



PLATEFORME AFRICAINE
COLLABORATIVE POUR
DES SOLUTIONS DE
FINANCEMENT DE LA SANTÉ

Approche de Documentation de Processus pour la Couverture Sanitaire Universelle en Afrique Sub- Saharienne: Guide pratique par étape

Février 2022



Duke

GLOBAL HEALTH
Innovation Center



Ce guide est rendu possible par le soutien du peuple américain à travers l'Agence des Etats-Unis pour le développement international (USAID). Le contenu de ce guide relève de la seule responsabilité de Results for Development, Duke, Feed the Children, Amref, Synergos, RAME, RESADE, CERRHUD et UHF et ne reflète pas nécessairement les points de vue de l'USAID ou du gouvernement des Etats-Unis.

Table des Matières

Table des Matières	2
Abbreviations	4
Avant d'utiliser ce guide.....	5
Qui peut utiliser ce guide?.....	5
Pourquoi dois-je utiliser ce guide?.....	5
Comment j'utiliser ce guide?	5
Section 1 : Ce qu'il importe de savoir sur la documentation de processus et comment commencer?	6
La documentation de processus, c'est quoi au juste?	6
Pourquoi la documentation de processus est importante pour les processus de CSU dans les pays d'Afrique subsaharienne?	6
Quels sont les objectifs spécifiques de la documentation de processus?.....	6
Quelles sont les étapes de la documentation de processus?	7
Qui sont les acteurs du processus de documentation?.....	8
Comment fonctionne l'équipe de DP au niveau des pays?	9
Quel est le rôle des parties prenantes externes dans la DP?	9
Comment aligner la documentation des parties prenantes aux autorisations d'ordre éthique dans les pays?.....	10
Qu'advient-il des données collectées ?.....	10
Qui peut accéder aux données collectées?	10
Comment puis-je facilement avoir accès aux formulaires?.....	11
Section 2 – Comment enregistrer les événements et les parties prenantes ?.....	12
Qu'est-ce qu'un "événement"?.....	12
Comment m'y prendre pour enregistrer un événement ?	13
Que signifie le terme "partie prenante" dans ce contexte ?	14
Comment m'y prendre pour enregistrer les parties prenantes ?	14
Comment assurer le suivi de parties prenantes récurrentes ? L'outil de DP peut-il décrire des parties prenantes 'uniques', pour éviter le double comptage des événements ?	14
Comment puis-je accéder à l'information nécessaire pour documenter les événements et les parties prenantes ?.....	15
Comment puis-je mettre à jour un événement préalablement consigné ?	15
Section 3 : Comment réaliser les analyses de données?	16
Quels sont les principes de l'analyse ?.....	16
Quel cadre conceptuel guide l'analyse des registres ?.....	16

Quelles sont les différentes étapes de l'analyse de la documentation de processus ?	16
Qu'est-ce que l'analyse immédiate des données ? Pourquoi est-elle importante?	16
Comment m'y prendre pour réaliser l'analyse immédiate d'un événement?	17
Comment m'y prendre pour réaliser l'analyse immédiate d'une partie prenante?	17
Quelles sont les caractéristiques de l'analyse périodique?	17
Y-a-t-il une façon normalisée d'analyser la série de données?	18
Comment les données sont-elles organisées avant l'analyse ?	18
Qu'est-ce que l'analyse descriptive et comment la réaliser ?	18
Que signifie l'analyse explicative et comment la réaliser ?	19
Qu'est-ce qu'une analyse approfondie ?	20
Comment réaliser l'analyse approfondie ?	20
Quelles sont les ressources disponibles pour en savoir plus sur la méthodologie de recherche qualitative et d'analyse des parties prenantes?	20
Références :	21

Abbreviations

ACS	African Collaborative for Health Financing Solutions – Collaboratif Africain pour des Solutions de financement de la Santé
AM-ARCH	Assurance Maladie – Assurance pour le Renforcement du Capital Humain
CSU	Couverture Sanitaire Universelle
DP	Documentation de processus

Avant d'utiliser ce guide

Qui peut utiliser ce guide?

Ce guide est conçu pour les parties prenantes nationales qui sont intéressées par la mise en œuvre de l'approche de documentation de processus (DP) relative aux politiques de couverture sanitaire universelle (CSU) ou autres processus dans leur contexte. Ces parties prenantes peuvent être des décideurs, des responsables de la mise en œuvre des politiques, prestataires de services de santé publics ou privés, des acteurs d'organisations de la société civile, des universitaires/chercheurs, entre autres.

Pourquoi dois-je utiliser ce guide?

Ce guide vise à répondre aux questions fréquemment posées sur l'approche de la DP. Il fournit une explication sur le concept de la DP, et **comment** appliquer cette approche.

Comment j'utiliser ce guide?

Pour utiliser ce guide, feuilleter la table des matières et rechercher votre question relative à la DP. Les questions listées dans la table des matières sont structurées en trois sections principales :

- **“Ce qu'il importe de savoir sur la DP et comment commencer ?”** : cette section explique la logique de la mise en œuvre de la DP, les objectifs spécifiques de la méthodologie, et la structure d'une équipe de DP.
- **“Comment enregistrer les événements et parties prenantes ?”** : cette section évoque les définitions opérationnelles des concepts clés que sont l'“événement”, et “partie prenante” entre autres. Elle explique aussi les principaux éléments à enregistrer pour chaque événement et partie prenante et où se procurer l'information.
- **“Comment analyser les données enregistrées dans le cadre de la DP ?”** : cette section aborde les questions relatives aux principes généraux d'analyse à des fins de DP et les différents types d'analyse.



Figure 1: Aperçu des sections

Section I : Ce qu'il importe de savoir sur la documentation de processus et comment commencer?

La documentation de processus, c'est quoi au juste?

La DP est une approche prospective d'analyse politique qui consiste à documenter systématiquement tous les événements et parties prenantes pertinents susceptibles d'influencer ou être influencés par un processus de CSU donné, les analyser en temps-réel, et utiliser les enseignements tirés pour adapter et améliorer le processus de la CSU.

Pourquoi la documentation de processus est importante pour les processus de CSU dans les pays d'Afrique subsaharienne?

Il y a deux raisons principales à l'utilisation de la DP pour la CSU dans les pays d'Afrique subsaharienne. Premièrement, le cheminement vers la CSU dans les pays d'Afrique subsaharienne n'est pas uniquement un processus technique. Il est aussi hautement politique et évolue au sein d'un système ouvert^a où des influences imprévisibles de divers sous-systèmes impactent (et sont impactées par) le processus de la CSU. Traiter les problèmes identifiés dans la progression vers la CSU est un processus complexe. Les protocoles rigides qui ne prennent pas en compte cette complexité sont limités en termes de leur application ou sont contre-productifs. Il n'existe pas de solution toute faite, aussi chaque solution potentielle comporte une part d'incertitude en termes de résultats, et la garantie de succès est limitée. Le consensus sur ce qui doit être fait et comment le faire est limité, étant donné que les parties prenantes viennent à la table des négociations avec leurs propres idées, intérêts, réseaux et références institutionnelles.

