DE QUOI S’AGIT-IL ?

Ce guide explique les étapes pour développer ou adapter une cadre de codage pour du retour d'information ouvert et non structuré. Ce cadre de codage vous permet de coder des données, que vous codiez vos données dans Excel, que vous utilisiez un logiciel d'apprentissage automatique, que vous écriviez vos codes sur des post-it ou que vous utilisiez une autre méthode de codage. Ce guide mentionne la nécessité d’avoir un livre de codes, d’en créer un et de s’assurer qu'il est constamment mis à jour.

QUE SIGINFIE « CODAGE » « CADRE DE CODAGE » ET « LIVRE DE CODES » ,

***Coder*** est le processus d'attacher un mot-clé ou une courte phrase spécifique aux commentaires de retour d'information afin de les suivre et de les analyser plus facilement. Cela vous aide à mieux comprendre les principaux sujets dont parlent les communautés, et à identifier les différences entre les groupes communautaires et les lieux, ainsi que les changements au fil du temps. ***Cadre de codage***présente la hiérarchie des codes et la manière dont ils sont regroupés en catégories sous les différents types de retour d'information. Une fois que vous avez votre cadre de codage, vous développerez **un livre de codes.** Ce document décrit les différents types, catégories et codes et explique comment les utiliser. Il est important de noter qu'un livre de codes est le document de référence pour tous ceux qui utilisent le cadre de codage et qu'il garantit que tout le monde code les données de la même manière.

COMMENT UTILISER CE GUIDE ?

Ce module doit être utilisé avec le module 4 du Kit de retour d’information. En plus du développement de votre cadre, vous devrez décider quelle méthode pour coder vos données.(consultez [ce guide](https://docs.google.com/document/d/1fukQjwD4Ia0r0FKcK-vDcjwebJV1dbWB/edit) à ce sujet). Pour tester et adapter votre cadre, vous aurez besoin de :

* **conseils sur la façon de coder** les données de retour d’information que vous trouverez dans[ce guide](https://docs.google.com/document/d/1G4r563U080m_p0c-TeekjCx6uVIW44xJ?rtpof=true&authuser=evaelisabeth.erlach%40gmail.com&usp=drive_fs)
* de **données de retour d'information** similaires aux données que vous coderez à l’avenir, car c’est en fonction de ces données que vous ajusterez votre cadre de codage
* *facultatif* : le [**Modèle de cadre de codage**](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1CSy6kTUed47r864FNp4j4prAyZhS6kkf?rtpof=true&authuser=evaelisabeth.erlach%40gmail.com&usp=drive_fs): c’est un cadre de codage de base qui peut servir comme point de départ pour les organisations recevant tout type de retour d'information de la communauté. Vous pouvez utiliser et adapter ceci en fonction de votre contexte.

# Réfléchissez à ce que les membres de la communauté partagent principalement avec vous

Tout d'abord, vous devez comprendre quels sont les thèmes et sujets principaux que les membres de la communauté vont partager avec vous. Pour ce faire, vous pouvez lire les commentaires de retour d'information que vous avez déjà recueillis et établir s’il y a certains thèmes qui reviennent fréquemment dans les données. Vous pouvez aussi en parler avec vos collèges qui sont en contact régulier avec les communautés et reçoivent des retoursd'information de la communauté.

# Adaptez le modèle de cadre de codage ou créer le vôtre

Vous avez maintenant deux options. Vous pouvez soit utiliser et adapter le modèle de cadre de codage soit créer de toute pièce votre propre cadre de codage. Vous trouverez ci-dessous des conseils pour les deux options :

Adapter le modèle de cadre de codage :

[Ce modèle de cadre de codage](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1CSy6kTUed47r864FNp4j4prAyZhS6kkf?rtpof=true&authuser=evaelisabeth.erlach%40gmail.com&usp=drive_fs) fournit une structure de base pour commencer. Il est fondé sur des cadres utilisés dans de nombreux contextes différents et peut être affiné en fonction de votre contexte spécifique.

Le modèle de cadre de codage comporte trois niveaux de code :

1. **Type de retour d'information** - qui indique si le retour d'information est une question, une demande ou suggestion, un signalement d’une préoccupation ou d'un incident, des encouragements ou compliments ou une observation, perception ou croyance plus générales.
2. **Catégories** - qui rassemblent les codes spécifiques et nous indiquent le thème général, par ex. « Demande de soutien »
3. **Codes** - qui est le niveau le plus spécifique et décrit le thème spécifique dont parle la personne, par ex. « demande de masques », « demande de savon »

Sur le deuxième onglet du fichier Excel, vous trouverez le livre de codes qui décrit les différents types, les différentes catégories et les différents codes et fournit des exemples spécifiques.

