



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE

**TOPS**  
Small  
Grant



**HELVETAS**  
Swiss Intercooperation

**eawag**  
aquatic research **ooo**



Nacarua, Mozambique

## MANUEL DE CHANGEMENT DE COMPORTEMENT

Version 1, 2017

## Table des matières

<b>Remerciements.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Introduction .....</b>	<b>5</b>
1.1. Le contexte.....	5
1.2. Comment utiliser ce manuel.....	6
1.3. L'approche RANAS .....	6
1.3.1. Les phases de l'approche RANAS .....	8
<b>2. Les étapes de la mise en œuvre de l'approche de changement de comportement.....</b>	<b>9</b>
<b>3. Recommandations &amp; conseils en vue de la préparation.....</b>	<b>16</b>
3.1. Recommandation générale pour les chefs de programme et de projet .....	16
<b>4. Etape 1: Compréhension de l'approche de changement de comportement et analyse des interventions en cours.....</b>	<b>17</b>
4.1. Phase 1: Identification des déterminants comportementaux.....	17
4.1.1. Séance 1: Qu'est-ce que le changement de comportement ?.....	17
4.1.2. Séance 2: Présentation des phase de l'approche RANAS .....	17
4.1.3. Séance 3: Evaluation critique de l'intervention en cours dans le cadre du projet par rapport aux facteurs comportementaux .....	23
<b>5. Etape 2: Application de l'approche de changement de comportement.....</b>	<b>25</b>
5.1. Phase 2: Evaluation des déterminants comportementaux .....	25
5.1.1. Séance 1: Elaboration du questionnaire .....	25
5.1.2. Séance 2: Traduction du questionnaire (si nécessaire).....	26
5.1.3. Séance 3: Définition de la zone d'étude, de la taille et de la procédure de sélection de l'échantillonnage.....	27
5.1.4. Séance 4 : Constitution de l'équipe chargée de l'enquête.....	28
5.2. Phase 3: Détermination des techniques de changement de comportement (TCC) et du matériel et des activités correspondants .....	31
5.2.1. Séance 7: L'analyse des données .....	31
5.2.2. Séance 8: Interprétation des données et identification des principaux facteurs comportementaux.....	31
5.2.3. Séance 9: Détermination des techniques de changement de comportement et des outils de communication .....	34
5.3. Phase 4: Mise en œuvre et évaluation des stratégies de promotion .....	38
5.3.1. Séance 10: Mise en œuvre d'une intervention donnée .....	38
5.3.2. Séance 11: Evaluation de l'intervention .....	39
5.3.3. Séance 12: Adaptation de la stratégie .....	39
<b>6. Annexes .....</b>	<b>41</b>

.....

---

## Liste des abréviations

RANAS	Approche R(isk), A(ttitudes), N(orms), A(bility), and S(elf-regulation)
TCC	Techniques de changement de comportements
EAH	EAH (Eau, Assainissement et Hygiène)
ATPC	Assainissement total piloté par la communauté
ONG	Organisation Non Gouvernementale

---

## Remerciements

L'élaboration de ce guide de changement de comportement avec Eawag et tous nos collègues présents sur le terrain a été un travail de longue haleine et une expérience enrichissante. Je voudrais remercier tout particulièrement nos collègues d'HELVETAS ayant collaboré sur des projets EAH au Mali, au Bénin et au Mozambique, qui ont montrés un réel intérêt pour cette méthode. Je tiens à leur adresser tous mes remerciements pour le temps, l'énergie et les compétences qu'ils y ont consacrés en intégrant leurs expériences directes dans ce manuel.

Je voudrais également exprimer toute ma gratitude au Dr. Prof Hans-Joachim Mosler et à son équipe de recherche à Eawag pour leur soutien et leur participation à des réunions, des discussions, ainsi que pour leurs précieux commentaires qui ont contribué à l'amélioration de notre méthode de changement de comportement.

Ce Manuel a été produit grâce une subvention du programme « Technical and Operational Performance Support » (TOPS), avec l'appui financier de l'Agence des Etats-Unis d'Amérique pour le Développement International (USAID). Les points de vue exprimés dans ce document ne reflètent pas nécessairement ceux de TOPS, de l'USAID ou du Gouvernement des États-Unis d'Amérique. TOPS bénéficie d'un financement de l'USAID/FFP

Ce manuel a été développé par HELVETAS Swiss Intercooperation.

Le but est de mettre à disposition des instructions pratiques pour les équipes de terrain d'organisation de développement qui travaillent dans le domaine du changement de comportement

Publication écrit par: Valérie Cavin (HELVETAS Swiss Intercooperation)

Commentaires: Nicolas Morand (HELVETAS Swiss Intercooperation), Jacques Louvat (HELVETAS Swiss Intercooperation), Dr. Prof Hans-Joachim Mosler (Eawag)

---

# 1. Introduction

---

## 1.1. Le contexte

Plusieurs études ont démontré que l'amélioration des technologies de l'eau entraîne une meilleure qualité de l'eau à la source, mais pas nécessairement au niveau du point d'utilisation. La même constatation a été observée lors d'une récente étude d'impact menée par HELVETAS Swiss Intercooperation d'un projet au Bénin en 2013 et dans une autre étude de recherche au Népal en 2015. Le problème de la qualité insatisfaisante de l'eau au point d'utilisation s'explique essentiellement par des lacunes en matière d'hygiène, de transport et de stockage de l'eau. Dans le domaine des systèmes sanitaires, plus particulièrement dans la phase post ATPC, il s'avère particulièrement difficile de parvenir à changer de façon durable les comportements au niveau de l'utilisation appropriée des latrines. Ces différents points soulignent la nécessité de changements au niveau des comportements allant du lavage des mains et l'utilisation des toilettes jusqu'au traitement et au stockage de l'eau.

Il est donc nécessaire d'aborder les changements de comportement d'une façon plus systématique dans le cadre des projets EAH. Pour obtenir des résultats durables il faut adopter des méthodes novatrices.

- Ce n'est pas parce qu'une personne sait ce qu'elle a intérêt à faire quelque chose qu'elle va le faire.
- Ce n'est pas parce qu'une personne veut adopter un comportement qu'elle va le faire.
- Ce n'est pas parce qu'une personne redoute une certaine conséquence qu'elle va faire en sorte de l'éviter.
- La plupart des actions dans lesquelles les gens s'engagent pour améliorer leurs vies ne découlent pas nécessairement du motif rationnel que nous défendons.

Ces constations ont amené HELVETAS à lancer l'expédition éducative pour le changement de comportement (Learning Expedition Behavior Change). En 2014 et 2015 HELVETAS a lancé trois projets pilotes en partenariat avec Eawag afin de mettre en application la méthodologie RANAS au Mali (lavage des mains), au Bénin (lavage des mains, transport et stockage de l'eau) et au Mozambique (lavage des mains et utilisation de latrines). L'objectif était d'améliorer l'impact des projets sur le changement de comportement développés dans le domaine EAH et de travailler avec les équipes locales afin de tester l'applicabilité de cette approche sur le terrain. Cette expérience nous a permis de nous adapter aux besoins des ONG et ce manuel est le fruit de notre expédition éducative.

La mise en application de cette approche dans le cadre de trois projets pilotes a donné des résultats impressionnants. Ainsi par exemple, le lavage des mains est passé de 12% à 49% au Mali; et des interventions innovantes ont permis d'aborder l'utilisation et l'entretien des latrines dans le cadre d'une situation post ATPC au Mozambique.

Ce manuel est basé sur "Systematic Behavior Change in Water and Sanitation and Hygiene – Un guide pratique utilisant l'approche RANAS développée par Eawag (Eawag Guidelines: <http://www.eawag.ch/en/departement/ess/empirical-focus/environmental-and-health-psychology-ehpsy/> à télécharger). Ce manuel est une version pratique et abrégée des directives RANAS. Il est conçu pour des chefs de projets en charge de projets EAH.

## 1.2. Comment utiliser ce manuel

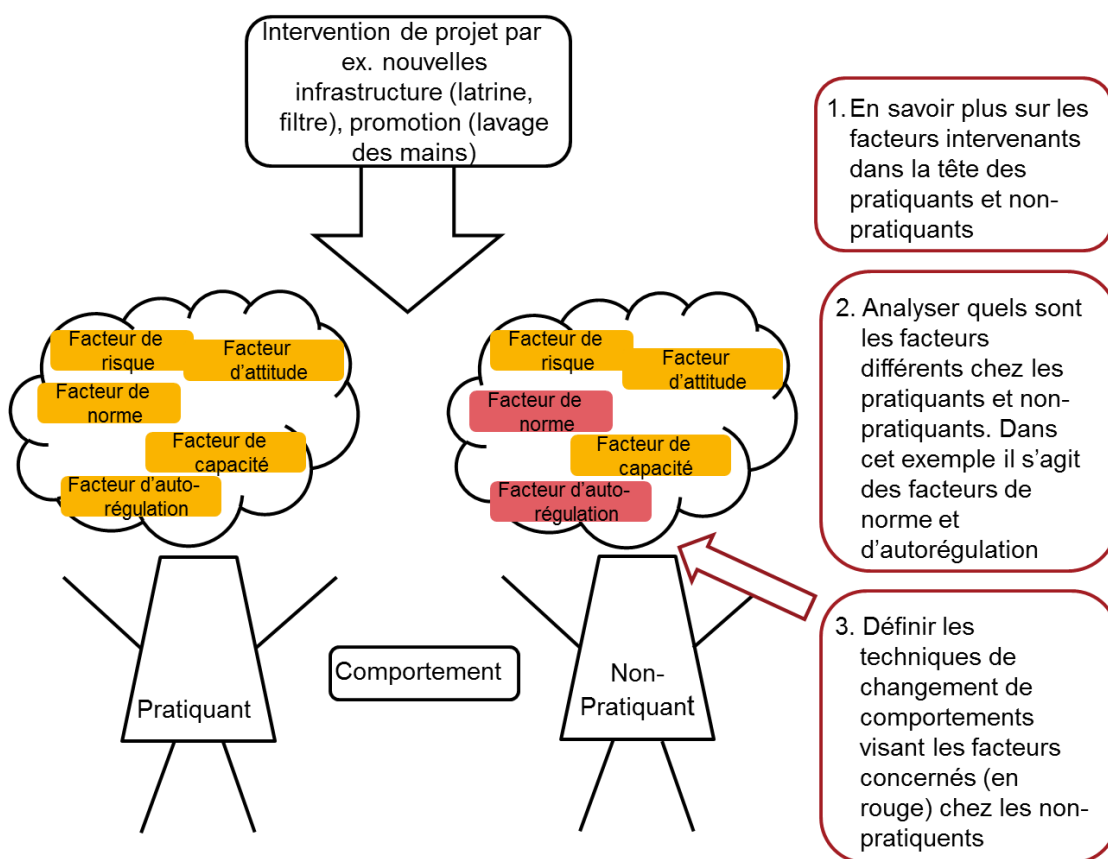
Ce manuel procède étape par étape, mais il est conseillé de bien prendre connaissance de l'ensemble du document avant de se lancer dans un programme de changement de comportement. Le guide Eawag "Systematic Behavior Change in Water and Sanitation and Hygiene" peut, si besoin, apporter des connaissances plus approfondies.

Après une brève introduction à la méthode RANAS, ce manuel présente deux grandes étapes. La première étape est une introduction au concept du changement de comportement et une rapide analyse des interventions actuellement mises en œuvre. La deuxième étape, qui découle de la première, développe les quatre phases de la méthode RANAS.

Chaque étape est divisée en phases qui correspondent à des séances de formation. Chaque séance fait l'objet d'une brève description avec des instructions ainsi que quelques outils et des informations complémentaires, qui se trouvent toutes dans les annexes.

## 1.3. L'approche RANAS

La base théorique du changement de comportement est le modèle RANAS de Mosler (2012). Ce modèle repose sur le principe que le comportement humain dépend d'un ensemble de facteurs psychologiques, qui peuvent être répartis dans cinq groupes de facteurs. L'expérience montre qu'une stratégie de comportement est plus efficace si elle a une influence sur ces facteurs psychologiques.



Le modèle RANAS avec une description des facteurs de comportement est présenté page suivante.