Deuxièmement, pour répondre à des problèmes complexes, il est nécessaire d'adopter une stratégie "d'apprentissage par la pratique" consistant à systématiquement collecter les informations concernant le processus en question sur une période donnée, et à analyser le problème pour en tirer des enseignements qui sont intégrés au processus, et ainsi de suite, jusqu'à avoir obtenu le résultat désiré. La DP rend cette stratégie d'apprentissage par la pratique possible, de manière systématique.

Quels sont les objectifs spécifiques de la documentation de processus?

Les objectifs recherchés par la DP sont les suivants :

- Identifier les facteurs qui influencent le processus de la CSU et comprendre comment ces influences façonnent les politiques ;
- Comprendre les motivations et décisions des parties prenantes nationales pour progresser vers la CSU.

^a Un système ouvert est un système qui échange régulièrement des retours d'information avec son environnement externe. L'environnement externe comprend une large variété de besoins et d'influences qui peuvent affecter le système, mais que le système ne peut pas directement contrôler. Ces influences peuvent être politiques, sociales, économiques, etc. Par exemple, les systèmes de santé sont ouverts parce qu'ils sont influencés par de nombreux autres systèmes comme l'environnement politique, le contexte économique, le contexte social et culturel, le contexte mondial, etc.

Quelles sont les étapes de la documentation de processus?

L'approche de DP comporte habituellement quatre étapes (voir figure 2) : (1) la préparation, (2) l'enregistrement des événements et des parties prenantes, (3) l'analyse périodique d'un ensemble de données, et (4) l'analyse approfondie d'un ensemble de données pour répondre à une question spécifique relative à la politique.

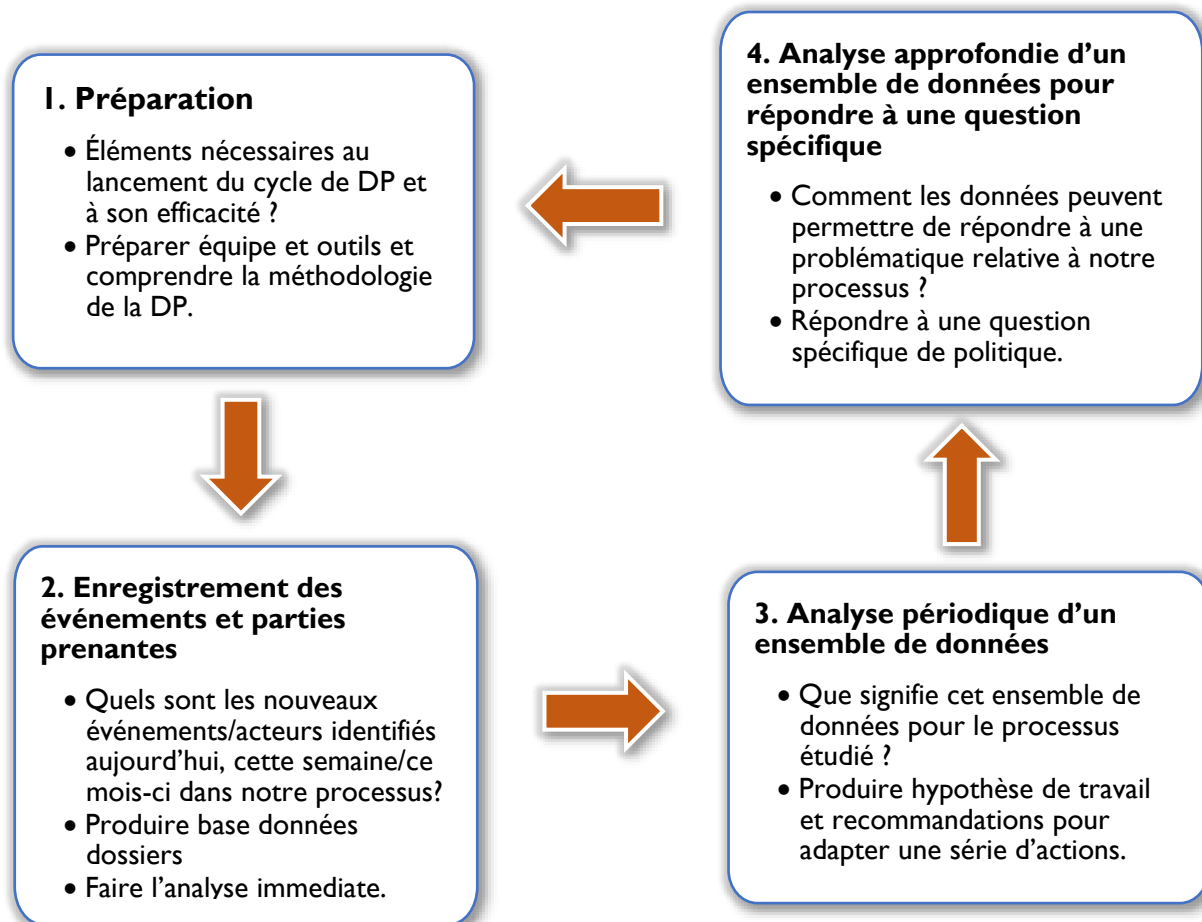


Figure 2: Étapes de la documentation de processus.

Préparation

La première étape de la DP consiste à l'identification du processus spécifique à documenter. Une équipe de documentation est alors mise en place et formée à l'approche. Les outils à utiliser sont à leur tour préparés et mis à jour si nécessaire. Cette étape est primordiale car elle permet de veiller à ce que tous les matériaux nécessaires pour mener à bien un cycle de DP sont en place et que tous les membres de l'équipe de la DP comprennent clairement l'approche méthodologique.

Enregistrement des événements et des parties prenantes

Il s'agit de l'enregistrement systématique, descriptif et en temps opportun, des caractéristiques clés des événements et parties prenantes associés à un processus donné. Ce qui permet de disposer d'une base de données d'enregistrements, sauvegardés sur une plateforme en ligne. De surcroît, la première étape de l'analyse (analyse immédiate) a lieu pendant cette collecte de données. Ce premier niveau d'analyse permet une bonne réflexivité au niveau individuel et une réponse rapide lorsque nécessaire. Elle sert aussi à préparer l'analyse plus large à réaliser sur une série d'événements.