Vous pouvez consulter les catégories et les codes et retirer ce qui n’est pas adapté à votre situation. À nouveau, ceci doit faire partie d'une conversation qui fait partie de la mise en place du mécanisme de retour d'information et doit inclure les collègues techniques, les collègues qui sont en contact régulier avec les membres de la communauté et peut-être également les membres de la communauté eux-mêmes.

Par exemple :

Si vous souhaitez utiliser le cadre de codage dans des contextes non urgents, les catégories telles que « Commentaires sur la portée et l’ampleur de la catastrophe », ou « Questions sur la crise » ne seront pas pertinentes et vous pouvez les retirer.

Il y aura aussi peut-être des questions et tendances dans votre contexte qui n'apparaîtront pas dans votre modèle de cadre de codage. Vous pouvez ajouter des codes, des catégories s'ils sont manquants.

Par exemple :

Peut-être travaillez-vous sur un projet sanitaire et de nombreux commentaires seront en rapport avec le système de santé. Dans ce cas, vous voudrez peut-être ajouter une nouvelle catégorie « Questions sur les soins de santé » et « Observation, perception, croyance sur les soins de santé ».

À ce stade, votre cadre de codage n'a pas à être totalement parfait et il ne sera jamais parfait. Vous n'avez besoin que d’une structure de base et au fur et à mesure vous pouvez l'adapter à ce que vous diront les communautés.

Une fois que vous avez votre cadre de codage de base, vous pouvez envisager de changer la terminologie des catégories et des codes pour les faire correspondre à votre contexte et s'assurer qu'ils sont faciles à comprendre.

Par exemple :

Imaginons que vous utilisez « Questions sur des comportements préventifs » mais vous utilisez toujours l’expression « pratiques saines et sûres ». Dans ce cas, vous voudrez peut-être le changer en « Questions sur les pratiques saines et sûres » pour vous assurer que tout le monde comprend à quoi cela se réfère.

Créer votre propre cadre de codage :

Si vous avez des données qui se réfèrent à un contexte ou thème spécifique et vous estimez que le modèle de cadre de codage n’exprime pas ces thèmes correctement, vous pouvez développer de toute pièce vos propres codes. Pour ce faire, passez en revue vos données et/ou discutez des thèmes principaux avec vos collègues et créez vos codes pour ces thèmes.

Il est important de noter que nous créons des codes pour les thèmes dont les personnes parlent. Cela veut dire que les commentaires de retour d'information comprennent des idées et concepts similaires qui peuvent être formulés différemment. Deux personnes peuvent parler du même thème en utilisant des mots différents.

*Par exemple, tous les commentaires suivants sont sur le même thème mais sont exprimés de manière différente*

* *« Vous devriez employer plus de personnel local »*
* *« Je crois que vous devriez travailler avec des gens comme moi qui connaissent la culture locale »*
* *« Ce serait bien si votre organisation embauchait plus de personnes du coin »*
* *« Ne faites pas venir des docteurs de l’étranger, nous avons ici des personnes compétentes et géniales qui peuvent soutenir la réponse d’urgence »*

*Tous ces commentaires peuvent être regroupés sous le code « Suggestions d’employer plus de personnes locales »*

Lors de la création de codes, vous devez faire attention de ne pas créer trop de codes spécifiques (ceci rendra votre cadre de codage trop long et complexe) ou des codes trop larges qui ne fourniront pas d'informations suffisamment précises. Il est toujours bon d'avoir des codes qui expriment immédiatement ce qu'est le thème. Parfois, vous devrez utiliser un code plus large au départ puis vous pourrez le diviser en deux plus tard, si plusieurs personnes parlent d'une sous-catégorie.

Par exemple :

Il est possible que vous voyez de nombreuses questions relatives à la façon de se protéger d’une maladie. Peut-être veulent-ils dire qu’ils ne savent pas comment se protéger, certains demanderont s'il est bon de garder une distance physique entre les personnes et d'autres demanderont peut-être la meilleure façon de se laver les mains.