## Le modèle RANAS : R(isk), A(ttitudes), N(orms), A(bility), and S(elf-regulation)

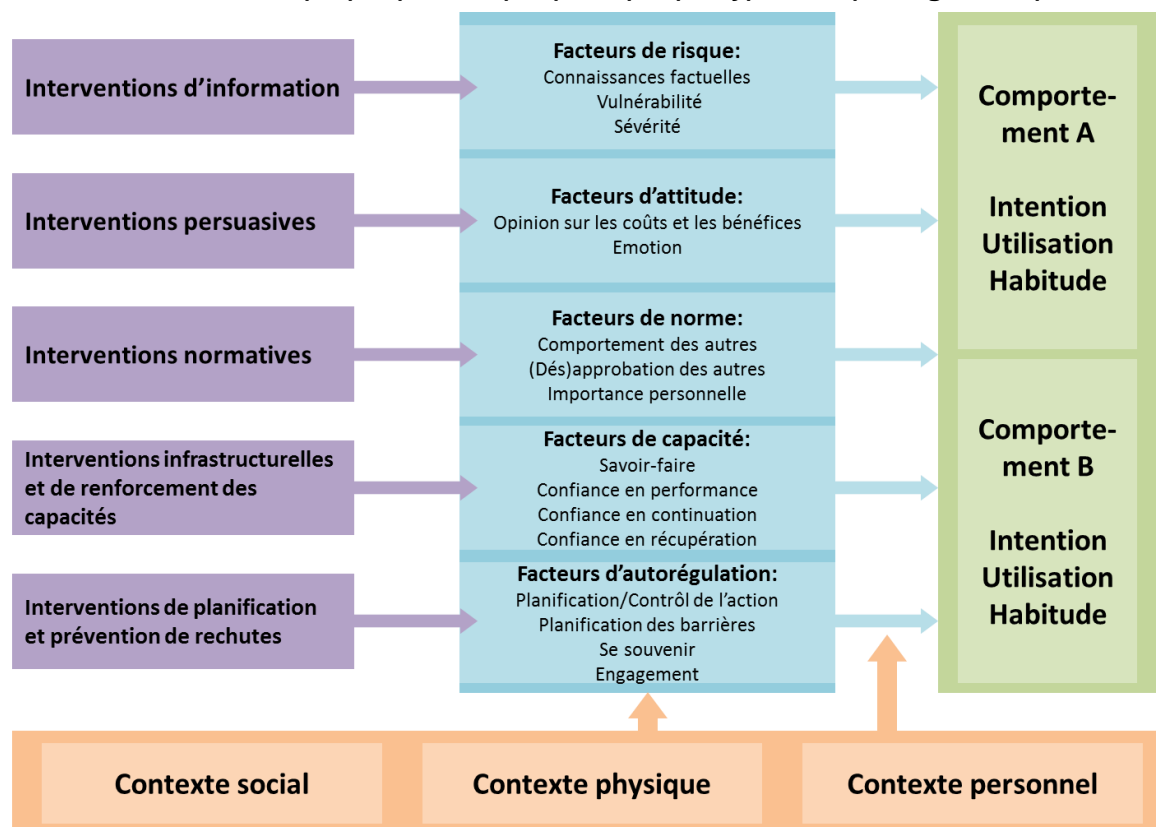


Figure 1: Le modèle RANAS du changement de comportement

**Les facteurs de risque :** La vulnérabilité (*Est-ce que je risque d'attraper la diarrhée?*) et la sévérité perçue (*Et si jamais j'attrape le choléra, jusqu'à quel point cela va affecter ma vie ?*); les connaissances factuelles sur la possibilité d'être victime d'une contamination potentielle (*Est-ce que je sais comment on attrape la diarrhée et comment l'éviter ?*).

**Les facteurs d'attitude :** Les opinions sur les avantages/désavantages ou sur les coûts/bénéfices (*Me laver les mains me prend trop de temps. Lorsque je me lave les mains je me sens bien considéré*) d'un comportement, ainsi que les émotions et les sentiments que suscite ce comportement (*J'aime l'odeur de mes mains après les avoir lavées. Je me sens en sécurité lorsque j'utilise les latrines*).

**Les facteurs de norme :** L'influence sociale : les comportements des autres (*Tous mes proches se lavent les mains*), l'approbation ou la désapprobation des autres (*Le chef de famille m'encourage à me laver les mains*) et l'importance personnelle (*C'est important pour moi d'avoir les mains propres*).

**Les facteurs de capacité :** La connaissance (*Je connais les différentes étapes pour me laver les mains correctement*), la confiance en ses capacités de mettre en œuvre et de gérer le comportement (savoir-faire, confiance en performance) et dans sa capacité à surmonter les obstacles éventuels, la confiance en continuation, la confiance en récupération (*Je sais que je vais recommencer à me laver les mains lorsque je serai chez moi et que j'aurais de nouveau de l'eau et du savon*).

**Les facteurs d'autorégulation :** Ces facteurs permettent de gérer les objectifs conflictuels (*Si je n'ai pas de savon, je me sers de cendres pour me laver les mains jusqu'à ce que je puisse aller au marché*) et les signaux perturbants lorsqu'on essaye d'adopter ou de persévérer dans un comportement. L'engagement et le souvenir sont des déterminants importants.

A chaque groupe de facteurs correspondent des **techniques de changement de comportement** (par ex : une technique de changement de comportement pour un facteur de risque consisterait à informer sur les risques), qui peuvent exercer une influence.

**Les facteurs contextuels** : Il existe trois catégories de facteurs contextuels – social, physique et personnel. Le contexte social est défini par la culture et les relations sociales, les lois et les politiques en vigueur, les conditions économiques et l'environnement d'information. Par exemple, la tradition peut expliquer pourquoi les gens n'aiment pas déféquer au même endroit. Le contexte physique regroupe l'environnement naturel et bâti, ex : la saison peut influencer de façon conséquente sur la disponibilité de l'eau et donc sur la possibilité de se laver les mains. Le contexte personnel englobe les facteurs sociodémographiques comme l'âge, le sexe et l'éducation. Par exemple, un enfant peut avoir plus de difficultés à utiliser une latrine qu'un adulte.

Ces facteurs contextuels influent sur les facteurs psychologiques et leurs effets sur le comportement.

Une description plus détaillée et un exemple des facteurs de comportements et du modèle RANAS sont présentés dans

### **Annexe 1 : Les facteurs comportementaux et le modèle RANAS**

Nos interventions ciblent les facteurs de risques et de capacités par le biais des TCC traditionnelles TCC (PHAST, etc.) et en faisant abstraction des autres. Pour comprendre les facteurs qui sont à l'origine d'un comportement il est donc logique de rassembler davantage d'informations sur tous ces facteurs.

#### **1.3.1. Les phases de l'approche RANAS**

L'approche RANAS regroupe les principales phases suivantes, qui peuvent être intégrées dans le cycle d'un projet.

##### **1. Identification des déterminants comportementaux**

- a) Définir le comportement qui doit être changé et la population spécifique visée ;
- b) Réunir des informations sur les facteurs contextuels et psychologiques qui influent sur ce comportement ;
- c) Identifier les facteurs par rapport aux facteurs du modèle RANAS ;

##### **2. Evaluation et détermination des facteurs comportementaux**

- a) Elaborer un questionnaire pour évaluer les facteurs comportementaux, les comportements et effectuer des observations ;
- b) Mener une enquête de référence représentative ;
- c) Déterminer les facteurs qui déclenche le comportement visé (comparaison entre les pratiquants et les non-pratiquants) ;

##### **3. Sélection des techniques de changement de comportements (TCC) et conception de stratégies de changements de comportements**

- a) Déterminer les techniques de changement de comportement ;
- b) Développer et concevoir des stratégies de changement de comportement en se basant sur les facteurs identifiés ;

##### **4. Mise en œuvre et évaluation des stratégies de changement de comportement**

- a) Mise en œuvre de stratégies différentes ;
- b) Elaborer le questionnaire final et mener une enquête d'évaluation ;
- c) Définir la stratégie la plus efficace et adapter l'intervention en conséquence.



---

## **2. Les étapes de la mise en œuvre de l'approche de changement de comportement**

---

Le manuel réparti en deux étapes principales la mise en œuvre de l'approche de changement de comportement. On peut dans le cadre d'un projet faire le choix de ne mettre en œuvre que la première étape ou d'appliquer l'approche dans son ensemble avec les étapes 1 et 2.

### **Etape 1 : Compréhension de l'approche de changement de comportement et analyse des interventions existantes**

La première étape consiste à introduire auprès d'une équipe le sujet du changement de comportement pour souligner la problématique et la complexité du changement de comportement. La présentation du modèle RANAS permet aux chefs de projet de comprendre le comportement et les différents facteurs qui peuvent l'influencer et de pouvoir ensuite analyser l'intervention en cours. Le but et l'étendue de l'analyse dépendent de la phase du projet et de ses besoins.

L'implication de l'équipe et des partenaires locaux permet d'avoir une vision détaillée et une analyse localisée et également d'apprendre des différentes expériences de chacun. Par ailleurs, cette première étape permet de faire prendre conscience d'un changement de comportement systématique et de décider, en fonction des capacités, des ressources disponibles et de l'avancement du projet la nécessité de la mise en œuvre de la 2ème étape ou d'adapter les interventions en cours en les enrichissant de ces nouvelles connaissances.

Résultat : Connaissance du changement de comportement et évaluation critique des interventions en cours

### **Etape 2 : Application des étapes RANAS**

Lors de la deuxième étape, le chef de projet décide de se lancer dans une analyse en profondeur sous la forme d'une étude sur le comportement qui a besoin d'être changé. Une nouvelle technique de changement de comportement adaptée et des interventions doivent être élaborées pour traiter les facteurs influents identifiés. Ces nouvelles activités doivent faire partie des activités du projet et faire par conséquent l'objet d'évaluation. Ce dispositif nécessite un investissement sur le long terme et l'intégration des activités dans le cycle du projet.

Il est important que l'équipe menant le projet et les partenaires locaux soient totalement investis dans tout le processus. Il est préférable de désigner un référent au sein du projet chargé de diriger les opérations.

Résultat : Une stratégie de changement de comportement fondée sur des données factuelles.

## Récapitulatif des deux étapes

### Etape 1 : Compréhension de l'approche du changement de comportement et analyse des interventions en cours

Contenu	Méthodologie	Résultat	Temps nécessaire	Ressource humaine
<b>Séance 1 : Présentation de base</b>			0, 5 jours	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pourquoi changer le comportement ?</li> <li>Approches possibles</li> </ul>	Atelier avec l'équipe de projet et les partenaires potentiellement chargés de la mise en œuvre	Compréhension générale des concepts clés		Equipe de projet, partenaires de mise en œuvre probables, conseiller thématique  Informations & outils : <u>Annexe 1: Les facteurs comportementaux et le modèle RANAS</u>  <u>Annexe 2 : Données sur le changement de comportement</u>
<b>Phase 1 : Identification des déterminants comportementaux</b>				
<b>Séance 2: Identification des déterminants comportementaux et vue d'ensemble de l'approche RANAS</b>			1-1,5 jours	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les comportements à changer</li> <li>Définir la population cible</li> <li>Recueillir des informations sur les facteurs contextuels</li> <li>Mettre en relation les informations recueillies avec le modèle RANAS</li> </ul>	Atelier avec l'équipe de projet et les partenaires chargés de la mise en œuvre	Connaissance de l'approche RANAS  Définition du comportement et de la population cible  Meilleure connaissance des corrélations entre les facteurs contextuels et comportementaux		Equipe de projet, partenaires de mise en œuvre probables, conseiller thématique  Informations & outils : <u>Annexe 3 : Présentation des phases de l'approche RANAS</u>

<b>Séance 3 : Evaluation critique de l'intervention à mener dans le cadre du projet compte tenu des facteurs comportementaux</b>			0, 5 jours	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les interventions visant à changer les comportements dans le cadre du projet</li> <li>Mettre en relation les informations recueillies avec le modèle RANAS</li> </ul> Evaluation critique et identification des adaptations à mener dans le cadre l'intervention	Atelier avec l'équipe de projet et les partenaires chargés de la mise en œuvre	Evaluation critique de l'approche existante et identification des mesures d'amélioration possibles		Equipe de projet, partenaires de mise en œuvre probables, conseiller thématique  Informations & outils: <u>Annexe 4 : Liste des Techniques de changement de comportement</u>