Analyse périodique d'un ensemble de données

La deuxième étape de l'analyse se produit pendant l'examen périodique des événements et parties prenantes enregistrés par l'équipe de DP. Cet examen vise à mieux comprendre les choix opérés par les différents acteurs tout au long du processus étudié, pour en tirer des enseignements et déterminer les adaptations requises pour améliorer le processus. La périodicité est définie par les membres de l'équipe en fonction du contexte (trimestrielle par exemple).

Analyse approfondie d'un ensemble de données

Pour cette étape, l'équipe de la DP sélectionne une question de politique en fonction de sa pertinence dans le contexte du pays. Les données de la DP sont ensuite utilisées, seules ou en combinaison avec d'autres sources de données, pour répondre à cette question. L'analyse est un processus qualitatif comprenant les principes suivants : continuité, itération et cumul. Elle s'appuie fortement sur les deux étapes d'analyse précédentes.

Qui sont les acteurs du processus de documentation?

Les acteurs de la DP comprennent (1) l'équipe de DP dirigée par un chef d'équipe, (2) les coachs en DP et (3) les mentors en DP. L'organigramme de ces acteurs est représenté à la Figure 3.

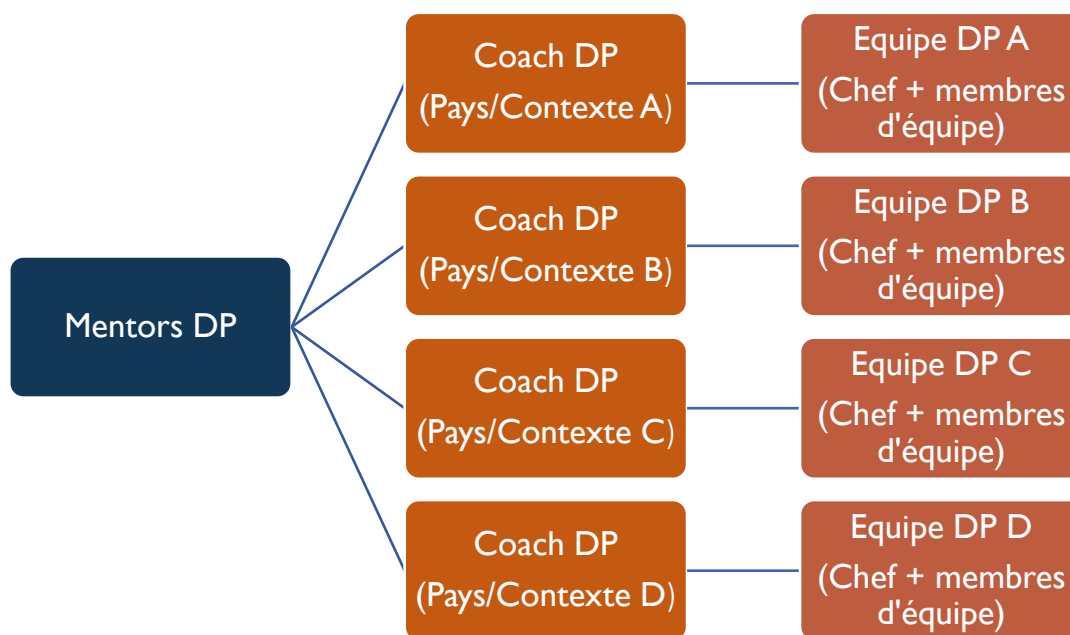


Figure 3: Organigramme des acteurs de la DP

Equipe de DP

L'équipe de DP est responsable de la mise en œuvre de l'approche dans un cadre qui est le sien. Ses membres assurent la collecte et l'analyse périodique des données. L'équipe est composée de divers membres impliqués comme documentalistes, analystes, contrôleurs de la qualité des données, entre autres.

L'équipe est dirigée par un **chef d'équipe** qui veille à ce que la DP soit mise en œuvre au sein dans son contexte. Elle est responsable :

- d'organiser la mise en œuvre de la DP dans leur propre contexte;
- de veiller à ce que les événements et parties prenantes clés soient régulièrement enregistrés ;
- d'identifier les événements et parties prenantes pertinents à documenter ;
- de réaliser l'analyse périodique des événements et parties prenantes ;
- d'effectuer des contrôles de qualité sur les événements et parties prenantes saisis (afin de garantir que les données soient correctement enregistrées et soient valides) ;
- d'organiser des réunions périodiques de revue et d'apprentissage ;
- de contacter le coach de l'équipe de DP en cas de questions ou préoccupations.

Coach DP

Le coach sert de point de contact initial avec l'équipe DP. Ses responsabilités comprennent :

- le soutien de l'équipe de DP dans ces différentes tâches ;
- la résolution des questions et préoccupations soulevées par l'équipe de DP ;
- la participation aux réunions périodiques de revue et d'apprentissage ;
- la détermination des problématiques soulevées par les équipes pays qui nécessitent d'être remontées au mentor de DP approprié.

Mentor

Le mentor fournit soutien stratégique et orientation à l'équipe de DP. Ses responsabilités comprennent :

- s'assurer de l'application cohérente de la méthodologie de la DP dans tous les contextes;
- fournir une orientation stratégique lors de la remontée des questions et problématiques des équipes pays par les coachs en DP vers les mentors ;
- prendre part aux revues périodiques d'apprentissage, lorsque cela s'avère nécessaire.

Comment fonctionne l'équipe de DP au niveau des pays?

Sous la responsabilité de son chef, l'équipe de DP réalise une vérification hebdomadaire des événements clés et les renseigne dans la base de données. Elle procède à une revue périodique afin d'analyser un ensemble d'enregistrements sur une période donnée et tirer des leçons qui peuvent être utiles pour l'adaptation de son travail et du processus étudié. La fréquence des revues de DP peut varier; cependant, il est important de les réaliser régulièrement afin de favoriser l'apprentissage et l'adaptation. L'expérience d'ACS montre qu'une revue trimestrielle avec chaque équipe pays est appropriée afin d'analyser les événements et parties prenantes documentés et de discuter des résultats spécifiques à certaines activités.

Quel est le rôle des parties prenantes externes dans la DP?

Des personnes extérieures à l'équipe de DP peuvent l'appuyer particulièrement pour la documentation des événements de deuxième et troisième niveaux^b. Ces personnes externes peuvent comprendre des fonctionnaires de différents ministères, responsables d'organisations, de programmes et projets liés à la CSU, des journalistes, chercheurs, etc. Elles peuvent aider à identifier et décrire le contexte des événements ayant un effet potentiel sur le processus étudié. Les personnes externes peuvent également fournir un soutien analytique à la DP, ce qui signifie qu'elles appuient l'équipe de DP dans les analyses immédiates et périodiques des données.

^b Les différents niveaux d'événements sont décrits ci-dessous, à la section 2.

Comment aligner la documentation des parties prenantes aux autorisations d'ordre éthique dans les pays?

