

Recueil des données, entretiens à distance et recours à des consultants nationaux (juin 2021)

Cette note synthétise certains enseignements tirés par le Bureau indépendant d'évaluation (BIE) dans le cadre de la conduite d'évaluations à distance. Elle vise à guider les unités de programmes pour la mise en œuvre d'évaluations dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Cette note présente les limitations et difficultés allant de pair avec le travail à distance (recueil des données et entretiens), et propose des solutions permettant potentiellement de pallier ces problèmes.

Le contenu de cette note se fonde sur le devoir de ne pas nuire et d'assurer la sécurité du personnel, des consultants, des parties prenantes et des communautés, devoir qui doit constituer une priorité première lorsque des évaluations sont planifiées et mises en œuvre dans le contexte de la pandémie de COVID-19.

1. Examen des documents et données disponibles, et recueil de données

Examen des documents et données	
Difficultés	Comment les pallier
<ul style="list-style-type: none"> La conduite d'une évaluation peut être restreinte par la disponibilité de documents et données limités concernant la mise en œuvre du projet. La pandémie de COVID-19 peut compliquer l'obtention des données, car les collègues sont occupés par des priorités plus pressantes (tâches « habituelles » et nouvelles liées à la COVID-19) et/ou travaillent à leur domicile : ils sont donc moins disponibles. Les documents et données disponibles peuvent se trouver dans des bureaux inaccessibles en raison des mesures de confinement. 	<ul style="list-style-type: none"> Conduire une analyse approfondie de l'évaluabilité du projet durant la conception et la planification de l'évaluation Examiner un éventail plus large de documents et données, et ce de façon plus approfondie, notamment les données opérationnelles internes (comptes-rendus de mission, etc.), les rapports et données nationaux, les rapports d'évaluations menées par des entités de l'ONU et des donateurs, ainsi que les informations provenant de sources telles que les médias sociaux ou les images satellitaires des systèmes d'information géographique (SIG) Prévoir plus de temps afin de permettre un examen élargi/plus approfondi des documents et données disponibles lorsque cela est approprié Redéfinir ou restreindre le champ de l'évaluation afin de tenir compte de la disponibilité de documents et/ou de données limités



- Établir, de commun accord entre les évaluateurs et le PNUD, des méthodologies claires pour le recueil d'éléments factuels, en prenant toutes les contraintes en compte
- Veiller autant que possible à ce que les documents et données disponibles soient rassemblés avant le début de l'évaluation
- Préciser les approches et méthodologies qui seront suivies dans le rapport de démarrage

Recueil de données

Difficultés	Comment les pallier
<ul style="list-style-type: none">• Selon la situation locale, les méthodes de recueil des données (par exemple, entretiens, questionnaires, enquêtes, groupes de discussion ou observations) pouvant être utilisées par les évaluateurs peuvent être limitées.• Les restrictions de déplacement rendent les visites sur le terrain difficilement envisageables.• Les possibilités de valider les résultats par l'examen des documents et données disponibles sont restreintes sans données de qualité permettant une triangulation, sans observation sur le terrain et avec des contacts limités (virtuels) avec les bénéficiaires et les parties prenantes.	<ul style="list-style-type: none">• Déterminer des méthodes de recueil des données qui permettent à l'évaluation de demeurer réalisable, crédible et utile, en prenant en compte la disponibilité des parties prenantes, les facteurs externes (par exemple, politiques, culturels et sécuritaires) susceptibles d'entraver le recueil de données, ainsi que le calendrier et le budget à respecter• Envisager le recours à une équipe composée de spécialistes internationaux travaillant à distance (lorsque les déplacements ne sont pas possibles) et de consultants nationaux, et/ou à des groupes de réflexion, des institutions académiques et des instituts de recherche locaux pour le recueil des données : présents sur place, ils peuvent être moins impactés par les restrictions de déplacement• Planifier en partant du principe qu'un recueil des données à distance est très probable, et envisager de mener des enquêtes et de diffuser des questionnaires préalablement à la conduite d'entretiens à distance• Limiter le champ de l'évaluation si nécessaire et s'assurer que l'on évalue bien ce qui est le plus utile (par exemple, analyser si la conception des initiatives s'appuie bien sur la définition d'une théorie du changement) plutôt que de mesurer les résultats• En cas de recours à des consultants nationaux, honorer le devoir de ne pas nuire en veillant à leur sécurité ainsi qu'à celle du personnel, des parties prenantes et des communautés





