



*Soutenir les*  
**campagnes de**  
**redevabilité**  
*sociale à travers*  
**l'observation basée**  
**sur l'échantillonnage**

Institut National Démocratique  
Laura Grace  
2021



# Remerciements

Le présent guide a été rédigé en 2021 par Laura Grace, consultante en élections, avec la contribution du personnel du NDI : Aaron Azelton, Richard Klein et Alexander Pommer. Lauren Kitz et Michael McNulty, anciens employés du NDI, et Anastasia Wibawa, consultante électorale ont recueilli les recherches et informations de base.

Nous remercions tout particulièrement les membres du personnel du NDI Marko Ivkovic, Mahsuma Petrovic et Anis Samaali pour leurs commentaires sur le guide et Renata Balani pour sa relecture. Dana Sulit, consultante en conception, est responsable de la création du style du guide.

Ce guide a vu le jour grâce à une subvention de la Fondation nationale pour la démocratie (NED).

L'Institut National Démocratique (NDI) est une organisation non gouvernementale, non partisane et à but non lucratif, qui œuvre en partenariat à travers le monde entier pour le renforcement et la sauvegarde des institutions, des processus, normes et valeurs démocratiques afin de garantir une meilleure qualité de vie pour tous. Le NDI envisage un monde où la démocratie et la liberté priment dans la dignité pour tous. Au cours des 38 dernières années, le NDI a mené plus de 250 missions d'observation électorale dans 70 pays. Pour de plus amples informations, veuillez visiter le site : [www.ndi.org](http://www.ndi.org)

# Table des matières

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Résumé</b>  | <b>4</b>  |
| <b>1. Introduction: L'utilisation stratégique des données probantes dans les campagnes de redevabilité sociale</b> | <b>6</b>  |
| Prise en compte des données probantes dans le cadre d'une stratégie de redevabilité sociale                        | 7         |
| Types de données probantes : Observation basée sur l'échantillonnage et autres approches                           | 9         |
| <b>2. L'observation basée sur l'échantillonnage pour la redevabilité sociale</b>                                   | <b>12</b> |
| <b>3. Tenir compte de la SBO dans le cadre d'une campagne de plaidoyer</b>   | <b>15</b> |
| <b>4. Mise en pratique d'une SBO de redevabilité sociale</b>   | <b>19</b> |
| Méthodologie d'échantillonnage pour les projets de redevabilité sociale  | 19        |
| Mise en œuvre de l'observation basée sur l'échantillonnage   | 23        |
| Conception de la collecte des données  | 23        |
| Gestion des bénévoles  | 24        |
| Collecte et analyse des données  | 28        |
| <b>5. Utilisation des données probantes pour un plaidoyer efficace</b>   | <b>30</b> |
| Poser les bases d'un plaidoyer efficace  | 30        |
| Une approche multidimensionnelle de la sensibilisation des parties prenantes                                       | 32        |
| Présentation et augmentation des résultats de la SBO   | 33        |
| <b>6. Évaluez l'impact et adaptez l'approche</b>   | <b>34</b> |
| <b>7. Études de cas</b>  | <b>36</b> |
| Cas 1 : La Serbie  | 36        |
| Cas 2: La Tunisie  | 42        |
| <b>Annexe I : Conseils supplémentaires pour l'échantillonnage</b>  | <b>51</b> |
| <b>Annexe II : Références</b>  | <b>56</b> |

# Résumé

Partout dans le monde entier, les campagnes de redevabilité sociale utilisent la surveillance et la voix des citoyens pour accroître l'efficacité des processus d'intérêt public et la réactivité des gouvernements. Dans le cadre de ces efforts, les organisations de plaidoyer et les mouvements de base promeuvent une meilleure gouvernance à l'aide d'une série d'outils - des mécanismes directs de plainte et de recours, à la surveillance citoyenne, en passant par la budgétisation participative.

Les campagnes de redevabilité sociale s'appuient sur les données probantes recueillies à travers l'engagement des citoyens pour mener des réformes efficaces. Les données probantes peuvent soutenir les efforts de plaidoyer à travers l'identification des demandes, des recommandations plus réalisables, et en obligeant les principaux acteurs à agir. Toutefois, la pratique révèle que les données toutes seules ne sont pas souvent assez puissantes pour susciter le changement. Les campagnes les plus réussies utilisent les données probantes au service d'une stratégie plus étendue de redevabilité sociale laquelle vise l'engagement citoyen, l'incitation des décideurs et l'exploitation des avancées existantes ou de l'élan pour la réforme.

Le présent guide se concentre sur une méthode de collecte de données probantes pour les campagnes de redevabilité sociale : l'observation basée sur l'échantillonnage (SBO)<sup>1</sup>. L'observation basée sur l'échantillonnage s'appuie sur des citoyens bénévoles pour collecter des données statistiquement fiables démontrant avec précision la nature, la portée et l'ampleur des problèmes

---

<sup>1</sup> L'observation basée sur l'échantillonnage comprend également la tabulation parallèle des votes (PVT), qui utilise un échantillon statistique fiable pour surveiller le vote et le comptage et pour prévoir les résultats des élections. Pour parler de l'observation basée sur l'échantillonnage, ce guide utilise le sigle SBO, en référence au terme en anglais « sample-based observation ».

<sup>2</sup> De nombreuses organisations d'observation électorale utilisant les méthodologies SBO et PVT sont membres du Réseau mondial d'observateurs nationaux des élections (GNDEM). Le GNDEM est un réseau mondial d'organisations non partisans d'observation des élections couvrant plus de 85 pays et territoires sur les cinq continents.

au sein d'un processus. Dans le monde entier, les organisations de la société civile utilisent la SBO pour surveiller les élections. Ainsi, elles fournissent des évaluations objectives et précises, amplifient les appels des citoyens à la réforme<sup>2</sup>, et permettent à des centaines de milliers de citoyens de surveiller leur démocratie.

En s'appuyant sur les enseignements tirés des SBO des élections, ce guide explore la manière dont les SBO peuvent être intégrées dans des campagnes de redevabilité sociale portant sur un éventail de questions allant de la santé publique à l'éducation à l'accès à la justice. La SBO a de nombreux avantages, notamment la précision dans l'évaluation des problèmes, la mise en lumière des solutions, le cadrage des messages et le renforcement de la voix des citoyens et des capacités organisationnelles. Mais elle ne convient pas à toutes les stratégies, campagnes ou organisations. De manière critique, la SBO n'est applicable qu'aux processus indépendamment observables, objectivement mesurables et assez grands pour être échantillonnée. La SBO nécessite des ressources organisationnelles importantes ainsi qu'une expertise en statistique et sur le sujet concerné. Et comme tout outil, la SBO est inefficace si elle ne sert pas de stratégie de plaidoyer plus large et ne soutient pas des appels ciblés à la réforme, motivants et réalisables.

Ce guide est conçu pour aider les défenseurs de la redevabilité sociale à déterminer quand et comment une SBO peut être applicable. Il présente les principaux aspects, notamment : la meilleure adéquation avec la stratégie de campagne ; les conditions préalables ; le travail en partenariat ; la méthodologie d'échantillonnage ; la collecte et l'analyse des données ; et la gestion des bénévoles. Le guide explore également la planification d'un plaidoyer et d'une communication efficaces, tels que l'engagement précoce auprès des responsables publics et des membres de la communauté concernée, l'élaboration d'un plan de sensibilisation adapté, et les utilisations dynamiques des résultats des SBO. Il explore également les enseignements tirés des SBO de redevabilité sociale menées en Serbie et en Tunisie. Les observations, les stratégies et les leçons dans ce guide visent à rendre les SBO de redevabilité sociale plus efficaces et plus percutants dans l'appui aux appels citoyens pour le changement.

# Introduction: L'utilisation stratégique des données probantes dans les campagnes de redevabilité sociale

Les campagnes de redevabilité sociale utilisent la surveillance et la voix des citoyens pour accroître l'efficacité des processus d'intérêt public et la réactivité du gouvernement. Les organismes de surveillance, les organisations de plaidoyer, les mouvements de base et d'autres acteurs organisent de tels efforts en vue de promouvoir des réformes essentielles à la vie des citoyens. Ces campagnes font appel à toute une série d'outils et d'approches, des mécanismes directs de plainte et de recours à la surveillance citoyenne, en passant par la budgétisation participative, etc.

Les initiatives de redevabilité sociale utilisent les données probantes recueillies par l'engagement des citoyens - qu'il s'agisse de données structurées, de récits de première main ou de plaintes directes concernant les services - afin de susciter des réformes adaptées. Comme l'ont montré les études sur la redevabilité sociale, les données probantes peuvent stimuler une stratégie de plaidoyer en « exposant et en nommant des problèmes auparavant invisibles, en recadrant les débats publics, en obtenant une couverture médiatique générale, en identifiant des « preuves irréfutables » avec des auteurs spécifiques, en produisant une « statistique géniale » avec le potentiel de faire le tour de la toile, ou en incluant des politiciens ou des technocrates nationaux et internationaux qui sont réceptifs aux données probantes<sup>3</sup>». En outre, lorsque les citoyens recueillent et présentent des données probantes, cela approfondit leur engagement dans les questions de gouvernance, renforce leur droit de regard et souligne leurs attentes en matière de réformes efficaces.

---

<sup>3</sup> Fox, J. (2016) *Scaling accountability through vertically integrated civil society policy monitoring and advocacy/ [Renforcer la redevabilité par le biais d'un suivi des politiques et d'un plaidoyer de la société civile intégrés verticalement]*, Brighton: IDS, Page 19

Cependant, si les données probantes peuvent contribuer à une meilleure compréhension des problèmes et à définir la nature des réformes, leur pouvoir ***tout seul*** de déclencher le changement est limité. Les projets de redevabilité sociale qui se concentrent trop sur la des données probantes trouvent souvent que les données, en elles-mêmes, ne motivent pas les décideurs. En revanche, les efforts fondés sur les données résultant d'une action stratégique menée par les citoyens et incluant d'autres stratégies diverses ont mieux réussi à inciter les décideurs et à créer une obligation de redevabilité. Les stratégies bien pensées évaluant les facteurs de réactivité gouvernementale et utilisant des points d'entrée pour la réforme sont beaucoup plus efficaces. Dans ces approches plus stratégiques, les données probantes sont utilisées lorsqu'elles sont exploitables et lorsqu'elles soutiennent un plaidoyer influençant les motivations des décideurs.

## **Prise en compte des données probantes dans le cadre d'une stratégie de redevabilité sociale**

Le succès d'une campagne de redevabilité sociale peut dépendre de données probantes qui aviseront et influenceront les décideurs (ou d'autres acteurs clés) et donneront de l'élan à un effort de changement. La détermination du besoin de données probantes et du type de données est une étape essentielle à franchir avant d'investir dans une méthode de collecte de données. Veuillez examiner les questions suivantes pour déterminer le(s) type(s) de données probantes qui auraient un impact et qui seraient réalisables dans le cadre d'un effort de plaidoyer plus large:

1. Qu'essayez-vous de changer exactement ? Quels sont les obstacles à ce changement ? (*Par exemple : Un désaccord sur la cause d'un problème ? Des intérêts politiques bien ancrés ? L'absence de demande du public ? Manque d'informations exploitables pour les réformateurs ?*) Les données probantes aideraient-elles à surmonter ces obstacles ?
2. Quelles sont les voies naturelles de la réforme ? Y a-t-il des périodes du cycle de gouvernance où les changements juridiques, procéduraux ou budgétaires sont les plus probables ? Dans un contexte politique ou électoral plus large, Qu'est-ce qui peut créer ou limiter les opportunités de réforme ? Pouvez-vous collecter des données probantes, communiquer et plaider de façon à

exploiter ces opportunités ?

3. Quel type de données probantes donnera du poids ou attirera l'attention sur votre problème ? Quel type de données probantes renforcera la crédibilité de votre organisation sur le sujet ? Quelles données probantes donneront aux réformateurs le pouvoir d'agir ?
4. Quel type de données probantes motivera le mieux votre public ? Le public sera-t-il plus convaincu par des données probantes systématiques ou par des récits humains (ou les deux) ?
5. Quel type de données illustre le mieux le problème ? L'efficacité ou l'équité d'un processus? L'allocation des ressources ? La perception du public ? Les témoignages des personnes affectées ?
6. Comprenez-vous (ou votre public cible) pleinement l'étendue du problème ? Des données systématiques vous aideront-elles à mieux définir le problème et à identifier une solution?
7. Quels types de collecte de données permettront de mieux engager les citoyens dans le processus ? Quelles approches s'appuieront sur les mouvements existants ? Quelles approches créeront des opportunités d'action citoyenne à plus long terme ?
8. Disposez-vous des ressources, des compétences, du financement, du personnel/des bénévoles et des capacités nécessaires pour recueillir les données probantes dont vous avez besoin ? Disposez-vous également des ressources, des compétences, du financement, du personnel/des bénévoles et de la capacité nécessaires pour mener un plan de communication ciblé ? Existe-t-il des partenaires de coalition pouvant partager le travail ?

L'examen de ces questions peut clarifier le rôle des données probantes dans une stratégie de plaidoyer. Certains groupes peuvent trouver que la collecte systématique de données probantes peut les aider à élaborer des recommandations concrètes et à motiver les acteurs clés. D'autres peuvent déterminer que les données probantes du problème ou de la solution préférée existent déjà, ou que des données probantes anecdotiques seraient plus robustes.

## Types de données probantes : Observation basée sur l'échantillonnage et autres approches

Le présent guide se concentre sur une méthode de collecte de données probantes pour les campagnes de redevabilité sociale : l'observation basée sur l'échantillonnage (SBO). Il s'agit d'une méthodologie fréquemment utilisée dans le cadre de la surveillance impartiale des élections. La SBO s'appuie sur des citoyens bénévoles pour collecter systématiquement des données statistiquement fiables qui démontrent la nature, la portée et l'ampleur précises des problèmes au sein d'un processus. Comme décrit dans les sections ci-dessous, la SBO peut être un puissant outil de redevabilité sociale, si des données quantifiables sont nécessaires pour comprendre un problème et élaborer des recommandations avisées et exploitables, **dans le cadre** d'une campagne robuste et stratégique. Ne vous attendez pas à ce que les données de la SBO toutes seules suffisent à inciter les décideurs à agir.