Les données collectées comprennent des informations personnelles sur les parties prenantes. La procédure suivante vise à protéger les données collectées, particulièrement celles concernant les parties prenantes, afin de préserver la confiance et la transparence. Sur le formulaire d'enregistrement des parties prenantes, le nom de la personne n'est pas exigé et ce dernier est représenté par un code. L'équipe de DP crée un dossier séparé (dossier d'anonymat) pour établir un lien entre les noms, coordonnées et le code (voir Figure 4). Seul le chef d'équipe pourra consulter ces dossiers à accès restreint. Qui plus est, les parties prenantes pour lesquelles des entretiens sont requis, doivent faire part de leur consentement éclairé avant que les entretiens ne puissent avoir lieu.

Name	Position	Contact	Country fix code	Individual randomly generated code
XXX				3428
YYY				1461
ZZZ				3689

Figure 4: Modèle de fiche d'anonymisation

Qu'advient-il des données collectées ?

Les données, à l'exception de la fiche d'anonymisation des parties prenantes, peuvent être stockées dans une base de données sous la responsabilité légale de l'équipe de DP. Les données enregistrées sont analysées et utilisées exclusivement pour atteindre les objectifs de l'investigation et à aucunes autres fins. Les mentors de DP gèrent la base de données, facilitent et régulent l'accès aux données et l'utilisation de ces dernières.

Qui peut accéder aux données collectées?

La structure des droits d'accès aux événements et parties prenantes documentés est illustrée au tableau I ci-dessous. Les droits d'accès dépendent du profil des acteurs. Les acteurs externes en dehors de l'équipe de DP ne peuvent accéder ni à la base de données, ni au dossier anonyme. Ils ont uniquement accès à des rapports et produits anonymisés.

Tableau 1: Structure des droits d'accès aux documents et dossiers de DP

Profile	Access	Comments
Mentors DP	Fichiers DP Ficher d'anonymat Discussions sur les événements et parties prenantes Rapports et produits anonymisés	Pour suivi et analyse comparative
Coachs DP	Fichiers DP Ficher d'anonymat DP sur demande uniquement Discussions sur les événements et parties prenantes Rapports et produits anonymisés	
Chef d'équipe DP	Fichiers DP Fichier d'anonymat pour tenue et mise à jour Discussions sur les événements et parties prenantes Rapports et produits anonymisés.	
Membres d'équipe DP	Fichiers DP Discussions sur événements et parties prenantes sur demande, si nécessaire. Rapports et produits anonymisés.	Les membres de l'équipe DP ne devraient pas avoir accès au fichier d'anonymat
Autres	Rapports et produits anonymisés	

Comment puis-je facilement avoir accès aux formulaires?

Les formulaires sur les événements et parties prenantes sont des outils électroniques en ligne, accessibles à partir de n'importe quel appareil électronique. Le formulaire concernant les parties prenantes nationales est accessible [ici](#) et le formulaire d'enregistrement des événements est accessible [ici](#). Nous vous recommandons de mettre ces pages en signets (ajouter à vos favoris) afin que vous puissiez y accéder plus facilement à l'avenir. Pour en savoir plus sur la façon d'ajouter un lien web à vos favoris, cliquer [ici](#).

En cas de difficultés pour accéder à un lien vers les outils, le chef d'équipe DP doit contacter son coach pour obtenir un soutien (voir la Figure 3).

Section 2 – Comment enregistrer les événements et les parties prenantes ?

Qu'est-ce qu'un "événement"?

Un événement est une unité élémentaire du processus étudié, à propos duquel un ensemble structuré d'informations peut être collecté, pour mettre en lumière une étape du processus concerné. Sont considérés comme événements les réunions, décisions relatives au processus étudié, changements des acteurs clés intervenant dans le processus étudié, des événements contextuels tels qu'une élection présidentielle, etc.

Il existe trois niveaux de distinction d'un événement.

- **Les événements de premier niveau** sont directement liés au processus étudié, constituent une étape dudit processus, ou ont un impact direct sur le processus. Si l'on prend comme exemple le processus de mise en œuvre du régime d'assurance maladie au Bénin (AM-ARCH), les exemples d'événements du premier niveau comprennent le lancement de la phase pilote et la création d'un plan d'apprentissage pour cette phase pilote, avec le soutien du projet ACS. Les événements de premier niveau sont évidents et simples, et l'équipe de documentation devraient tous les recenser.
- **Les événements du deuxième niveau** ne sont pas directement liés au processus étudié mais ont ou peuvent avoir un impact sur celui-ci. Les événements du deuxième niveau sont moins évidents mais peuvent être déterminés si l'on adopte une approche systématique dans l'observation et l'analyse du processus étudié. Dans l'exemple précédent, un exemple d'événement de deuxième niveau est l'épidémie de COVID-19. Bien que cet événement ne relève pas directement du projet d'assurance maladie, il a un impact potentiel sur la mise en œuvre de ce régime d'assurance (ex : inclusion des tests et du vaccin anti-COVID dans le panier de services de l'assurance maladie). Documenter ce deuxième niveau d'événements pourrait aussi révéler comment investir dans l'assurance maladie ou le système de santé s'apparente à une question de sécurité sanitaire mondiale, un investissement stratégique ; et augmenter les ressources affectées au système de la santé en général et au bout du compte celles consacrées à AM-ARCH.
- **Les événements de troisième niveau** sont des événements contextuels^c qui n'ont pas un effet direct sur le processus étudié mais qui sont susceptibles d'avoir un impact ou de provoquer les éléments déterminants sous-jacents aux décisions prises, ou sur les résultats du processus étudié. Les événements de troisième niveau sont difficiles à circonscrire, aussi le collecteur de données aura probablement besoin de soutien afin de pouvoir documenter ces événements. Un exemple d'événement de troisième niveau est l'attaque terroriste survenue au nord du Bénin en février 2020. Il n'a pas eu d'impact direct sur le secteur de la santé lui-même, mais cet événement a influencé le pays en général et pourrait avoir conduit à certaines restrictions en raison de l'insécurité dans la zone indiquée, qui aurait pu saper la mise en œuvre d'AM-ARCH. Étant donné que tous les secteurs sont interconnectés, il est important d'enregistrer les événements de troisième niveau pour documenter et comprendre comment ces derniers pourraient éventuellement conduire à d'autres événements, qui pourraient avoir un lien direct sur le processus en cours d'étude/de documentation.

^c Les événements contextuels sont des événements systématiques - politiques, économiques, sociaux ou culturels, à caractère national ou international - susceptibles d'avoir un effet sur une politique ou un processus.

