

# CHOSSES À FAIRE ET À NE PAS FAIRE

pour documenter les bonnes pratiques et les enseignements tirés



Que faut-il documenter ?

- **Une bonne étude de cas/leçon fait le récit d'une évolution** : elle présente un problème dans une situation donnée, les actions entreprises et le changement opéré en conséquence (**problème-action-impact**). Dans l'idéal, elle déterminera les enseignements susceptibles d'être appliqués dans d'autres pays ou contextes.
- L'histoire racontée est de meilleure qualité et l'enseignement tiré plus utile lorsque le contenu n'est **ni trop évident, ni trop générique** (par exemple, plutôt que d'utiliser « très bon(ne) », employez une description plus objective).
- La plupart des meilleurs enseignements sont tirés de « **problèmes de mise en œuvre** » à l'échelle individuelle.
- **Défis et échecs** : ils font partie du processus d'apprentissage, n'ayez donc pas peur de les décrire avec précision. Qu'il s'agisse de problèmes de personnel ou de malentendus, ou encore de défauts d'équipement, la description de ces difficultés et la façon dont elles ont été surmontées constituent en elles-mêmes une lecture intéressante et les enseignements les plus précieux.



Que ne faut-il **PAS** documenter ?

- **Les expériences qui ne sont pas assorties d'exemples évocateurs** : ainsi, une citation indiquant « Au début, les partenaires étaient hésitants, mais ils se sont vite sentis à l'aise avec le processus » a besoin d'être illustrée par un exemple concret expliquant comment cette évolution s'est produite.
- Les situations où **aucune donnée ne prouve** que l'évolution constatée découle effectivement de l'intervention.
- Les expériences ne donnant lieu à **aucune réflexion** sur les enseignements tirés.
- **Trop d'explications techniques** : celles-ci peuvent être tirées d'autres sources telles que les rapports de programmes. Il convient de n'indiquer que le strict minimum, de sorte que ces enseignements et les histoires qui les sous-tendent constituent la partie principale du document.
- **Ne documentez pas absolument tous les détails dignes d'intérêt**. Faites la part des choses, créez un thème et ne vous en écarterez pas, afin de préserver la cohérence et le rythme de votre document.
- **Les récits scientifiques** nécessitant de très nombreux consentements et autorisations qui, s'ils sont négligés, risquent d'entraîner des violations de la confidentialité et des actions civiles.



Quand convient-il d'effectuer le travail de documentation ?

- **Commencez tôt**. Dès le début, réfléchissez aux enseignements, aux expériences et aux informations que vous pourrez inclure dans votre travail de documentation. Si possible, pensez aux questions auxquelles vous espérez répondre dans le cadre de votre projet. Vous pourrez ainsi rechercher des données probantes petit à petit.
- **Consignez les enseignements au fur et à mesure**. Par exemple, vous pouvez simplement envoyer un courrier électronique au point focal désigné : « Objet : Documentation – se souvenir de notre expérience en termes de temps qu'il a fallu pour réunir toutes les parties prenantes, ce qui a retardé le projet ». Vous pourriez aussi organiser une rencontre mensuelle plus formelle ou ajouter un élément à l'ordre du jour d'une réunion existante afin de recueillir des commentaires sur les derniers enseignements tirés de l'expérience de la part de l'équipe et des partenaires.
- **Ne procédez à la rédaction officielle que lorsque les enseignements tirés sont fin prêts**. Évaluez la situation au bout de 12 mois, 18 mois ou 24 mois, par exemple. Prenez le temps de passer en revue les enseignements tirés jusque là. Avez-vous un ou plusieurs récits suffisamment étoffés pour pouvoir créer quelque chose ?