Ce guide a pour but d'aider les organisations à déterminer si l'observation basée sur l'échantillonnage peut être un outil approprié pour leur campagne (et, si oui, comment le concevoir et le mettre en œuvre efficacement). Selon le contexte, certaines organisations décident en faveur de la SBO comme outil leur fournissant des données probantes concrètes et objectives dont leur campagne a besoin. D'autres peuvent déterminer que les statistiques robustes de la SBO auront plus d'impact par rapport à d'autres formes de données probantes, comme les témoignages des citoyens. Dans d'autres cas, il n'est pas possible ou stratégique d'utiliser la SBO, en raison de la nature du problème, des contraintes de temps ou des coûts. Si la SBO n'est pas la bonne approche - ou si les données de la SBO doivent être présentées à côté d'autres types de données probantes - différentes méthodes doivent être envisagées, notamment :

- Les enquêtes ou d'autres formes de recherche sur l'opinion publique, qui peuvent mesurer les perceptions et les expériences des citoyens concernant les services gouvernementaux;
- Les performances officielles ou les suivis des « promesses de campagnes », qui peuvent mesurer les engagements et actions des représentants élus ;
- L'observation citoyenne, qui peut aider à recueillir des données ou à témoigner de tendances ou de problèmes importants dans les processus

publics (Remarque : comme la SBO, l'observation citoyenne fait appel à des citoyens pour recueillir des données, mais n'emploie pas d'échantillons et ne produit pas de statistiques rigoureuses) ;

- Les essais contrôlés « randomisés » peuvent expérimenter et démontrer l'efficacité des réformes ou des interventions proposées ;
- La recherche sur dossier ou l'analyse de données accessibles au public peut mettre en lumière des problèmes négligés ;
- L'enquête ou la dénonciation peut révéler des « preuves irréfutables » ou d'autres données probantes de problèmes ; ou
- Les récits de source commune/de première main ou les plaintes des personnes affectées peuvent donner un visage humain à un problème autrement abstrait ou nié.

## Adaptation de la stratégie et utilisation des données probantes : Leçons du Guatemala

Au cours d'une décennie, le Centre d'études pour l'équité et la gouvernance des systèmes de santé ou CEGSS (Centro de Estudios para la Equidad y la Gobernanza de los Sistemas de Salud) a adapté son utilisation des données probantes afin de mieux répondre aux objectifs de sa stratégie de plaidoyer. Initialement, le CEGSS utilisait exclusivement des données statistiques recueillies à travers l'observation basée sur l'échantillonnage dans le cadre de sa campagne de plaidoyer. Cependant, il a rapidement appris que les décideurs ciblés n'étaient pas sensibles aux seules statistiques. En fait, les législateurs rejetaient les résultats par des arguments techniques et refusaient d'agir. Au fil du temps, le CEGSS a employé diverses méthodes de collecte de données probantes qui étaient progressivement moins complexes sur le plan académique et plus inclusives pour les membres de la communauté<sup>5</sup>. Une évaluation du programme a révélé que les rapports et la documentation directs des citoyens suscitaient le plus de réaction de la part du gouvernement, et que les statistiques seules en suscitaient le moins. Ces résultats révèlent que des données probantes de haute qualité ne suffisent pas à elles seules à influencer l'action du gouvernement et suggèrent que les approches engageant les citoyens dans la production et la présentation des données probantes, et facilitant l'action collective et tenant compte du contexte politique et social ont plus de chances d'être efficaces.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Ces méthodes comprennent : l'utilisation d'une enquête de suivi simplifiée, la collecte et le partage de témoignages des personnes affectées, la collecte et le partage d'informations sur la prestation de soins de santé par les membres de la communauté via SMS, et l'utilisation de la photographie et de la vidéo pour documenter les expériences des personnes accédant aux services de santé.

<sup>6</sup> Voir Flores, W. (2018) "How Can Evidence Bolster Citizen Action? Learning and Adapting for Accountable Public Health in Guatemala."/[Comment les données probantes peuvent-elles soutenir l'action citoyenne? Apprendre et s'adapter pour une santé publique responsable au Guatemala.] Accountability Research Center <https://accountabilityresearch.org/publication/how-can-evidence-bolster-citizen-action-learning-and-adapting-for-accountable-public-health-in-guatemala/>

# L'observation basée sur l'échantillonnage pour la redevabilité sociale

L'observation basée sur l'échantillonnage (SBO) recueille des données probantes en déployant des citoyens formés pour compléter un échantillon statistique où ils observent et rapportent des données sur un processus. Ces données sont analysées pour produire une image très précise et représentative du processus dans son ensemble - en démontrant les aspects positifs et négatifs, et les domaines à améliorer. Dans le monde entier, la SBO a permis à des centaines de milliers de citoyens de s'approprier et de superviser leurs processus électoraux et a amplifié ainsi la voix des citoyens et de la société civile pour réclamer des réformes électorales. En s'appuyant sur les principales leçons tirées des SBO électorales et d'autres projets de redevabilité, ce guide explore la manière dont les SBO peuvent être utilisées pour des campagnes de redevabilité sociale liées à d'autres processus de gouvernance.

## L'observation basée sur l'échantillonnage dans les élections et au-delà

Depuis plus de 30 ans, les organisations citoyennes utilisent des méthodes statistiques pour fournir des résultats précis et impartiaux lors de l'observation des élections. Ces projets d'observation basée sur l'échantillonnage (parfois appelés tabulation parallèle des votes [PVT]) consistent à déployer des observateurs dans un échantillon statistique aléatoire et représentatif de bureaux de vote où ils observent, enregistrent et rapportent des informations sur le vote et le dépouillement<sup>7</sup>. Grâce à la SBO, les observateurs électoraux

---

<sup>7</sup> Pour apprendre davantage sur le comptage parallèle des résultats, veuillez consulter <https://www.ndi.org/pvt> ou Le comptage rapide et l'observation des élections : Un guide du NDI pour les organisations civiques et les partis politiques, Institut national démocratique (2002), <https://www.ndi.org/node/24021>.

agissent collectivement pour assurer l'observation citoyenne d'un processus démocratique et pour montrer des données probantes objectives des problèmes. Ainsi, cela contribue à renforcer la confiance du public dans les élections et à influencer les réformes électorales.

Au-delà des élections, l'observation basée sur l'échantillonnage peut être utilisée dans d'autres efforts de redevabilité sociale pour soutenir les campagnes de plaidoyer avec des données probantes précises. La SBO peut mesurer un processus avant le déroulement des réformes (pour identifier les aspects du processus à améliorer), ou après les réformes (pour mesurer la conformité et l'efficacité des nouvelles procédures). Une série de la SBO peut être utilisée pour mesurer le changement dans le temps, offrir des vues périodiques de certains processus, et/ou montrer l'impact des réformes - ou leur nécessité.

L'observation basée sur l'échantillonnage dans les campagnes de redevabilité sociale implique la formation et le déploiement de bénévoles pour observer un échantillon aléatoire et représentatif, où ils surveillent le même processus, collectent le même type de données à l'aide de questionnaires standardisés (souvent appelés « formulaires » ou « listes de contrôle »), et les rapportent à un centre central pour analyse (souvent à l'aide de technologies de signalement rapide). Cependant, tous les processus ne sont pas adaptés à la SBO. Pour utiliser la méthodologie, les processus doivent être :

- **Observables** : Le processus est accessible et peut être observé de manière cohérente et objective, ou confirmé d'une autre manière par les citoyens.
- **Mesurables** : Il existe des indicateurs clairs de la qualité du processus qui peuvent être quantifiés, qualifiés et documentés. [Notez que la SBO ne se base pas sur des informations de seconde main, y compris la perception ou les opinions des citoyens. Les opinions publiques sont mieux mesurées par le biais d'enquêtes d'opinion publique, qui utilisent une méthodologie différente et servent un objectif de plaidoyer différent].
- **Échantillonnable** : Le processus ou la question faisant l'objet de l'enquête est d'une telle ampleur (généralement des centaines, voire des milliers) qu'il est possible de constituer un échantillon statistiquement fiable<sup>8</sup>. La partie du processus à échantillonner et à observer (appelée « unité d'analyse »)

peut être un processus (comme la distribution de vaccins), un lieu (comme une salle de classe), un cas (comme une plainte à la police) ou une période (comme une date unique dans un processus à long terme).

Vous trouverez ci-dessous une liste illustrative des types de questions d'intérêt public pour lesquelles la SBO pourrait être utilisé pour recueillir des données probantes exploitables :

- **Education.** L'éducation. Cela pourrait inclure la distribution des ressources ou fournitures, les tests et les processus académiques, entre autres sujets. Aux Philippines, NAMFREL a surveillé la distribution des manuels scolaires. En Ukraine, OPORA a surveillé les tests standardisés de l'enseignement supérieur.
- **Soins de santé.** Des groupes de citoyens, dont Mourakiboun en Tunisie, le Centre pour la recherche, la transparence et la redevabilité (CRTA) en Serbie, et le Centre d'étude pour l'équité et de la gouvernance dans les systèmes de santé ou CEGSS (Centro de Estudios para la Equidad y la Gobernanza de los Sistemas de Salud) au Guatemala, ont déployé des observateurs citoyens dans les centres de santé pour mesurer la qualité des installations et des services médicaux. NAMFREL a contrôlé l'achat, la livraison et l'inventaire des médicaments dans les hôpitaux des Philippines. En 2021 et au-delà, l'accès aux tests COVID ainsi que la distribution, le stockage sûr et/ou l'accès aux vaccins COVID pourraient être surveillés.
- **Infrastructures.** Souvent source de corruption, les projets de travaux publics à haut budget et d'autres dépenses peuvent être surveillés, et certains d'entre eux peuvent convenir à une SBO. Au Pérou, une coalition de la société civile appelée Observatorio de Integridad (Observatoire de l'intégrité) surveille la reconstruction, financée par des fonds publics, d'écoles, de logements, d'installations sanitaires et d'autres infrastructures dans les régions les plus touchées par une inondation désastreuse en 2017. Dans certains cas, la SBO pourrait être appliquée si l'unité d'analyse était suffisamment grande : par exemple, l'échantillonnage des dates de construction au cours d'une période

---

<sup>8</sup> Si l'univers n'est PAS assez grand pour un échantillon, la SBO n'est pas une méthodologie appropriée et une autre forme de preuve doit être envisagée comme décrit dans la section 1.

définie de plusieurs années de projets de travaux publics. Dans les cas où « l'univers » est plus restreint, d'autres méthodes de collecte d'éléments de données probantes (énumérées à la section 1) doivent être envisagées.

- **La sécurité publique.** L'échantillonnage et le suivi du traitement des plaintes pénales peuvent conduire à des données probantes utiles pour la réforme. Par exemple, les organisations électorales peuvent suivre le statut des plaintes liées à la sécurité publique pendant la période électorale, y compris les plaintes pour violence contre les femmes. Cependant, les cas de plainte devraient être très nombreux pour pouvoir être échantillonnés de manière fiable dans le cadre d'une SBO.
- **Accès à la justice.** Les SBO des affaires judiciaires ou des condamnations au sein du système judiciaire pourraient fournir des données utiles pour une campagne en faveur de l'État de droit. Des données fiables sur les tendances en matière de peines ou d'amendes attribuées pour certains crimes pourraient révéler des divergences dans la manière dont certains groupes et citoyens sont traités par le système judiciaire.
- **L'accès à l'information.** Les groupes de la société civile pourraient surveiller la manière dont les organes gouvernementaux mettent les informations à la disposition des citoyens au niveau local.

### 3

---

## Tenir compte de la SBO dans le cadre d'une campagne de plaidoyer.

L'observation basée sur l'échantillonnage peut être une méthodologie utile pour créer des données probantes dans le cadre d'une campagne de redevabilité sociale, mais la SBO n'est pas une « solution miracle ». Il y a des avantages et des limites qui doivent être minutieusement pris en compte.

### Quels sont les avantages de la SBO ?

- **La SBO détecte et définit l'ampleur des problèmes.** Les défenseurs, le public,

les législateurs ou les bureaucrates, peuvent être conscients des problèmes d'un système, mais ne pas comprendre pleinement sa nature, sa portée ou son ampleur. Parfois, des informations anecdotiques peuvent déformer un problème. Une SBO bien conçue peut identifier ce qui fonctionne ou pas, en poussant au-delà des hypothèses communes qui peuvent faire obstacle au changement.

- ***La SBO éclaire les positions de plaidoyer.*** En identifiant précisément les problèmes d'un processus, la SBO peut aider les défenseurs à mieux définir leurs demandes politiques et à créer des recommandations exploitables, pertinentes et fondées sur des données probantes.
- ***La SBO peut propulser les messages de plaidoyer.*** Les données de la SBO sont très précises et objectives, et dévoilent souvent des faits convaincants. Si les résultats de la SBO sont ciblés de manière stratégique, ils peuvent influencer la direction de l'opinion publique, à motiver les décideurs ou à contraindre d'autres alliés, tels que la société civile ou les organisations internationales, ou les médias à se joindre aux appels au changement.
- ***La SBO crée un espace pour l'engagement et l'observation citoyenne.*** De par sa nature, la SBO requiert la participation des citoyens par centaines ou milliers. Cela permet non seulement de renforcer les capacités et la confiance des personnes engagées, mais aussi d'instaurer une observation citoyenne - y compris dans les secteurs où la redevabilité sociale est nouvelle.
- ***La SBO renforce les capacités.*** L'utilisation des statistiques, la gestion des bénévoles et la diffusion de messages ciblés sont des compétences précieuses pour une organisation ou une coalition. La SBO peut renforcer (ou maintenir) ces capacités pour permettre de nouvelles approches dans de futurs projets. La SBO peut également créer de nouveaux partenariats entre des groupes civiques ayant des compétences et des approches de plaidoyer différentes.

