuite leur poser des questions pour approfondir les choses qui leur semblent prioritaires.



ÉTAPE 4 Consignez les informations

Tout au long de la discussion, veillez à ce que les principaux points soient consignés. Si vous avez un assistant, cette personne pourrait les noter sur un tableau à feuilles, ou alors les participants pourraient noter leurs réflexions sur des petites cartes. Vous pouvez également faire un enregistrement vidéo ou audio (voir page 6).

Proposez aux participants de faire une pause quand ils semblent fatigués.



ÉTAPE 5 Concluez bien la discussion

Lorsque vous estimez qu'il est temps de terminer, remerciez les participants de vous avoir consacré ce temps. Récapitulez les principaux points abordés. Expliquez au groupe comment ces informations vont être utilisées et mentionnez-leur les éventuelles discussions ou activités de suivi qui seront organisées.



Illustration : Petra Röhr-Rouendaal, Where there is no artist (deuxième édition)

Obtenir un réel retour d'information

Il est indispensable d'obtenir l'avis des personnes qui bénéficient de nos projets (« bénéficiaires »). Cela nous aide à savoir ce qui fonctionne bien et ce qui doit être modifié. Il y a peu de chances que nous parvenions à tout faire correctement dès la première fois !

Pourtant, il est parfois difficile d'obtenir un réel retour d'information. Dans cet article, le personnel et les partenaires de Tearfund font part de certaines difficultés qu'ils ont rencontrées en travaillant dans différents contextes de par le monde, et des solutions concrètes qui leur ont permis de les résoudre.

Pakistan Ashraf Mall, Représentant de Tearfund

DIFFICULTÉS

- Il est difficile d'obtenir des commentaires négatifs des bénéficiaires. Parfois ils ont l'impression qu'ils risquent de susciter la colère du personnel de l'organisation. Il est rare que la communauté formule des propos négatifs à l'égard du personnel ou de l'organisation en présence du personnel de projet.

CONSEILS PRATIQUES

Mécanismes de retour d'information anonyme

Au début du projet, nous expliquons aux bénéficiaires qu'ils peuvent à tout moment formuler des remarques ou des plaintes, en contactant par téléphone le directeur du contrôle qualité. Ils peuvent le faire anonymement. L'utilisation du téléphone évite une discussion face-à-face qui pourrait mettre les gens mal à l'aise.

Nous avons également installé des « boîtes de commentaires » dans les villages, qui

permettent aux bénéficiaires de nous donner leur avis, qu'il soit positif ou négatif.

Créer des relations et un sentiment d'appropriation

Le personnel de suivi a établi de bonnes relations avec les communautés pour qu'elles puissent discuter ouvertement de la qualité du travail effectué. Si nécessaire, le personnel de suivi peut rencontrer les membres de la communauté sans la présence d'autres membres du projet.

Le personnel veille à la qualité de ses relations en faisant participer la communauté aux discussions tout au long du projet, ce qui leur permet de se l'approprier. Il organise régulièrement des réunions avec la communauté pour discuter des progrès réalisés, des difficultés, etc. Lorsqu'une bonne relation est établie, les membres de la communauté sont bien plus ouverts et osent s'exprimer si quelque chose ne va pas.

Nicaragua Omar Herrera, Directeur de PRODAD, partenaire de Tearfund

DIFFICULTÉS

- Au début, nos bénéficiaires avaient peur lorsque nous sollicitons leur opinion. Lorsque nous commençons à travailler avec de nouveaux bénéficiaires, nous constatons toujours cette même crainte. Ils craignent que s'ils nous font des remarques négatives, nous les abandonnerons ou arrêterons de les aider.
- Il est également difficile d'obtenir un réel retour d'information si les gens vous perçoivent uniquement comme un expert technique. Cela crée une barrière. Comme si les bénéficiaires pensaient que parce que nous possédons une expertise technique, nous leur sommes supérieurs et savons déjà tout. Ils craignent que nous ne prenions pas ce qu'ils disent au sérieux, ou que nous ne comprenions pas les problèmes de la communauté parce que nous sommes des étrangers.



Virginia Latud Tearfund

En plus de nos compétences techniques, nous pouvons offrir notre amitié aux bénéficiaires.

Pour instaurer cette confiance, je pense qu'il est important de :

- Tenir compte des commentaires qui nous sont faits. Nous donnons ainsi l'assurance aux bénéficiaires que nous allons réfléchir à tout ce qu'ils nous ont exprimé et que nous en tiendrons compte. Leur avis est important et pertinent, et il peut changer les choses.