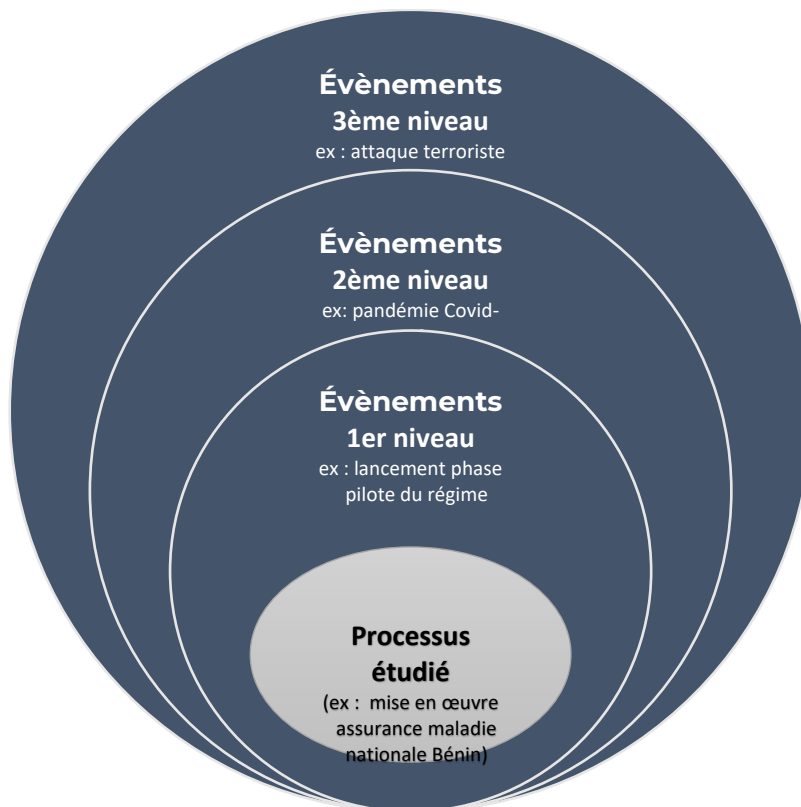


Figure 5: Représentation des divers niveaux d'événements.

Comment m'y prendre pour enregistrer un événement ?

Les événements peuvent être enregistrés en utilisant le formulaire spécifique de **relevé des événements**. Un canevas de ce formulaire utilisé par le projet ACS est accessible [ici](https://forms.gle/4KjMK9XZnWnFa97bA) (ou copier et coller le lien suivant dans votre navigateur Internet <https://forms.gle/4KjMK9XZnWnFa97bA>). Le relevé des événements guide l'enregistrement de chaque événement relatif au processus, au moyen d'une structure systématique et uniforme qui permet de saisir les dimensions clés d'un événement. Description ci-dessous de l'information requise sur le formulaire et conseils pratiques pour le remplir.

- **Nom abrégé de l'événement** : le nom de l'événement doit être concis et clairement refléter l'action/la décision/le problème, etc. signalé(e).
- **Description du contexte de l'événement** : décrire le contexte général dans lequel l'événement est enregistré, lequel peut contribuer à mieux comprendre l'événement. Si pertinent, le collecteur de données établira aussi un lien entre cet événement et d'autres événements antérieurs qui ont été enregistrés.
- **Description du contenu de l'événement** : décrire l'événement y compris les faits et décisions clés, le cas échéant.
- **Description des différentes étapes ou processus de l'événement** : décrire les étapes clés qui ont conduit à l'événement. Cet onglet est important afin de connaître les procédures et/ou facteurs circonstanciels qui peuvent conduire à de tels événements.
- **Description du rôle des différents acteurs/groupes d'acteurs qui ont un rôle à jouer dans l'événement** : décrire chaque acteur et/ou groupe d'acteurs qui ont joué (ou devraient jouer) un rôle dans l'événement et leur rôle (ou rôle potentiel).
- **Notes descriptives** : signaler toute observation ou information susceptible de contribuer à mieux comprendre l'événement. Le/la documentaliste décrit ici comment il/elle a entendu parler de cet événement, la méthodologie utilisée pour en apprendre plus sur cet événement

(par exemple, les personnes ou documents consultés), et les défis qu'ils/elles ont rencontrés lors de la collection des détails sur l'événement ou pour l'enregistrer.

- **Notes analytiques** : cette rubrique permet au documentaliste de fournir une analyse de base de l'événement. Le/la documentaliste exprimera de façon critique comment l'événement enregistré est lié aux autres événements et ce qu'il/elle pense personnellement de la signification de cet événement. Les questions d'analyse possibles à considérées comprennent (1) Pourquoi cet événement est-il important ? (2) Que signifie cet événement pour le processus étudié ? (3) Comment peut-il impacter le processus étudié ? et (4) Quels liens cet événement peut-il avoir avec d'autres événements ?
- **Enseignements tirés** : décrire le/les enseignement(s) clé(s) tiré(s) de cet événement. Un enseignement étant défini ici comme "*une perspective acquise par un apprenant sur un sujet qui lui était jusque-là peu familier*". À partir de ces enseignements tirés, le collecteur de données peut aussi partager des idées sur la manière dont le processus peut/devrait être adapté.
- **Observations** : tout autre commentaire de la part du collecteur de données peut être consigné dans cette rubrique.

Que signifie le terme "partie prenante" dans ce contexte ?

Une partie prenante est une personne ou une organisation qui impacte ou est impactée par le processus concerné. Ce processus peut être la longue et complexe progression d'un pays vers la CSU, ou bien un processus assorti de délais pour l'élaboration et la mise en œuvre d'une politique spécifique. Les enjeux peuvent être d'ordre matériel (financements, équipements, infrastructures, etc.) ou immatériel (poste, pouvoir, influence, motivation, etc.) à court, moyen ou long terme.

Comment m'y prendre pour enregistrer les parties prenantes ?

Les parties prenantes peuvent être enregistrées en utilisant l'outil spécifique concernant les parties prenantes. Un canevas de l'outil utilisé par le projet ACS est accessible [ici](#) (ou bien copier et coller le lien suivant dans votre navigateur internet <https://forms.gle/SMdJEtkobMnQP577>). Le formulaire consacré aux parties prenantes nationales guide l'enregistrement de chaque partie prenante concernée par le processus, par le biais d'une structure systématique et uniforme qui permet de saisir les dimensions clés importantes relatives à une partie prenante donnée. La plupart des rubriques de saisie de données du formulaire comportent une description qui fournit des conseils pratiques pour aider à comprendre le type d'information à saisir. Le formulaire est subdivisé en quatre sections. Dans la première section, le/la documentaliste doit fournir des informations d'ordre général (informations de base sur le/la documentaliste, le code de la partie prenante, et si la partie prenante est une personne ou une organisation). Le/la documentaliste doit consulter le chef d'équipe pour obtenir le code correspondant à la partie prenante en question.

Comment assurer le suivi de parties prenantes récurrentes ? L'outil de DP peut-il décrire des parties prenantes 'uniques', pour éviter le double comptage des événements ?