## **Quels sont les inconvénients de la SBO ?**

- ***La SBO nécessite une expertise technique et une forte organisation.*** Les projets basés sur un échantillon doivent être statistiquement solides dans leur conception, leur collecte de données et leur analyse. Cela nécessite une

expertise statistique et une expertise du sujet, ainsi qu'une solide gestion des projets et des bénévoles. Les organisations ayant une expérience de la SBO dans un domaine (comme les élections), peuvent avoir du mal à appliquer les statistiques, l'expertise du sujet et la gestion de projet dans un nouveau domaine.

- ***La SBO peut être exigeant pour les bénévoles.*** La SBO exige une méthodologie stricte et le manque de flexibilité peut dissuader certains bénévoles. Ces obstacles peuvent être surmontés en recrutant des bénévoles intéressés par le sujet, en améliorant la formation, en concevant (et en testant) des outils de collecte de données faciles à utiliser, et en soulignant la valeur des données probantes objectives pour résoudre un problème social.
- ***Les SBO nécessitent des ressources, du temps et des efforts.*** Les SBO nécessitent beaucoup de ressources et leur conception et leur mise en œuvre prennent plusieurs mois ou plus. Elles nécessitent un financement suffisant, une expertise et/ou une assistance technique, ainsi qu'un grand nombre de bénévoles et de salariés engagés pour les gérer. D'autres ressources sont nécessaires pour le plaidoyer après l'achèvement de la SBO. Certains groupes trouvent que la SBO nécessite tellement d'efforts qu'il les détourne de leur objectif principal : le plaidoyer pour le changement.
- ***La SBO toute seule ne produit pas d'impact.*** Le simple fait de mener une SBO et d'avoir des résultats fondés sur des données probantes ne conduira pas au changement. Pour avoir un impact, la SBO doit faire partie d'une stratégie de plaidoyer solide qui motive les parties prenantes concernées avec des messages dynamiques et convaincants. Enfin, la SBO doit tirer parti des avancées existantes en matière de réforme.

## **Quels types d'organisations pratiquent l'observation basée sur l'échantillonnage ?**

Comme nous l'avons vu plus haut, une observation basée sur l'échantillonnage efficace nécessite une expertise statistique et une expertise du sujet, une gestion de projet ET une stratégie de plaidoyer. Peu d'organisations sont bien placées pour combiner la défense d'une cause et l'observation basée sur l'échantillonnage, de sorte que des partenariats, le partage des ressources et d'autres formes de coopération puissent être nécessaires pour assurer la

viabilité et la valeur d'une observation basée sur l'échantillonnage pour la redevabilité sociale.

Les organisations disposant d'une expertise en la matière (par exemple, en matière de politique de santé publique) et d'une capacité de plaider devront s'assurer de certaines ressources, notamment un grand nombre de bénévoles et la capacité de les gérer, de les former et de les déployer. Ils auront également besoin d'une expertise statistique - en interne ou par l'intermédiaire d'un conseiller extérieur - pour diriger la conception de l'échantillon, les méthodes de collecte des données et l'analyse statistique des données. Les outils et les capacités technologiques sont également importants pour rendre la SBO plus efficace.

Dans certains cas, les organisations ayant une expérience de la SBO peuvent envisager de l'appliquer à de nouveaux domaines. Les groupes de surveillance des élections, en particulier, peuvent être bien adaptés pour entreprendre des SBO de redevabilité sociale, étant donné leur expérience méthodologique et logistique, ainsi que leurs vastes réseaux de bénévoles. Cependant, les observateurs électoraux doivent reconnaître leurs limites - notamment en ce qui concerne leur expertise du sujet, l'intérêt de leurs bénévoles et leur capacité à plaider avec succès pour des réformes en dehors des processus électoraux. Les groupes électoraux qui se concentrent plus largement sur la lutte contre la corruption, la transparence ou l'état de droit peuvent être en mesure d'appliquer la SBO dans ces domaines.

Toutefois, faire campagne sur des questions pour lesquelles un groupe électoral n'a pas d'expertise, d'expérience ou « d'enjeu » préalable pose des problèmes de stratégie, de méthodologie, de mise en œuvre et de plaider. Il est donc essentiel de travailler en partenariat avec des experts du sujet qui comprennent le domaine concerné et qui ont un intérêt marqué pour le plaider.

Un modèle réussi est un partenariat impliquant des experts ou des organisations de plaider travaillant avec des organisations d'observation électorale ou de recherche en sciences sociales. L'avantage de cette approche est qu'elle permet à différentes organisations de se réunir en utilisant leurs forces respectives pour faire avancer les objectifs de redevabilité sociale. En

Serbie, par exemple, le CRTA (une organisation expérimentée en matière d'observation des élections) s'est associé à Law Scanner (une organisation de protection des droits de la santé) pour réaliser une SBO dans les services de santé, élaborer des recommandations politiques fondées sur des données probantes et pour plaider en faveur des réformes. (Pour de plus amples informations, voir l'étude de cas ci-dessous).

## 4

---

# Mise en pratique d'une SBO de redevabilité sociale

## Méthodologie d'échantillonnage pour les projets de redevabilité sociale

« L'unité d'analyse » fait référence à l'objet précis qui sera étudié. Il peut s'agir d'un processus, d'un lieu, d'un cas ou d'une période. Idéalement, l'unité d'analyse devrait concilier les besoins de la stratégie de plaidoyer, les considérations pratiques et de ressources, et un niveau de base de précision statistique. Réfléchissez au type de données qui éclairera le mieux le problème et fournira des données convaincantes et exploitables. Ensuite, identifiez une unité d'analyse qui est :

### La sélection d'une unité d'analyse

The “unit of analysis” refers to the precise object that will be investigated. It could be a process, a location, an instance, or a period of time. Ideally, a unit of analysis would balance the needs of the advocacy strategy, practical and resource considerations, and a basic level of statistical accuracy. Consider what kind of data will best illuminate the problem and provide compelling, actionable data. Next, identify a unit of analysis that is:

- **Observable.** Les observateurs doivent avoir un accès sans entrave. Si la

plupart des observateurs électoraux ont accès aux bureaux de vote grâce à une accréditation officielle, ces niveaux d'accès protégés par la loi sont rares dans d'autres domaines. Certains processus peuvent être accessibles au public et facilement observables. Mais de nombreux sujets nécessiteront l'approbation des autorités responsables - et d'autres pourront être totalement interdits. Certaines organisations concluent des accords avec les autorités afin de garantir l'accès nécessaire. (Comme prime, cette coopération peut également susciter l'adhésion à un plaidoyer ultérieur). Certaines organisations peuvent utiliser les lois sur le droit à l'information pour garantir l'accès au suivi et à la surveillance par les citoyens.

- **Mesurable.** Envisagez des unités d'analyse mesurables et quantifiables avec un niveau d'effort raisonnable. Tenez compte des implications pratiques, notamment des données que les bénévoles peuvent comprendre et enregistrer, sans vous baser sur les opinions ou les informations de seconde main<sup>9</sup>.
- **Échantillonnable.** La SBO exige des unités dont le total est important (appelé « univers » ou population). Recherchez une unité d'analyse qui compte des milliers (ou des centaines) de personnes, car plus l'univers est grand, plus les résultats de la SBO seront valables. Les SBO peuvent mesurer la plus petite unité au sein de l'univers (par exemple, une classe) ou un plus grand agrégat d'unités (une école). Si un univers particulier n'est pas assez grand, envisagez des sous-unités plus petites ou un autre aspect du processus. Il est important de noter que pour pouvoir sélectionner un échantillon d'unités, l'univers total doit être disponible (ou compilable) sous forme de jeu de données, idéalement dans un format lisible par machine.

## Échantillonnage

Une fois qu'une unité d'analyse est identifiée et que l'ensemble des données est acquis, il faut créer un échantillon de l'ensemble des données. L'échantillon doit être représentatif et aléatoire dans l'ensemble des données. Un statisticien expérimenté ou un expert de la SBO doit sélectionner une approche

---

<sup>9</sup> Si une campagne bénéficie de l'évaluation ou de la requête de l'opinion publique, d'autres méthodes telles que les sondages d'opinion ou les mécanismes de plainte des citoyens doivent être envisagées au lieu de la SBO.

d'échantillonnage, déterminer la taille de l'échantillon idéale et tirer un échantillon fiable, représentatif et aléatoire<sup>10</sup>. La taille de l'échantillon doit être suffisamment importante pour avoir un niveau de confiance raisonnable (généralement 95 %) afin de conserver la précision et de permettre aux défenseurs d'identifier clairement les tendances. Pour la plupart des sujets, cela nécessitera une marge d'erreur de l'ordre de 2 % à 5 %<sup>11</sup>. En ajustant la taille de l'échantillon en fonction des ressources disponibles, tout en maintenant un niveau de confiance et une marge d'erreur responsables, l'opération restera peu coûteuse et réalisable.

---

<sup>10</sup> Selon le sujet échantillonné, ainsi que la perception du public et les considérations pratiques, les statisticiens peuvent conseiller : un échantillon aléatoire général, un échantillon aléatoire stratifié ou un échantillon en grappes. L'essentiel est que la méthode d'échantillonnage reste aléatoire et représentative et explicable efficacement aux acteurs.

<sup>11</sup> Notez que la plupart des campagnes de redevabilité sociale n'exigeront pas le même niveau de précision que les SBO ou PVT électorales, qui ont généralement un niveau de confiance de 95% et une marge d'erreur aussi faible que 1%. Pour plus d'informations sur le calcul de la taille idéale d'un échantillon, voir l'annexe I ou le guide de comptage rapide du NDI, page 65.

## Processus d'échantillonnage illustratif pour la redevabilité sociale à travers la SBO

| Etape  | Explication   | Exemple   |
|--|---|---|
| 1 Définir la question de redevabilité sociale    | Quelle est la question centrale que vous souhaitez étudier ?  | Fiabilité et équité de la distribution du vaccin COVID  |
| 2 Sélectionner l'unité d'analyse                 | <p>Quel est l'objet précis que vous allez examiner pour étudier votre question ? Il peut s'agir:</p> <p>(1) d'un processus, (2) d'un lieu, (3) d'un cas, ou (4) d'une unité de temps.</p> <p><i>N'oubliez pas ! Une unité d'analyse doit être :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Observable.</b> Les observateurs ont un accès sans entrave à l'unité.</li> <li>• <b>Mesurable.</b> Le processus peut être documenté. Ne repose pas sur des opinions ou des informations de seconde main.</li> <li>• <b>Echantillonnable.</b> Nombre total en centaines ou en milliers.</li> <li>• <b>Disponible sous forme de jeu de données complet et précis.</b> Il peut s'agir d'un jeu de données préexistant ou d'un jeu de données pouvant être compilé par l'organisation.</li> </ul> | <b>Unités considérées :</b>   |
|  |   | <p><i>Unité potentielle: <b>Citoyens individuels</b></i><br/> <i>Evaluation:</i> Pas l'unité idéale<br/> <i>Raison:</i> Repose sur l'opinion personnelle.</p>   |
|  |   | <p><i>Unité potentielle: <b>Doses de vaccins</b></i><br/> <i>Evaluation:</i> Pas l'unité idéale<br/> <i>Raison:</i> N'aborde pas les questions de plaidoyer (équité/fiabilité). Impossible d'y accéder. Aucun jeu de données.</p>   |
|  |   | <p><i>Unité potentielle: <b>Jours de vaccination</b></i><br/> <i>Evaluation:</i> Pas l'unité idéale<br/> <i>Raison:</i> L'univers trop petit. Seulement 22 dates prévues.</p>   |
| 3 Déterminer une taille d'échantillon fiable     | <p>Pour la plupart des SBO, un niveau de confiance de 95% avec une marge d'erreur de +/- 2%-5%, en fonction du besoin de précision/des ressources disponibles.</p> <p><i>N'oubliez pas de consulter un statisticien !</i></p>   | <p><i>Unité d'analyse : Sites de vaccination</i><br/> <i>Univers total/population : 960</i><br/> <i>Niveau de confiance souhaité : 95</i><br/> <i>Marge d'erreur souhaitée : +/- 3%</i><br/> <i>Taille de l'échantillon: 506</i></p>  |
| 4 Choisir au hasard des points d'échantillonnage | <p>Une fois que la taille de l'échantillon est claire, demandez à un statisticien ou à un expert en SBO de sélectionner l'échantillon de manière <b>aléatoire</b> dans l'univers entier.</p> <p><i>Rappelez-vous : Aucune unité ne peut être exclue comme point d'échantillonnage possible. Aucune unité échantillonnée ne peut être remplacée par une unité plus pratique. L'une ou l'autre de ces actions fausserait l'échantillon.</i></p>   | <p><i>Cadre d'échantillonnage/Jeu de données : Liste de 960 sites de vaccination</i><br/> <i>Points d'échantillonnage : 506 sites de vaccination</i><br/> <i>Stratégie d'échantillonnage : Echantillon aléatoire général*</i><br/> <i>* Notez que toute approche d'échantillonnage représentatif et aléatoire peut être utilisée. Voir la note de bas de page 8 ci-dessus et l'annexe 1 ci-dessous.</i></p> |

## Mise en œuvre de l'observation basée sur l'échantillonnage

En plus d'une bonne approche d'échantillonnage, la SBO nécessite un plan de gestion de projet solide. La SBO dépend fortement de l'exactitude des données et nécessite un degré plus élevé de contrôle de qualité et de planification d'urgence que d'autres activités<sup>12</sup>. Il est donc primordial de s'assurer de l'objectivité et de l'engagement des bénévoles, d'une formation de qualité, d'une collecte efficace des données et d'une analyse minutieuse.