## Etape 2 : Mise en application de l'approche de changement de comportement

Contenu	Méthodologie	Résultat	Temps nécessaire	Ressource humaine
<b>Phase 2 : Evaluation des déterminants comportementaux</b>				
<b>Séance 1 : Elaboration d'un questionnaire</b>				
Suivre l'étape 1 pour élaborer un questionnaire	Equipe de projet, Travail en petit groupe	Rédaction du questionnaire	2 jours pour élaborer le questionnaire	Equipe de projet, Superviseur/référent  Informations & outils : Annexe 5 : Liste des questions RANAS <u>Annexe 6 : Structure du questionnaire</u>
<b>Séance 2 : Traduction du questionnaire (si nécessaire)</b>				
Traduction du questionnaire	Travail en petit groupe	Questionnaire traduit et adapté	1-2 jours pour traduire le questionnaire si nécessaire	Superviseur, gens de terrain connaissant bien la langue locale, probablement les enquêteurs

Séance 3 : Formation des enquêteurs, essai pilote inclus				
Comprendre le questionnaire : l'idée derrière chaque question et les mots clés traduits Comprendre l'échantillonnage aléatoire Comment recueillir les données (papier, téléphone portable, etc.)	Formation	Enquêteurs formés	2-4 jours pour former les enquêteurs et réaliser l'essai pilote	Superviseur plus partenaire locale ou enquêteur Informations & outils: <u>Annexe 7: Formation des enquêteurs</u> <u>Annexe 8 : Liste de vérification du superviseur</u>
Séance 4 : Réalisation de l'enquête				
Recueillir les données	Individuel	Données recueillies	5 jours pour l'enquête (5-6 entretiens par enquêteur)	Superviseur, enquêteurs
Séance 5 : Saisie et nettoyage des données				
Formation sur la saisie des données Préparation des données	Personne clé	Renforcement des capacités à saisir les données Données prêtes à être analysées	3-4 jours pour la saisie des données, en fonction de la méthode de collecte des données 1 jour dans les cas de données collection sur un téléphone mobile	Superviseur et une personne maîtrisant bien Excel Informations & outils: <u>Annexe 9: Liste de vérification de la saisie des données</u>

<b>Séance 6 : Analyse des données</b>				
Elaborer un indicateur des pratiquants Analyse pratiquants et non-pratiquants Résultats sous forme de graphiques	Personne clé	Renforcement des capacités à analyser les données Résultat de l'étude	3-5 jours pour le nettoyage et l'analyse des données en fonction de la taille de l'échantillonnage	1 personne maîtrisant bien Excel et un superviseur Informations et outil : <u>Annexe 10: Liste de vérification de l'analyse des données</u>
<b>Séance 7 : Interprétation des données et identification des principaux facteurs comportementaux</b>				
Présenter les résultats Identifier le principal facteur à cibler Interprétation commune des résultats	Travail en groupe		0,25 jour	Equipe de projet et partenaires

Phase 3 : Détermination des techniques de changement de comportement (TCC) du matériel et des activités correspondants				
Séance 8 : Détermination des techniques de changement de comportement				
Identifier les techniques de changement de comportement	Travail de groupe	Mesure/option	0.5 jour	Equipe de projet et partenaires Informations & outils: <u>Annexe 4: Liste des Techniques de changement de comportement</u>
Séance 9 : Elaboration de stratégies de changement de comportement				
Techniques de changement de comportement et outils de communication Script détaillé des interventions	Travail de groupe	activités et matériels d'intervention définis et élaborés	En fonction du type d'intervention choisie	Equipe de projet et partenaires Consultant Informations & outils: <u>Annexe 11: Exemple de la description d'une intervention</u>
Phase 4 : Mise en œuvre et évaluation des stratégies de promotion				
Séance 10 : Mise en œuvre de l'intervention				
Partenaires de formation/promoteurs pour la mise en œuvre Mise à l'essai de l'intervention récemment élaborée Multiplication des interventions	Project intervention		6-12 mois of promotion activités	Equipe de projet, promoteurs, partenaires, promoteurs, ONG, etc.

<b>Séance 11: Evaluation (Séances 3 à 7)</b>				
Adaptation du questionnaire Mise à jour de la formation des enquêteurs Collecte des données Analyse des données Discussions sur les résultats	Equipe de projet	Identification des succès et des échecs	10 jours pour l'évaluation	Superviseur et enquêteur, analyste de données Equipe de projet Informations & outils: <u>Annexe 12: Exemple de questions sur les interventions</u>
<b>Séance 12 : Adaptation de la stratégie</b>				
Analyse critique	Travail de groupe	mise au point d'adaptation des interventions	0,5 jour	Equipe de projet et partenaires



## Les acteurs impliqués dans les différentes étapes

**Etape 1 :** Il est essentiel d'impliquer une diversité d'acteurs dans le cadre de la présentation et de l'analyse des interventions en cours. L'implication du personnel affecté au projet et des partenaires dans la mise en œuvre du projet (ONG, autorités locales) permet de parvenir à une compréhension commune des approches existantes et des facteurs contextuels. Ces acteurs auront une meilleure maîtrise et compréhension de la nouvelle stratégie de changement de comportement s'ils sont conviés à participer à cette étape.

**Etape 2 :** On distingue deux phases principales : en premier lieu, l'étude et en deuxième lieu, le développement de nouvelles interventions. Le personnel affecté au projet et les partenaires locaux ont un rôle essentiel à jouer dans le cadre de l'étude. Lors de la mise en œuvre de la nouvelle intervention, il est important de procéder à une vérification avec tous les acteurs, de recueillir leurs commentaires sur l'intervention proposée et de voir de quelle façon cette intervention peut s'intégrer au mieux dans le cadre préexistant.

## 3. Recommandations & conseils en vue de la préparation

### 3.1. Recommandation générale pour les chefs de programme et de projet

- Le changement de comportement, qui requiert un réel intérêt pour des compétences non-techniques, sort du cadre des fonctions habituelles des équipes EAH. Il est donc important que ces dernières consacrent suffisamment de temps et de ressources humaines à cette nouvelle approche. Il ne faut pas hésiter à répéter et consacrer du temps aux questions et aux discussions.
- Choisir un référent au niveau de la direction qui pourra se consacrer à ce sujet et assurer son suivi.
- Ne pas oublier de prévoir un renforcement des capacités au sein de l'équipe.
- Veiller à impliquer le personnel de direction et les partenaires locaux dans le processus.
- Prévoir suffisamment de temps et de ressources pour l'étape 2. Il s'agit d'une activité sur le long terme qui doit s'intégrer dans le cadre du plan et du budget annuel du projet.
- Il est bon de désigner un référent au sein de l'équipe sur le terrain afin de diriger l'ensemble du processus.
- Il est préférable d'étaler les séances sur plusieurs jours en consacrant un atelier de deux jours à l'Etape 1 avant de poursuivre avec l'Etape 2.
- Le document "Systematic Behavior Change in Water Sanitation and Hygiene: A practical guide using the RANAS approach" publié par Eawag, est une précieuse source d'informations générales à la base de cette approche.

#### Pavé 1: Définitions des termes principaux

**Comportement :** Séquences d'actions de la population cible.

**Facteurs psychologiques:** Les facteurs psychologiques englobent les pensées, les sentiments et les autres caractéristiques cognitives qui affectent le comportement et les fonctions de l'esprit humain. Ces facteurs peuvent influencer la façon de penser d'une personne et ensuite avoir une incidence sur ses décisions et ses relations dans la vie quotidienne.

**Techniques de changement de comportement (TCC):** L'élément d'une intervention qui est censé être à l'origine du changement de comportement.

**Outil de communication** : Moyen par lequel une technique de changement de comportement est transmise.

**Stratégie de changement de comportement** : Association entre une technique de changement de comportement et un outil de communication.

## 4. Etape 1: Compréhension de l'approche de changement de comportement et analyse des interventions en cours

### 4.1. Phase 1: Identification des déterminants comportementaux

#### 4.1.1. Séance 1: Qu'est-ce que le changement de comportement?

<b>Objectif de la séance</b> : Donner des connaissances de base sur l'approche de changement de comportement
<b>Durée</b> : 2-3 heures
<b>Matériel</b> : Tableau, présentation Powerpoint
<b>Participants</b> : Personnel affecté au projet, partenaires de la mise en œuvre (ONG, gouvernement local, etc.)

#### *Instructions pour l'animateur :*

Avant de commencer avec l'aspect théorique, recueillir des informations sur les expériences de changement de comportements en posant les questions suivantes:

- Quels sont les comportements que vous avez-vous voulu changer chez vous ?
- Quel est le dernier comportement que vous avez changé ?
- Quelles sont vos expériences avec le changement de comportement dans votre projet ?
- Quelles sont les approches de changement de comportement que vous connaissez ?

Cet échange vous permettra découvrir les différentes expériences des uns et des autres et de fournir des exemples pratiques et connus qui pourront servir de référence dans le cadre de l'atelier.

Utiliser et adapter la présentation Powerpoint proposée à votre contexte de travail.

#### **Annexe 2 : Informations sur le changement de comportement**

#### 4.1.2. Séance 2: Présentation des phases de l'approche RANAS

<b>Objectifs de la séance:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les phases de l'approche RANAS</li> <li>• Définir le comportement et la population cible</li> <li>• Mieux connaître la corrélation entre le facteur contextuel et le comportement</li> </ul>
<b>Durée</b> : 3-4 heures
<b>Matériel</b> : Papier et crayon, tableau si disponible
<b>Participants</b> : Personnel affecté au projet, partenaires de la mise en œuvre (ONG, gouvernement local, etc.)

**Instructions pour l'animateur :**

- Travailler sur des cas concrets. Demander aux participants de former des groupes de travail (4-5 personnes) et sélectionner les comportements les plus pertinents à changer/aborder dans le cadre du projet.
- S'assurer que les différents acteurs sont représentés dans tous les groupes de travail.
- Le comportement doit être choisi selon les critères suivants :
  - Ce comportement joue un rôle essentiel dans le cadre de votre projet EAH/ intervention;
  - Il est prévu dans le cadre de ce projet de mener des interventions pour changer ce comportement.

Utiliser et adapter la présentation Powerpoint proposée à votre contexte de travail.

**Annexe 3: Présentation des phases de l'approche RANAS****Mission 1: Identifier et décrire le comportement**

Dans le cadre de cette séance, les participants doivent identifier les comportements et les décrire clairement. Il est important de se concentrer sur le principal comportement qui a une incidence sur le problème. Par exemple : Qu'est ce qui est essentiel pour l'usage des latrines et qu'est ce qui fait partie du comportement ? Est-ce la construction des latrines, leur entretien ou leur nettoyage ? Il faut clarifier ces points dans le cadre de la discussion.

Le comportement est une séquence d'actions menée par une personne et doit donc être décrit avec le plus de détails possibles. Une fois que le comportement a été identifié, le groupe doit préciser là où commence et là où finit le comportement ainsi que les différentes étapes. Voir l'exemple ci-dessous qui vient du Mozambique :

## Utilisation correcte des latrines

### Comportement préparatoire

- avoir de l'eau, savon, balais dans la latrine
- aller à la latrine

### Comportement

- enlever le couvercle et les habits
- s'asseoir ou être debout correctement
- déféquer
- se nettoyer soi-même
- nettoyer la latrine et mettre de la cendre
- mettre le couvercle
- se laver les mains

## Lavage des mains avec savon

- avant de toucher de la nourriture
- après la défécation

### Comportement préparatoire

- chercher de l'eau
- acheter du savon
- préparer un endroit pour se laver les mains
- aller à l'endroit

### Comportement

- se mouiller les mains
- mettre du savon
- nettoyer et se frotter les mains
- se rincer les mains avec de l'eau
- se sécher les mains à l'air libre ou avec un tissu propre

Photo: 1 Exemple de la description d'un comportement

## Mission 2 : Identifier le groupe cible pour le comportement

Il faut définir le groupe cible qui a le plus gros potentiel pour changer un comportement spécifique.

- Pour bien cibler les activités de votre projet, il est très important de définir votre groupe cible.
- A chaque comportement correspond un groupe cible différent avec ses propres facteurs comportementaux.
- Il ne faut pas hésiter à poser la question suivante Quel est l'acteur le plus important pour changer un certain comportement ? A qui sont destinées les interventions préparées dans le cadre du projet ? Quel est le groupe cible exerçant le plus d'influence par rapport à un comportement spécifique dans les familles ou la communauté ?