Pour ça, vous pouvez utiliser le code « Questions sur les comportements de protection »

À un stage ultérieur, vous vous rendrez peut-être compte que les questions se réfèrent au lavage des mains, avec des personnes demandant s'il faut de l'eau propre pour se laver les mains , s'il faut du savon, si on peut utiliser de la cendre et à quelle fréquence faut-il se laver les mains. Si c’est le cas sur une période plus longue, vous pouvez ajouter un nouveau code, tel que « Questions sur le lavage des mains »

Vous pouvez utiliser les deux codes avec toutes les questions relatives au lavage des mains codées avec « Questions sur le lavage des mains » et toutes les autres questions sur les comportements de protections « Questions sur les comportements de protection ».

Un autre élément à prendre en compte est si vous souhaitez recueillir des commentaires positifs et négatifs sur un thème précis.

Par exemple :

Vous verrez peut-être de nombreux commentaire sur le déni d'une maladie, tel que « Cette maladie dont vous parlez n’existe pas ». D'autres personnes diront « Cette maladie existe et est une vraie menace ».

Ces commentaires sont contraires. On peut avoir la même situation quand les personnes parlent de personnes suivant des règles et d'autres disent que les personnes ne suivent pas les règles. Ou bien des personnes qui acceptent le vaccin et d'autres le refusent.

Dans ces cas-là, il est recommandé d’utiliser des codes différents pour ce qui est des réponses contraires. Ceci facilitera le suivi de points de vue différents. Vous n’aurez pas toujours à les créer tous les deux. Si 100 personnes disent que la maladie n’existe pas et deux disent qu’elle existe, vous pouvez avoir le code « Croyance que la maladie n’existe pas » et vous n'avez pas besoin d'un code pour « Croyance que la maladie existe ». Les deux codes sur l’existence de la maladie peuvent être codées avec le code « Autre » en attendant. Si ceci devient un thème général, vous pouvez introduire ce code plus tard.

Vous pouvez faire une liste des thèmes, par exemple :

|  |
| --- |
| **Codes** |
| * Préoccupations sur l’emplacement des latrines |
| * Questions sur l’entretien des latrines |
| * Suggestions d’employer du personnel local |
| * Signalements que les latrines sont cassées |
| * Questions sur la rémunération du comité communautaire |

Une fois que vous avez votre liste, vous pouvez commencer à l’utiliser et à l'affiner au fur et à mesure. Si votre liste devient trop longue, vous pouvez regrouper les codes en catégories :

|  |  |
| --- | --- |
| **Catégorie** | **Code** |
| Latrines | * Préoccupations sur l’emplacement des latrines |
| * Questions sur l’entretien des latrines |
| * Signalements que les latrines sont cassées |
| Personnel et rémunération | * Suggestions d’employer du personnel local |
| * Questions sur la rémunération du comité communautaire |

Si votre liste continue de s'allonger et que vous avez besoin d’encore mieux structurer vos données, vous pouvez ajouter le type de retour d'information dans votre cadre de codage[[1]](#footnote-1):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Type** | **Catégorie** | **Code** |
| Questions | Questions sur les latrines | * Questions sur l’entretien des latrines |
| * Questions sur la rémunération du comité communautaire |
| Suggestions | Suggestions sur le personnel et la rémunération | * Suggestions d’employer du personnel local |
| Signalements : | Problèmes en lien avec les latrines | * Signalements que les latrines sont cassées |
| * Préoccupations sur l’emplacement des latrines |

# Mettez à jour ou développer votre livre de codes

Un livre de codes est un document de référence avec les descriptions de tous les types, catégories et codes que vous utilisez. Il peut aussi comprendre des exemples et être utilisé pour contrôler les changements de code que vous puissiez faire. Ceci est essentiel pour s’assurer que le codage est effectué de manière cohérente et que toutes les personnes impliquées dans le processus de codage ont la même compréhension des codes.

Mise à jour du livres des codes :

Vous trouverez le livre des codes au second onglet de [ce fichier](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1CSy6kTUed47r864FNp4j4prAyZhS6kkf?rtpof=true&authuser=evaelisabeth.erlach%40gmail.com&usp=drive_fs). Vous verrez que sa structure est identique à celle du cadre de codage mais il comprend des informations supplémentaires dans les colonnes à côté des types, catégories et codes. Vous pouvez aussi ici effectuer les changements que vous avez réalisés au premier onglet, modifier les descriptions, les compléter et ajouter des exemples issus de votre contexte.