Pour éviter les doublons de parties prenantes, concertez-vous avec le chef d'équipe avant de commencer à enregistrer une partie prenante. En ayant recours à un code unique pour chaque partie prenante, le chef de l'équipe s'assure que les membres de l'équipe de DP ne consignent pas les mêmes données en plusieurs instances. Qui plus est, une vérification d'éventuels doublons est réalisée avant chaque analyse périodique, afin de combiner/effacer les répétitions d'enregistrements de parties prenantes.

Comment puis-je accéder à l'information nécessaire pour documenter les événements et les parties prenantes ?

Diverses techniques de collecte des données peuvent être utilisées et comprennent : les revues documentaires, les entretiens (in)formels, observations de (non-)participants, les discussions de groupe (in)formelles. S'agissant des revues documentaires, les sources de données comprennent la politique nationale et les plans en matière de santé, les documents de politique CSU, des documents relatifs à la politique générale ayant un impact potentiel sur la CSU (ex : plans de développement nationaux) ainsi que d'autres documents et ressources pertinents tels que les documentations de projet (plans de travail et rapports, comptes-rendus d'ateliers, rapports administratifs émanant du gouvernement ou d'entités de mise en œuvre, coupures de presse, etc.). L'on peut réaliser des entretiens et discussions de groupe auprès d'informateurs clés parmi les parties prenantes impliquées dans le processus étudié. Les ateliers, conférences, séminaires, formations, et autres réunions qui ont lieu au cours du processus étudié, sont des sources additionnelles d'information.

Comment puis-je mettre à jour un événement préalablement consigné ?

Il est possible de mettre à jour un événement ou une partie prenante antérieurement consigné en envoyant un courriel ou message à son coach. Le coach accédera à la base de données (le tableur) et procédera à la mise à jour. Si la mise à jour concerne une évolution ultérieure de l'événement, il est recommandé de l'enregistrer comme un nouvel événement, en le mettant en lien avec l'événement antérieur au point **"Description du contexte de l'événement"**.

Section 3 : Comment réaliser les analyses de données?

Quels sont les principes de l'analyse ?

L'analyse de DP est réalisée au moyen d'un processus d'analyse qualitative selon les principes ci-après :

- **Flexibilité et adaptation** : L'analyse ne suit pas une approche rigide. Il est possible d'adapter la collecte et l'analyse des données en fonction des résultats préliminaires ou antérieurs¹.
- **Itération** : Il s'agit de la répétition cyclique de la collecte et de l'analyse des données en fonction des résultats antérieurs et des questions émergentes.
- **Accumulation** : Il s'agit ici de se procurer autant d'information que possible jusqu'à ce que les nouvelles données ne produisent plus d'information supplémentaire. Ce principe est aussi appelé saturation.
- **Triangulation** : ce terme fait référence à l'utilisation d'une variété de sources d'information et de perspectives analytiques pour garantir une analyse rigoureuse et augmenter la validité des résultats².
- **Réflexivité** : Cette notion consiste à reconnaître l'influence de l'identité de l'analyste sur les conclusions et l'interprétation du fait de ses expériences, hypothèses et de ses propres convictions³.

Quel cadre conceptuel guide l'analyse des registres ?

Le processus de la CSU dans divers pays peut être considéré comme une élaboration de politique. Par conséquent, la documentation de ce processus peut être sous-tendue par une analyse prospective de politique qui *“cherche à comprendre l'environnement de l'économie politique du changement en cours afin d'aider les parties prenantes à participer plus efficacement aux processus politiques.”*⁴. La méthodologie de DP repose sur le cadre du triangle politique de Walt et Gilson⁵ qui a été utilisé pour structurer la collecte des données. Le cadre du triangle politique prend en compte non seulement le contenu d'une politique, mais également les acteurs, le contexte et le processus. Ce cadre est *“enraciné dans une perspective d'économie politique, et étudie l'interaction entre ces quatre éléments pour façonner l'élaboration des politiques”*⁶. Nous avons choisi ce cadre en raison de cette perspective claire d'économie politique qui a *“influencé la recherche sur les politiques de la santé dans un éventail divers de pays, et a été utilisé pour analyser un grand nombre de problématiques de santé”*⁶.

Quelles sont les différentes étapes de l'analyse de la documentation de processus ?

Il y a trois types d'analyse dans l'approche de la DP ;

- l'analyse immédiate réalisée pendant l'enregistrement d'un événement ou d'une partie prenante ;
- l'analyse réalisée périodiquement (trimestriellement dans le cas du projet ACS) sur une série de données ;
- et l'analyse approfondie fondée sur une question de politique spécifique.

Analyse immédiate des données portant sur un événement /une partie prenante

Cette sous-section présente le processus d'analyse immédiate tant des événements que des parties prenantes enregistrés.

Qu'est-ce que l'analyse immédiate des données ? Pourquoi est-elle importante?

L'analyse immédiate est la première étape dans l'analyse des données qui a lieu lors de la collecte des données au moment de remplir les rubriques “note analytique” et “enseignement tiré” dans les formulaires concernant les événements ou la rubrique “observation descriptive ou analytique” dans le formulaire concernant les parties prenantes.

L'analyse immédiate permet une bonne réflexion introspective au niveau individuel et une réponse rapide lorsque nécessaire. Avec cette analyse, le/la documentaliste dégage sa propre interprétation de l'événement ou de la partie prenante concerné, et sur la façon dont cet événement ou partie prenante est pertinent pour ou susceptible d'avoir un impact sur l'intégralité du processus étudié. Cette seule analyse peut conduire à une action spécifique ou urgente (ex : avertir d'un effet non intentionnel d'un événement pour les décideurs, proposer une façon appropriée d'interagir avec une partie prenante particulière dont l'influence a été sous-estimée, etc.). Lors de l'analyse des événements enregistrés, il est primordial que l'analyste prenne en compte son propre positionnement.

De surcroît, l'analyse immédiate prépare aussi les événements enregistrés et l'équipe à l'analyse plus large à savoir l'analyse périodique (voir la session suivante).

Comment m'y prendre pour réaliser l'analyse immédiate d'un événement?

Comme décrit auparavant, l'analyse immédiate des événements est documentée aux rubriques "**note analytique**" et "**enseignement tiré**".

Note analytique : À cette rubrique, le/la documentaliste partage sa propre analyse de l'événement enregistré. Il/elle doit être en mesure d'interpréter le processus qui a conduit à cet événement et identifier les causes et implications potentielles à court, moyen, ou long terme. C'est aussi ici qu'il/elle peut partager ses hypothèses sur les liens entre cet événement et d'autres déjà enregistrés et la signification de cet événement pour le processus du pays vers la CSU. En bref, cette rubrique donne une perspective d'ensemble de l'impact de cet événement particulier sur l'intégralité du processus.