### Conception de la collecte des données

Pour garantir une collecte de données standardisée et complète, développez des formulaires standardisés pour que tous les bénévoles rapportent leurs observations. Concevoir des formulaires et demander aux bénévoles de se concentrer sur les données prioritaires, vous économiserez des ressources et assurerez une meilleure qualité des données.

| Les données sont collectées dans :   |                                 |                        |                  |                             |                           |
|--|---------------------------------|------------------------|------------------|-----------------------------|---------------------------|
| Le Centre de santé (1)   | L'annexe du Centre de santé (2) | Le poste de santé (3)  |                  | La Clinique de santé (4)    |                           |
| Ya-t-il un moyen de transport public au service de santé ?   |                                 |                        | Oui (1)          |                             | Non (2)                   |
| Quelle est l'heure d'ouverture du service de santé ?   |                                 | 7 :00 (1)              | 8 :00 (2)        | 9 :00 (3)                   | Après 9 :00 (la nuit) (4) |
| Existe-t-il un service de soins de santé adapté aux personnes handicapées (rampes) ?                                       |                                 |                        | Oui (1)          |                             | Non (2)                   |
| Existe-t-il un moyen plus efficace de prendre un rendez-vous ?   |                                 |                        | Oui (1)          |                             | Non (2)                   |
| Le service de santé dispose-t-il d'un système de chauffage ?   |                                 | Oui-radiateurs (1)     | Chauffages (2)   | Oui – fours/cuisinières (3) |                           |
| Les professionnels de santé traitent-ils tous les patients de manière égale ?  |                                 |                        | Oui (1)          |                             | Non (2)                   |
| Les professionnels de santé sont-ils discourtois envers les types de personnes ci-dessous ?                                |                                 |                        | Oui (1)          |                             | Non (2)                   |
| Les Roms   |                                 |                        | Oui (1)          |                             | Non (2)                   |
| Les personnes handicapées  |                                 |                        | Oui (1)          |                             | Non (2)                   |
| Les personnes âgées  |                                 |                        | Oui (1)          |                             | Non (2)                   |
| Les femmes   |                                 |                        | Oui (1)          |                             | Non (2)                   |
| Y a-t-il une pharmacie dans les services où se trouve la structure sanitaire ?   |                                 |                        | Oui (1)          |                             | Non (2)                   |
| Si la structure sanitaire ne dispose pas de sa propre pharmacie, à quelle distance se trouve la pharmacie la plus proche ? |                                 |                        |                  |                             |                           |
| Entre 50 et 100 m (1)  | Entre 100 et 200 m (2)          | Entre 200 et 300 m (3) | Plus de 500m (4) | Environ 1km (5)             | N'en dispose pas (6)      |

Figure 1

Questions extraites de « l'évaluation du droit aux soins de santé en Serbie » Projet de la SBO par CRTA

- **Identifiez les données nécessaires.** Les organisateurs doivent avoir une connaissance approfondie du processus suivi et des données pertinentes

<sup>10</sup> Voir aussi, Méthodes systématiques pour avancer l'observation des élections, NDI (2014), disponible sur [ndi.org/sites/default/files/Systematic%20Methods%20for%20Advancing%20Election%20Observation\\_WAEON\\_EN.pdf](http://ndi.org/sites/default/files/Systematic%20Methods%20for%20Advancing%20Election%20Observation_WAEON_EN.pdf). Certes, le document est centré sur les SBO électorales, mais les meilleures pratiques discutées sont aussi applicables aux SBO non-électorales.

nécessaires au plaidoyer. Des experts dans le domaine concerné (qu'il s'agisse du personnel de l'organisation ou d'un autre partenaire), devraient aider à la stratégie et à l'élaboration du formulaire.

- **Alignez le déploiement sur les besoins en données.** La décision de maintenir les bénévoles en poste fixe ou mobile doit être motivée par le processus observé et le type de données nécessaires. De même, réfléchissez aux dates et heures auxquelles les données doivent être collectées - soit à une date précise si le processus l'exige, soit dans un intervalle strict pour rendre les données plus fiables et la gestion des bénévoles plus facile.
- **Les formulaires doivent être courts.** Les formulaires doivent être aussi courts que possible afin que les données puissent être transmises rapidement et analysées avec précision par l'organisation. Lors de la conception des formulaires, veillez à ce que chaque question serve un objectif de plaidoyer : la saisie de données sans plan clair sur la manière de les utiliser entraîne un gaspillage de ressources limitées et de temps.
- **Les formulaires doivent être faciles à utiliser.** Utilisez principalement des questions fermées faciles à répondre, à transmettre et à analyser. Les questions ouvertes sont difficiles à analyser en masse et risquent d'introduire des préjugés, des opinions ou des malentendus. Les formulaires doivent être bien formatés pour que les bénévoles ne manquent pas de questions. (Voir un exemple de formulaire de la SBO à la figure 1).
- **Les formulaires doivent être testés avant leur utilisation :** La bonne pratique recommande de « tester » les formulaires pour s'assurer de leur applicabilité au processus, de leur logique pour les utilisateurs et de leur facilité d'utilisation. L'idéal est de demander à un volontaire d'utiliser le formulaire tout en observant le processus dans le monde réel. Cela peut aider à identifier les zones de confusion, les questions mal conçues ou d'autres problèmes qui doivent être corrigés.

*Pour plus de conseils sur l'élaboration de formulaires et de matériels de formation connexes, voir Matériel à la disposition des observateurs électoraux professionnels : conception des formulaires, manuels et sessions de formation.*

## **Gestion des bénévoles**

L'engagement des bénévoles est essentiel. Le recrutement, la formation et la

gestion stratégiques des bénévoles peuvent améliorer la qualité et l'efficacité de l'action de la SBO.

## Recrutement

Considérez les approches suivantes pour recruter des bénévoles engagés et susciter l'engagement des citoyens, ce qui peut renforcer la SBO et la campagne de plaidoyer plus large :

- **Assurez la diversité.** Les SBO de redevabilité sociale sont d'excellentes occasions de faire participer les citoyens à la surveillance publique. Le recrutement proactif de tous les types de bénévoles - y compris ceux qui sont différents en termes d'âge, de sexe, d'origine ethnique, de religion, de capacité physique et d'autres caractéristiques démographiques - garantit à tous les citoyens de tenir leur gouvernement responsable.
- **Exigez l'objectivité.** Les bénévoles doivent être objectifs dans leur observation. Lors du recrutement, exigez des bénévoles qu'ils soient libres de tout conflit d'intérêts et qu'ils s'engagent à respecter les principes d'objectivité et d'honnêteté. Les critères de recrutement doivent également inclure d'autres nécessités, comme l'accès à un téléphone portable, l'âge minimum requis et l'alphabetisation.
- **Recrutez localement.** Comme les lieux d'échantillonnage de la SBO ne peuvent pas être remplacés pour des raisons de commodité, attendez pour recruter des bénévoles que l'échantillon soit prélevé et que les lieux de déploiement soient connus. Recrutez des bénévoles dans la zone locale où ils seront déployés. Cela permettra non seulement d'économiser des fonds en évitant des déplacements inutiles, mais les bénévoles de la communauté locale peuvent être plus fiables et engagés, et peuvent avoir un meilleur accès aux sites d'observation.
- **Favorisez l'engagement.** Parfois, la SBO peut sembler technique et éloignée des « vrais problèmes », surtout s'il ne s'agit pas d'un sujet qui passionne les bénévoles. Pour lutter contre cela, lors du recrutement et de la formation, soulignez l'importance de la question observée, le rôle essentiel du volontaire et la manière dont la SBO aidera la campagne de redevabilité sociale à atteindre ses objectifs.
- **Anticipez les imprévus.** Une bonne pratique consiste à recruter et à former

10 à 20% de bénévoles en plus de ce qui est nécessaire pour une SBO. Cela permet de s'assurer qu'une SBO dispose de suffisamment de bénévoles pour collecter des données à partir de tous les points d'échantillonnage en ayant des bénévoles de secours formés, même si certains abandonnent.

## Formation

Les données de la SBO doivent être collectées de manière précise et standardisée. Les conseils de formation suivants peuvent préparer les bénévoles à connaître leurs tâches et à se sentir plus engagés dans le processus.

- **Limitez le nombre de participants à la formation.** Organisez des formations avec un maximum de 20 à 30 bénévoles par session permet de s'assurer que chaque bénévole est suffisamment formé et a l'opportunité de poser des questions, de s'entraîner à utiliser les formulaires et de recevoir un retour d'information.
- **Standardisez les formations.** Pour garantir la fiabilité de la collecte des données, les bénévoles doivent avoir une compréhension uniforme des formulaires et des autres tâches essentielles. Envisagez d'utiliser une poignée de « formateurs principaux » pour former toutes les cohortes, si possible. Sinon, si vous devez faire appel à plusieurs formateurs, limitez le nombre de formations en cascade, qui peuvent diluer le programme. Développez des supports écrits solides - notamment des agendas de formation et des manuels pour les formateurs et bénévoles - afin de promouvoir une compréhension meilleure et cohérente<sup>13</sup>.
- **Utilisez des techniques d'enseignement dynamiques.** Incluez des exemples pratiques et des approches engageantes pour renforcer la compréhension des bénévoles. Cela inclut les jeux de rôle, les remue-méninges et discussions. Les formations doivent également inclure des exercices pratiques d'utilisation du formulaire et des outils de déclaration, afin que tout malentendu puisse être corrigé au moment de la formation. Cela permet d'éviter les problèmes pendant l'observation et d'améliorer la qualité des

---

<sup>13</sup> Voir aussi, *Matériel à la disposition des observateurs électoraux professionnels : conception des formulaires, manuels et sessions de formation*, NDI (2014), disponible à : <https://www.ndi.org/sites/default/files/Materials%20for%20Professional%20Election%20Observation%20WAEON%20EN.pdf>

données recueillies.

- **Faites en sorte que les formations soient mémorables.** Les bénévoles n'ont pas besoin de devenir des experts en la matière. Ils doivent comprendre leur rôle, leur contribution et les tâches qui leur sont assignées, le processus qu'ils vont observer, la manière de remplir correctement le formulaire et d'en rendre compte, et ce qu'ils doivent faire s'ils rencontrent des difficultés. Concentrez les formations sur ces domaines clés. En outre, formez les bénévoles dans les semaines qui suivent le déploiement afin que le contenu reste frais.

## Déploiement

Les organisateurs doivent soutenir les bénévoles pendant le déploiement pour s'assurer qu'ils peuvent collecter et soumettre leurs données d'observation et surmonter les difficultés qu'ils rencontrent. N'oubliez pas de :

- **Donner des directives claires sur le déploiement.** La SBO exige que les données soient collectées précisément auprès de l'unité échantillonnée pendant une période précise. Assurez-vous que les bénévoles connaissent l'endroit qui leur est assigné et la période pendant laquelle ils doivent mener leur observation.
- **Planifier la sécurité et les besoins logistiques.** Certains lieux d'échantillonnage peuvent être difficiles à atteindre ou peuvent comporter des risques. Les organisations doivent être prêtes à gérer les situations de sécurité si elles se présentent. Afin de protéger les bénévoles, procédez à une évaluation approfondie des besoins en matière de sécurité et de logistique pour les lieux difficiles. Par ailleurs, certains sujets liés aux SBO peuvent présenter des risques supplémentaires pour les bénévoles (par exemple, les préoccupations liées à la COVID). Assurez-vous que les bénévoles disposent du soutien, des fournitures et de la formation dont ils ont besoin pour accomplir leurs tâches en toute sécurité et avec précision.
- **Soutenir les bénévoles.** Certains bénévoles peuvent avoir besoin de rappels sur leurs tâches, tandis que d'autres peuvent rencontrer des problèmes inattendus. Une équipe de superviseurs doit être affectée au soutien d'un nombre gérable de bénévoles - généralement entre 5 et 30 personnes, compte tenu des défis géographiques et logistiques variables.

- **Trouver des solutions si nécessaire.** Comme pour tout projet à grande échelle, il peut y avoir des obstacles pendant le déploiement. Il peut s'agir, entre autres, d'un refus d'accès aux lieux d'observation, d'un abandon des bénévoles ou d'une interruption de la communication. Le personnel et les superviseurs doivent être prêts à résoudre les problèmes rapidement et de manière créative afin de s'assurer que les bénévoles peuvent observer dans les lieux qui leur sont assignés et communiquer leurs données comme prévu.

## Collecte et analyse des données

La communication et l'analyse des données sont essentielles au succès d'une SBO et de nombreux efforts utilisent la technologie pour rendre ces processus plus efficaces. Les organismes disposant d'un budget important ou de capacités informatiques existantes peuvent être en mesure d'adapter des outils existants ou de créer des outils personnalisés. Cependant, de nombreux outils gratuits ou peu coûteux sont également disponibles<sup>14</sup>.

- **w** Les bénévoles doivent soumettre rapidement et précisément leurs données à l'organisation. Un signalement rapide permet de vérifier, de confirmer et, si nécessaire, de corriger immédiatement les données. Envisagez une méthode de rapport accessible aux bénévoles et peu susceptible d'introduire des erreurs. Certaines organisations demandent aux bénévoles de soumettre des données à un centre d'appel central où leurs réponses sont saisies par des opérateurs bénévoles dans une base de données principale. D'autres utilisent des outils automatisés, comme les SMS ou les formulaires en ligne, où les bénévoles soumettent directement leurs réponses à une base de données centrale.
- **Recherchez l'exhaustivité.** Pour garantir la représentativité et l'exactitude des résultats des SBO, les organisateurs doivent s'assurer que près de 100% des rapports sont transmis dans les délais. Cela inclut le suivi des bénévoles qui n'ont pas soumis leurs données comme prévu ou qui n'ont pas répondu à toutes les questions de leur formulaire.

---

<sup>14</sup> Pour une technologie gratuite d'organisation qui peut être utilisée pour soutenir les SBO, voir <https://www.dem.tools/>.

