



COVID-19 : RECOMMANDATIONS

Suivi à distance des projets de réponse à la Covid-19

Pourquoi le suivi à distance est-il important ?

Ce document fait des recommandations sur le suivi à distance des réponses à la Covid-19 dans les situations où il est difficile d'accéder aux sites des projets, par exemple lors d'un confinement, ou lorsque des restrictions de mouvement et des mesures de distanciation physique ont été mises en place par le gouvernement. Le suivi est important, même dans ces circonstances, pour s'assurer que les projets adhèrent aux principes humanitaires et sont redevables envers les communautés bénéficiaires, et pour garantir notre amélioration, notre adaptation et notre apprentissage continuels. Cependant, la priorité absolue est de **ne pas nuire** ; veillez donc à respecter les règles du gouvernement dans votre contexte durant cette période et à garder vos distances.

Ce document donne un aperçu du suivi à distance et de son utilisation, et présente notamment des outils de collecte de données, des exemples de bonnes pratiques et des précisions sur les technologies de l'information et de la communication qui facilitent le contrôle à distance. **Simplifiez les choses** : collectez uniquement les données et informations essentielles, et contactez éventuellement le donateur pour réduire ce qui doit être inclus dans les rapports.

Ces orientations sont censées vous aider à rendre le suivi et l'évaluation (S&E) à distance aussi simples et réalisables que possible. **Faites ce qui est possible et pratique** : ce n'est pas le moment d'apprendre beaucoup de nouveaux systèmes/technologies ou d'acquérir de nouvelles compétences.

L'équipe Impact et Efficacité, au sein de Tearfund, est là pour vous soutenir à mesure que vous adaptez vos pratiques de travail. Ce document contient une section Questions et Réponses ainsi que des instructions sur la façon de **partager vos connaissances** et votre expérience en ce qui

 tearfund.org/covid19
 covid19-response-team@tearfund.org

Siège social : 100 Church Road, Teddington TW11 8QE, Royaume-Uni.
Enregistrée en Angleterre 994339. Une société limitée par garantie.
Œuvre n° 265464 (Angleterre et pays de Galles) Œuvre n° SC037624 (Écosse)

tearfund

concerne l'adaptation au suivi à distance. **N'hésitez pas à contacter votre conseiller en conception, suivi et évaluation (DME) pour obtenir une aide supplémentaire.** (Trouvez votre conseiller DME dans le tableau ci-dessous.)

Conseillers DME :

| | | |
|---|--|---|
| SEA (Afrique australe et orientale) : Jonathan Simpson | ECA (Afrique centrale et de l'Est) : Abraham Leul | WA (Afrique de l'Ouest) : Virgil Anyim |
| Asie : Ben Keenan | LAC (Amérique latine et Caraïbes) : Norman Molina | ENA (Eurasie et Afrique du Nord) : Lauren Kejeh (temporairement) |

Qu'est-ce que le suivi à distance ?

Le suivi est l'utilisation de données permettant de mesurer et d'évaluer la performance d'un projet/programme dans le but d'en améliorer les résultats. Le suivi à distance fait référence à des situations dans lesquelles des données sont collectées ou soumises sans que le personnel de l'organisation chargé de la mise en œuvre du programme soit physiquement présent. En règle générale, le suivi à distance est nécessaire lorsque l'organisation de mise en œuvre ne peut pas accéder physiquement aux sites du projet pendant une période prolongée (généralement en raison d'un conflit ou, dans le cas présent, d'une pandémie virale) et doit donc se fier à d'autres méthodes « non physiques » de recueil des données de S&E auprès de bénéficiaires/parties prenantes, par exemple via des SMS ou une autre technologie numérique.

Comment faire un suivi à distance ?