Si les participants étaient répartis en deux ou trois groupes de discussion pour les deux missions précédentes, ils doivent se rassembler autour des différentes solutions et en discuter dans le but de rédiger un seul descriptif.

## Expériences et difficultés/challenges

Les projets ont souvent pour objectif d'améliorer les comportements en matière d'hygiène, ce qui implique la mise en œuvre de tout un ensemble d'actions (construction, utilisation et nettoyage des latrines, lavage des mains, transport et stockage de l'eau, etc.) Les discussions vont vous permettre d'estimer jusqu'où il est possible d'aller, de sélectionner le groupe cible et d'identifier et prioriser le principal comportement que vous souhaitez modifier.

### Les difficultés :

Il est difficile de définir un comportement, car nous avons tous à l'esprit des définitions différentes. Au Mozambique la discussion portait sur le fait de savoir si construire une latrine et l'utiliser constituait un seul comportement ou pas. Est-ce que le nettoyage des toilettes constitue un comportement séparé ou une activité préparatoire ? La conclusion a été qu'ils devaient se concentrer sur l'utilisation et que le fait de laisser les toilettes propres faisait partie de la bonne utilisation, mais pas le nettoyage quotidien ou hebdomadaire. C'est le genre de questions qui sont soulevées et qui nécessitent des discussions et des clarifications en groupe.

Au Mozambique la définition de la population cible a donné le lieu à de nombreux débats. Est-ce que le chef de famille est la personne qui exerce le plus d'influence sur l'usage des latrines ou est-ce que ce sont les femmes qui s'occupent des enfants et des latrines ? Au départ, le chef de famille semblait le plus prédisposé à changer le comportement. Mais au cours des discussions les personnes du terrain ont suggéré que les femmes n'avaient peut-être pas le pouvoir de décision mais qu'elles avaient davantage d'influence sur l'utilisation des latrines, parce que ce sont elles qui s'occupent des enfants et qu'elles se soucient davantage de l'utilisation correcte des latrines étant donné qu'elles sont chargées de les nettoyer.

Avant d'évoquer le comportement cible à changer dans le cadre de l'intervention il s'est avéré utile de discuter des comportements de chacun dans la vie de tous les jours (ex : le fait de fumer et de boire). Cela a permis de prendre conscience des difficultés liées au changement de comportement, de la nécessité d'étapes préparatoires, et ainsi de suite. Tout le monde a un exemple pratique à partager et ce lien établi avec la vie réelle de chacun s'est ensuite avéré utile lors des étapes suivantes de l'approche.

Pour aborder ces questions, le fait de parler de comportement en groupes mélangés réunissant des chefs de groupe, des personnels de terrain et des partenaires venant d'organisations ou de services publics techniques qui ont une bonne connaissance des conditions locales, est un facteur déterminant. Cela permet en effet de prendre en compte les différents points de vue et d'aboutir à une compréhension commune du comportement qui émerge. Dans notre premier pays pilote, le Mali, nous avons eu ce genre de discussions avec une toute petite équipe avant l'atelier d'introduction. Cette discussion trop rapide n'avait cependant pas permis d'aboutir à une même compréhension commune ce qui a ensuite été à l'origine de beaucoup de questions.

### **Mission 3 : Identifier les facteurs contextuels qui influent sur le comportement :**

- Mener une réflexion en groupe sur les éventuels obstacles et facteurs favorables. D'autres entretiens qualitatifs et observations peuvent être menés en cas de manque d'informations ou de clarté
  - Il ne faut jamais oublier que les habitudes culturelles jouent un rôle et qu'il est donc important d'en être suffisamment informé.
  - On peut également recueillir des informations complémentaires en observant la vie quotidienne du groupe cible et en constatant quels sont les pratiquants et les non-pratiquants de tel comportement.
- Il faut veiller à ne pas identifier uniquement les obstacles mais aussi les facteurs favorables.

Contexte	Description	Exemples de différents pays
<b>Contexte social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La culture et les relations sociales</b>, par ex. tabous, rites, ou normes.</li> <li>• <b>Les lois et les politiques en vigueur</b>, par ex. l'interdiction de déféquer en plein air, les droits de l'eau, budget de l'école attribué aux articles d'hygiène supplies, programmes mis en place notamment dans le secteur EAH.</li> <li>• <b>L'environnement économiques</b>, par ex. la richesse du foyer ou de la communauté.</li> <li>• <b>L'accessibilité des produits et des services</b>, par ex. le prix du savon, les infrastructures ou le système d'alimentation en eau, la disponibilité du savon, la fiabilité des services d'approvisionnement en eau</li> <li>• <b>Les informations</b>, par ex. les informations sanitaires données dans les centres de soins ou les écoles.</li> </ul>	<p><b>La culture</b> : la tradition de se laver les mains avant de manger sans savon dans un récipient commun (Mali)</p> <p><b>Les lois et les politiques en vigueur</b> : l'intégration de l'éducation en matière d'hygiène dans les programmes scolaires (Bénin)</p> <p><b>L'accessibilité des produits et des services</b> : la disponibilité de savons et de dalles dans les villages reculés (Mozambique)</p>
<b>Contexte physique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'environnement naturel</b>, par ex. Le climat, les saisons, l'apport d'eau ou l'état des sols.</li> <li>• <b>L'environnement bâti</b>, par ex. les puits, les latrines, les postes de lavage des mains</li> </ul>	<b>L'environnement naturel</b> : les saisons des pluies qui ont une influence sur la disponibilité de l'eau (Bénin, Mozambique)
<b>Contexte personnel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les facteurs sociodémographiques</b> comme par ex. l'âge, le sexe et l'éducation.</li> <li>• <b>La santé physique et mentale</b> de la personne.</li> </ul>	<b>Les facteurs sociodémographiques</b> : l'âge – les petits enfants → difficulté à utiliser les latrines

Tableau 1: Description et exemples des facteurs contextuels

**Mission 4 : Identifier le lien entre les facteurs contextuels et les facteurs comportementaux**

- Attribuer aux facteurs contextuels les facteurs comportementaux respectifs et définir si l'effet est positif ou négatif (voir le tableau ci-dessous).
- Il ne faut pas oublier que certains facteurs environnementaux peuvent influencer sur différents facteurs comportementaux.
- Mener des discussions pour savoir si les activités du projet peuvent influencer sur les facteurs environnementaux identifiés. Quels types d'activités pourraient être renforcés à l'avenir ?
- Quel type d'informations manque et qu'il faudrait se procurer en organisant d'autres entretiens qualitatifs, des discussions avec groupe témoin, etc. pour compléter la liste ci-dessous.

Voir les exemples évoqués page suivante.

<b>Facteur</b>	<b>Facteurs contextuels défavorables</b>	<b>Facteurs contextuels favorables</b>
<b>Facteur de risque</b> Connaissance en matière de santé Vulnérabilité Sévérité		<b>Social</b> : Intégration d'éducation en matière d'hygiène dans le programme scolaire (Bénin)
<b>Facteurs d'attitude</b> Opinions sur les coûts et les avantages Emotions		
<b>Facteurs de norme</b> Comportement des autres (dés) approbation des autres Importance personnelle		
<b>Facteurs de capacité</b> Savoir-faire Confiance en performance Confiance en continuation Confiance en récupération	<b>Physique</b> : Disponibilité du savon dans les villages reculés <b>Personnel</b> : âge enfant en bas âges → difficulté pour utiliser les latrine	
<b>Facteurs d'autorégulation</b> Planification Contrôle de l'action Planification des barrières Se souvenir Engagement		

Tableau 2: Exemple d'un tableau attribuant un facteur contextuel à des facteurs comportementaux

### Expériences et difficultés

Dans le cadre des projets nous ne disposons pas toujours du temps et des capacités nécessaires pour mener des analyses approfondies des facteurs contextuels qui influent sur le comportement. On se concentre principalement sur l'analyse technique ainsi que sur une évaluation sociale et organisationnelle ou une analyse de marché. Le fait d'attribuer un comportement à un facteur contextuel nous permet de mieux comprendre la dynamique entre les deux.

Il est également important de savoir que des facteurs contextuels négatifs, comme une épidémie de choléra, peuvent avoir un impact positif – comme par exemple sur les pratiques en matière d'hygiène – et vice versa.

Les difficultés :

Lors des discussions on a généralement tendance à s'attacher aux facteurs qui constituent des obstacles comme les conditions économiques difficiles du groupe cible, le manque de savon dans le village, etc. Il est tout aussi important de prêter attention aux facteurs contextuels favorables, comme



par exemple, l'inclusion d'éducation en matière d'hygiène prévue dans le programme scolaire qui a eu une influence positive au Bénin.

Nous avons constaté que nous avons souvent une opinion toute faite de ce qui influence quoi ce qui nous amène à oublier certains des facteurs. Le cadre du modèle nous aide à conduire l'analyse d'une façon plus systématique.

Le groupe de travail mentionné dans les étapes précédentes a d'abord réfléchi sur tous les facteurs contextuels. La diversité du groupe au Mozambique a permis de réaliser une analyse plus globale et donc d'identifier les problèmes clé dans les contextes sociaux, physique/technique et personnels. L'étape suivante identifie les problèmes qui ont besoin d'être examinés plus en détail. Au Mali, l'influence de la tradition de se laver les mains dans le même récipient sans savon avant de manger a été identifiée comme un facteur social qui nécessitait davantage d'informations fiables du terrain par le biais d'entretiens qualitatifs.

#### 4.1.3. Séance 3: Evaluation critique de l'intervention en cours dans le cadre du projet par rapport aux facteurs comportementaux

Objectifs de la séance :
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une meilleure connaissance de la corrélation entre l'intervention et les facteurs comportementaux</li> <li>• Evaluation critique de l'approche existante et identification de mesures d'amélioration</li> </ul>
Durée : 1/2 journée
Matériel: Papier, crayon et tableau si disponible
Participants : Personnel affecté au projet, partenaires de la mise en œuvre (ONG, gouvernement local, etc.)

##### Mission 1:

- Identifier les différentes TCC qui sont mises en œuvre dans le cadre du projet pour changer un certain comportement.
- Quels sont les messages/contenus de l'intervention ?
- Attribuer les interventions identifiées aux facteurs comportementaux (voir tableau ci-dessous).
- Débattre des résultats. Est-ce que nous ciblons tous les facteurs ? Si tel n'est pas le cas, quels sont ceux qui ne le sont pas et pourquoi ? Comment pouvons-nous adapter l'intervention en cours pour influencer davantage de facteurs différents et parvenir à une approche plus globale ? Quelles seraient les prochaines étapes ? Quel effet le modèle RANAS va-t-il avoir sur mon travail futur ?
- Présenter la liste des techniques de changement de comportement et observer s'il existe certaines TCC qui pourraient être intéressantes à adapter dans le cadre de l'intervention en cours.

#### Annexe 4 : Liste des Techniques de changement de comportement

Interventions	Facteurs comportementaux
Affiches avec des informations sur les mesures de prévention contre la diarrhée	Facteur de risque : connaissance factuelle
Démonstration de lavage de main lors de réunions communautaires	Facteur de capacité : savoir-faire
ATPC	Facteur de risque : connaissance factuelle Facteur d'attitude : émotion Facteur de norme : (dés) approbation des autres
etc.	

Tableau 3: Exemple d'un tableau attribuant des types interventions à des facteurs comportementaux

➔ **Au terme de ces trois séances, il faut décider si le projet doit mettre en œuvre l'approche RANAS dans son intégralité en appliquant l'Etape 2, ou non.**

Quelques questions utiles qui peuvent aider à parvenir à une décision :

- Disposons-nous des capacités humaines nécessaires et d'une personne prête à diriger les opérations et être un référent ?
- Disposons-nous du budget nécessaire ?
- Pouvons-nous facilement l'intégrer dans le cycle du projet ?

### Expériences et difficultés

Les facteurs comportementaux abordés dans le cadre de l'intervention fournissent une bonne indication du nombre de facteurs que nous devons cibler dans le cadre de nos activités. Cela peut permettre de constater que toutes les interventions ne ciblent qu'un ou deux facteurs comme le facteur de risque (par ex connaissances en matière de santé) et les facteurs de capacité (par ex. le savoir-faire) et d'en discuter pour faire une évaluation critique du travail fourni afin de trouver des adaptations possibles. En outre, cela permet de décider s'il est nécessaire de renforcer l'approche de changement de comportement.