- Se positionner comme un ami et pas seulement comme un expert technique. Nous sommes chrétiens et nous croyons aux relations. Nous avançons aux côtés de la communauté et nous prenons le temps de nouer des relations. Certains membres de la communauté nous considèrent désormais comme des membres de leur famille. C'est parfois délicat à gérer, et il faut faire preuve de sagesse, mais cela en vaut la peine.
- Créer des espaces de dialogue. Dans notre culture, nous aimons parler. Nous nous exprimons autant avec le ton de notre voix et notre langage corporel qu'avec des mots. Les formulaires et les entretiens intimident parfois les bénéficiaires. Il se peut aussi qu'ils ne sachent pas lire ou écrire, ou qu'ils ne comprennent pas la méthodologie. Parlez avec les gens ; réunissez-les en groupes et discutez librement. Tenez également compte du sexe des personnes à qui vous vous adressez : dans nos communautés, les femmes s'expriment davantage en présence d'autres femmes.

« Certaines personnes nous considèrent désormais comme des membres de leur famille. »

CONSEILS PRATIQUES

Instaurer la confiance

Il est important d'instaurer un rapport de confiance. Nous expliquons aux gens que s'ils ne nous disent pas franchement ce qu'ils pensent de la situation et de nous, nous ne pourrons pas progresser.

Égypte Représentant de Tearfund

DIFFICULTÉS

- En Égypte, les partenaires de Tearfund travaillent avec des personnes issues de milieux pauvres, pour la plupart illettrées. Lorsqu'elles voient des stylos, du papier ou des personnes qui écrivent, elles sont mal à l'aise. C'est parce qu'elles ne voient cela que lorsque les fonctionnaires du gouvernement viennent les verbaliser. La première fois que je suis allé recueillir des commentaires auprès des bénéficiaires, dès

que j'ai commencé à prendre des notes, ils ont refusé de me répondre.

CONSEILS PRATIQUES

Groupes de discussion thématique

J'ai commencé à recueillir des commentaires par le biais d'une discussion thématique avec huit à dix bénéficiaires. J'ai animé la discussion et un de mes collègues a noté les réponses des participants. Les gens ont ainsi pu s'exprimer librement et faire des remarques constructives. Leur attention était concentrée sur le facilitateur et non sur la personne qui prenait des notes.

Travail en binômes

Nous avons décidé d'aller recueillir l'opinion des bénéficiaires deux par deux. Nous avons tous les deux préparé nos questions à l'avance et nous n'avons rien noté devant eux. Nous avons mémorisé leurs commentaires oraux et une fois rentrés, nous nous sommes mutuellement aidés à restituer ce qui avait été dit. Nous avons ainsi pu obtenir un retour d'information précis sans inquiéter les bénéficiaires.



Layton Thompson Tearfund

Des visites en binômes auprès des bénéficiaires peuvent nous aider à restituer les commentaires oraux.



Tom Price Tearfund

Exemple de boîte à commentaires au Népal.

Bien souvent, les organisations ne se concentrent que sur la réalisation de leurs projets, sans accorder d'attention à l'appropriation et à la durabilité. Pourtant, un changement positif a tendance à se produire dès lors que la communauté s'approprie pleinement le projet.

« Un changement positif a tendance à se produire dès lors que la communauté s'approprie pleinement le projet. »

Soudan du Sud Josie Smith, Responsable des programmes de Tearfund

DIFFICULTÉS

- Dans les zones rurales du Soudan du Sud, comme bon nombre de nos bénéficiaires sont illettrés, nous utilisons des méthodes de retour d'information verbal. Ce n'est pas toujours l'idéal pour les questions sensibles ou confidentielles, au sujet desquelles les gens souhaitent communiquer en privé.

- Les bénéficiaires doivent souvent parcourir de longues distances à pied pour rejoindre notre base principale sur le terrain. Cela limite parfois la quantité de commentaires que nous pouvons recueillir.
- Le troisième obstacle est d'ordre culturel. L'opinion de certaines personnes (celle des femmes, par exemple) n'est pas prise en compte au sein de leur communauté. Il est parfois difficile pour ces groupes de s'exprimer.

savent qu'il est facile pour eux de nous faire part de leur avis.

Réunions communautaires

Lorsque nous organisons une formation ou une réunion communautaire, nous encourageons les bénéficiaires à nous donner oralement leur avis. Nous prévoyons un temps spécifique pour solliciter un retour d'information. C'est efficace. Je crois que c'est en partie parce que les équipes de projet ont fait de réels efforts pour créer un espace sûr, en tenant compte des normes et des pratiques culturelles.