Les agents du S&E ont expérimenté plusieurs moyens créatifs de surmonter le problème d'accès réduit aux communautés. Le tableau ci-dessous présente quelques exemples d'outils fréquemment utilisés pour le suivi à distance :

 tearfund.org/covid19
 covid19-response-team@tearfund.org

| Outils de suivi à distance (*adapté du <i>Guide de l'évaluation de l'action humanitaire</i> , ALNAP) | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| Technique avant la Covid-19 | Adaptation à la Covid-19 | Comment utiliser cette méthode | Exemple d'utilisation | Écueils potentiels | Ce qui doit être en place |
| Entretiens et enquêtes en face à face Entretiens avec des informateurs clés | Réaliser des enquêtes et des entretiens en ligne, par téléphone ou par SMS/WhatsApp. Adapter les questions pour ne poser que celles qui sont essentielles. | Ils peuvent être utilisés pour des enquêtes relativement courtes et simples, p. ex. pour savoir quand les gens ont reçu de l'aide, quelle aide a été reçue et en quelle quantité. Les enquêtes par téléphone peuvent également être utilisées pour le personnel sur le terrain. Ne posez que des questions essentielles. Testez les questions avant de les utiliser et chronométrez combien de temps cela prend. Les enquêtes par SMS prennent deux fois plus de | Distributions de savon/kits d'hygiène : recueillez les numéros de téléphone lors de la distribution pour pouvoir faire le suivi après la distribution par messages textes. Transferts d'argent mobile : suivi après la distribution par messages textes. Soutien psychosocial : messages texte / messages WhatsApp de suivi | Les enquêtes par SMS et en ligne sont susceptibles d'entraîner un biais d'autosélection ; les résultats doivent donc être interprétés avec prudence. Les enquêtes par téléphone peuvent également être associées à un biais, p. ex. en n'étant accessibles qu'à ceux qui possèdent un téléphone portable. Dans un environnement hautement politisé, la population locale pourrait ne pas faire confiance à un inconnu ou pourrait hésiter à lui parler. | Option A : Les bénéficiaires doivent avoir des téléphones portables. Considérez comment vous les rembourseriez pour le crédit utilisé lors de l'entretien/l'enquête. Les équipes du projet doivent avoir les numéros de téléphone. Option B : Des structures de communication |

| | | | | | |
|--|------------------------|--|---|---|--|
| | | temps que les enquêtes en face à face, et il est donc essentiel de poser le moins de questions possible. | | | communautaires doivent être en place et accessibles, p. ex. un point de contact pour la liaison communautaire avec accès à un téléphone. |
| Observation (p. ex. parcours de transect) | Observation à distance | On peut demander aux informateurs clés et aux membres de la population touchée de filmer des vidéos et de prendre des photos avec des appareils dotés d'un système de géolocalisation (GPS) intégré. | Installations sanitaires : envoi de photos d'installations de lavage des mains. Un témoignage de l'impact peut être partagé par une vidéo montrant des aspects pratiques du projet, p. ex. des bénéficiaires qui collectent des paquets ou signent des listes. | Bien que cela puisse convenir pour observer le paysage et les infrastructures physiques, il est possible que cela révèle peu d'informations sur leur utilisation, p. ex. qui a accès à des infrastructures particulières comme les points d'eau. L'observation peut être associée à une enquête envoyée par téléphone sur le changement des comportements dans la communauté. | Les membres de la communauté doivent avoir la fonctionnalité appareil photo sur leur téléphone pour accéder aux messages photos/vidéo. |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--------------------------------------|
| Suivi des messages clés transmis sur les réseaux sociaux | Données de crowdsourcing (issues de la foule), p. ex. Twitter, Facebook | Les données de crowdsourcing pourraient être utilisées pour déterminer le degré d'utilisation d'installations particulières par le traçage des téléphones portables. Vérifiez si un suivi à distance a été effectué par les réseaux sociaux comme Facebook et Twitter, et si/comment les données pourraient être utilisées dans l'évaluation. | Analyse du contenu des réseaux sociaux pour connaître les sujets de discussion, les idées et les sentiments sur un problème spécifique. Obtenir le point de vue de personnes qui utilisent les services en collectant des commentaires « en direct ». Suivre la portée des messages importants sur la santé. | Les répondants sont autosélectionnés, ce qui introduit un biais, p. ex. les jeunes sont plus susceptibles d'utiliser les réseaux sociaux que les personnes plus âgées. Des campagnes sur les réseaux sociaux pourraient avoir été organisées par des parties au conflit. Difficile à analyser/une conception prudente est nécessaire. | Accès à une chaîne de réseau social. |
| Discussions de groupe – face à face | Organiser des discussions de groupe par des appels vidéo/audio à trois ou plusieurs personnes si la technologie le permet. | Posez des questions courtes et pertinentes. | Aborder des sujets plus sensibles, qui pourraient être plus faciles à traiter dans une discussion de groupe. | Il sera beaucoup plus difficile de joindre les plus vulnérables, car une bonne connexion à Internet est nécessaire, surtout pour les appels vidéo. | Accès à Internet/réseau fiable |