Difficultés :

Le problème est que certaines interventions ciblent plusieurs facteurs – par exemple, l'approche ATPC qui influe sur les facteurs de risque, d'attitude et de norme. Il est essentiel d'en discuter avec le groupe afin d'avoir une vue claire sur ce point régler ce problème. Le fait d'en discuter permet aussi de mieux comprendre quel genre d'effet peut avoir une intervention.

Il s'agit simplement d'une brève analyse basée davantage sur une évaluation qualitative et non sur des évidences mais qui permet de lancer la discussion sur le changement de comportement et sur les possibilités d'amélioration de l'intervention en cours sans se lancer dans une étude plus approfondie.

## 5. Etape 2: Application de l'approche de changement de comportement

### 5.1. Phase 2: Evaluation des déterminants comportementaux

#### 5.1.1. Séance 1: Elaboration du questionnaire

L'élaboration d'un questionnaire est nécessaire afin de permettre à l'équipe du projet d'évaluer les différents facteurs comportementaux au sein de la communauté. Il s'agit d'une étape décisive qui requiert beaucoup de temps et d'effort. La rédaction des questions est l'un des points clés de l'approche RANAS. La première fois que l'on élabore un questionnaire il est préférable et nécessaire de faire appel à l'aide extérieure d'un conseiller ou d'une personne ayant l'expérience de l'approche RANAS ou d'autres études liées au comportement.

Le questionnaire doit être élaboré au sein d'une petite équipe rassemblant un judicieux mélange de personnes (gens du terrain ou partenaires locaux apportant leur vision et leur expérience locale, le superviseur et l'équipe de projet). Il est également préférable d'être accompagné d'une personne en charge de l'analyse des données.

Objectifs de la séance :
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un questionnaire complet</li> <li>• Une méthode d'échantillonnage définie</li> </ul>
Durée : 1-2 jours selon l'expérience des participants
Matériel : Ordinateur, papier et crayon, tableau
Participants : Equipe de projet, éventuellement des partenaires, le superviseur, personne en charge de l'analyse des données

Instructions de travail :

- Donner au groupe une liste de questions en lui demandant de regrouper les questions selon les facteurs comportementaux respectifs. Cela permet d'obtenir un aperçu rapide des questions spécifiques et d'engager la discussion.

#### **Annexe 5 : Liste des questions de l'approche RANAS**

- Il est possible de s'inspirer des exemples de questions utilisées dans le cadre d'autres études RANAS tout en prenant soin de les adapter au comportement concerné et au contexte local.
- En formulant les questions, il faut toujours garder en tête le groupe cible en employant son vocabulaire et ses mots.
- Formuler la question de la manière la plus simple possible et s'assurer que les catégories de réponses sont crédibles et adapté au contexte local.
- Essayer autant que possible de préparer des questions fermées ou des questions ouvertes avec des catégories afin de faciliter l'analyse.

Vous trouverez dans l'annexe des informations complémentaires concernant la structure du questionnaire, ainsi que du type de questions que l'on peut poser.

#### **Annexe 6 : Structure du questionnaire**

## Expériences et difficultés

L'élaboration du questionnaire constituant une étape clé dans l'approche, nous avons attaché davantage d'importance à ce point que dans d'autres études. Le fait d'élaborer un questionnaire au sein du groupe a permis d'acquérir un savoir-faire et de prendre conscience du besoin de formuler des questions précises au sein de nos équipes EAH au Mali, au Bénin et au Mozambique. En outre, cela nous a permis d'expérimenter de nouvelles méthodes de collecte de données en utilisant des téléphones mobiles.

Les difficultés :

L'aspect le plus compliqué est de formuler les questions permettant obtenir des informations avec toutes les nuances nécessaires, tout en étant claires et concises dans la langue locale. L'un des points clé a été de trouver des catégories de réponses pour les questions avec échelle d'évaluation qui soient traduisibles dans les langues locales.

Les questions relatives au comportement comme la défécation sont très personnelles et délicates. Au Mali, nous avons eu de longues discussions sur la manière de formuler dans la langue locale les questions relatives au nettoyage des fesses du bébé et à la défécation sans heurter les personnes interrogées. Les questions concernant le comportement et les facteurs de risques sont déjà familières tandis que celle concernant les facteurs de normes et d'autorégulation sont nouvelles et nécessitent par conséquent plus de réflexion au sein de l'équipe.

Dans le premier pays pilote, le Mali, le questionnaire sur le lavage des mains était assez long. Dans les autres pays le défi a donc été de le réduire sans pour autant perdre la valeur ajoutée de l'approche RANAS.

La meilleure façon de rédiger un questionnaire était de travailler en petit groupe réunissant le chef de projet, la personne responsable de l'analyse des données et de l'enquête et un représentant des gens de terrain parlant la langue locale et connaissant bien la communauté. Cela nous a permis de formuler des questions simples et qui ne risquent d'heurter les gens. En même temps, l'équipe de projet a ainsi pu se familiariser avec les questions, ce qui facilite ensuite leur traduction et la formation de l'enquêteur.

Dans notre premier pilote au Mali, le questionnaire a été élaboré avant de le donner à l'équipe de projet ce qui s'est avéré regrettable. Il a fallu ensuite beaucoup de discussions pour arriver à une compréhension commune du questionnaire avec l'équipe et les enquêteurs. La première fois qu'un questionnaire RANAS est élaboré, il est préférable de faire appel à de l'aide extérieure sur le terrain ou éventuellement par le biais de Skype. L'élaboration du questionnaire doit se faire conjointement avec l'équipe dès le départ.

En tant qu'ONG, notre questionnaire n'a pas vocation à être publié dans un cadre scientifique, il doit donc être aussi court que possible. Il est préférable de déterminer le nombre maximum de questions à poser par facteur. Dans le cadre d'un projet au Pakistan où il n'était pas possible de mener une étude RANAS dans son intégralité, la solution choisie a été d'intégrer quelques questions RANAS ont été intégré dans un questionnaire KAP. La formulation des questions doit être adaptée au mode de collecte des données, que ce soit par écrit ou avec un téléphone portable. Il faut réduire au minimum les questions ouvertes car la saisie des réponses avec un téléphone peut s'avérer fastidieuse.

### 5.1.2. Séance 2: Traduction du questionnaire (si nécessaire)

Si possible, le questionnaire doit être traduit dans la langue locale. Si la langue locale n'est pas une langue écrite commune, il suffit que les mots clés soient traduits pour que les questions soient comprises. Ce travail peut être réalisé et préparé par le personnel local, puis révisé par les enquêteurs lors de leurs séances de formation. Les équipes peuvent ainsi se familiariser avec le questionnaire, ce qui permet par la suite d'éviter les malentendus.

### 5.1.3. Séance 3: Définition de la zone d'étude, de la taille et de la procédure de sélection de l'échantillonnage

#### Sélectionner la zone d'étude et la taille de l'échantillonnage

Le périmètre d'étude doit être représentatif de la zone d'intervention du projet. Afin de définir le périmètre d'étude, il faut disposer d'une quantité d'informations suffisante sur le périmètre en termes de population, de nombre de villages, etc. Il est également nécessaire d'avoir des informations concernant les activités en cours et futures du projet afin de s'assurer que l'enquête sera menée dans les communautés ciblées par l'intervention. Il s'agit d'un point important par rapport à l'évaluation, car nous voulons comparer la situation avant et après l'intervention. Cela implique une bonne coordination entre les partenaires et le responsable du gouvernement local.

La taille de l'échantillonnage peut représenter 10% de la population. Pour simplifier, il est conseillé de se baser sur un minimum de 100-150 foyers. Si cela ne permet pas de couvrir tous les villages de notre périmètre, il est possible de choisir des villages au hasard, comme par exemple par un système de loterie.

Il est également possible de couvrir un échantillonnage plus large que 150 foyers. Intégrer des questions RANAS dans le cadre d'une étude de base impliquant un plus large échantillonnage peut aussi présenter un intérêt.

#### La procédure de sélection de l'échantillonnage

Les foyers doivent être choisis au hasard :

- Il est nécessaire d'adopter une sélection aléatoire lorsque la population est trop importante pour interroger tout le monde.
- La sélection aléatoire est nécessaire, car l'enquêteur ne peut pas procéder à une sélection représentative.
- Méthodes pour sélectionner les foyers de façon aléatoire :
  - en se servant d'une liste numérotée, si elle existe
  - en utilisant la technique 'Radom route' (voir pavé ci-dessous).

#### Pavé 2 : La technique 'Radom route'

L'enquêteur marche dans le village/le périmètre défini. Il/elle marche au hasard et commence à compter les habitations situées à droite ou à gauche de la route (cela doit être défini). Parfois la structure de l'emplacement nécessite de pénétrer dans une enceinte et de compter les habitations qui s'y trouvent.

Au niveau de la cinquième habitation, l'enquêteur est supposé demander à quelqu'un de participer à l'enquête. S'il n'y a personne dans la cinquième habitation ou si les personnes ne correspondent pas à la cible désignée ou ne souhaitent pas être interviewées, il/elle doit alors s'adresser aux personnes de la sixième, septième ou huitième (et ainsi de suite) habitation.

Après avoir rempli un questionnaire, il/elle compte à nouveau. Le chiffre cinq n'est pas obligatoire. Le coordinateur de l'enquête peut aussi décider de choisir un autre chiffre en fonction de la zone, un plus petit chiffre pour une petite communauté ou un plus grand pour une vaste communauté. Le chiffre doit être choisi de façon à ce que chaque habitation puisse théoriquement être sélectionnée. Pour y parvenir, chaque jour l'enquêteur doit partir d'un point différent de la zone. Chaque enquêteur doit adopter la même méthode de calcul. La technique 'Radom route' permet de s'assurer que les enquêteurs ne sélectionnent pas les habitations de façon arbitraire.

#### 5.1.4. Séance 4 : Constitution de l'équipe chargée de l'enquête

Le succès d'une étude repose également sur choix des enquêteurs. Les critères de sélection sont les suivants :

- Connaître la langue et les conditions de vie locales ;
- Bien savoir lire et écrire ;
- Le sexe de l'enquêteur peut avoir son importance, selon le groupe cible faisant l'objet de l'étude, en permettant de discuter plus facilement de certains sujets ;
- Avoir le goût du contact et s'intéresser aux questions sociales.

L'enquêteur peut être sélectionné parmi les personnes travaillant sur le projet ou ses partenaires (animateur local, etc.). Cela présente l'avantage de ne pas devoir procéder à un recrutement, tout en personnes connaissent le périmètre du projet et son objet. Cependant, il n'est pas toujours facile de changer de casquette et d'être complètement objectif pour un membre de l'équipe de projet. Le risque est en effet d'être tenté de déformer les réponses, surtout pendant l'étude d'évaluation.

Dans le cas du recrutement d'enquêteurs externes, l'équipe du projet et les autorités locales doivent s'assurer au préalable que ces personnes ont bien été présentées dans les communautés concernées afin d'éviter d'éventuels conflits ou malentendus concernant les objectifs de l'étude.

Les entretiens durent environ une demi-heure. La capacité de travail d'un enquêteur dépend de la densité de population et de l'accessibilité de la population cible. Un enquêteur peut en générale mener 5 à 8 entretiens par jour. Le nombre de jours et d'enquêteurs nécessaires doit donc être calculé sur cette base:

**Par exemple, cinq enquêteurs faisant six entretiens par jour → 150 entretiens par semaine.**

#### 5.1.5. Séance 5 : Formation des enquêteurs

Objectifs de la séance :

- Former les enquêteurs
- Traduire le questionnaire, si nécessaire
- Tester le questionnaire au sein des communautés

Durée : 3 jours

Matériel : Ordinateur, papier et crayon, tableau, questionnaires, si possible des smartphones en fonction du mode de collecte des données choisi

Participants : Equipe de projet, superviseur de l'étude, enquêteur

Etant donné la spécificité du contenu du questionnaire RANAS il est important que les enquêteurs soient bien formés collecter efficacement les données. La formation doit être aussi interactive que possible et d'une durée suffisante pour permettre de réaliser des jeux de rôle et des exercices pratiques à partir du questionnaire.