Valoriser ouvertement les commentaires

Nos équipes de projet font aussi d'immenses efforts pour communiquer aux bénéficiaires à quel point leur avis compte pour nous. Lorsque nous recevons des suggestions ou des plaintes, nous veillons à y répondre rapidement et de manière appropriée.



Layton Thompson Tearfund

Lors des réunions communautaires, nous prenons du temps pour recueillir l'opinion de la population.

CONSEILS PRATIQUES

Retour d'information non écrit

Nous avons conçu de simples formulaires illustrés que les agents de vulgarisation peuvent utiliser pour recueillir des données de suivi et les opinions des bénéficiaires. Nous avons également une personne de contact et un stand d'information à l'entrée de certains de nos centres alimentaires. Ainsi les bénéficiaires

Créer le changement par le plaidoyer

Le plaidoyer ne se limite pas à la sensibilisation. Il s'agit d'initiatives visant à changer les politiques, les pratiques et les attitudes qui engendrent la pauvreté et l'injustice.

Une grande partie du travail de développement consiste à fournir des services essentiels, comme l'eau, l'assainissement et les soins de santé. Dans de nombreux pays, cette responsabilité revient à l'État. Le fait que les gouvernements fournissent à leurs citoyens les services auxquels ils ont droit est fondamental pour réduire la pauvreté. Le plaidoyer implique donc d'exercer une influence sur les principaux décideurs pour qu'ils suscitent un changement.

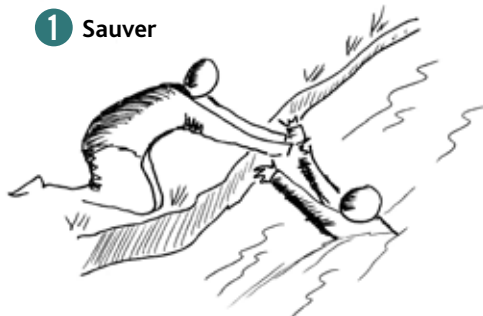
L'histoire suivante illustre ce point :

La parabole de la rivière

Imaginez que vous êtes sur la berge d'une rivière et que vous voyez passer devant vous une personne qui est en train de se noyer, emportée par le courant. Que feriez-vous ?

- Mu par la compassion, comme la plupart des gens dans ce cas, vous tenteriez probablement de **sauver** la personne de l'eau.
- Et si cela se reproduisait ? Imaginez qu'une autre personne soit emportée par le courant et commence à se noyer devant vous. Et si cela ne cessait de se reproduire ? Combien de fois pourriez-vous sortir ces personnes de l'eau ?

1 Sauver



2 Faire face



3 Se rendre en amont



Idées pour l'utilisation de cet article

- Vous pouvez utiliser cette histoire pour expliquer l'importance du plaidoyer à votre Église ou à votre communauté.
- Vous pouvez ensuite examiner les problèmes locaux qui nécessitent peut-être que vous « remontiez la rivière ».
- Vous pourriez appeler d'autres personnes pour qu'elles viennent vous aider. Ensemble, vous pourriez continuer à sortir les gens de l'eau. Mais combien de temps pourriez-vous tenir ?
- Si vous en étiez capable, vous pourriez également apprendre à ces personnes à nager pour qu'elles puissent **faire face** et sortir de l'eau par elles-mêmes.
- Mais quelqu'un doit **se rendre en amont** de la rivière pour comprendre pourquoi ces personnes tombent à l'eau. (Est-ce qu'un pont s'est effondré et empêche les gens de traverser la rivière ?)

Quelque chose doit être fait pour empêcher les gens de tomber à l'eau.

Explication de la parabole

Chaque fois qu'une personne tombe à l'eau et commence à se noyer, c'est comme si une catastrophe se produisait. Sauver des personnes qui se noient s'apparente au travail d'aide humanitaire. Nous répondons à un besoin immédiat lors d'une situation de crise.

Apprendre à nager aux gens peut être comparé à notre travail de développement sur le long terme. Nous donnons aux gens les moyens de faire face à la situation à laquelle ils sont confrontés.

Remonter le cours de la rivière pour tenter d'empêcher les gens de tomber à l'eau illustre notre travail de plaidoyer. Il s'agit de demander aux personnes chargées de l'entretien du pont (comme le propriétaire ou les autorités locales) de le réparer, pour que les gens ne tombent plus dans la rivière.