| | | | | | |
|---|--|--|---|---|--|
| <p>Mécanismes de rétroaction des bénéficiaires, p. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - services d'assistance - lignes téléphoniques gratuites - boîtes à commentaires | <p>Il est préférable de n'utiliser que des numéros de téléphone gratuits, si possible.</p> | <p>Mettez en place une ligne téléphonique gratuite et annoncez le numéro à la radio et sur haut-parleurs, si possible. Il est possible d'utiliser des affiches en les posant dans des endroits stratégiques, mais elles sont moins efficaces dans des conditions de confinement.</p> <p>Le numéro de téléphone peut donner à la population touchée l'opportunité de poser des questions ou de soulever des préoccupations, surtout s'il a été mis en place durant la mise en œuvre d'un programme.</p> | <p>Numéro affiché sur un lieu de distribution de kits d'hygiène. Les bénéficiaires peuvent appeler pour faire des commentaires sur la quantité et la qualité des articles. Ils peuvent également appeler pour déposer des plaintes.</p> | <p>Le fait d'appeler une personne inconnue pourrait mettre les bénéficiaires mal à l'aise. Pour remédier à ce problème, deux numéros de téléphone pourraient être mis en place et annoncés : un pour les femmes et un pour les hommes.</p> <p>Dans un environnement hautement politisé, la population locale pourrait être méfiante ou hésiter à appeler qui que ce soit.</p> | <p>Les bénéficiaires doivent avoir accès à un téléphone.</p> <p>Une ligne téléphonique gratuite doit être mise en place, ou bien les bénéficiaires peuvent faire un appel manqué à un numéro standard afin qu'on les rappelle.</p> |
| <p>Données secondaires</p> | <p>Utiliser des données existantes</p> | <p>Considérez quelles données secondaires et autres données sont disponibles si vous ne pouvez pas accéder à la population touchée.</p> | <p>Analyse qualitative de données secondaires, p. ex. les rapports d'avancement.</p> <p>Analyse numérique des données de distribution,</p> | <p>Les données disponibles pourraient être très limitées ou trop abondantes.</p> | <p>Si possible, les données issues de documents doivent être vérifiées par une triangulation.</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | | <p>p. ex. les enregistrements des données sur les distributions.</p> <p>Rapports de situation, évaluations des besoins, portails consacrés à la crise, comme ACAPS pour une analyse globale et des informations spécifiques à un contexte.</p> <p>Documents de stratégie plus générale.</p> | | |
|--|--|--|---|--|--|

Quelle technologie utiliser ?

- **Simplifiez les choses :**
 - Messages textes
 - Appels audio
 - Messages sur WhatsApp et notes vocales
 - Chaînes WhatsApp : envisagez de créer une chaîne WhatsApp pour la communication en groupe plus large.