Conseils concernant le travail de documentation :

- **Considérez vos examens annuels et semestriels** ainsi que vos autres processus de suivi existants comme des occasions de tirer des enseignements et de déterminer les mesures correctives à prendre dans le cadre de vos projets et initiatives.
- **Il s'agit d'une démarche chronophage**. Pour porter leurs fruits, les enseignements tirés ou les études de cas doivent bénéficier de nombreuses contributions d'intervenants très occupés. Ainsi, un plan de travail de quatre semaines peut vite déborder et prendre quatre mois.
- **Trouvez un équilibre entre les contraintes de temps et les résultats attendus**. Les gens sont occupés. Ainsi, si vous les pressez, ils prendront peut-être moins le temps de la réflexion et leurs contributions seront de moins bonne qualité ou ils n'en fourniront pas du tout. Toutefois, vous ne pouvez pas non plus attendre indéfiniment.
- **Confirmez les détails auprès du bureau de pays avant d'envoyer vos travaux au bureau régional ou au siège**. Le document est peut-être fantastique, mais si les informations qu'il contient sont erronées, il est inutile de le diffuser largement pour le faire valider.
- **Conservez la référence/source des données**. Il est toujours recommandé de connaître l'origine des données, y compris le document officiel, le groupe de discussion, l'entretien, etc.

**Encore et toujours des exemples !** Exemples concrets des changements opérés :

- *Hausse de 50 % des signalements effectués par les agents de santé communautaires bénévoles ;*
- *Plaidoyer s'appuyant sur les informations du tableau de bord, résultant en une augmentation de x dollars pour les services de santé reproductive et de santé de la mère, du nouveau-né, de l'enfant et de l'adolescent dans un district donné ;*
- *Une infirmière expliquant (citation à l'appui) que, à la suite d'une analyse des goulets d'étranglement, les temps d'attente sont passés de huit à quatre heures grâce à l'augmentation de la quantité de matériel de vaccination disponible.*

**Témoignages individuels, illustrant des points de vue différents** :

un membre du personnel de l'UNICEF, un(e) responsable gouvernemental(e), un(e) patient(e) à l'hôpital, un membre du personnel infirmier, un bailleur de fonds, un agent de santé communautaire auront tous des **expériences différentes qui permettent d'étayer le projet** et d'apporter des renseignements variés.

**Étapes suivantes** : il est conseillé d'expliquer aux lecteurs la manière dont le contenu du document aura une influence sur le programme à l'avenir, et comment se déroulera l'élaboration de solutions aux questions et aux problèmes abordés.

La façon dont vous collectez des informations a un impact :

- **Les réunions en présentiel** sont de loin les plus efficaces : **se rendre dans un établissement de santé, rencontrer des personnes et leur parler**. Un aparté mènera souvent à une conclusion hautement intéressante. Il s'agit également de la principale façon de mener des entretiens sur le terrain. [Consultez l'outil « Méthodologie »](#).
- **Skype ou appels téléphoniques** : ce sont également de bonnes méthodes, particulièrement lorsque les personnes interrogées sont sous pression. Elles savent qu'elles pourront s'acquitter de leur tâche en vous consacrant 20 à 30 minutes. Notez que prendre des notes et les traduire en citations et en contributions exploitables demande du temps.
- **Correspondance en ligne ou questionnaires par courrier électronique** : il est bon de mettre par écrit les contributions, car cela évite les malentendus. Toutefois, cette pratique est chronophage pour la personne interrogée et peut nécessiter de nombreux chassés-croisés. [Consultez l'outil « Méthodologie »](#).
- Les **photographies** sont importantes. Vous pouvez les prendre pendant les entretiens **en face à face**. Par exemple, au lieu de rédiger deux paragraphes pour essayer d'expliquer le fonctionnement d'une réunion communautaire (lieu, nombre de participants, à quoi ressemble un tableau noir), vous pouvez simplement l'illustrer (image de gauche). L'interface d'un téléphone portable constitue un autre exemple. Il est difficile d'en comprendre le fonctionnement en utilisant seulement des mots. Une photo est donc très parlante (image de droite).
- **Vidéographie** : enregistrements courts (environ 5 minutes) qui mettent en images les actions sur le terrain ou les entretiens avec du personnel de l'UNICEF ainsi que des partenaires ou des responsables gouvernementaux. Ces clips sont également essentiels pour **mobiliser les ressources et mener les activités de plaidoyer** pendant la phase de mise à l'échelle. Vous trouverez des vidéos à titre d'exemple, dont vous pouvez vous inspirer.



Comment collecter des informations et des données probantes :