Adapté de la seconde édition du Guide du plaidoyer de Tearfund (ROOTS 1 et 2) de Joanna Watson. Pour télécharger gratuitement le Guide du plaidoyer, allez sur www.tearfund.org/advocacy_toolkit/francais. Vous pouvez également commander un exemplaire imprimé (prix : £20) en suivant les instructions que vous trouverez dans la section Ressources, page 14.

Mesurer l'impact de votre travail de plaidoyer

Il est parfois difficile d'évaluer l'impact du travail de plaidoyer. Le processus peut être long. Il implique souvent de changer l'opinion des gens. Les activités de plaidoyer sont souvent menées en parallèle d'autres projets ; il est donc difficile de connaître l'ampleur du changement qu'elles ont induit. Et bien souvent, le changement qu'apporte le plaidoyer n'est que partiel.

Lors du suivi et de l'évaluation du plaidoyer, nous devons soigneusement préparer nos indicateurs (voir page 3). Il nous faut recourir à une combinaison d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs.

Les indicateurs quantitatifs s'appliquent aux choses qui peuvent être facilement comptées et présentées sous forme de chiffres ou de pourcentages.

Exemples : portée de la couverture médiatique d'une question, nombre de personnes mobilisées pour mener campagne.

Les indicateurs qualitatifs décrivent les changements d'attitude, de comportement, etc. et s'expriment généralement en mots plutôt qu'en chiffres.

Exemples : notes prises lors d'entretiens avec un décideur, propos des membres d'une communauté touchée par un problème.

Se rassembler pour s'adresser aux principaux décideurs permet de renforcer le pouvoir d'action des gens et leur cohésion. Le processus de plaidoyer est donc bénéfique, quel qu'en soit le résultat.

Travailler en partenariat avec les autorités locales en Ouganda



Melissa Lawson Tearfund

Des équipes mobiles médicales ont commencé à se rendre à Okulonyo suite au plaidoyer que la communauté a mené auprès des autorités locales.

Okulonyo est une petite communauté rurale en Ouganda. Un partenaire de Tearfund, PAG, a commencé à travailler avec l'Église et la communauté en 2008, afin de les aider à mobiliser leurs ressources pour répondre à leurs besoins.

La communauté a recensé les choses dont elle avait besoin, entre autres un approvisionnement en eau et un centre de santé. PAG et la communauté ont alors collaboré pour faire ce qui était en leur pouvoir, comme par exemple, construire un bâtiment pour recevoir des équipes mobiles médicales.

PAG voyait néanmoins qu'il y avait une limite à ce que la communauté pouvait accomplir avec les ressources dont elle disposait. Seule,

elle ne pourrait jamais fournir l'accès à l'eau et un centre de santé adéquat. PAG savait qu'il incombait aux autorités locales de fournir ce genre de services publics à la communauté, ainsi que les fonds nécessaires.

En 2013, PAG a formé des facilitateurs au plaidoyer. À leur tour, ils ont appris à la communauté à dialoguer avec les autorités locales. À l'issue de cette formation, la communauté a écrit aux autorités locales pour leur communiquer ses besoins, et les fonctionnaires locaux ont accepté de les rencontrer. Lors de la réunion, les fonctionnaires ont promis de forer un point d'eau pour Okulonyo. Suite à une autre visite des membres de la communauté, les autorités locales leur ont

fourni des médicaments et ont instauré des services médicaux mobiles pour le village.

Un des fonctionnaires a dit : « Avant qu'elles ne nous sollicitent, je n'avais pas une très haute opinion de ces communautés. Mais depuis qu'elles ont mené un plaidoyer et qu'elles ont établi le dialogue avec nous, nous savons désormais comment travailler avec elles. »

Dans les trois mois qui ont suivi, les autorités locales ont fourni à la communauté une nouvelle pompe à eau et promis de lui construire un centre de santé adéquat.

Un membre de la communauté explique : « Nous sommes convaincus que nous obtiendrons un centre de santé. Jusqu'ici, les autorités locales ont respecté leurs engagements. Il n'y a donc aucune raison de croire qu'elles ne le feront pas cette fois-ci... Mais si nous n'obtenons pas de réponse de leur part, nous continuerons à en exiger une. »

Le Guide du plaidoyer dans le cadre du PMEC de Tearfund fournit des conseils sur l'intégration du plaidoyer dans le processus de mobilisation de l'Église et de la communauté (PMEC). Pour en télécharger gratuitement un exemplaire, allez sur www.tearfund.org/ccmadvocacy

Question pour la discussion

- Comment votre Église ou votre communauté pourrait-elle mener un plaidoyer auprès des fonctionnaires locaux pour qu'ils améliorent les services locaux ?