- **Outils plus perfectionnés** (recommandés uniquement si vous avez une expérience de ces outils)

| Plateforme/ Application | Description |
|-------------------------------------|---|
| Impact Tracker Tech | Un catalogue conçu pour aider les organisations à parcourir le monde de la technologie numérique. Il contient des outils simples pour collecter des données, communiquer avec les bénéficiaires et mesurer l'impact. |
| KoBo Toolbox | KoBo Toolbox est un outil open-source gratuit pour la collecte de données mobiles, disponible à tous. Il permet de collecter des données sur le terrain à l'aide d'appareils mobiles, comme les téléphones portables ou les tablettes, et sur papier ou ordinateur. Il est continuellement amélioré et est surtout utilisé par les acteurs humanitaires dans les situations d'urgence et les contextes difficiles sur le terrain, pour l'évaluation des besoins, le suivi et d'autres activités de collecte de données. |
| Viamo | Viamo est une plateforme de technologie mobile qui offre des services de collecte de données, par exemple enquêtes mobiles et formulaires numériques, et de partage d'informations, par exemple campagnes pour changer les comportements. |
| TextIt | Une application SMS en ligne qui permet à l'utilisateur de créer des applications SMS et vocales. TextIt permet d'adapter les messages à l'aide des informations que vous avez obtenues de l'utilisateur, ce qui permet d'envoyer des messages personnalisés et d'obtenir des taux de réponse plus élevés. |

Étude de cas

Simplifiez les choses – utiliser la technologie et les liens existants pour le suivi à distance

Soixante-quinze pour cent des Zimbabwéens sont déjà sur WhatsApp. ZOE, notre partenaire au Zimbabwe, a abandonné Poimapper¹ pour passer à WhatsApp, une chaîne de communication existante, connue et accessible. La mise en œuvre de Poimapper avait demandé un renforcement des capacités et un budget considérables. De plus, les enseignements tirés d'un projet précédent ont démontré qu'il n'était pas efficace d'avoir un système complexe géré en grande partie à Teddington, Royaume-Uni, car cela peut créer des blocages inutiles et engendrer des coûts élevés.

En utilisant WhatsApp pour la collecte de données, le responsable du S&E a créé une liste de questions définies au préalable avec des parties prenantes. À une heure et un jour nommés, le responsable du S&E a contacté le coordinateur de terrain sur WhatsApp et lui a posé les questions. Étant donné que le coordinateur de terrain avait déjà reçu les questions à l'avance, les informations avaient déjà été recueillies et ont donc pu être communiquées en temps réel. Ces informations ont ensuite été extraites et copiées sur Excel à l'aide de l'application WhatsApp sur ordinateur de bureau.

Le partenaire a incorporé le coût des données dans le budget de S&E en mettant de côté une somme fixe chaque mois pour chaque utilisateur. Il a géré le contrat pour les lignes et a décidé avec le fournisseur de service que les données seraient propagées sur toutes les lignes à une date convenue. Le lendemain, le partenaire a effectué des « rapports de S&E » via un appel sur WhatsApp, en s'assurant que le coordinateur avait toujours suffisamment de temps d'antenne pour faire son rapport. Cette approche a été à la fois efficace et économique, car elle n'a représenté qu'une fraction du coût qui aurait été engagé si des membres du personnel de S&E s'étaient rendus dans la communauté tous les mois. Grâce à cette approche, une visite n'a été effectuée qu'une fois par trimestre pour vérifier les données. De plus, deux groupes WhatsApp ont été créés : un groupe social pour permettre aux coordinateurs de bavarder et un autre pour les rapports. Le groupe « social » sur WhatsApp a offert un espace pour le partage des enseignements et a créé un lien entre des personnes qui ne se rencontraient habituellement que trois jours par an. Le groupe « rapports » a donné aux coordinateurs la possibilité de diffuser des témoignages, des photos et des vidéos. Parmi environ 20 témoignages, le personnel du partenaire en choisissait deux par mois. Le partenaire appelait ensuite le coordinateur concerné pour entendre le témoignage « complet » en détail et recevoir des photos. Cette approche a utilisé une forme de collecte de témoignages sur les changements les plus significatifs qui a bien fonctionné dans ce contexte. Une fois le rapport et