Dans le cadre de la formation, les points suivants seront abordés :

- Courte présentation de l'approche RANAS et des objectifs de l'étude;
- Discussion sur le questionnaire et les différents types de question;
- Traduction des mots clés pour garantir une bonne compréhension commune;
- La méthode d'utilisation du questionnaire (prévoir une formation supplémentaire dans le cas de collecte de données via un téléphone mobile);

- Jeux de rôles pour permettre aux enquêteurs de se familiariser avec le questionnaire;
- La méthode de sélection des foyers (technique 'Random route');
- Détails concernant l'organisation (emploi du temps, logistique, rémunération, etc.);

Mise à l'essai du questionnaire dans un village:

Chaque enquêteur a un ou deux entretiens avec une personne du groupe cible. Cela lui permet de travailler dans des conditions réelles, mais aussi de tester le questionnaire et de vérifier si certaines questions ne sont pas bien comprises et nécessitent d'être adaptées ou améliorées. Une version finale du questionnaire est alors élaborée en fonction des enquêteurs.

Vous trouverez de plus amples informations concernant la formation des enquêteurs dans l'annexe.

## **Annexe 7 : Formation des enquêteurs**

### **5.1.6. Séance 6 : Collecte et saisies des données**

#### **La collecte des données**

La collecte et la saisie des données dépendent en grande partie de la méthodologie. La collecte des données peut être effectuée avec un questionnaire classique sur papier ou avec un smartphone.

Pour HELVETAS l'usage des smartphones comme outil de sondage s'est avéré concluant car ce système permet de réduire la quantité de travail et d'améliorer la qualité des données récoltées. De plus, les enquêteurs sont plus motivés lorsqu'ils ont la possibilité de se servir d'un tel système.

#### **Pavé 3: La collecte de données avec un smartphone**

Les technologies de l'information et de communication (TIC), comme les outils mobiles, peuvent faciliter la collecte des données sur le terrain. Certains opérateurs ont conçu des systèmes spécifiques pour une utilisation dans les zones difficiles et éloignées où la couverture internet est faible et imprévisible. Les données peuvent être collectées par le biais de l'Application Android du smartphone, que ce dernier soit en ligne ou non. Dès que l'utilisateur est connecté, les données sont automatiquement téléchargées dans un format utilisable sur le portail de gestion et d'analyse des données dans le nuage. Cela permet d'éviter la phase coûteuse et chronophage de la saisie des données et d'envisager la gestion à distance de toutes les données. Helvetas a démarré un partenariat de collecte de données sur smartphone avec la marque Akvo pour les enquêtes et les évaluations. Chaque opérateur propose différentes solutions et chaque organisation doit choisir la meilleure en fonction de ses besoins. Voici quelques autres liens sur le sujet : [www.akvo.org](http://www.akvo.org), [www.mwater.co](http://www.mwater.co), [home.magpi.com](http://home.magpi.com).

Quelle que soit l'option choisie, le superviseur doit s'assurer que la collecte de données est réalisée correctement au cours de l'enquête. Il est préférable que l'enquêteur/trice vérifie chaque soir le questionnaire en ligne ou sur papier afin d'éviter de répéter d'éventuelles erreurs. Cela permet d'éviter de perdre du temps lors de l'analyse des données. Ainsi par exemple à la question: "Combien de fois vous lavez-vous les mains ?" certains enquêteurs de l'un de nos pays test ont écrit un chiffre et d'autre un mot. Le chiffre est bien plus facile à traiter dans le cadre de l'analyse, tandis que le mot nécessite d'être transformé en chiffre.

Il est important de bien planifier le déroulement de l'étude pour les entretiens en tenant compte des jours de marché, des saisons agricoles et des jours fériés, etc. afin d'éviter tout retard ou mauvaise surprise.

## **Annexe 8 : Liste de vérification du superviseur**



## La saisie des données

Si la collecte a pu être réalisée avec un smartphone, les données sont d'emblée disponibles en format électronique et peuvent ainsi être transférées dans un tableau Excel, ce qui présente un gros avantage.

Dans le cas d'un questionnaire au format papier, les données doivent être saisies dans un tableau Excel prévu à cet effet. Cette opération peut être effectuée par des personnes de l'équipe de projet ou externalisée. Le personne en charge de la saisie des données doit être bien formée de façon à éviter les erreurs ou du travail supplémentaire lors de l'analyse des données. Il est vivement conseillé de veiller à ce que la personne en charge de la saisie soit supervisée par la personne responsable de l'analyse des données.

Cette opération peut durer plusieurs jours selon la longueur du questionnaire et la taille de l'échantillonnage.

### Annexe 9 : Liste de vérification pour la saisie des données

#### Expériences et difficultés

Etant donné l'importance de cette étude, une attention toute particulière avait été apportée à la formation des enquêteurs ce qui a porté ses fruits au niveau de la qualité des données recueillies. Il était en effet important de savoir que les locaux étaient parfaitement capables de comprendre et de répondre à des questions relativement délicates.

Le fait que les données soient collectées avec l'aide d'un smartphone facilite aussi bien la collecte que la saisie des données. Ce système permet également de superviser l'enquêteur si les données sont centralisées et connectées à Google Maps. Malgré l'investissement que cela représente, il en vaut largement la peine au vu de la qualité des données collectées, mais aussi étant donné qu'il n'est ensuite pas nécessaire d'imprimer les questionnaires et que cela réduit la durée de la saisie.

Les difficultés :

La sélection de l'échantillonnage peut constituer une étape délicate. Au Mozambique, où le projet était dirigé par le gouvernement local, ce dernier n'avait pas encore défini les futures zones d'interventions lors de l'étude de base. Au final l'intervention basée ne s'est pas déroulée dans le périmètre de l'étude, ce qui a compromis son évaluation.

Lors de la phase de planification des opérations, il est important de tenir compte du caractère saisonnier des activités, des événements locaux et de la composition hommes/femmes de l'équipe d'enquêteurs. Au Mali l'équipe de projet avait au départ opté pour une équipe d'enquêteurs strictement masculine car ils avaient l'avantage de pouvoir se déplacer en 2 roues. Mais vu que le questionnaire concernait des femmes, la composition de l'équipe a finalement été modifiée. Cela a eu une incidence que niveau de la logistique car les femmes ne pouvaient pas se déplacer en 2 roues ou résider la nuit dans les villages.

Malgré la formation qu'ils ont suivie, il s'avère que les enquêteurs ne rentrent pas les réponses de la même manière. Si les superviseurs ne redressent pas le tir immédiatement, cela peut provoquer une importante charge de travail supplémentaire lors du nettoyage des données.

Les questionnaires n'étaient pas complètement traduits; nous nous sommes contentés de traduire les principaux mots clés étant donné que la plupart des enquêteurs n'avaient pas l'habitude de lire la langue locale. La traduction n'a pas posé de problème au Mali, comme elle faisait partie de la formation cela a même permis aux enquêteurs d'avoir une meilleure connaissance du questionnaire. Au Mozambique, où il a été nécessaire de faire une traduction dans plusieurs langues locales, cette dernière a été réalisée avec l'aide de partenaires locaux et le groupe de personnes qui avaient contribué à l'élaboration du questionnaire.

La durée de la formation des enquêteurs dépend également du mode de collecte choisi. Il faut prévoir plus de temps lorsqu'il s'agit de la première collecte par téléphone mobile. Au Mozambique nous avons constaté que le fait de collecter les données en se servant de téléphones mobiles stimulait les enquêteurs. Dans les zones reculées, il peut s'avérer compliqué de pouvoir recharger son portable.

Au Bénin et au Mali pour diminuer la charge de travail et les coûts, nous avons réduit la taille de l'échantillonnage à un minimum de 150 foyers.

Le superviseur de l'enquête a un rôle important à jouer et doit se montrer très réactif si jamais il constate des incohérences dans les réponses, cela permet de gagner ensuite beaucoup de temps lors de la saisie des données.

## **5.2. Phase 3: Détermination des techniques de changement de comportement (TCC) et du matériel et des activités correspondants**

### **5.2.1. Séance 7: L'analyse des données**

Pour identifier quel facteur comportemental est le plus décisif pour la réussite de l'opération, il faut procéder à une comparaison entre les pratiquants et les non-pratiquants par rapport aux différents facteurs. Il faut identifier la plus grosse différence entre les uns et les autres pour un facteur donné, ce sera sur cette différence qu'il faudra agir dans le cadre de l'intervention.

On applique une estimation basique avec un programme de calcul comme Excel, qui est facilement accessible dans le cadre de tous les projets. S'il existe au sein de l'équipe des personnes compétentes en matière de programmes statistiques comme SPSS, on peut également utiliser ce genre de programme, mais ce n'est pas nécessaire.

Pour les analyses de données, il faut suivre trois étapes :

- Nettoyer et préparer les données ;
- Diviser l'échantillonnage entre les pratiquants et les non-pratiquants
- (Voir l'exemple dans l'annexe);
- Calculer la moyenne entre les pratiquants et les non-pratiquants pour chaque facteur.

La personne en charge de l'analyse doit bien maîtriser Excel et avoir été initiée aux rudiments de la procédure analytique, basée sur la liste de vérification de l'analyse de données.

**Annexe 10 : Liste de vérification de l'analyse de données**

### **5.2.2. Séance 8: Interprétation des données et identification des principaux facteurs comportementaux**

Une fois que les données ont été analysées, les principaux résultats doivent être présentés de façon simple (comme par exemple dans la Figure 2 ci-dessous) à l'équipe de projet et aux partenaires concernés. Il n'est pas nécessaire d'expliquer tout le processus de l'analyse de données à l'équipe. Parallèlement à l'analyse des facteurs, il ne faut pas hésiter à communiquer les informations complémentaires qui pourraient permettre de mieux comprendre d'autres différences entre pratiquants et non-pratiquants (voir Figure 3 ci-dessous).

L'équipe de projet peut procéder à une première analyse conjointe avec la personne en charge de l'analyse des données avant de partager les résultats avec le partenaire. Si l'équipe est de petite taille, le fait de partager tous ensemble les résultats a un effet didactique.

## Première étape

Deux questions principales doivent être posées pour interpréter les résultats concernant les facteurs comportementaux :

- Pour quel facteur constate-t-on la plus grande différence entre les pratiquants et les non-pratiquants ? (Voir le cercle rouge dans le graphique ci-dessous)
- Pour quel facteur les scores entre les pratiquants et les non-pratiquants sont-ils les plus faibles ? (Voir la flèche bleue dans le graphique ci-dessous.)

## Seconde étape

Interpréter les informations complémentaires concernant les facteurs comportementaux et environnementaux ainsi que les données socio-économiques.

- Existe-il des différences significatives entre les pratiquants et les non-pratiquants au niveau de la situation socio-économique ou des facteurs contextuels personnels (éducation, revenu, âge, etc.) ?
- Existe-il des différences significatives entre pratiquants et non-pratiquants au niveau du facteur contextuel physique (par exemple les infrastructures observées comme la mise à disposition de latrines, de postes de lavage de mains.) qui sont liés au comportement ?
- Existe-il des différences significatives entre pratiquants et non-pratiquants au niveau du facteur contextuel social (appartenance ethnique, tradition, etc.) ?