ÉTUDE BIBLIQUE : Connaître notre impact et en parler

Lisez Luc 1:1-4

En tant que chrétiens, nous croyons que la vie de Jésus sur Terre a provoqué le plus grand changement de toute l'Histoire. La lecture de l'évangile de Luc nous aide à comprendre la transformation que Jésus a apportée dans la vie des gens, et la façon dont notre vie peut elle aussi être transformée.

Se renseigner sur la vérité

À l'origine, les histoires concernant Jésus étaient transmises oralement par les personnes qui l'avaient connu pendant qu'il vivait sur Terre. Par la suite, ces récits ont été mis par écrit. Au début de son évangile, Luc nous dit qu'il s'est renseigné avec soin au sujet de tous ces comptes-rendus de la vie de Jésus, pour en écrire un récit bien composé.

- Pourquoi Luc a-t-il écrit son récit ?

- De quelles compétences Luc a-t-il eu besoin pour se renseigner avec soin sur ces choses ?
- En quoi bénéficions-nous aujourd'hui du travail que Luc a accompli ?

Se renseigner soigneusement sur ce qui s'est passé dans une situation donnée nous permet de comprendre de quelle manière le changement se produit. Nous pouvons apprendre de l'expérience des autres et voir la main de Dieu à l'œuvre. C'est aussi valable pour nous, lorsque nous supervisons et évaluons notre travail.

- Comment pouvons-nous honorer Dieu en supervisant nos projets et en recueillant les opinions des personnes que nous servons ?

Raconter notre histoire

Avec l'aide de Dieu, les Églises et les organisations chrétiennes font un travail formidable et

important. Partager ce qui a bien fonctionné et les leçons que nous avons tirées de notre expérience peut aider les autres à progresser. Et lorsque les gens voient qu'une transformation a lieu, chez les autres et au sein des communautés, cela leur donne de l'espoir pour leur propre vie. Lorsque les gens voient les chrétiens réellement prendre soin des autres, ils sont témoins de l'amour de Dieu en action.

- En quoi Dieu est-il honoré lorsque nous communiquons l'impact de notre travail ?
- Quelle serait la meilleure façon de communiquer l'impact de votre travail ?

Cette étude biblique a été adaptée d'un message de Jairo Arce. Jairo est le directeur de CIEETS, un partenaire de Tearfund au Nicaragua.
Email : cieets@cieets.org.ni

Site Internet TILZ <http://tilz.tearfund.org/francais> Les publications internationales de Tearfund peuvent être téléchargées gratuitement sur notre site internet. Vous pouvez rechercher n'importe quel sujet utile à votre travail.



Anciens numéros de *Pas à Pas*

Pour télécharger d'anciens numéros sur le thème du changement positif, allez sur www.tearfund.org/footsteps :

- *Pas à Pas 90* : Apprendre tout au long de la vie
- *Pas à Pas 76* : La redevabilité
- *Pas à Pas 64* : Planifier pour un développement durable
- *Pas à Pas 50* : Augmenter notre impact
- *Pas à Pas 43* : L'incitation au changement
- *Pas à Pas 17* : Évaluation
- *Pas à Pas 11* : Comptabilité et tenue des livres

Umoja

En langue swahilie, Umoja signifie « être ensemble / unité ». Ce processus aide les responsables d'Église et leur congrégation à collaborer avec la communauté locale pour induire des changements positifs pour l'ensemble de la communauté.



Le *Guide de la facilitation* contient des études bibliques, des activités, des dynamiseurs, des outils et des conseils. Il comprend un guide détaillé qui vise à inspirer l'Église et la communauté pour qu'elles œuvrent à la transformation de la communauté.

Le *Guide de la coordination* explique tout ce qu'une organisation ou une Église doit savoir pour lancer et gérer un programme Umoja dans plusieurs communautés locales.

Disponible en français, anglais et portugais. Vous pouvez vous procurer un guide pour £14 ou les deux guides pour seulement £20 (frais d'emballage et d'expédition compris). Allez sur <http://tilz.tearfund.org/fr-fr/themes/church/umoja> pour télécharger un exemplaire gratuit.

KoBoToolbox (voir www.kobotoolbox.org)

La boîte à outils KoBoToolbox est un outil gratuit de collecte de données qui peut être utilisé sur les smartphones Android et les tablettes. Bien que cet outil soit simple, vous pouvez l'utiliser pour créer des questionnaires très complexes.