Enseignement tiré : Cette rubrique aide à documenter les enseignements clés tirés de l'événement et son analyse. L'objectif est de suggérer des changements aux niveaux individuel ou institutionnel afin d'améliorer le processus étudié.

Comment m'y prendre pour réaliser l'analyse immédiate d'une partie prenante?

Le/la documentaliste peut effectuer l'analyse immédiate par le biais de la rubrique "**observation descriptive ou analytique**". Il/Elle devrait donner sa propre opinion ou interprétation sur la partie prenante concernée. Par le biais de la synthèse descriptive et de l'interprétation du positionnement, des intérêts et de l'influence de la partie prenante, le/la documentaliste devrait déduire l'impact envisagé de cette partie prenante sur le processus étudié.

Analyse périodique des données

Quelles sont les caractéristiques de l'analyse périodique?

L'analyse périodique des données est réalisée sur une base périodique. Par exemple, dans le cadre du projet ACS, elle est faite trimestriellement. Son objectif est de répondre à la question "Quelle est la signification de cette série de données (événements ou parties prenantes) pour le processus étudié ?". Cette analyse permet d'essayer de mieux comprendre les choix opérés par divers acteurs tout au long du processus étudié, pour tirer des enseignements et déterminer les adaptations requises pour améliorer le processus. En tant que telle, elle contribue à dégager des hypothèses sur la façon de laquelle cette série de données pourrait contribuer à comprendre plus finement le processus, ou comment ces dernières pourraient influencer le résultat du processus dans son intégralité. Le but ultime étant de dégager des recommandations sur les adaptations requises pour le processus.

L'analyse périodique peut être descriptive et/ou explicative. Ceci sera expliqué ci-dessous.

Y-a-t-il une façon normalisée d'analyser la série de données?

ACS a développé des canevas pour l'analyse périodique des données respectivement sur les événements et les parties prenantes. Ces canevas fournissent aux équipes de DP un cadre générique pour les guider dans leur analyse. Chacun d'entre eux est constitué des éléments suivants : contexte, méthodologie, analyse descriptive, analyse explicative, limites de l'analyse et conclusions.

Dans la pratique, l'analyse périodique se fait en 5 étapes classiques :

1. Veiller à la complétude et à la précision des données enregistrées ;
2. Réaliser une analyse descriptive des données ;
3. Réaliser une analyse explicative des résultats ;
4. Identifier les leçons tirées de l'analyse des données collectées sur la période. Les leçons sont des expériences ou un savoir acquis dans le cadre de divers événements. Elles peuvent éclairer des décisions, actions futures ou processus similaires ;
5. Identifier d'éventuelles adaptations pour des actions futures de l'équipe de DP ou du processus étudié.

Comment les données sont-elles organisées avant l'analyse ?

L'organisation des données est le processus de détection et correction (ou suppression) d'erreurs dans les enregistrements stockés dans les bases de données. Les enregistrements au sein des bases de données peuvent contenir plusieurs types d'erreurs comme les erreurs de frappe, informations manquantes, inexactitudes, etc. La partie inappropriée des données traitées peut être remplacée, modifiée, ou supprimée⁷. L'organisation des données contribue aussi à identifier et à supprimer les doublons d'enregistrement concernant des événements ou des parties prenantes. Le processus de nettoyage est réalisé par l'équipe de DP sous la supervision du chef d'équipe.

Qu'est-ce que l'analyse descriptive et comment la réaliser ?

L'analyse descriptive aide à décrire, montrer ou résumer des points de données de façon constructive, de telle sorte que des tendances puissent émerger qui mettent en évidence les informations clés sur les événements et parties prenantes émanant des données enregistrées⁸. C'est la première partie de l'analyse qui se concentre sur trois questions clés :

1. Quel était le calendrier du processus ?

Il s'agit ici d'identifier les événements les plus pertinents relatifs au processus étudié sur la période spécifique ainsi que les décisions majeures prises. Ces événements et décisions sont classés en fonction de leur date de survenance et résumés sous forme de tableau ou de représentation graphique. Les figures 6 et 7 sont des exemples de présentation de ce résumé.

Date de commencement	Nom concis de l'évènement	Date de fin

Figure 6 : Représentation de la ligne de temps sous forme de tableau

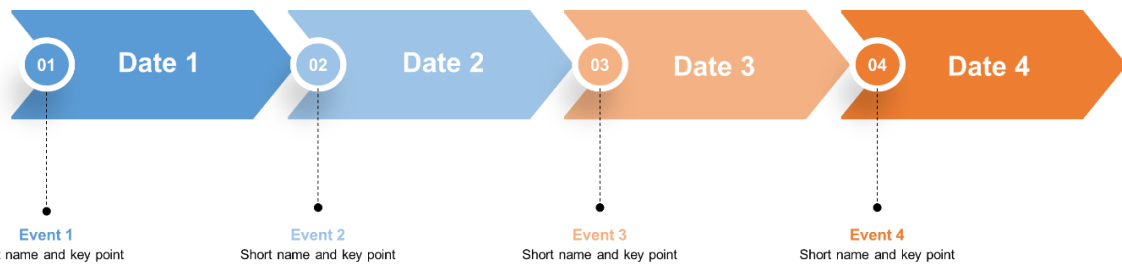


Figure 7 : Représentation graphique de la ligne de temps

2. Quels sont les facteurs contextuels susceptibles de s'être mêlés dans le processus étudié ?

La réponse à cette question permet de comprendre quels facteurs contextuels ont été identifiés comme potentiellement influents sur le processus. Ces facteurs peuvent être politiques, économiques, socioculturels, etc.

3. Qui sont les parties prenantes impliquées dans le processus ?

Ici les parties prenantes identifiées sont classées en fonction de leurs rôles, positionnements, intérêts et influences sur le processus étudié. Cette question peut elle aussi être résumée sous forme de tableau ou de schéma, comme illustré par les figures 8 et 9.

Parties prenantes	Influence sur le processus (faible, modérée, élevée)	Intérêt (faible, modéré, élevé)	Positionnement (pour, neutre, contre)	Impact du processus sur la partie prenante (positif, négatif)	Interaction avec la partie prenante (active, consultée, informée, ignorée, évitée)

Figure 8 : Représentation sous forme de tableau de l'analyse des parties prenantes

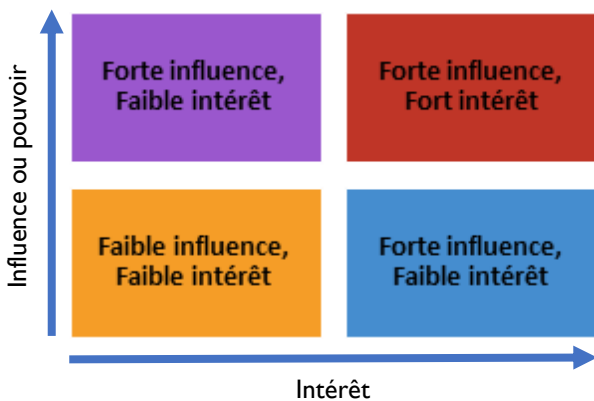


Figure 9 : Représentation graphique de l'analyse des parties prenantes

Que signifie l'analyse explicative et comment la réaliser ?