Voici un exemple de l'utilisation des latrines au Mozambique :

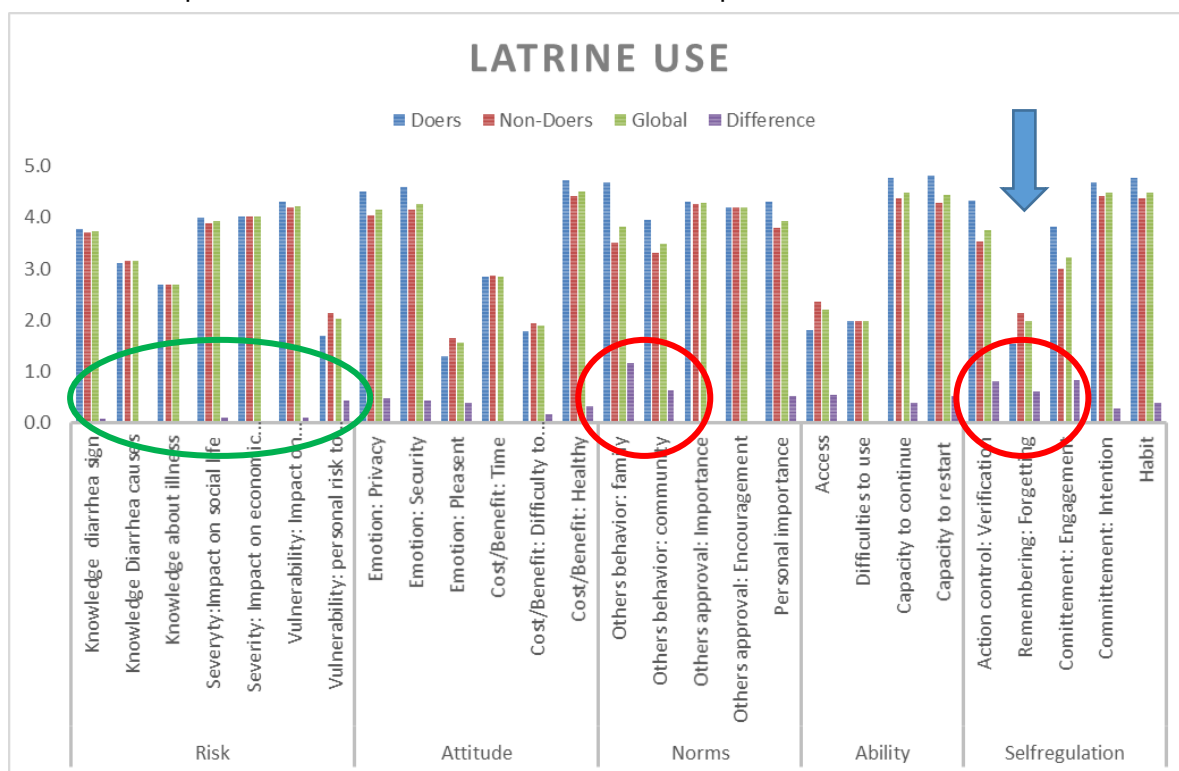


Figure 2 : Graphique illustrant les résultats de l'analyse au Mozambique des facteurs comportementaux des pratiquants et des non-pratiquants

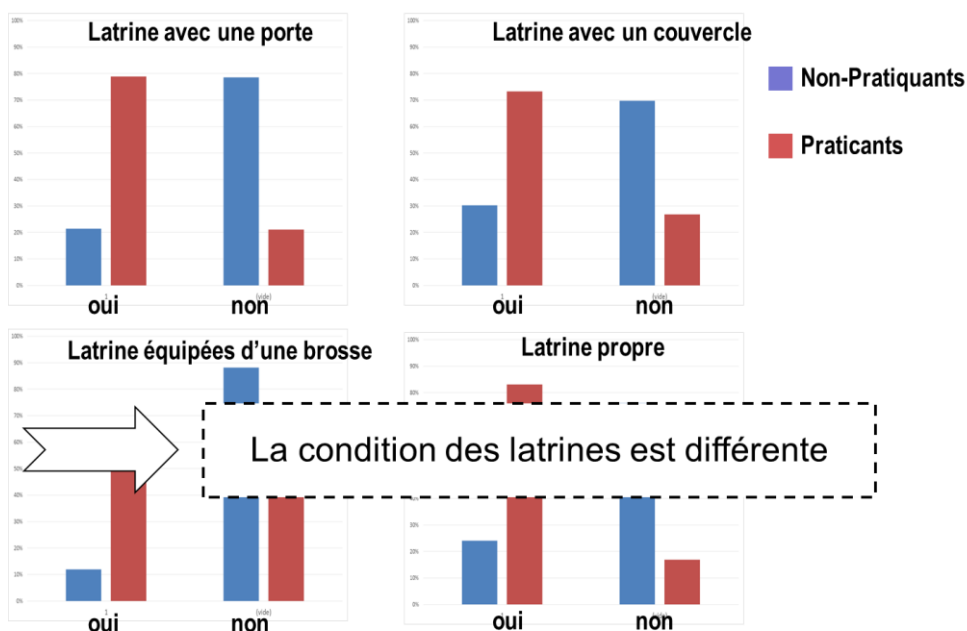


Figure 3 : Graphique des résultats sur l'état des latrines au Mozambique

Conclusion de l'analyse au Mozambique:

- **Les facteurs de risque:** Pas de grandes différences entre les pratiquants et les non-pratiquants → **pas d'action nécessaire**
- **Les facteurs de norme et d'autorégulation:** On constate de grosses différences au niveau des facteurs "comportements des autres", contrôle de l'action, se souvenir et engagement → **il est donc nécessaire de cibler ces facteurs.**
- **Condition des latrines:** Diffère entre les pratiquants et les non-pratiquants → cela peut avoir une incidence sur l'utilisation.

Les données doivent être interprétées et discutées entre les membres de l'équipe de projet ainsi qu'avec les divers intervenants concernés afin d'avoir une meilleure compréhension commune des résultats et des conclusions. Un soutien extérieur peut aussi facilement être apporté à distance pour ces discussions.

### Expériences et difficultés

L'analyse des données peut être réalisée avec Excel sans nécessiter un savoir-faire particulier en matière de statistique. Le fait de réaliser par nous-mêmes l'analyse des données nous a permis de développer des capacités dans ce domaine au sein de l'équipe. Cela peut également s'avérer utile dans le cadre d'un travail de suivi et d'évaluation.

Difficultés :

Le nettoyage et l'analyse des données est une activité à temps plein qui représente plusieurs jours de travail pour une seule personne. Il ne faut pas négliger le temps nécessaire et ne pas croire que quelques heures parallèlement à d'autres tâches suffisent.

Au Mozambique, c'était la première fois que la collecte des données se faisait avec des téléphones mobiles ce qui a permis de réduire de façon significative la charge de travail au niveau de la saisie des données, mais les catégories de réponses n'ayant pas été bien définies il y a eu en revanche une plus grosse charge de travail lors du nettoyage des données.

Trouver une personne qui maîtrise Excel et qui aime les chiffres n'est pas toujours facile, d'où la nécessité de renforcer les capacités au sein des équipes.

L'approche RANAS nécessite de calculer la différence entre pratiquants et non-pratiquants et non le pourcentage d'un certain facteur dans l'ensemble de la population, comme par exemple le pourcentage de gens qui aiment l'odeur du savon. C'est une approche nouvelle que les équipes du Bénin et du Mozambique ont mis un certain temps à comprendre.

L'analyse peut aussi s'avérer délicate. Un score et une différence élevée n'impliquent pas nécessairement que ce facteur doit être pris en compte, mais il faut l'analyser individuellement et le relier à la question. Par exemple, au Bénin les non-pratiquants avaient un score important au niveau de la vulnérabilité perçue par rapport à leur comportement actuel. La première réaction serait de s'attaquer à cette vulnérabilité, mais en poursuivant nos observations nous avons constaté que cela signifiait en fait que les non-pratiquants avaient déjà suffisamment de connaissances sur les risques qu'ils encouraient.

L'utilisation d'un code couleur pour les différents types de questions peut être très utile et permettre de réduire les erreurs lorsque les données sont saisies manuellement dans Excel.

Bien qu'une personne soit chargée de l'analyse de données, la présence d'une deuxième personne ayant quelques connaissances de base pouvant jouer un rôle de contradicteur en adoptant un point de vue critique, tout particulièrement dans le cas du codage de question ouvertes, est nécessaire.

La définition du seuil entre les pratiquants et les non-pratiquants doit être discuté au sein de l'équipe projet et pas simplement décidé par la personne chargée de l'analyse des données. Des adaptations peuvent être envisagées dans le cas d'un niveau trop bas de pratiquants et de non-pratiquants

Dans tous les pays pilotes, des instructions claires et point par point ont été fixées concernant le nettoyage des données. Afin d'éviter les erreurs, le travail était vérifié par une tierce personne après le nettoyage des données et la première analyse.

Le résultat de l'analyse doit faire l'objet d'une discussion au sein du groupe. Afin d'éviter les mauvaises interprétations il faut bien garder en tête les questions. En outre, le fait d'avoir une compréhension commune des résultats s'avère utile lors de l'étape suivante de la mise en œuvre des techniques de changement de comportement.

### 5.2.3. Séance 9: Détermination des techniques de changement de comportement et des outils de communication

Objectifs de la séance :

- Définir la technique de changement de comportement
- Identifier l'outil de communication
- Décrire l'intervention de changement de comportement

Durée : 1 journée

Matériel : Ordinateur, papier et crayon, tableau

Participants : Equipe de projet, partenaires

**Ne retombez pas dans vos anciens comportements ! Et cela vaut également pour l'équipe de projet. L'expérience démontre que même après avoir bien analysé une situation, nous avons tendance à revenir à nos anciens messages et méthodes d'intervention.**

Il est important en choisissant la bonne technique de changement de comportement de se concentrer uniquement sur les facteurs identifiés lors de l'étape précédente. Pour commencer vous pouvez utiliser le Tableau 4 ci-dessous en suivant les consignes des deux premières colonnes :

- La liste des techniques de changement de comportement est une source d'inspiration (voir [Annexe 4](#)) qui peut permettre d'identifier les interventions possibles. La liste propose une gamme de techniques de changement de comportement potentielles regroupées en fonction de chacun des facteurs comportementaux.
- Pointer la technique de changement de comportement qui pourrait potentiellement être utilisée par rapport à votre comportement et compléter la Colonne 3 du tableau.

Exemple d'utilisation de latrines au Mozambique		
Situation actuelle	Situation future	Comment y parvenir
Ce que les non-pratiquants pensent du comportement	Ce que nous voulons que les personnes ciblées pensent et ressentent par rapport à ce comportement à l'avenir	Comment nous allons y parvenir (TCC)
Facteur de risque : Il n'y a pas de différence significative entre les pratiquants et les non-pratiquants	Pas de changement nécessaire	Pas d'intervention nécessaire
Facteurs d'attitude Je me sens en danger et on n'a pas suffisamment d'intimité dans les latrines.	Je ne me sens pas en danger lorsque j'utilise les latrines. J'ai mon intimité lorsque j'utilise les latrines.	TCC 8 : Décrire un sentiment positif lorsqu'on utilise les latrines
Facteurs de norme : Peu de personnes dans ma famille utilisent les latrines. Peu de personnes dans ma communauté utilisent les latrines.	La plupart des membres de ma famille utilise les latrines. La plupart des membres de ma communauté utilise les latrines	TCC 9 : Informer sur les comportements des autres TCC 10 : déclencher un engagement au niveau de la communauté
Facteur de capacité : L'accès aux latrines est difficile.	L'accès aux latrines est facile.	TCC 15 : Fournir des instructions TCC 20 : Faciliter l'accès aux ressources TCC 21 : Organiser un soutien social
Facteurs d'autorégulation : Je ne vérifie pas si les latrines sont propres. J'oublie d'utiliser les latrines. Je ne suis pas motivé pour utiliser les latrines.	Je vérifie si les latrines sont propres. Je n'oublie jamais d'utiliser les latrines. Je suis motivé pour entretenir et utiliser les latrines.	TCC 36 : Se mettre d'accord sur un contrat comportemental TCC 10 : Motiver le public

Tableau 4: Tableau pour analyser les facteurs qui doivent être changés et les techniques de changement de comportement correspondantes

- Discuter et réfléchir avec le groupe sur la manière d'adapter les TCC au comportement et au contexte à partir des informations liées aux facteurs contextuels et aux expériences sur le terrain.

- Ne pas oublier qu'une technique de changement de comportement peut traiter différents facteurs.
- En choisissant la technique de changement de comportement, tenir compte de vos ressources humaines et financières.
- Une fois que vous vous êtes mis d'accord sur une éventuelle TCC, commencer à rédiger un script de l'intervention avec l'outil de communication utilisé (voir Tableau 5 ci-dessous).

### **Outil de communication = le moyen par lequel la TCC est transmise**

On peut utiliser les outils de communication suivants pour les TCC identifiées. Pour certaines TCC il est préférable d'utiliser des outils de communication interpersonnelle. Ces TCC nécessitent généralement un accompagnement personnalisé et de rentrer en contact direct avec la personne.