Pour utiliser KoBoToolbox, créez votre questionnaire en étant connecté à Internet depuis un ordinateur. Puis, avant de partir faire vos recherches, téléchargez le formulaire sur un smartphone ou une tablette (ordinateur portable) à l'aide de l'application KoBoCollect. Vous pourrez ensuite recueillir les données à l'aide du programme en étant hors ligne. À la fin de la journée, lorsque vous rentrez et vous reconnectez à Internet, il vous suffit de télécharger les données qui ont été stockées sur votre téléphone portable ou votre tablette.

KoBoToolbox peut également vous afficher les questions dans différentes langues.

NOUVEAU ! TILZ Shop

Tearfund a récemment lancé une nouvelle boutique en ligne où vous pouvez vous procurer ses publications et ses ressources. Les frais d'emballage et d'expédition sont compris dans le prix, y compris vers l'international. Allez sur www.tearfund.org/publications pour trouver la ressource qu'il vous faut. Vous pouvez également commander en nous

écrivant à publications@tearfund.org ou par courrier postal. Nous offrons un exemplaire gratuit aux organisations ou aux personnes qui sont dans l'incapacité de payer.

ROOTS 5 : Gestion du cycle de projet

La gestion du cycle de projet désigne le processus de planification et de gestion des projets et des programmes. Ce livret *ROOTS* décrit le cycle du projet. Il explique comment utiliser les outils de planification, comme l'évaluation des besoins, l'évaluation des capacités et l'analyse des parties prenantes. Il décrit clairement comment élaborer un cadre logique.



Disponible en français, anglais, espagnol et portugais. Prix £12 (frais d'emballage et d'expédition compris). Pour télécharger un exemplaire gratuit, allez sur <http://tilz.tearfund.org/fr-fr/ressources/publications/roots>.

Page Facebook « Tearfund Learn »

Nous avons une nouvelle page Facebook où nous partageons des idées pratiques en matière de développement. Allez sur www.facebook.com/tearfundlearn et suivez-nous !

Sites internet utiles

www.tools4dev.org

Vous y trouverez des modèles, des bilans et des guides détaillés destinés aux agents de développement et humanitaires, mais aussi des articles sur la participation à des programmes, leur conception, leur suivi et leur évaluation. En anglais.

www.tearfund.org/impact

Il s'agit d'un lien vers les ressources de Tearfund sur l'impact et l'évaluation, notamment le Rapport d'impact et d'apprentissage de Tearfund, disponible en français et anglais.

www.ifrc.org/en/who-we-are/performance-and-accountability/monitoring-and-evaluation

La Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (IFRC) a

rassemblé quelques ressources utiles pour le suivi et l'évaluation. Bien que celles-ci soient destinées aux personnes qui travaillent sur les projets de l'IFRC, elles contiennent des informations utiles pour les autres utilisateurs.

Parmi ces ressources :

- *Guide pour le suivi et l'évaluation de projets/programmes*. Un guide détaillé pour le suivi et l'évaluation. Disponible en français, albanais, anglais, espagnol et russe.
- *Guide de poche de la Fédération sur la planification, le suivi, l'évaluation et le compte rendu*. Un guide plus concis pour le terrain. Disponible en anglais et espagnol.
- *Baseline basics*. Un guide concis qui explique comment effectuer une étude de référence. En anglais uniquement.

Veuillez écrire à : The Editor, Footsteps, 100 Church Road, Teddington, TW11 8QE, Royaume-Uni

Email : publications@tearfund.org

Au fil des ans, *Pas à Pas* a traité des sujets très divers, comme l'eau, la santé des femmes, la pollution, l'élevage de volailles, entre autres. Nous aimons avoir des retours de nos lecteurs et de nos lectrices. Récemment, nous vous avons demandé quel article de *Pas à Pas* vous avait été le plus utile. Vous trouverez ci-dessous quelques-unes de vos réponses (et certaines issues de l'enquête auprès du lectorat de *Pas à Pas*, mentionnée page 4).



Philip, Nigéria

L'article qui m'est le plus utile dans les éditions précédentes est celui qui s'intitule « Bien rédiger », que l'on trouve dans *Pas à Pas* 71, parce que je suis écrivain, auteur et prédicateur. J'ai trouvé des conseils utiles dans l'ensemble de ce numéro, qui m'ont aidé à améliorer mon travail d'écriture.