- **Prenez des mesures de sécurité et de contrôle de la qualité.** Tout au long de la collecte et de l'analyse des données, prenez des mesures pour prévenir les problèmes et vérifier l'exactitude des données. Que ce soit dans les outils de signalement, les réseaux de connectivité ou la base de données centrale, assurez des protocoles de sécurité solides qui réduisent les risques d'usurpation d'identité, de piratage ou d'autres attaques malveillantes. Prévoyez des systèmes pour prévenir et détecter les erreurs dans les réponses des bénévoles ou dans la saisie des données. Développez une base de données qui rapporte les omissions de données, les erreurs logiques ou autres incohérences.
- **Analysez méticuleusement les données.** Une fois les données déclarées et saisies dans une base de données (vérifiées et corrigées pour éviter les erreurs), elles sont prêtes à être analysées. Les données doivent être examinées, analysées et mises en contexte par une équipe centrale comprenant un statisticien, un expert du sujet et certains membres du personnel de plaidoyer. Examinez les données pour identifier les sujets pour lesquels un pourcentage statistiquement significatif de réponses s'écarte de la réponse attendue ou souhaitée. Le cas échéant, l'équipe doit tenir compte des variations significatives entre les régions, les périodes, les institutions ou d'autres facteurs. Les conclusions de la SBO doivent répondre à toutes les normes de données probantes et les rapports publiés doivent être transparents quant aux méthodes d'échantillonnage, de collecte et d'analyse des données, ainsi qu'aux limitations qui ont pu avoir un impact sur les données.

*Pour des conseils supplémentaires, voir le chapitre 6. Gestion et analyse des données dans le document du NDI intitulé, « Méthodes systématiques pour avancer l'observation des élections ».*

## Utilisation des données probantes pour un plaidoyer efficace

La collecte des données probantes à travers les SBO ne représente qu'une partie du travail, car les statistiques, à elles seules, ne favorisent généralement pas le changement. Les données doivent être intégrées à une stratégie de plaidoyer plus large qui exploite les données pour inciter les décideurs et tirer parti des opportunités de réforme. Une stratégie de plaidoyer claire précède la SBO et garantit l'utilisation tactique et opportune des données. La stratégie elle-même doit être éclairée par une analyse du pouvoir et une théorie du changement correspondante<sup>15</sup>.

### Poser les bases d'un plaidoyer efficace

Dans une plus large mesure que les autres tactiques, la SBO nécessite une sensibilisation préalable pour s'assurer que la méthodologie est comprise par les publics cibles et que les résultats sont bien reçus. Ceci est particulièrement important pour les organisations qui travaillent sur des questions où la surveillance citoyenne est relativement nouvelle ou qui n'ont pas de relations préexistantes avec les décideurs.

- **Obtenez un soutien initial pour le projet de la SBO.** Dans le cadre du processus de conception du projet, il faut sensibiliser les principaux décideurs, les alliés et les acteurs concernés. Cela permet à la SBO de se concentrer sur les problèmes pertinents, d'obtenir un soutien (et potentiellement un meilleur accès pour les observateurs) et d'assurer une compréhension initiale et une adhésion aux conclusions de la SBO par la suite. En l'absence de ce travail préparatoire, les organisations ont constaté que leurs efforts en matière de la SBO et de plaidoyer avaient moins d'impact et étaient même considérés comme non pertinents.

---

<sup>15</sup> <https://www.evaluationinnovation.org/wp-content/uploads/2015/03/Adocacy-Strategy-Framework.pdf>

- **Sensibilisez les publics aux SBO et aux statistiques.** La plupart des citoyens n'ont pas connaissance des statistiques dans leur vie quotidienne. Même les bureaucrates et les législateurs peuvent ne pas comprendre ou ne pas faire confiance à la méthodologie des SBO. Lorsque les SBO bouleversent les hypothèses communément admises ou embarrassent les personnes au pouvoir, les critiques tentent de discréditer les données en affirmant que les statistiques (ou l'organisation) ne sont pas dignes de confiance. Les SBO nécessitent un travail avancé pour éduquer les acteurs ciblés et les médias afin de mieux comprendre comment les informations provenant d'un échantillon peuvent être généralisées à l'ensemble d'un processus. Référez-vous à des exemples de la manière dont les gens ordinaires font confiance aux échantillons dans leur vie quotidienne (une référence fréquente : le prélèvement d'une petite quantité de sang - plutôt que de tout le sang - dans le corps pour diagnostiquer une maladie). Il peut également être utile de se référer à des exemples de la SBO réussis pour faire accepter le projet.
- **Établissez la crédibilité.** Au-delà de la compréhension de la méthodologie et des statistiques des SBO, il est important d'établir la crédibilité de l'organisation sur le sujet en question. Ceci est particulièrement important si l'organisation travaille dans un nouveau domaine ou si elle utilise une nouvelle approche. Il est important d'établir sa crédibilité grâce à son expertise (interne ou à travers les partenariats), son objectivité et son exactitude.
- **Tenez compte du moment opportun pour le plaidoyer.** A la différence des SBO électorales, le calendrier des SBO de redevabilité sociale est plus flexible. Déterminez le moment où les résultats seront les mieux reçus et les plus exploitables. Le moment d'un cycle électoral ou législatif peut avoir un impact sur l'attention que les législateurs et les représentants du gouvernement accordent à une question ou sur le pouvoir dont ils disposent pour promulguer des réformes. Les tendances politiques peuvent créer des opportunités pour faire pression en faveur des réformes. Des crises inattendues, telles que la pandémie de COVID-19 ou des catastrophes naturelles, peuvent détourner temporairement l'attention d'une question centrale, ou créer une nouvelle urgence et une ouverture pour la réforme. En choisissant un moment stratégique, la SBO peut maximiser les efforts de plaidoyer.

## Une approche multidimensionnelle de la sensibilisation des parties prenantes

Une fois que les données de la SBO ont été analysées, il convient de déterminer quelles conclusions seront les plus motivantes ou exploitables, et comment les formuler pour les différents groupes de parties prenantes. Les parties prenantes ciblées peuvent appartenir aux catégories suivantes :

- **Les réformateurs** : Il s'agit des législateurs, des bureaucrates ou d'autres leaders institutionnels favorables aux réformes, qui peuvent faire avancer les changements structurels. Bien que ce groupe n'ait pas nécessairement besoin d'être convaincu de la nécessité d'un changement, il doit être éduqué et habilité à mettre en œuvre des réformes. Ce groupe a besoin de données probantes qui éclairent mieux le problème ainsi que des recommandations réalisables pouvant être facilement adoptées et/ou utilisées pour mesurer les progrès. Ces décideurs alliés peuvent trouver utiles des données détaillées sur les SBO et accueillir favorablement l'apport des citoyens.
- **Les décideurs résistants** : Certains groupes de législateurs, de bureaucrates ou d'associations professionnelles devront être incités à résoudre les problèmes. Se contenter de remettre à ce groupe un rapport technique sur les SBO ne sera pas efficace. Réfléchissez aux tactiques supplémentaires qui influenceront le plus ces acteurs, en incluant éventuellement la pression publique, le lobbying ciblé, des statistiques percutantes, des récits humanisés ou des plaintes directes des électeurs.
- **Les membres des médias** : Une campagne publique sera plus efficace si les membres des médias sont bien informés et intéressés par la question. Ciblez les journalistes (y compris les rédacteurs d'opinion prolifiques ou les personnalités de la radiodiffusion) qui peuvent amplifier les résultats et maintenir les données et les demandes de plaidoyer des SBO au premier plan du discours public.
- **Des citoyens engagés** : La demande publique peut donner du pouvoir aux réformateurs et faire pression sur les décideurs résistants. Comme les données techniques des SBO ont peu de chances de motiver les citoyens, les données doivent être traduites et conditionnées en quelque chose de tangible et de pertinent pour la vie des citoyens. Atteignez différents citoyens par le biais d'approches variées, y compris différents formats

(infographies, vidéos, audio, lettres d'opinion, articles), différentes plateformes (radio, télévision, journaux, médias sociaux) et différents communicateurs (dirigeants d'organisations, concitoyens, dirigeants culturels - ou même influenceurs de médias sociaux). N'incluez que les conclusions les plus convaincantes, et présentez les moyens par lesquels les citoyens peuvent s'engager sur la question pour exiger des réformes.

- **Autres alliés** : Les conclusions des SBO peuvent contribuer à enjoindre, éduquer et responsabiliser d'autres alliés, notamment les groupes de la société civile, la communauté internationale et d'autres entités d'intérêt particulier. Les groupes qui travaillent étroitement dans le secteur peuvent bénéficier des conclusions détaillées des SBO et peuvent même en faire usage dans leur propre plaidoyer. D'autres groupes peuvent être ciblés par des résultats qui sont plus susceptibles de motiver leur soutien ou d'être liés à leurs propres priorités. Réfléchissez à la manière dont la SBO peut soutenir ou susciter des opportunités de plaidoyer collectif.

## Présentation et augmentation des résultats de la SBO

Comme nous l'avons vu plus haut, la présentation des données de la SBO ne suffira pas à inciter à l'action politique. Même les médias, qui assistent souvent en masse aux conférences de presse présentant les données des SBO sur les élections, peuvent être moins intéressés par les données statistiques sur d'autres questions et processus. La mise en place d'un plan de communication solide peut rendre les données des SBO plus accessibles et exploitables.

Les données des SBO doivent être présentées et complétées par d'autres informations afin de maximiser leur impact. Les atouts de communication suivants peuvent être utiles :

- **Un rapport complet sur les résultats statistiques** : Principalement destiné à un usage interne, à des fins de transparence et (si cela est jugé utile) à la diffusion auprès des réformateurs techniques et des alliés ayant une expertise dans le domaine. Pour garantir la transparence du projet, le rapport complet doit être accessible au public, notamment sur un site web et sur les canaux de médias sociaux.
- **Des rapports de synthèse sur mesure** : Destinés à informer les décideurs et

les alliés moins techniques. Cela devrait mettre en évidence uniquement les conclusions les plus percutantes de la SBO, ainsi que les conclusions les plus intéressantes ou les plus exploitables pour la partie prenante spécifique. Le cas échéant, cela pourrait également être complété par des atouts plus narratifs ci-dessous.

- **Une narration convaincante** : Destinée à engager et à persuader des publics nouveaux ou résistants. Mettez en évidence les données qui soulignent le mieux les problèmes et augmentez ces résultats avec un contenu engageant. Il peut s'agir de récits de première main qui donnent un visage humain au problème ou d'illustrations dynamiques, d'infographies ou de vidéos qui attirent et retiennent l'attention. Les actifs doivent être conditionnés sous forme de contenu écrit, audio, graphique et/ou vidéo à partager sur diverses plateformes publiques, notamment la presse écrite, la radio, la télévision et les médias sociaux.
- **Un contenu « viral »** : Destiné à susciter une prise de conscience plus large et un élan pour la campagne. Identifiez le résultat le plus frappant de la SBO - qu'il s'agisse d'une statistique choquante, d'une « preuve irréfutable » ou d'un résultat surprenant qui remet en question des hypothèses largement répandues. Présentez cette découverte sous une bonne forme - avec un graphique percutant, un contenu attrayant ou un coup médiatique. Sollicitez ensuite des bénévoles, des alliés, des dirigeants locaux, des personnes influentes et les médias pour amplifier le contenu et susciter un intérêt accru pour la campagne.

## 6

---

# Évaluez l'impact et adaptez l'approche

Comme pour toute initiative, il est important de surveiller activement et d'évaluer honnêtement si une approche fonctionne. Toutes les campagnes de redevabilité sociale rencontrent des obstacles, soit dans la collecte de données ou dans le plaidoyer. Alors, savoir s'adapter et être créatif est essentiel pour la réussite. Restez réactif au contexte politique et pivotez vers de nouvelles

opportunités et percées pour la réforme.

Après avoir mené des actions de sensibilisation ciblées auprès des parties prenantes et renforcé les messages clés par des communications plus larges, réévaluez la situation. Les parties prenantes réagissent-elles aux données probantes comme prévu ? Sinon, qu'est-ce qui fait obstacle aux réformes ? Les données probantes doivent-elles être présentées différemment ? D'autres types de données probantes ou de récits seraient-ils plus efficaces ? Existe-t-il de nouveaux ou différents points de pression ou de voies d'accès à la réforme ? Rappelez-vous l'exemple de la section I : Au cours d'une décennie, CEGSS a adapté et appliqué de nouvelles tactiques pour influencer les décideurs, car son approche initiale n'a pas réussi à créer le changement.

Après un premier effort de plaidoyer, réfléchissez à la manière de réorienter les résultats des SBO. Les SBO peuvent être utilisées comme données de base pour mesurer de nouvelles réformes, au service de nouveaux efforts de plaidoyer, ou pour soutenir un nouveau besoin social. Par exemple, lorsque COVID-19 est arrivé en Tunisie, Mourakiboun a saisi l'opportunité pour revitaliser ses données de santé publique basées sur les SBO, qui comprenaient des cartes et des données de performance des centres de santé, ainsi qu'une liste d'institutions à risque. Ils ont réexaminé leurs données et formulé de nouvelles recommandations sur les médicaments, l'assainissement et l'application de la distance sociale en public.

Une fois les efforts de plaidoyer terminés, évaluez si les objectifs ont été atteints ou non et comment la SBO a contribué à ces efforts. Examinez si les données de la SBO ont permis de stimuler la demande des citoyens, d'inciter les décideurs ou de favoriser les réformes. Examinez si la SBO s'est intégrée ou non à une stratégie de plaidoyer plus large ou si elle l'a soutenue. Examinez comment les citoyens se sont engagés dans la SBO comme bénévoles ou comme public, et si la SBO a contribué à créer un espace permettant aux citoyens d'exiger des comptes à leur gouvernement. Comme le montrent les études de cas ci-dessous, chaque SBO offre des leçons importantes pour développer de meilleures stratégies de redevabilité sociale à l'avenir.

# Études de cas

## Cas 1 : La Serbie

### Contexte :

À partir de 2019, Law Scanner, une organisation de protection des droits en matière de santé, s'est associée au Centre pour la recherche, la transparence et la responsabilité (CRTA), une organisation de surveillance des élections, pour réaliser une SBO des établissements de soins de santé primaires en Serbie. Dans le cadre de son travail de protection des droits des patients, Law Scanner reçoit des plaintes directes de citoyens concernant le système de santé. Dans les années précédant la SBO, un grand nombre de citoyens ont contacté Law Scanner pour se plaindre de la disponibilité, de la qualité et de l'efficacité du système de soins de santé primaires. Ces plaintes de citoyens préfiguraient les problèmes découverts et quantifiés par la SBO et ont éclairé une plus large stratégie de plaidoyer de Law Scanner.