¹ Une application mobile plus complexe utilisée pour collecter et mettre à jour des données.

quelques photos envoyés, le partenaire a accepté que le crédit restant soit utilisé librement. Nous avons découvert qu'il avait été principalement utilisé pour le groupe social WhatsApp, avec l'appui du partenaire.

Considérations :

- **Utiliser des chaînes d'information existantes** : Pensez à vos points de contact existants pour la liaison avec la communauté ainsi qu'aux réseaux auxquels ils ont accès. Ces personnes pourront transmettre les informations. Il est important d'utiliser également d'autres sources pour vérifier les informations qu'ils fournissent.
- **Consentement** : Veillez à obtenir le consentement à la participation et à l'enregistrement des entretiens, le cas échéant.
- **Budget** : Pouvez-vous utiliser un budget existant, initialement consacré aux visites sur le terrain, pour payer tout nouvel équipement de technologie ou pour envoyer des messages ?
- **Taille de l'échantillon** : Considérez votre échantillon en fonction des personnes qui ne répondent pas aux appels sur leur téléphone !
- **Ciblage** : Rappelez-vous que ceux qui n'ont pas de téléphone sont souvent les plus vulnérables et qu'il y a souvent des disparités entre les sexes en matière d'accès à la technologie. Servez-vous des relations communautaires, des réseaux existants ou des points de contact pour la liaison avec la communauté comme autre moyen de recueillir des informations.
- **Exigences en matière de formation** : Le personnel des projets sait-il comment utiliser les outils de suivi à distance que vous avez sélectionnés ? Si ce n'est pas le cas, pouvez-vous former des personnes à distance ? Pouvez-vous utiliser une technologie plus simple qui ne nécessite pas de formation ?
- **Script** : Préparez un script pour vous présenter et demander à la personne son consentement à répondre à des questions par téléphone. Vous jugerez sans doute utile d'utiliser un questionnaire d'entretien structuré que vous pourrez suivre pour chaque appel, tout comme vous le feriez pour une évaluation en face à face.

- **Saisie des données** : Il vous faut également un moyen de saisir les données au fur et à mesure que vous posez les questions. Cela dépend généralement de ce qui vous sera le plus facile – vous pourriez préparer une feuille Excel sur laquelle vous saisissez directement les réponses ou bien saisir les données dans KoboToolbox. Utilisez ce que vous avez et ce qui vous semble le plus facile.
- **Langue** : Lorsque vous interrogez quelqu'un au téléphone, il est généralement plus rapide de taper les réponses dans la langue utilisée pour poser les questions. Si l'ensemble final de données collectées doit être en anglais, faites la traduction après avoir terminé l'appel. Assurez-vous que toutes les questions envoyées par message texte, par message WhatsApp ou par note vocale sont posées dans une langue parlée par les bénéficiaires.

Cinq choses importantes à se rappeler :

- **Ne pas nuire** : La première priorité est la sécurité des communautés, des partenaires et du personnel.
- **Simplifiez les choses** : Ne collectez que des informations essentielles et contactez le donateur si nécessaire afin de réduire ce qui doit figurer dans les rapports.
- **Faire ce qui est possible et pratique** : Ce n'est pas le moment d'apprendre beaucoup de nouveaux systèmes/technologies ou d'acquérir de nouvelles compétences. Gardez votre système de suivi à distance le plus simple possible.
- **Demander de l'aide** : Contactez votre conseiller DME régional pour obtenir de l'aide et un soutien.
- **Nous apprenons tous ensemble** : Nous apprenons tous comment fonctionner dans des circonstances inhabituelles. Veuillez communiquer toute chose utile que vous apprenez pour nous aider à traverser cette période, en contactant impact.effectiveness.matrix@tearfund.org. Ces orientations seront mises à jour au fur et à mesure que nous apprenons tous.