Théophile, Cameroun

À l'occasion de la préparation du numéro spécial anniversaire pour le 100^e numéro, je viens au nom de nous tous de SODENKO vous faire savoir que c'est l'article « Le début de la fin du sida ? » qui nous a été le plus utile. Cet article nous apporte du réconfort, de l'assurance et un grand espoir quant à la fin de cette maladie, qui a causé et continue à causer beaucoup de morts dans notre région.

Nous vous adressons tous nos remerciements pour le travail du magazine *Pas à Pas*. Il nous aide et nous éduque depuis des années grâce à ses informations éducatives et constructives.



Malcolm, Guyane

Dans *Pas à Pas* 91 de septembre 2013, l'article « Sauver la vie d'une mère » a suscité de l'intérêt ici, à cause de ce qui se passe en Guyane. Les décès maternels sont fréquents à notre hôpital général. J'utilise actuellement cet article pour rédiger un rapport de recherche sur la mortalité maternelle, qui sera soumis au conseil des médecins de la Guyane.

Jacintha, Kenya

Nous avons directement utilisé les articles du magazine *Pas à Pas* 92 sur l'analyse des conflits, le triangle des conflits et l'étude biblique associée. Vos suggestions de ressources seront également utilisées. Toutes les sections de votre magazine sont faciles à lire pour l'ensemble de notre personnel. Il est inspirant et intéressant de prendre connaissance d'expériences similaires vécues dans d'autres régions du monde.



David et Heather, Ouganda

Pas à Pas 87 sur les maladies non transmissibles nous a été très utile. Le personnel du centre de santé l'a utilisé pour informer les adultes. « Bon nombre des questions de santé ciblent les femmes et les enfants, alors que ce thème concerne également les hommes », explique un homme d'un centre de santé.



Le numéro sur la santé maternelle [*Pas à Pas* 91] était excellent. Nous avons utilisé son contenu pour des émissions radio, et dans le cadre de la formation que nous dispensons sur les 1 000 premiers jours de la vie d'un enfant. C'était un numéro très concret, avec une bonne étude biblique.

Isabel Carter, Royaume-Uni

Isabel était la rédactrice de *Pas à Pas* de 1989 à 2007.

La question paraissait si simple. Quel est votre numéro préféré de *Pas à Pas* ? Je me suis alors demandé de combien de numéros j'avais été la rédactrice. En reprenant les anciens, j'en ai compté 67. Des années après, chacun de ces numéros apporte son lot de souvenirs.



Alors comment en choisir un seul ?

Les numéros sur la planification familiale ont été très difficiles à réaliser, mais ils ont été extrêmement appréciés. Les numéros sur la santé dentaire, les médecines traditionnelles, la tuberculose et le VIH étaient tous fascinants.

Mais je crois que je m'arrêterais sur le numéro 58, dont le thème était « Du théâtre pour le développement ». J'ai vraiment été inspirée par le contenu lorsque j'ai préparé ce numéro. Il mettait en évidence le pouvoir du théâtre ou des jeux de rôle pour communiquer toutes sortes d'informations, qu'il s'agisse d'aider les enfants à se relever du traumatisme de la guerre, ou d'aborder des questions sensibles en matière de santé sexuelle. Il traitait du plaisir qu'ont les gens à travailler ensemble pour communiquer de cette façon et abordait l'utilisation de la musique et des chansons pour appuyer un message. Un numéro fort, susceptible de transformer des vies !



Cette photo prise au Népal illustre le pouvoir du théâtre.

Anders Thormann

Mon utilisation de *Pas à Pas*

Tarsis Hurmali, directeur de l'organisation de développement Yayasan Ayo Indonesia, est abonné à *Pas à Pas* depuis plus de six ans maintenant. Nous avons eu le privilège d'interviewer Tarsis sur la manière dont il utilise *Pas à Pas*.

Pouvez-vous parler à nos lecteurs de votre organisation et du travail que vous faites ?

Nous sommes une ONG locale basée à Ruteng, Flores, en Indonésie. Notre travail est axé sur les questions de développement en milieu rural, notamment l'agriculture biologique et les soins de santé de base.

Nous nous intéressons à la façon dont les agriculteurs peuvent augmenter leur revenu. En plus d'améliorer l'alimentation des familles en y introduisant des légumes variés, nous encourageons nos agriculteurs à répondre à la demande locale de légumes. Nous les encourageons à se joindre à des groupes locaux d'épargne, où ils peuvent obtenir des prêts à faible taux d'intérêt.

Nous initions également des projets pour aider les personnes handicapées, particulièrement les enfants. Lorsque nous avons les ressources nécessaires, nous construisons des routes d'accès aux villages isolés et fournissons un approvisionnement en eau potable. Récemment, nous avons commencé à nous intéresser à la production de café, car le potentiel de développement local est énorme.