2. Interactions à distance avec les parties prenantes

Accès aux parties prenantes	
Difficultés	Comment les pallier
<ul style="list-style-type: none">• En dehors de leur lieu de travail, les personnes à interroger peuvent ne pas avoir accès aux équipements/technologies requis pour des entretiens à distance (connexions internet peu fiables ou inexistantes).• Les évaluateurs et les personnes à interroger peuvent avoir une connaissance limitée des plateformes de communication virtuelle.• Les entretiens par téléphone ne permettent pas d'observer la communication non verbale des personnes interrogées.• Certaines personnes peuvent être réticentes à être interrogées en ligne ou par téléphone, en raison de sensibilités culturelles ou politiques.• L'accès aux autorités infranationales (provinces, districts, etc.) peut être limité ou difficile.	<ul style="list-style-type: none">• Fournir aux évaluateurs une liste des parties prenantes mise à jour, indiquant leur adresse électronique, leur numéro de téléphone et si possible, la méthode de contact à privilégier• Avant l'évaluation, informer clairement les personnes à interroger concernant l'évaluation, sa finalité, l'équipe d'évaluation et la finalité de l'entretien. Cela fera également gagner du temps aux évaluateurs au moment de l'entretien.• Expliquer que tous les entretiens garantissent l'anonymat total des personnes interrogées• Transmettre la liste des questions à la personne à interroger avant l'entretien pour lui permettre de se préparer et ainsi accélérer le processus• Demander à la personne interrogée avec quel outil de communication virtuelle elle est le plus à l'aise (Zoom, Skype, WhatsApp, téléphone, etc.)• Veiller à ce que les évaluateurs aient accès à une connexion internet fiable et possèdent une bonne compréhension des outils utilisés• Dans certaines circonstances, des entretiens par téléphone seront plus acceptables et fiables que via des solutions de téléphonie sur IP.

Calendrier d'évaluation et conduite des entretiens	
Difficultés	Comment les pallier
<ul style="list-style-type: none">• Le taux de réponse des parties prenantes aux invitations à entretien peut être réduit, en raison d'obligations professionnelles ou de certaines réticences.	<ul style="list-style-type: none">• Les entretiens à distance offrent plus de flexibilité en termes d'horaires mais peuvent aussi nécessiter plus de temps (à prévoir au calendrier) pour permettre une bonne couverture.• Prévoir une certaine flexibilité et plus de temps pour tenir compte des délais de réponse. La période à allouer aux entretiens sera généralement plus longue (plus de quatre semaines).





- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• En cas de décalage horaire entre l'évaluateur et la personne à interroger, le créneau horaire envisageable peut être considérablement réduit.• Le recours à des interprètes peut être problématique pour les entretiens à distance.• Les discussions de groupe et la rencontre avec les communautés sont difficiles à distance. | <ul style="list-style-type: none">• Afin d'élargir la couverture des parties prenantes, demander aux interviewés de suggérer d'autres personnes à interroger et/ou d'apporter leur appui pour ce faire, de façon à obtenir un accès direct à ces personnes et à leur être présenté• Planifier les entretiens en les groupant par projet, sous-domaine, etc. Cela aidera les évaluateurs à y voir plus clair et créera moins de confusion que s'ils doivent sans cesse passer d'un sujet à l'autre.• Élaborer des entretiens visant de petits groupes (deux personnes) pour s'assurer que toutes les voix puissent être entendues• Les évaluateurs doivent se montrer disponibles et être prêts à directement organiser des réunions/entretiens.• Pour interroger des personnes dans un pays donné, un consultant local constituera un atout afin de surmonter le décalage horaire et les barrières linguistiques. |
|---|---|

Entretiens avec les bénéficiaires et visites de terrain

Difficultés	Comment les pallier
<ul style="list-style-type: none">• Si les possibilités de visites sur le terrain sont limitées, il est difficile d'observer directement les changements survenus et de documenter les résultats.• Communiquer avec les bénéficiaires sur le terrain est difficile, en particulier avec ceux faisant partie de groupes vulnérables.	<ul style="list-style-type: none">• Renforcer le recours à des consultants nationaux, à des instituts de recherche, des institutions académiques et des groupes de réflexion locaux, ainsi qu'à des organisations de la société civile afin d'atteindre les parties prenantes et les bénéficiaires d'une communauté, lorsque cela ne présente aucun danger• Utiliser largement les rapports des visites de suivi (y compris les rapports de suivi de tierces parties) ainsi que les autres rapports permettant aux bénéficiaires de donner leur avis





3. Sélection des consultants nationaux et internationaux

Évaluateurs	
Difficultés	Comment les pallier
<ul style="list-style-type: none">• Il peut être difficile de trouver des consultants locaux qualifiés qui possèdent une bonne connaissance des exigences d'une évaluation du travail du PNUD et sont capables de travailler avec différentes contraintes.• La demande d'évaluateurs nationaux peut être plus importante, si toutes les entités de l'ONU privilégient cette solution.• La composition et la palette de compétences des équipes d'évaluation devront être plus flexibles, afin de pouvoir faire appel à des spécialistes thématiques ayant peu d'expérience en matière d'évaluation.	<ul style="list-style-type: none">• La modification des approches et méthodologies, notamment le recours à des entretiens à distance, nécessitera des consultants nationaux aux compétences plus larges.• Les évaluations bénéficieront de l'appel à des évaluateurs possédant une meilleure compréhension/connaissance préalable du pays, de la région et de la thématique évalués.• Les évaluations nécessitent des équipes expérimentées composées de personnes capables de travailler seules, particulièrement lorsque l'équipe travaille à distance et en ligne.• Un cahier des charges plus détaillé et plus complet peut être nécessaire pour guider le travail des évaluateurs.• La sélection des évaluateurs peut exiger plus de temps, afin de s'adjoindre les compétences appropriées.• Des évaluateurs nationaux peuvent faire équipe avec des évaluateurs internationaux (travaillant à distance), les seconds contribuant à guider les premiers.• Envisager de joindre les efforts de recueil de données dans les pays à ceux d'autres entités de l'ONU qui y sont présentes, afin de réduire le poids des évaluations/entretiens pour les parties prenantes