Développer votre propre livre de codes :

Si vous n’utilisez pas Excel et/ou souhaitez utiliser un cadre de codage différent, vous pouvez créer de toute pièce votre propre livre de codes. Vous pouvez créer le livre de codes dans Excel, dans un document Word ou dans un format de votre choix.

Le format suivant peut être utilisé pour documenter les descriptions des codes, pour fournir des exemples de commentaires et pour documenter les changements.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Code | Description | Exemple de commentaires de retour d'information | Dernière modification | Commentaires |
| Par exemple :  Demande d’information sur l’argent en espèces | Par exemple :  Demande d'informations sur les transferts d'argent en espèces, notamment les critères de sélection et les questions sur les dates et lieux où les distributions se dérouleront | Par exemple :  Quand la prochaine distribution aura-t-elle lieu ?  Vous devez nous dire où aller pour recevoir le transfert.  Pourquoi seules les personnes dont les maisons ont été détruites reçoivent le transfert d'argent ? | Par exemple :  Présenté le 03.11.2021 | Par exemple :  Ne pas coder les demandes d’information sur d’autres distributions d’aide avec ce code, celles-ci sont codées avec « demande d’information sur les distributions » |

# Testez-le

Vous êtes désormais prêt à commencer le codage de vos données de retours d’information avec votre nouveau cadre de codage. Consultez [ce guide](https://docs.google.com/document/d/1G4r563U080m_p0c-TeekjCx6uVIW44xJ/edit?rtpof=true&sd=true) pour des conseils sur le codage des données. A chaque fois que vous avez des commentaires et pas de code correspondant, codez-les en utilisant « Autre »

N’oubliez pas que votre cadre de codage est un système flexible qui ne sera jamais parfait. Vous pourrez toujours l’affiner comme nous allons le voir à l’étape suivante.

# Affinez le cadre des codes

Une fois que vous avez une quantité non négligeable de données (données recueillies sur une période d’au moins 2 à 3 semaines, ou au moins quelques centaines de commentaires), vous pouvez commencer à regarder les commentaires codés « Autre » Si des thèmes spécifiques émergent dans « Autre », vous pouvez envisager d’ajouter un code supplémentaire pour les identifier. « Autre » ne doit jamais être un des codes les plus utilisés.

Vous devez aussi passer en revue les codes que vous avez pour vérifier s'ils identifient de façon précise les thèmes partagés par les membres de la communauté. Vous pouvez affiner plus encore les codes et adapter la terminologie. Votre cadre de codage est un système flexible et vous devez le revoir régulièrement et l’adapter au retour d’information que les communautés partagent avec vous.

Veuillez consulter la section ci-dessus sur «[Créez votre propre cadre de codage](#_heading=h.gjdgxs) », qui vous fournit des informations sur les nouveaux codes. Il est important de trouver un équilibre entre un cadre de codage simple et concis et avoir les bons codes pour décrire de la meilleure façon qui soit les thèmes que les membres de la communauté ont partagé avec vous.

S’il y a plusieurs nouveaux codes liés à un thème, vous pouvez aussi créer une nouvelle catégorie pour les regrouper.

# Maintenez à jour le livre de codes

Veillez à documenter tout changement du livre de codes, ajoutez des exemples et ajouter la date à laquelle les changements ont été réalisés. Les exemples de commentaires et les descriptions dans le livre de codes sont essentiels pour assurer la cohérence du codage. Documenter les changements des codes que vous effectuez (par exemple vous introduisez un nouveau code ou en ajouter un supplémentaire) est aussi important car vous pouvez être dans une situation où vous devrez retourner dans les données et modifier le codage ou vous devez mettre à jour le cadre des codes dans différents documents.

# Discutez régulièrement avec tous les personnes impliquées dans le codage des données

Organisez des réunions régulières avec toutes les personnes impliquées dans le codage des données pour discuter des catégories et des codes et pour se mettre d'accord sur les changements nécessaires. Toutes les personnes utilisant le même cadre de codage doivent avoir la même compréhension du codage. Un cadre de codage ne sera jamais parfait car ce sera toujours un compromis de regrouper des commentaires similaires mais si le codage est cohérent, il sera possible d'identifier des tendances et de faire un suivi des changements dans la durée.

1. Pour en savoir plus sur les types de retour d'information, consultez l’introduction au Module 4 du Kit de retour d'information [↑](#footnote-ref-1)