### **Quel était l'objectif de leur plaidoyer ? Comment la SBO a-t-elle soutenu cet objectif ?**

Sur la base des plaintes des citoyens et de leur examen du cadre juridique, Law Scanner a évalué le contexte des soins de santé afin de déterminer le niveau des problèmes existants et d'identifier l'objectif de leur plaidoyer. Ils ont décidé d'utiliser une stratégie de coopération, d'éducation et de persuasion pour obliger les décideurs à faire les réformes nécessaires. Leur objectif était d'utiliser des résultats ciblés et systématiques sur le processus de soins de santé, associés à des informations provenant des plaintes des citoyens, pour persuader les décideurs de soutenir des changements systématiques dans les services de soins de santé primaires.

La SBO a été conçue pour quantifier les principaux problèmes rencontrés par les citoyens au niveau des soins de santé primaires, et pour fournir des recommandations exploitables pour améliorer les institutions et les pratiques de soins de santé primaires. La SBO s'est concentrée sur les établissements

de soins de santé primaires, sur l'étendue des services qu'ils fournissent et sur leur conformité aux réglementations légales. En rapport avec le mandat et l'objectif de plaidoyer de Law Scanner, la SBO a également porté une attention particulière à l'application de la loi sur les droits des patients et aux mécanismes de recours connexes, ainsi qu'aux droits des personnes handicapées à accéder aux soins de santé.

### **Comment le projet a-t-il utilisé les partenariats, les coalitions ou l'action collective ?**

Le projet a délimité les responsabilités entre Law Scanner et CRTA, en fonction de leur expertise et de leur expérience. Grâce à son expérience en matière de protection des droits de la santé, Law Scanner mène la campagne de sensibilisation et d'information auprès des fonctionnaires, des groupes d'intérêt du secteur de la santé et du public. Dans le cadre du projet de la SBO, ces derniers ont servi d'expert du sujet dans la conception du projet, y compris en fournissant des contributions sur la conception du formulaire et en utilisant les résultats de la SBO pour rédiger un rapport et des recommandations sur l'état des soins de santé en Serbie.

Le Centre pour la recherche, la transparence et la redevabilité (CRTA) est une organisation expérimentée en matière d'observation des élections a mené plusieurs missions d'observation des élections. Le CRTA a pris la tête du projet en concevant l'approche et la méthodologie d'échantillonnage des missions d'observation des élections. Elle a procédé à travers le recrutement, la formation et la gestion des bénévoles des missions d'observation des élections, la collecte et l'analyse des données, et la production d'un rapport de conclusions techniques pour éclairer le plaidoyer et les recommandations de Law Scanner.

Au-delà du partenariat principal, Law Scanner a également partagé les résultats des SBO avec d'autres groupes d'intérêt en matière de droits de santé afin de contribuer à leur stratégie de plaidoyer.

### **Comment la SBO était-elle structurée ? Quel type de données a-t-elle permis de recueillir ?**

Fin 2019, le CRTA a recruté et formé un total de 393 observateurs pour

surveiller les établissements de soins de santé en utilisant la méthodologie de la SBO. Sur un total de 1 773 établissements de soins de santé primaires, un échantillon de 314 établissements de santé a été sélectionné à l'aide d'un échantillonnage aléatoire en grappes à deux degrés, stratifié par région.

Sur les 314 sites échantillonnés, les observateurs n'ont pu accéder qu'à 282 établissements de santé, après le refus d'accès des observateurs à 20

| Tableau 3 : Aperçu des principales déficiences dans les établissements des soins de santé en pourcentage par région | Belgrade | Serbie de l'Ouest | Serbie de l'Est | Voïvodine |
|---|----------|-------------------|-----------------|-----------|
| Pas d'ascenseur   | 20%      | 34%               | 43%             | 30%       |
| Pas d'ascenseur   | 0%       | 5%                | 6%              | 1%        |
| Présence d'humidité   | 14%      | 14%               | 29%             | 18%       |
| Pas d'eau potable   | 4%       | 20%               | 16%             | 40%       |
| Pas de toilettes pour les personnes handicapées   | 93%      | 95%               | 96%             | 99%       |
| Pas de rampes d'accès aux toilettes pour les personnes handicapées  | 92%      | 100%              | 97%             | 97%       |
| Pas de toilettes séparées pour les hommes et les femmes   | 54%      | 54%               | 63%             | 67%       |
| Pas de cuvettes de toilettes  | 7%       | 14%               | 33%             | 7%        |
| Pas de sièges de cuvettes de toilettes  | 26%      | 21%               | 40%             | 25%       |
| Pas de chaises/bancs dans la salle d'attente  | 0%       | 1%                | 0%              | 0%        |
| Pas d'eau chaude  | 65%      | 55%               | 77%             | 57%       |
| Pas d'eau froide  | 0%       | 8%                | 10%             | 6%        |
| Pas de savon  | 59%      | 36%               | 43%             | 42%       |

établissements et la fermeture ou le déménagement de 6 établissements. Le CRTA avait sollicité l'approbation officielle du ministère de la Santé, mais n'a reçu aucune réponse.

Une paire d'observateurs a visité chaque centre échantillonné et a utilisé des questionnaires pour collecter des données sur les opérations de l'établissement, le travail du centre de santé et l'expérience du patient. Les données ont été rapportées au CRTA, qui a analysé les résultats dans un rapport technique destiné à Law Scanner.

En examinant les conclusions de la SBO, Law Scanner a identifié et détaillé sept problèmes graves dans le domaine des soins de santé primaires, notamment :

1. Le manque d'informations publiques précises et opportunes sur l'emplacement des centres de soins et les services qu'ils proposent.
2. L'absence d'un système efficace et largement utilisé par les patients pour prendre des rendez-vous. [Les patients utilisent rarement les centres d'appels (seulement 6 % des patients) ou la prise de rendez-vous en ligne (seulement 2 % des patients), tandis que 75 % d'entre eux viennent toujours en personne pour prendre leurs rendez-vous].
3. Une accessibilité insuffisante pour les personnes handicapées, notamment l'absence de rampes d'accès pour fauteuils roulants dans près de deux tiers des établissements de soins de santé primaires.
4. Le manque de transparence et d'éducation concernant la protection des droits des patients. Seuls 60% des établissements de soins de santé primaires ont informé les patients des mécanismes de recours.
5. Le manque d'informations (dans les établissements et sur les sites web) sur les copaiements obligatoires pour certains services et médicaments.
6. Le manque d'informations sur le droit au remboursement des frais d'assurance dans plus de la moitié des établissements de santé et sur la quasi-totalité (93%) des sites Internet de soins primaires.
7. Le manque sérieux de fournitures, d'installations et d'équipements sanitaires - dont 23% des établissements sans eau potable pour les patients, 63% des établissements sans eau chaude et 42% des établissements sans savon, au moment de réalisation de la SBO.

### **Quelle était l'approche du plaidoyer ? Comment les données des SBO ont-elles été utilisées ?**

A partir des résultats de la SBO, Law Scanner a rédigé un rapport de recommandations qui soulignait les sept principaux résultats et détaillait les recommandations correspondantes. Il est important de noter que ces recommandations proposent des solutions à court et à long terme, ainsi que

les changements nécessaires aux lois et aux règlements. Law Scanner prévoyait d'utiliser les conclusions et les recommandations de la SBO pour promouvoir un changement systémique des soins de santé primaires. Law Scanner a analysé et classé par ordre de priorité les parties prenantes cibles de son action de plaidoyer et de sensibilisation, en identifiant des objectifs spécifiques, des stratégies de communication et des « atouts » qui mettent en évidence les données pertinentes des SBO pour chaque partie prenante.

Malheureusement, la pandémie de COVID-19 (combinée à un contexte politique difficile) a créé des obstacles importants au niveau du calendrier, de la méthode et de la manière de mener des actions de sensibilisation. Au moment de la rédaction de ce guide, Law Scanner avait envoyé son rapport au ministère de la Santé et avait commencé à sensibiliser les responsables gouvernementaux concernés. Law Scanner a commencé à coordonner ses actions avec d'autres organisations non gouvernementales du secteur de la santé pour partager les résultats des SBO et élaborer des stratégies d'exploitation de ces résultats sous formes d'appels communs à la réforme. Lorsque le ministère de la Santé a annoncé une refonte du système de santé, Law Scanner s'est tourné vers une nouvelle voie de réforme, en utilisant les résultats des SBO pour informer son examen et ses commentaires sur les nouvelles lois et réglementations proposées.

Pour l'avenir, alors que la pandémie de COVID-19 se normalise, Law Scanner prévoit de revoir sa stratégie de plaidoyer afin d'inclure d'autres groupes de la société civile, des syndicats et le public.

### **Y-a-t-il eu des difficultés externes pour la SBO ou la campagne en général?**

Le projet a rencontré des défis externes tant dans la mise en œuvre de la SBO que dans le plan de plaidoyer. Bien que le CRTA ait demandé l'approbation du ministère de la Santé pour son travail sur le terrain, il n'a jamais reçu de réponse. En pratique, lorsque les bénévoles du CRTA se sont déployés dans les centres de santé publique de Serbie, ils se sont vu refuser l'accès à l'observation dans 26 centres (sur un échantillon de 314). Le personnel de ces établissements a invoqué l'absence d'approbation du ministère de la Santé ou du directeur de l'établissement concernant le refus des bénévoles du CRTA. Bien que dans ce cas, l'échantillon ait été fiable, ce niveau de perte de données aurait pu

représenter un risque sérieux pour la SBO.

D'autres défis sont apparus lorsque COVID-19 a frappé la Serbie, juste au moment où les conclusions étaient terminées et où le plaidoyer devait commencer. L'ensemble du système de santé, y compris le ministère de la Santé et la plupart des autres parties prenantes ciblées, a soudainement été préoccupé par la réponse à la crise de santé publique. Il a été difficile d'attirer l'attention sur les réformes à long terme et d'organiser des réunions et des actions de sensibilisation comme prévu initialement.

En outre, le plan de plaidoyer a été affecté par le contexte politique plus large. Le report des élections de juin 2020 a bloqué les communications avec les représentants du gouvernement et les controverses politiques à plus long terme ont limité l'engagement de la société civile auprès des organes gouvernementaux.

### **Y-a-t-il eu des difficultés internes pour la SBO ou la campagne en général?**

Grâce à l'expérience antérieure du CRTA dans la mise en œuvre des SBO et la gestion des bénévoles pour les élections, de nombreux défis internes communs aux projets SBO ont été réduits par une planification détaillée, une gestion de projet solide et de nombreux niveaux de contrôle de qualité. Néanmoins, le CRTA a identifié des domaines à améliorer, notamment une communication plus rationnelle entre les chefs de projet, les coordinateurs, les formateurs et les bénévoles, le test des connaissances des bénévoles après les formations pour éliminer tout malentendu, le renforcement des questionnaires et le renfort de recrutement de plus de bénévoles.

Plus tard dans le projet, les impacts de la pandémie de COVID-19 ont créé des obstacles au travail normal. Cela a entraîné des retards dans l'élaboration et la mise en œuvre du plan de plaidoyer.

### **Le projet a-t-il finalement réussi son plaidoyer ?**

Au moment de la rédaction de ce rapport, la campagne de plaidoyer était à ses débuts, après un retard dû à la pandémie de COVID-19. Par conséquent, les résultats de la campagne ne sont pas encore attestés.

## Quels sont les principaux enseignements tirés du projet ?

- 1. Il est important d'établir des relations avec les autorités et/ou d'obtenir une approbation écrite.** Tenter de collecter des données sans le soutien officiel des autorités nationales s'est avéré difficile, même dans des espaces ouverts comme les centres de santé publique. Les observateurs électoraux ont besoin d'une « accréditation » pour accéder aux bureaux de vote et une approbation similaire peut être nécessaire pour les SBO dans le cadre de projets de redevabilité. Recevoir un certain type d'approbation de la part des autorités compétentes (comme c'est le cas pour les observateurs électoraux dans la plupart des pays) aurait pu lever les obstacles à un accès sans entrave au processus et aurait évité la perte de points de données échantillonnés.
- 2. Les citoyens bénévoles s'intéressent aux sujets qui ont un lien avec leur propre vie.** Selon les bénévoles du CRTA, le suivi des soins de santé leur semblait plus directement lié à leur vie que le suivi des élections. Les individus se sont sentis responsabilisés en travaillant sur un projet pouvant influencer directement un aspect clé de leur vie quotidienne: l'accès aux soins de santé.
- 3. Les plans de plaidoyer doivent souvent s'adapter.** L'arrivée de la pandémie de COVID-19 a eu un impact significatif sur la capacité des défenseurs à utiliser des stratégies connues et à s'engager auprès des parties prenantes concernées. Bien que la pandémie soit un cas extrême, d'autres groupes peuvent rencontrer des obstacles externes lorsque les contextes politiques, culturels ou logistiques changent. Il est important pour la réussite d'un projet d'être prêt à réimaginer et à adapter les stratégies de plaidoyer en conséquence.

## Cas 2: La Tunisie

### Contexte :

L'Association Réseau Mourakiboun (Mourakiboun) a observé les élections en Tunisie depuis le premier scrutin post-révolution en 2011, et a pris part à la première tabulation parallèle des votes (PVT) du pays en 2014. Grâce à cette expérience, Mourakiboun a gagné le respect et la confiance des citoyens et des fonctionnaires tunisiens, et a construit un réseau national de bénévoles et de coordinateurs.

Entre janvier 2016 et janvier 2018, Mourakiboun a mis en œuvre l'initiative de surveillance des soins de santé primaires (SSP) afin de tirer parti de son expérience en matière d'observation basée sur l'échantillonnage (SBO) pour améliorer la responsabilité dans les soins de santé publics.