#### *Les outils de communication de masse :*

- les documents écrits: les journaux, les brochures, les tracts, les stickers, les dessins
- les médias audiovisuels : radio, télévision, mégaphones
- Les chansons, les drames populaires et le théâtre, les concerts, les rassemblements, les parades, les séances de cinéma
- Internet

#### *Les outils de communication interpersonnelle :*

- Groupe de communication
- Réunions communautaires
- Séance de formation en petits groupes
- Réseaux sociaux mobilisés

#### *La communication de personne à personne :*

- Visites à domicile
- Leader d'opinion
- Communication peer to peer
- Transmission des professeurs aux enfants et des enfants aux parents

Exemple de l'utilisation de latrines au Mozambique		
<b>TCC</b>	<b>Description de la TCC</b>	<b>Outil de communication</b>
TCC 9 : Information sur le comportement des autres	Informar la communauté comment le comportement est effectué  Donner un petit drapeau aux foyers qui utilisent et entretiennent leurs latrines	Réunion communautaire
TCC 10 : Engagement public  TCC 36: Se mettre d'accord sur un contrat de comportement  TCC 21: Organiser un soutien social	Motiver les gens à s'engager publiquement à utiliser et entretenir les latrines et également à pousser leurs voisins à en faire autant et à s'inscrire sur une liste	Réunion communautaire
TCC 15: Fournir des instructions	Un exercice participatif est organisé pour élaborer une liste de vérification pour bien entretenir ses latrines en expliquant comment procéder	Réunion communautaire



TCC 20 : Faciliter l'accès aux ressources	Inviter un fournisseur de service privé pour qu'il présente ses produits et en fasse la promotion  Les foyers qui utilisent et entretiennent leurs latrines peuvent bénéficier d'une réduction	Réunion communautaire
---	--	-----------------------

Tableau 5: Description des TCC et de l'outil de communication identifiés

Une fois que les principales activités ont été définies, il suffit de rédiger un script détaillé de l'intervention avec les acteurs concernés et un planning (voir Annexe 11).

#### **Annexe 4: Liste des Techniques de changement de comportement**

#### **Annexe 11: Exemple de description d'une intervention**

##### **Expériences et difficultés**

Il s'agit d'une étape essentielle sur laquelle repose la définition de l'action à entreprendre à partir des résultats de votre étude et du catalogue des TCC. Ce dernier peut susciter des discussions sur de nouvelles options d'intervention.

En outre, le fait d'analyser les interventions entreprises dans le cadre d'un projet permet de voir si elles permettent réellement de cibler les facteurs clé. Même si aucune étude n'a été faite, le catalogue peut être utilisé pour évaluer l'intervention actuelle d'un projet et identifier les lacunes éventuelles.

Il est important que les équipes de projet réalisent que les interventions existantes peuvent être utilisées mais l'essentiel reste de s'assurer que le contenu est bon. Ainsi par exemple, au Bénin une pièce de théâtre a été montée pour évoquer les problèmes de normes concernant le lavage des mains; le problème des risques sanitaires avait été traité auparavant.

Les difficultés :

Pour l'équipe de projet, faire le choix de la bonne TCC qui cible les facteurs identifiés n'est pas une mince affaire. Bien que les facteurs à traiter soient identifiés, on a tendance à revenir naturellement vers nos vieilles méthodes d'interventions habituelles, comme expliquer le risque. C'est ce qui s'est produit au Bénin et au Mozambique lorsque l'équipe a dû proposer une intervention pour le lavage des mains traitant les problèmes des normes.

Le choix de la TCC doit tenir compte des ressources locales et du projet ainsi que de la zone concernée, comme par exemple si c'est une ONG qui met en œuvre l'intervention, comme au Mali, ou un organisme gouvernemental, comme au Mozambique.

Il est donc préférable de prendre le temps d'identifier les activités existantes et de les évaluer à la lumière des résultats existants. Certaines interventions peuvent nécessiter de très légères adaptations.

Il est nécessaire de permettre à l'équipe locale de réfléchir sur les TCC possibles et de prendre le temps de décrire en détail l'intervention afin de s'assurer que l'approche est bien comprise. Un certain entraînement est nécessaire afin d'éviter de retomber dans d'anciens schémas comportementaux.

## 5.3. Phase 4: Mise en œuvre et évaluation des stratégies de promotion

### 5.3.1. Séance 10: Mise en œuvre d'une intervention donnée

Le projet peut maintenant procéder à la mise en œuvre de l'intervention choisie et adaptée. Les interventions doivent être planifiées au bon moment en tenant compte des saisons, des charges de travail etc. de la communauté concernée. Les interventions se déroulent pendant une certaine période (entre 6 et 12 mois) avant qu'une évaluation ne soit faite.

Voici quelques conseils concernant la mise en œuvre :

- Veiller à renforcer les capacités avec l'organisation partenaire ou les promoteurs pour la mise en œuvre de la nouvelle intervention en s'assurant que le contenu et les objectifs escomptés de cette intervention sont bien compris.
- Il faut toujours commencer par lancer un premier programme pilote dans l'une de vos communautés. Cela présente deux avantages: d'une part, cela permet d'observer si la nouvelle intervention est bien accueillie et comprise au sein des communautés concernées ; d'autre part, vous pouvez en profiter pour convier des représentants de vos partenaires dans le cadre de la formation, et utiliser ensuite leurs observations dans le cadre de l'évaluation critique. Si nécessaire d'éventuelles adaptations peuvent être envisagées avant de lancer l'intervention.
- S'assurer de la bonne mise en œuvre de l'intervention. Cela signifie qu'il faut vérifier que les interventions soient bien interprétées et que les promoteurs ne retombent pas dans leurs anciens comportements et ne reprennent pas les mêmes discours qu'auparavant.
- Faire un suivi des premières activités dans les villages.

### Expériences et difficultés

Cette étape montre toute la gamme de combinaisons possible et nécessite de la part de l'équipe projet de décrire clairement la campagne de changement de comportement. Au Bénin, où toutes ces étapes ont été respectées avant la mise en place d'un nouveau projet, cela a permis de planifier les capacités et les ressources nécessaires avant la stratégie de changement de comportement du nouveau projet.

Les difficultés :

Le choix de l'outil de communication joue un rôle important sur la viabilité de l'intervention. Il faut trouver l'outil le plus efficace et crédible possible qui soit compatible avec les structures en place localement. Ainsi par exemple au Mali et au Mozambique, la question de savoir si une ONG locale ou une structure gouvernementale pouvait être utilisée comme outil de communication interpersonnel s'est posée.

Le coût est également un autre point à prendre en considération dès le départ dans le choix de l'outil de communication.

Une nouvelle intervention est censée surprendre et épater. L'équipe de projet a d'abord été déçue en constatant qu'on se contentait de visite à domicile et d'une pièce de théâtre après tous les efforts qu'avaient nécessités l'analyse et l'enquête.

Dans les trois pays, les outils de communications choisis ont été les communications interpersonnelles, dans le cadre des réunions communautaires et des visites dans les foyers, et les communications de masse, comme les pièces de théâtre et les affiches. Il faut prévoir suffisamment de temps pour discuter des différentes options d'outils de communication choisis afin de mettre en lumière les points forts existants sur lesquels s'appuyer.

L'équipe de projet avait pour tâche d'identifier quel outil de communication devait être utilisé pour mettre en application la TCC identifiée à la Séance 9. Cela a également permis d'estimer les coûts de telles activités.

### 5.3.2. Séance 11: Evaluation de l'intervention

Après une période de mise en œuvre, il est nécessaire de faire une étude de suivi pour vérifier si les activités ont été bien acceptées et si les changements escomptés se sont produits.

Il s'agit en fait d'une enquête par panel qui permet de comparer les réponses des mêmes personnes avant et après l'intervention. Il faut donc un nouvel entretien avec les mêmes personnes que celles ayant participé à l'étude initiale. On va se servir du même questionnaire pour analyser la manière dont les facteurs comportementaux ont changé au fil du temps. On peut ajouter des questions complémentaires pour vérifier si les interventions se sont déroulées comme prévu: est-ce que le groupe cible a reçu la TCC ? Est-ce qu'elle a été appréciée ou pas par les gens ? De quoi se souviennent-ils à propos de cette intervention ?

Pour simplifier le questionnaire et en réduire la durée, et si le périmètre du projet n'a pas connu de grands changements depuis, on peut abandonner les questions concernant la situation socio-économique qui n'étaient pas pertinentes dans le premier questionnaire. Ainsi au Mali, par exemple, les questions sur le facteur de risque ont été abandonnées, car peu de différences avaient été constatées entre les pratiquants et les non-pratiquants à propos de ce facteur.

Les données sont analysées de la même façon que dans le cas de la précédente enquête en comparant le changement de comportement des pratiquants et des non-pratiquants et les facteurs comportementaux ciblés, en tenant compte des informations complémentaires concernant l'intervention.

Une fois que vous avez les données ont été recueillies, il suffit de les comparer avec celles de l'enquête de départ.

#### Annexe 12 : Exemple de questions sur les interventions

### 5.3.3. Séance 12: Adaptation de la stratégie

Après l'analyse des données, le travail continue. On procède à une évaluation critique des interventions à partir des résultats de la deuxième enquête et on examine comment les adapter à des activités futures.

Ainsi par exemple, l'évaluation au Mali a montré que l'intervention a permis d'augmenter le pourcentage de lavages de mains de 14% à 48%. Un changement très net a été observé au niveau des facteurs de normes qui comptaient parmi l'un des facteurs ciblés. En revanche, l'effet sur les facteurs d'autorégulation n'a pas été très important.

On a donc discuté sur les améliorations à apporter sur l'intervention concernant les facteurs d'autorégulation pour obtenir de meilleurs résultats à l'avenir.

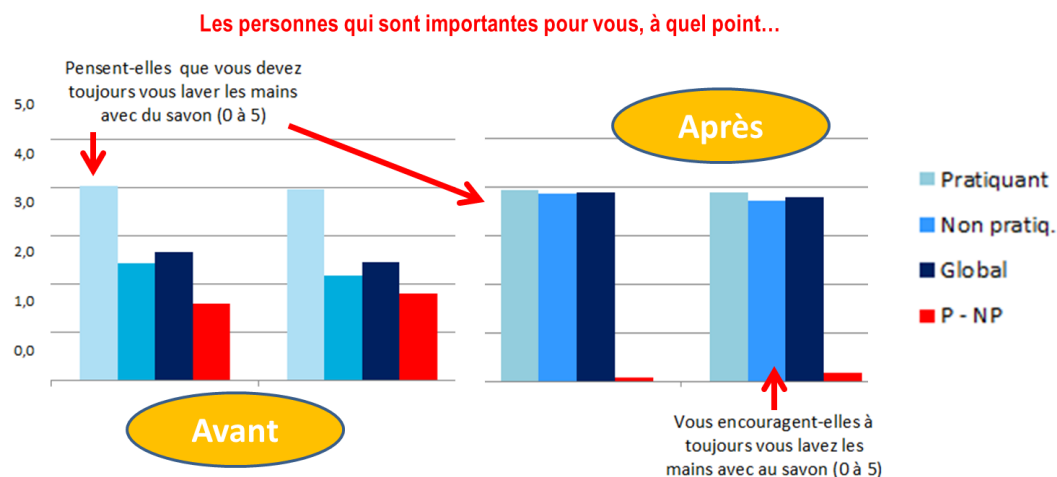


Figure 4 : Le facteur de norme avant et après l'intervention au Mali

Quelques questions indicatives qu'il est intéressant de poser lors de l'analyse du résultat:

- Est-ce que les interventions ont touché les personnes ciblées ?
- Quelle intervention sont-elles préférées ?
- Est-ce que les facteurs cible ont changé ?
- Quelles sont les adaptations à faire lors de nos interventions ?

Une fois l'analyse terminée, il faut élaborer un plan d'action plan tenant compte des questions suivantes :

- Qu'est-il nécessaire de changer dans les interventions visées ?
- Faut-il mettre au point des interventions complémentaires ? → Reprendre la séance 9.
- Pour permettre un suivi sur les interventions qui ont été améliorées, certaines données devront être recueillies et être ensuite reliées de façon optimale dans le système de suivi des projets.

---

## **6. Annexes**

---

Annexe 1 : Les facteurs comportementaux et le modèle RANAS

Annexe 2 : Informations sur le changement de comportement

Annexe 3 : Présentation des phases de l'approche RANAS

Annexe 4 : Liste des Techniques de Changement de Comportement

Annexe 5 : Liste des questions de l'approche RANAS

Annexe 6 : Structure du questionnaire

Annexe 7 : Formation des enquêteurs

Annexe 8 : Liste de vérification du superviseur

Annexe 9 : Liste de vérification de la saisie des données

Annexe 10 : Liste de vérification de l'analyse des données

Annexe 11 : Exemple de description d'une intervention

Annexe 12 : Exemple de questions sur les interventions