*Comment utilisez-vous *Pas à Pas* dans le cadre de votre travail ?*

J'aime savoir si les questions sur lesquelles nous travaillons intéressent d'autres agriculteurs dans le monde. Cela a toujours été confirmé par *Pas à Pas*. Il est très encourageant de voir comment les choses se font dans différentes régions du monde.

J'apprends beaucoup des principaux thèmes et des petits articles, et ce que je lis m'inspire. Peu d'entre nous savent lire l'anglais, alors il m'arrive d'expliquer un ou deux des sujets traités à mes amis pendant les pauses. Je me souviens de l'article sur les programmes d'épargne et de prêt [*Pas à Pas* 80 : Micro-entreprise]. J'ai expliqué à nos amis ici que si cela fonctionne bien dans d'autres régions du monde, cela devrait également marcher ici. Aujourd'hui, nous soutenons avec succès la

coopérative de crédit Ayo Mandiri, l'une des organisations sœurs de notre ONG.

Nous avons également traduit ou adapté certains articles à notre contexte local, notamment celui sur la traite des êtres humains, un autre sur le VIH et un autre encore sur la grossesse.

De formation, je suis professeur de religion. Plusieurs de nos bénéficiaires sont chrétiens et je parle avec eux comme un prêtre le ferait. Certaines des études bibliques de *Pas à Pas* m'ont beaucoup aidé. Cette année, à plusieurs reprises, lors des réunions de notre coopérative de crédit, j'ai expliqué que les programmes d'épargne et de prêt sont en réalité fondés sur des principes bibliques : les gens s'entraident. L'auditoire semblait impressionné.

*Comment faites-vous pour traduire *Pas à Pas* ?*

Le langage utilisé dans *Pas à Pas* est simple et facile à comprendre et le contenu est également expliqué de manière simple. Ma secrétaire et moi effectuons la traduction.

*Certains numéros ou articles de *Pas à Pas* vous ont-ils été particulièrement utiles ?*

Nous avons beaucoup utilisé les informations sur la traite des êtres humains. La plupart des lecteurs et lectrices qui vivent dans des régions isolées nous ont dit que c'était la première fois qu'ils entendaient parler de ces choses. Ces informations étaient très importantes car beaucoup de jeunes ont quitté la maison pour se rendre en Malaisie et devenir des travailleurs migrants. Il y a également eu plusieurs cas de disparition de personnes.

*Vous avez utilisé *Pas à Pas* 98 dans le cadre d'une conférence sur le VIH en décembre 2015. Quel impact cela a-t-il eu ?*

Ce numéro de *Pas à Pas* est arrivé sur mon bureau alors que nous préparions une petite fête pour la journée mondiale du sida (le 1^{er} décembre) dans une paroisse isolée à Mukun.



Tarsis (à droite) avec son exemplaire de *Pas à Pas* 98

J'étais particulièrement heureux de prendre connaissance des progrès réalisés dans la lutte contre le VIH et le sida. Il est tellement encourageant de savoir qu'avec le bon traitement, les gens vivant avec le VIH peuvent vivre plus longtemps. Ce message nous permet d'espérer que le monde finira par vaincre cette maladie.

Je tenais à m'assurer que les témoignages qui seraient partagés pendant la célébration ne se concluent pas tous sans aucun espoir, comme c'était le cas les années précédentes. Heureusement, certaines de ces histoires sont en effet remplies d'espérance !

Nous avons traduit l'article « VIH : mythes et réalités » en indonésien et l'avons distribué à de nombreuses personnes lors de la célébration. La conférence a permis d'améliorer les connaissances des gens au sujet du VIH. Une femme qui vivait avec le VIH a pu communiquer des informations exactes à des centaines de participants. Certains d'entre eux étaient de jeunes étudiants.

*Avez-vous d'autres remarques à faire sur *Pas à Pas* ?*

Nous trouvons que *Pas à Pas* explique les choses de façon très intéressante. C'est toujours simple et très clair. Nous souhaitons vous remercier pour ce magazine formidable. Que Dieu bénisse votre excellent travail.

Tous nos remerciements à Tarsis Hurmali.

Email : ayo2indonesia@gmail.com

Site internet : www.ayo-indonesia.org

Ayo Indonesia a écrit un article pour *Pas à Pas* 85 : Les arbres. Voir <http://tilz.tearfund.org/fr-fr/resources/publications/footsteps>