### **Quel était l'objectif de leur plaidoyer ? Comment la SBO a-t-elle soutenu cet objectif ?**

En collectant des données sur le système de soins de santé, Mourakiboun visait à fournir des résultats utiles aux décideurs et aux défenseurs de la cause afin d'apporter des améliorations factuelles au processus. En outre, l'initiative visait à étendre le travail de Mourakiboun à des questions de gouvernance plus larges, et à aider à maintenir et à engager son réseau de bénévoles entre les cycles électoraux.

Dans le cadre de cette initiative, Mourakiboun a prévu d'observer les centres de santé de base (CSB) gérés par le gouvernement, avec cinq objectifs spécifiques :

1. Améliorer la disponibilité des informations sur l'accès aux services de santé fournis par les CSB dans tout le pays.
2. Sensibiliser les citoyens, les médias et la société civile aux CSB (localisation, accès aux services, droits des patients, etc.)
3. Contribuer à l'accessibilité des services publics en surveillant les services de santé fournis par les CSB.
4. Soutenir les efforts d'évaluation et de plaidoyer pour influencer les différentes parties prenantes dans la mise en œuvre des mesures ou politiques nécessaires à l'amélioration des services des CSB.
5. Rendre les autorités nationales, régionales et locales responsables de l'amélioration des services publics.

L'initiative a été conçue pour mesurer la performance en différentes « vagues » - d'abord en effectuant un suivi complet comme base de référence, puis après un an, en effectuant une SBO pour évaluer le niveau d'amélioration.

### **Comment le projet a-t-il utilisé les partenariats, les coalitions ou l'action collective ?**

Mourakiboun a surtout travaillé de manière indépendante à la conception

et à la mise en œuvre de l'initiative, mais a collaboré avec des partenaires spécialisés dans le domaine de la santé à des moments précis du projet. Par exemple, pour garantir l'exactitude de leurs listes de contrôle de suivi, ils ont collaboré avec des experts médicaux et des défenseurs. Après l'observation et l'analyse des données, Mourakiboun a communiqué ses conclusions aux OSC axées sur la santé publique. Dans le cadre d'un plaidoyer plus large, Mourakiboun a assuré une interface directe avec les médias, le ministère de la Santé et d'autres parties prenantes. Peu après leur première activité de recherche, Mourakiboun a rejoint une coalition de la société civile qui a lancé un appel commun pour l'amélioration des services de santé publique.

### **Comment la SBO était-elle structurée ? Quel type de données a-t-elle collecté?**

L'initiative comprenait une série d'activités de suivi et de production de rapports sur la qualité des services offerts par les centres de santé de base (CSB) gérés par le gouvernement. La SBO était la dernière activité de collecte de données, visant à comparer tout changement au cours de l'année après le partage des données avec les parties prenantes. Avant la mise en œuvre des projets, Mourakiboun a demandé au ministère de la Santé d'approuver le projet et a reçu l'accord du ministère. Cependant, l'approbation n'a pas été formalisée et des changements ultérieurs à la tête du ministère ont entraîné des retards dans les activités du projet tandis que Mourakiboun attendait une nouvelle approbation.

L'initiative comprenait quatre activités distinctes :

- 1. Cartographie des CSB :** Entre janvier et mai 2016, Mourakiboun a recruté 29 coordinateurs et 57 bénévoles pour géolocaliser les 2104 CSB de Tunisie. Sur la base d'une liste officielle fournie par le ministère, Mourakiboun a créé la première carte complète des CSB du pays.
- 2. Observation globale de base :** Mourakiboun a recruté 27 coordinateurs et 1121 bénévoles pour mener une observation de base de tous les CSB opérationnels, soit un total de 2074 sur les 2104 initiaux qui avaient été cartographiés. Du 9 au 28 janvier 2017, les observateurs se sont déployés dans les CSB pour saisir des données sur : l'état général, l'infrastructure et la propreté du CSB ; la conduite des soins médicaux généraux ; la conduite des soins par les sages-femmes ; l'administration des vaccins ; et la conduite des

soins infirmiers.

3. **Observation des centres d'urgence** : En novembre 2017, Mourakiboun a effectué un contrôle complet des 139 centres de soins d'urgence, avec 135 observateurs.
4. **Observation basée sur l'échantillonnage (SBO)** : Afin de suivre les améliorations apportées aux CSB un an après la ligne de base, Mourakiboun a mené une SBO auprès d'un échantillon de 600 CSB du 16 au 19 janvier 2018. Au total, 528 observateurs se sont joints à des équipes chargées d'observer 1 à 3 CSB, en fonction de l'échantillon sélectionné dans la localité qui leur a été attribuée. Les observateurs ont répondu à des questions fermées sur les conditions extérieures et intérieures des centres, les différents services fournis aux citoyens, l'existence d'un personnel médical et la disponibilité des médicaments fournis aux patients. Les bénévoles ont soumis leurs données par le biais de messages SMS pré-codés envoyés à une base de données centralisée.

L'initiative a produit des jeux de données clés, notamment :

- Des emplacements SIG pour tous les CSB du pays ;
- Des données de référence complètes sur la qualité, la fonctionnalité et l'étendue des soins dans les CSB ;
- Des données supplémentaires relatives aux services de soins d'urgence ; et
- Des conclusions de la SBO destinées à mesurer les changements intervenus depuis l'étude de référence.

Sur la base de ces résultats, Mourakiboun a publié des rapports préliminaires et un rapport final complet. Les rapports comprenaient une liste des CSB « critiques » (ceux qui présentaient des performances négatives dans cinq ou plus de critères « sensibles »), dont Mourakiboun espérait qu'ils indiqueraient aux décideurs quels CSB nécessitaient davantage de soutien ou de surveillance.

### **Quelle était l'approche du plaidoyer ? Comment les données des SBO ont-elles été utilisées ?**

La principale stratégie de Mourakiboun consistait à partager les résultats avec les principales parties prenantes et les décideurs afin d'informer les réformes

des politiques de santé. Les actions de sensibilisation comprenaient : deux conférences de presse (l'une après l'observation de base en mars 2017 et une autre après l'observation basée sur l'échantillonnage en janvier 2018) ; la remise d'un rapport de base aux députés, au ministère de la Santé, à la commission de la santé et à d'autres professionnels du secteur de la santé ; la projection d'une vidéo sur l'observation de base pour les députés et la commission de la santé ; la tenue de réunions pour informer les députés, le ministère de la Santé et la commission de la santé des résultats de l'observation de base ; et l'envoi d'une liste des CSB de « niveau critique » au directeur du ministère de la Santé.

L'initiative a été couverte par les médias nationaux, notamment par un bref reportage sur le projet diffusé dans les journaux télévisés. La plupart du temps, les données issues de la recherche ont été présentées seules, sous forme de pourcentages de résultats montrant des tendances et sous forme de liste de CSB de « niveau critique ». Lors d'un événement, Mourakiboun a partagé des photos des conditions sur le terrain reçues des bénévoles, que les parties prenantes ont jugé particulièrement convaincantes.

À la mi-2017, Mourakiboun a rejoint une coalition de la société civile appelée Coalition pour la défense du service de santé publique et a signé un appel conjoint à la réforme. La Coalition s'est engagée activement auprès des décideurs en matière de santé publique et a utilisé les conclusions du projet dans le cadre de son plaidoyer.

### **Y-a-t-il eu des difficultés externes pour la SBO ou la campagne en général?**

Au début du projet, Mourakiboun a obtenu du ministère de la Santé une accréditation pour l'observation et une liste de tous les CSB. L'ancien ministre de la Santé a rapporté qu'ils étaient initialement perplexes que Mourakiboun, dont la réputation est synonyme d'élections, s'intéresse à la santé publique. Mourakiboun a déclaré qu'il était difficile d'obtenir une accréditation et de montrer qu'ils voulaient sérieusement travailler dans le domaine de la santé publique. Il était également difficile d'expliquer pourquoi un échantillon aléatoire était nécessaire, l'échantillonnage statistique étant relativement nouveau dans le secteur public tunisien.

Malheureusement, le ministre de la Santé est décédé après l'observation de

référence de janvier 2017. Comme il n'y avait pas d'accréditation formalisée ou de protocole d'accord avec le ministère, Mourakiboun a dû retourner voir le nouveau ministre pour obtenir une nouvelle approbation pour la SBO finale. À la fin du programme, Mourakiboun avait travaillé avec trois différents ministres de la santé, ce qui a entraîné des retards et perturbé les relations politiques importantes pour le plaidoyer. Dans le même temps, il y avait des spéculations selon lesquelles le changement de direction aurait créé une plus grande ouverture à la transparence et à la surveillance, puisque tout problème découvert pouvait être imputé à un ministre précédent.

Le manque de données et de normes fiables relatives aux CSB a constitué un défi supplémentaire pour l'Initiative. Les normes officielles tunisiennes relatives aux CSB n'avaient pas été mises à jour depuis les années 1980 et sont désormais considérées comme obsolètes. En l'absence de normes objectives permettant d'évaluer les performances des CSB, Mourakiboun a dû travailler en étroite collaboration avec des médecins et des experts en santé publique pour élaborer la liste de contrôle.

### **Y-a-t-il eu des difficultés internes pour la SBO ou la campagne en général?**

Bien que Mourakiboun ait acquis une expérience considérable dans la mise en œuvre des SBO et du plaidoyer liés aux élections, il était difficile de recréer ce succès dans un nouveau domaine. Contrairement à ses projets électoraux, Mourakiboun a eu des difficultés à recruter des bénévoles pour son initiative de santé. Mourakiboun a recherché des bénévoles en suivant le même processus et les mêmes critères que ceux utilisés pour l'observation traditionnelle des élections. Cependant, une part importante des anciens bénévoles n'a pas rejoint l'initiative de soins de santé en raison d'un manque d'intérêt ou de disponibilité.

En outre, les efforts de Mourakiboun en matière de plaidoyer ont été presque exclusivement dirigés vers des cibles nationales, plutôt que vers les gouvernorats ou les municipalités. Cependant, la Tunisie est en plein processus de décentralisation, en transition d'une structure de gouvernance prérévolutionnaire hautement centralisée. En fait, les allocations budgétaires pour les CSB sont faites au niveau du gouvernorat, qui a un mandat plus direct

et la capacité d'améliorer les services des CSB. La Commission de la Santé et le ministère de la Santé peuvent avoir une certaine influence sur l'amélioration des CSB en augmentant le budget global du gouvernorat, mais au bout du compte, ce sont les gouverneurs qui décident de l'affectation des ressources. Une meilleure compréhension de la manière dont les CSB sont gouvernés et financés aurait pu renforcer les efforts de plaidoyer et l'engagement auprès des décideurs.

## **Le projet a-t-il finalement réussi son plaidoyer ?**

Après la conférence de presse finale de janvier 2018, les recherches et le plaidoyer de Mourakiboun sur la question ont considérablement ralenti. Cela s'explique en partie par la fin du financement du programme et en partie par le fait que le plaidoyer sur les soins de santé n'était pas une composante permanente de leur stratégie organisationnelle.

Une évaluation post-projet menée par NDI fin 2018 a déterminé que les élus ont trouvé que la carte géolocalisée des CSB était particulièrement utile, car ils ne pouvaient pas en créer une eux-mêmes. Les parties prenantes ont indiqué que les données de l'initiative ont été largement examinées par les responsables de la santé au niveau national, mais ont noté qu'une vue d'ensemble de la performance globale des CSB était moins exploitable que ne l'auraient été des données désagrégées au niveau du gouvernorat ou même des CSB individuels. Bien qu'il y ait eu quelques petites améliorations après l'observation de base, les changements semblaient se produire dans les CSB individuels (peut-être à l'initiative de leurs propres dirigeants) et pas nécessairement le résultat de changements de politique au niveau local ou national.

Cependant, des années après la conclusion du projet, Mourakiboun a saisi l'occasion de mieux utiliser les données pour soutenir la santé publique. Face à la crise de COVID, les résultats de l'initiative - notamment la carte des centres de santé, l'ensemble des données approfondies et la liste des CSB « de niveau critique » - sont devenus plus exploitables pour le ministère de la Santé et d'autres défenseurs de la santé. En avril 2020, le président de Mourakiboun est apparu à la télévision nationale pour parler du travail de l'organisation en matière de santé et a invité les parties prenantes à demander et à utiliser leurs données. Mourakiboun a réexaminé ses jeux de données pour formuler

de nouvelles recommandations sur l'approvisionnement de médicaments aux personnes âgées, l'assainissement des espaces publics et l'application de la distance sociale. Jusqu'à présent, les données ont été partagées avec diverses parties prenantes, dont le ministère tunisien des droits de l'Homme, et avec plusieurs organisations internationales et nationales de la société civile se concentrant sur la santé publique, les questions relatives aux enfants et la santé des femmes, entre autres. Les données permettront de déterminer comment les initiatives de réponse sont déployées par une grande variété d'acteurs travaillant à la lutte contre le COVID-19.

## **Quels sont les principaux enseignements tirés du projet ?**

### **1. *Les partenariats peuvent renforcer l'efficacité, la crédibilité et la durabilité.***

L'engagement des OSC partenaires axés sur la santé publique dès le début du projet aurait pu être bénéfique à l'initiative en : augmentant l'engagement dans les efforts de plaidoyer ; reliant les priorités et les recommandations en matière de données à une stratégie à plus long terme ; renforçant la crédibilité et l'accès aux décideurs et aux autorités ; et contribuant à un modèle de redevabilité sociale plus durable.

### **2. *Une accréditation formelle et complète est utile.*** Par rapport à l'étude de cas de la Serbie, les observateurs de Mourakiboun ont pu accéder pleinement aux centres de santé et collecter des données, en partie grâce à l'accord du ministère de la Santé. Cependant, le retour aux autorités (de manière rotative) à chaque phase du projet a provoqué des retards inattendus. L'obtention d'une autorisation formelle pour de multiples cycles d'observation ou la recherche d'un accès garanti des citoyens à long terme à un processus pourrait profiter aux projets futurs.