L'analyse explicative est l'étape où les données émergentes de l'analyse descriptive sont interprétées et mises en perspective dans le contexte du processus dans son intégralité. Elle contribue à comprendre le "comment" et "pourquoi" des événements et parties prenantes, les décisions prises et leurs résultats (escomptés). Dans la pratique, elle consiste à :

- Identifier les liens entre les événements, entre les parties prenantes, entre les événements et les parties prenantes ainsi qu'entre événements, parties prenantes et contexte ;
- identifier les réussites et les défis relatifs au processus sur la période étudiée, et à dégager des hypothèses concernant les facteurs qui pourraient les expliquer, ainsi que leurs conséquences (potentielles).

Ce processus conduira à l'identification des enseignements clés qui pourraient être extraits de l'analyse et enfin à la formulation des adaptations potentielles nécessaires au processus.

Analyse approfondie fondée sur une question de recherche

Qu'est-ce qu'une analyse approfondie ?

Ce type d'analyse est réalisé sur demande lorsque émerge une question spécifique de politique ou de recherche. Cette question peut émerger à la suite d'une analyse de routine ou directement d'acteurs (décideurs, responsables de mise en œuvre, chercheurs, etc.).

Comment réaliser l'analyse approfondie ?

L'approche d'analyse approfondie suit la méthodologie de recherche qualitative classique. Elle débute par l'identification d'une question de recherche pertinente. Elle s'appuie ensuite sur une (ou plusieurs) hypothèses qui représente(nt) des réponses potentielles à la question de recherche et tente de la/les tester en utilisant la base de données de DP ainsi que d'autres sources de données primaires ou secondaires. Ainsi, elle va au-delà des données collectées par le biais de l'approche de DP et peut impliquer d'autres sources comme des documents complémentaires, revues de littérature, entretiens, discussions de groupes, entre autres.

Quelles sont les ressources disponibles pour en savoir plus sur la méthodologie de recherche qualitative et d'analyse des parties prenantes?

Pour en savoir plus sur la méthodologie de recherche qualitative, nous suggérons de consulter des ressources telles que :

- Gill P, et al (2008). Methods of data collection in qualitative research: interviews and focus groups (9);
- Moser A & Korstjens I (2018). Series: Practical guidance to qualitative research (in four parts); published in the European Journal of General Practice (10–13);
- Kielmann K, et al (2011). Introduction to Qualitative Research Methodology (14);
- Coursera's course on qualitative methods (<https://www.coursera.org/learn/qualitative-methods>).

Pour en savoir plus sur l'analyse des parties prenantes, nous vous invitons à consulter :

- Schmeer K. Guidelines for Conducting a Stakeholder Analysis (15)
- Schmeer K. Stakeholder Analysis Guidelines (16)

Références

1. Pultz S. Flexibility in research design: how unexpected events can improve learning and research. In: *SAGE Research Methods Cases Part 2*. London, UK: SAGE Publications; 2018.
2. Carter N, Bryant-Lukosius D, Dicenso A, Blythe J, Neville AJ. The use of triangulation in qualitative research. *Oncol Nurs Forum*. 2014;41(5):545–547. <https://doi.org/10.1188/14.onf.545-547>.
3. Hiller AJ, Vears DF. Reflexivity and the clinician-researcher: managing participant misconceptions. *Qual Res J*. 2018;16(1):13–25. <https://doi.org/10.1108/QRJ-11-2014-0065>.
4. Buse K. Addressing the theoretical, practical and ethical challenges inherent in prospective health policy analysis. *Health Policy Plan*. 2008;23(5):351–360. <https://doi.org/10.1093/heapol/czn026>.
5. Walt G, Gilson L. Reforming the health sector in developing countries: the central role of policy analysis. *Health Policy Plan*. 1994;9(4):353–370. <https://doi.org/10.1093/heapol/9.4.353>.
6. Walt G, Shiffman J, Schneider H, Murray SF, Brugha R, Gilson L. “Doing” health policy analysis: methodological and conceptual reflections and challenges. *Health Policy Plan*. 2008;23(5):308–317. <https://doi.org/10.1093/heapol/czn024>
7. Wikipedia website. Data cleansing page. https://en.wikipedia.org/wiki/Data_cleansing. Accessed February 9, 2022.
8. Rawat AS. An overview of descriptive analysis analytics steps [blog post]. Analytics Steps blog. March 30, 2021. <https://www.analyticssteps.com/blogs/overview-descriptive-analysis>.
9. Gill P, Stewart K, Treasure E, Chadwick B. Methods of data collection in qualitative research: interviews and focus groups. *Br Dent J*. 2008;204(6):291–295. <https://doi.org/10.1038/bdj.2008.192>.
10. Moser A, Korstjens I. Series: practical guidance to qualitative research. Part 1: introduction. *Eur J Gen Pract*. 2018;23(1):271–273. <https://doi.org/10.1080/13814788.2017.1375093>.
11. Korstjens I, Moser A. Series: practical guidance to qualitative research. Part 2: context, research questions and designs. *Eur J Gen Pract*. 2018;23(1):274–279. <https://doi.org/10.1080/13814788.2017.1375090>.
12. Moser A, Korstjens I. Series: practical guidance to qualitative research. Part 3: sampling, data collection and analysis. *Eur J Gen Pract*. 2018;24(1):9–18. <https://doi.org/10.1080/13814788.2017.1375091>.
13. Korstjens I, Moser A. Series: practical guidance to qualitative research. Part 4: trustworthiness and publishing. *Eur J Gen Pract*. 2018;24(1):120–124. <https://doi.org/10.1080/13814788.2017.1375092>.
14. Kielmann K, Cataldo F, Seeley J. *Introduction to Qualitative Research Methodology: A Training Manual*. London, UK: Department for International Development; 2011. <https://www.betterevaluation.org/sites/default/files/qualitativeresearchmethodologymanual.pdf>.
15. Schmeer K. *Guidelines for Conducting a Stakeholder Analysis*. Bethesda, MD: Partnerships for Health Reform, Abt Associates Inc.; 1999. <https://targeting.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/hts3.pdf>.
16. Schmeer K. *Stakeholder Analysis Guidelines: Section 2*. Bethesda, MD: Partnerships for Health Reform, Abt Associates Inc.; 1999. <https://www.who.int/workforcealliance/knowledge/toolkit/33.pdf>.