Questions fréquemment posées :

Si vous ne trouvez pas de réponse à votre question ci-dessous, veuillez contacter : impact.effectiveness.matrix@tearfund.org

Comment recueillir les numéros de téléphones portables ?

- Utilisez les numéros que vous avez déjà : il est préférable de joindre quelques bénéficiaires plutôt qu'aucun.
- Il pourrait être approprié de collecter les numéros au moment des distributions ; toutefois, cela dépendra du contexte spécifique.
- Si vous ne pouvez pas joindre les bénéficiaires, assurez-vous qu'ils peuvent vous contacter par le biais des mécanismes de redevabilité envers les bénéficiaires mis en place, comme les lignes d'assistance téléphonique et les boîtes à commentaires. Vous pourrez peut-être également communiquer le numéro d'assistance téléphonique à la radio.

Comment joindre les personnes qui n'ont pas de téléphone ? Ou de couverture mobile ?

Ce sont souvent ceux qui n'ont pas de téléphone portable qui sont les plus vulnérables et il est très important de veiller à inclure leur opinion. Cela pose un problème pour le suivi à distance. Il ne sera pas toujours possible d'effectuer un suivi quel qu'il soit dans ces circonstances. Il est suggéré de demander à ceux avec qui vous êtes en contact de vous donner des informations sur leurs voisins vulnérables. Si les gens ont un téléphone, mais ont un problème de crédit d'appels, certaines des applications que nous avons citées dans ce document permettent d'envoyer des crédits aux bénéficiaires.

Comment joindre les membres de la communauté analphabètes ?

Cela est également plus difficile pour le suivi à distance. Il est suggéré d'utiliser, entre autres, des messages audio sur WhatsApp et de demander aux gens de répondre avec des emojis, en appelant au téléphone ou en envoyant des photos.

Comment obtenir l'autorisation de partager les témoignages que je recueille ?

Si vous prévoyez de partager les témoignages que vous recueillez, il est important d'obtenir au préalable le consentement des personnes concernées. Pour faire cela à distance, la première question à poser dans une série de messages textes pourrait être : « Nous autorisez-vous à utiliser votre vrai nom et votre photo et à publier votre témoignage par écrit et sur Internet ? Veuillez répondre par « oui » ou par « non ».

Comment utiliser et renforcer les activités de S&E existantes dirigées par la communauté ?

Une façon de procéder est de demander aux bénéficiaires comment ils souhaitent faire des commentaires et à quelle fréquence.

Dans quelles conditions la meilleure solution possible serait d'arrêter momentanément tout le suivi ?

Laissez-vous guider par les restrictions mises en place par l'administration locale : dans la majorité des cas, elles exigent d'éviter le contact physique. Dans une situation de confinement total, où aucune activité de projet n'est effectuée, envisagez d'utiliser ce temps pour rattraper les tâches de suivi qui peuvent être réalisées à distance. Si des déplacements limités sont permis, évitez les contacts physiques sauf s'ils sont absolument nécessaires dans le cadre de votre travail pour sauver des vies.

Si un projet précédent sur lequel je travaillais a été réorienté vers une réponse à la Covid-19, faudra-t-il reformuler son plan de S&E en tenant compte de ces orientations ?

Dans la majorité des cas, de nouveaux projets sont créés sur Track, et les projets existants sont temporairement arrêtés. Si vous continuez à mettre en œuvre un projet existant, il est probable que les cibles aient besoin d'être révisées à la baisse. Contactez votre conseiller DME, qui vous soutiendra dans ces efforts, et si vous recevez des fonds d'un donateur, vous devrez négocier avec lui.