### **3. *Une méthodologie stratégique rend les résultats plus exploitables.*** Lorsqu'ils sont conçus pour soutenir un objectif de plaidoyer spécifique, les SBO peuvent produire des informations qui s'intègrent aux efforts de réforme en cours. La définition d'un objectif de plaidoyer avant la conception de la méthodologie peut contribuer à rendre les listes de contrôle plus efficaces, la collecte de données plus facile pour les bénévoles et les résultats plus digestes pour les publics cibles. L'un des principaux obstacles à l'impact du projet était que les résultats et les actions de plaidoyer se concentraient sur le niveau national. Cibler les structures de prise de décisions (au niveau du gouvernorat) par les données et le plaidoyer aurait pu conduire plus

directement à des améliorations.

4. ***Saisir les opportunités d'impact et les reformuler en conséquence.*** Mourakiboun a rapidement reconnu que ses données de surveillance pouvaient être un atout pour les efforts du gouvernement et de la société civile dans la lutte contre la pandémie de COVID et le soutien aux citoyens. La revitalisation de leurs résultats pour répondre aux besoins du moment en mettant en évidence les nouvelles données exploitables a été un moyen important pouvant permettre au projet d'avoir un impact des années après sa réalisation.

# Annexe I : Conseils supplémentaires pour l'échantillonnage

Voici ci-dessous un extrait adapté du document « *Le comptage rapide et l'observation des élections: Un guide du NDI pour les organisations civiques et les partis politiques (NDI)* », Chapitre cinq : Principes statistiques et comptages rapides.

## Construction de l'échantillon

La construction pratique d'un échantillon de la SBO implique une combinaison de jugements. Il s'agit notamment de :

- l'identification de l'unité d'analyse ;
- la détermination de la marge d'erreur et des niveaux de confiance ;
- la sélection d'une approche d'échantillonnage aléatoire.

## L'unité d'analyse

L'unité d'analyse est le sujet de l'étude et l'unité qui sera échantillonnée. L'objectif des statistiques est d'apprendre quelque chose sur l'ensemble de l'univers/population de l'unité d'analyse à partir d'un échantillon. Dans le cas des SBO électorales, l'unité d'analyse pour le processus de vote et de comptage est le bureau de vote, l'univers/population entier étant la liste des bureaux de vote. Dans l'exemple de la Serbie, l'unité d'analyse était l'établissement de soins de santé primaires. Dans le cas de la Tunisie, le centre de santé de base était l'unité d'analyse.

## Détermination de la marge d'erreur et des niveaux de confiance

**La marge d'erreur :** La marge d'erreur fait référence à la précision des résultats statistiques d'un échantillon. Elle indique la fourchette dans laquelle le chiffre réel pour l'ensemble de la population doit se situer. Par exemple, dans le cas d'une SBO pour des élections, si la marge d'erreur est de +/-5% et que 75% des bureaux de vote de l'échantillon ont ouvert à l'heure, on peut être sûr qu'entre

70% et 80% de tous les bureaux de vote de l'univers (même ceux qui n'ont pas été observés) ont dû ouvrir à l'heure.

**Niveau de confiance :** Le niveau de confiance fait référence à la probabilité que l'échantillon statistique reflète fidèlement la population. Aucune statistique ne peut avoir un niveau de confiance de 100 % car elle est basée sur l'échantillon d'une population entière. La seule façon d'obtenir un niveau de confiance de 100 % est de collecter des données sur chaque unité d'analyse dans l'ensemble de la population. Cependant, une confiance à 100 % est rarement nécessaire et les économies en termes de coûts et de temps réalisées grâce à l'échantillonnage l'emportent largement sur toute réduction du niveau de confiance. Dans le cas des SBO pour les élections et, plus largement, dans les sciences sociales, le niveau de confiance est généralement fixé à 95 %. Cela signifie que les statistiques obtenues seront exactes 19 fois sur 20. Si l'on souhaite un niveau de certitude plus élevé, le niveau de confiance peut être fixé à 99 % et les statistiques résultantes seront exactes 99 fois sur 100.

### **Sélection d'une méthode d'échantillonnage aléatoire**

**Échantillons aléatoires standard (EAS) :** Avec l'échantillon aléatoire standard, les unités d'analyse sont sélectionnées au hasard, une par une, dans l'ensemble de l'univers/population. Cela donne à chaque unité de la population une chance égale d'être incluse dans l'échantillon. Cependant, pour que chaque unité d'analyse ait une chance égale d'être incluse dans l'échantillon, il doit exister une liste précise de toutes les unités d'analyse possibles.

**Échantillons aléatoires stratifiés :** L'échantillon aléatoire stratifié applique les mêmes principes aléatoires que l'échantillon aléatoire standard. Cependant, la population globale est d'abord divisée en deux ou plusieurs strates mutuellement exclusives, puis un échantillon aléatoire standard est construit pour chaque strate. Par exemple :

*Le but d'un projet est d'utiliser un échantillon de 1000 étudiants pour généraliser sur une population universitaire de 20000 étudiants, dont la moitié sont des étudiants de premier cycle et l'autre moitié des étudiants diplômés. Alors que l'approche de l'échantillon aléatoire général sélectionne de façon aléatoire 1000 points d'échantillon sur la liste totale de 20000 étudiants, l'approche de l'échantillon*

*stratifié suit deux étapes. Tout d'abord, elle divise la liste de tous les étudiants en deux groupes (strates), l'un comprenant tous les étudiants de premier cycle et l'autre comprenant tous les étudiants diplômés. Ensuite, elle sélectionne 500 cas dans la strate 1 (étudiants de premier cycle) et 500 autres cas dans la strate 2 (diplômés).*

Dans l'approche stratifiée, la sélection de chaque cas satisfait toujours au critère du caractère aléatoire : la probabilité de sélection de chaque cas dans chaque strate est exactement la même (dans l'exemple ci-dessus, 1 sur 20). Cependant, la pratique de la stratification signifie que le résultat final produira un échantillon global qui reflète plus étroitement la distribution des cas dans l'ensemble de la population.

### Détermination de la taille de l'échantillon

Pour déterminer la taille de l'échantillon (c'est-à-dire le nombre d'unités à inclure dans l'échantillon), les analystes peuvent appliquer une formule basée sur plusieurs facteurs. Ils identifient la taille de l'ensemble de la population [nombre total d'unités d'analyse] ; ils supposent l'homogénéité au sein de cette population (une valeur comprise entre 0 et 1 ; ils supposent généralement qu'il s'agit de 0,5 ou de la plus grande hétérogénéité), et ils sélectionnent le niveau de confiance souhaité et la marge d'erreur. Ensuite, les analystes calculent la taille de l'échantillon comme suit :

$$n = \frac{P(1-P)}{\frac{\Sigma^2}{z_{95\%}^2} + \frac{P(1-P)}{N}}$$

**n** = taille de l'échantillon

**P** = niveau présumé d'homogénéité de la population (entre 0 et 1, généralement supposé être de 0,5).

**Σ** = marge d'erreur (généralement entre 2 % et 5 %, par exemple, si 2 %, alors 0,02)

**z<sub>95%</sub>** = niveau de confiance dans le cas d'une distribution normale (généralement fixée à 95%, auquel cas la valeur Z est de 1,96)

**N** = taille de la population totale

## Sélection des points d'échantillonnage

Une fois que la taille requise de l'échantillon aléatoire est connue, l'échantillon peut être sélectionné à partir du jeu de données complet (également appelé base de sondage). Pour les élections, les bureaux de vote (les points d'échantillonnage) sont sélectionnés à partir de la liste complète des bureaux de vote (base de sondage). En utilisant l'exemple de l'encadré de la section 4, une SBO de redevabilité sociale d'un programme de vaccination pourrait construire un échantillon de 506 sites de vaccination (points d'échantillonnage) sur un total de 960 sites de vaccination (base de sondage).

L'échantillonnage aléatoire de base est une option pour sélectionner les points d'échantillonnage:

1. Attribuez un numéro aléatoire à chaque unité du jeu de données (ou placez le jeu de données dans un ordre aléatoire, puis attribuez un numéro à chaque unité). En utilisant cet exemple, les 960 sites de vaccination se verraient attribuer un numéro aléatoire.
2. Ensuite, utilisez un générateur de nombres aléatoires pour sélectionner des nombres aléatoires uniques égaux à la taille de l'échantillon. (Si le même numéro aléatoire est sélectionné plus d'une fois, remplacez-le par un autre numéro aléatoire). En utilisant l'exemple, 506 numéros aléatoires uniques seraient choisis.
3. Sélectionnez les unités associées aux numéros aléatoires uniques générés comme échantillon. Dans l'exemple, sélectionnez les sites de vaccination associés aux 506 numéros aléatoires uniques.

Une technique tout aussi valable consiste à utiliser l'échantillonnage par intervalle ou systématique. Cette approche est plus rapide et reflète souvent de manière plus intuitive les proportions géographiques de la population. Cette approche comprend :

1. Ordonnez le jeu de données en fonction de facteurs géographiques. (Par exemple, ordonner les unités selon leur région ou leur localité).
2. Ensuite, divisez le nombre total d'unités par la taille de l'échantillon pour déterminer votre intervalle d'échantillonnage. En utilisant l'exemple ci-

dessus,  $960 \text{ sites de vaccination} \div 506 \text{ taille de l'échantillon} = 1,9$  (arrondir à 2). *L'intervalle d'échantillonnage est donc de 2 dans ce cas.*

3. Utilisez maintenant un générateur de nombres aléatoires pour choisir un point de départ. *Par exemple, choisissez un nombre aléatoire entre 1 et 960. Point de départ : 730*
4. Enfin, en commençant par le point de départ aléatoire, sélectionnez les unités en fonction de l'intervalle d'échantillonnage (chaque nième unité). *Dans notre exemple, nous commencerons par le site de vaccination n° 730 et sélectionnerons tous les 2 sites suivants. Lorsque nous atteignons la fin de la liste, nous revenons au début de la liste jusqu'à ce que nous ayons sélectionné un total de 506 unités échantillonnées. Notez qu'en raison des erreurs d'arrondi, la taille finale de l'échantillon peut être légèrement supérieure ou inférieure à celle prévue, mais cela aura un effet négligeable sur sa validité ou sur la taille de la marge d'erreur.*

# Annexe II : Références

## Références pour l'observation basée sur l'échantillonnage et la surveillance :

Institut national démocratique pour les Affaires Internationales:

*Materials for Professional Election Observation: Designing Forms, Manuals and Trainings (2013)* / [Matériel à la disposition des observateurs électoraux professionnels : conception des formulaires, manuels et sessions de formation].

[https://www.ndi.org/sites/default/files/Materials%20for%20Professional%20Election%20Observation\\_WAEON\\_EN.pdf](https://www.ndi.org/sites/default/files/Materials%20for%20Professional%20Election%20Observation_WAEON_EN.pdf)

*Systematic Methods for Advancing Election Observation (2013)* / [Méthodes systématiques pour avancer l'observation des élections]

[ndi.org/sites/default/files/Systematic%20Methods%20for%20Advancing%20Election%20Observation\\_WAEON\\_EN.pdf](https://www.ndi.org/sites/default/files/Systematic%20Methods%20for%20Advancing%20Election%20Observation_WAEON_EN.pdf)

*The Quick Count and Election Observation: An NDI Guide for Civic Organizations and Political Parties (2002)* / [Le comptage rapide et l'observation des élections: Un guide du NDI pour les organisations civiques et les partis politiques (NDI)], <https://www.ndi.org/node/24021>

## Recherche sur la redevabilité sociale

Pour de Nouvelles et recherches supplémentaires, voir aussi les ressources: <https://accountabilityresearch.org/>

Flores, W. (2018). How can evidence bolster citizen action? Learning and adapting for accountable public health in Guatemala.” / [Comment les données probantes peuvent-elles soutenir l'action citoyenne? Apprendre et s'adapter pour une santé publique responsable au Guatemala] Accountability Research Center, *Accountability Note 2*.

<https://accountabilityresearch.org/publication/how-can-evidence-bolster->

[citizen-action-learning-and-adapting-for-accountable-public-health-in-guatemala/](#)

Fox, J. (2016) Scaling accountability through vertically integrated civil society policy monitoring and advocacy/[*Renforcer la redevabilité par le biais d'un suivi des politiques et d'un plaidoyer de la société civile intégrés verticalement*], Brighton: IDS [https://accountabilityresearch.org/wp-content/uploads/2017/08/ScalingAccountability\\_Online4.pdf](https://accountabilityresearch.org/wp-content/uploads/2017/08/ScalingAccountability_Online4.pdf)

Fox, J. (2015). “Social accountability: What does the evidence really say?” [La redevabilité sociale : Que disent vraiment les données probantes ?] *World Development* Vol. 72: 346–361.

Fox, J. & Halloran, B., editors, with Levy, A., Aceron, J, & van Zyl, A. (2016). “Connecting the Dots for Accountability: Civil Society Policy Monitoring and Advocacy Strategies,” report from international workshop, June 18-20, 2015/[*Stratégies de suivi des politiques et de plaidoyer de la société civile, rapport de l'atelier international, 18-20 juin 2015*], Washington, DC, London: Transparency and Accountability Initiative, School of International Service, American University, International Budget Partnership, Government Watch, SIMLab

<https://www.internationalbudget.org/wp-content/uploads/connecting-the-dots-for-accountability-2016.pdf>

Itad (2017). What Works for Social Accountability: Findings from DFID’s Macro Evaluation/ [*Ce qui fonctionne pour la redevabilité sociale : Résultats de la macro-évaluation de DFID*].

[http://www.itad.com/wp-content/uploads/2017/07/SummaryFindings\\_Briefing\\_2-v7-high-res.pdf](http://www.itad.com/wp-content/uploads/2017/07/SummaryFindings_Briefing_2-v7-high-res.pdf)

Parkhurst, J. (2017). The Politics of Evidence (Open Access)/ *La politique de la preuve* (Accès libre). London: Routledge.

<https://www.taylorfrancis.com/books/9781317380870>

---

ISBN: 978-0-9910142-4-8

Droits d'auteur © Institut National Démocratique 2021

**Institut National Démocratique**

455 Massachusetts Ave, NW, 8th Floor

Washington, DC 20001-2621

+1-202-728-5500

