



CARTOGRAPHIE DU PARCOURS

Une cartographie du parcours est un outil polyvalent qui présente visuellement l'expérience d'une partie prenante dans l'exécution d'une tâche ou d'un travail - par exemple la collecte d'eau pour l'usage domestique, le lavage ou l'achat de latrines - en une série d'étapes ou de "points de contact". Il est important de noter qu'une carte de parcours affiche également tous les obstacles ou "points douloureux" qu'une partie prenante rencontre à chaque étape, ainsi que les atouts et les opportunités à prendre en compte pour trouver des solutions.

OBJECTIF

La cartographie du parcours est un moyen visuel de comprendre les étapes et les obstacles rencontrés par les parties prenantes lorsqu'elles exécutent une tâche ou un travail.

CONNECTION WASH-CCH

Cartographier les obstacles rencontrés par vos parties prenantes lors de l'exécution d'un travail ou d'une tâche est essentiel pour comprendre comment votre programme, service ou produit WASH peut soutenir les parties prenantes d'une manière qui compte le plus pour elles.

DUREE

Sommaire : 30 minutes
Approfondi : 2 heures

SUPPORTS

- PAPILLON ADHESIF OU DES CARTES DE NOTES
- STYLOS OU CRAYONS OU MARQUEURS
- GRANDE FEUILLE DE PAPIER OU ESPACE VIDE SUR LE MUR

ETAPES

1. Planifiez.

- Déterminez la tâche, l'action, le comportement ou le résultat des parties prenantes sur lesquels vous allez vous concentrer pour votre plan de parcours. Cela peut être prédéterminé par un objectif de projet ou de programme, tel que « se laver les mains » ou « acheter une latrine améliorée au prix du marché ».
- Préparez le matériel pour la cartographie du voyage en fonction de la modalité sélectionnée.
 - i. *Par exemple, préparez une grande feuille de papier, un stylo/marqueur et des papillons adhésifs, des cartes flash ou de petits morceaux de papier avant d'interroger une partie prenante.*

- ### 2. Générez.
- Lors d'un entretien avec une partie prenante, demandez à la personne que vous interviewez de réfléchir à la tâche ou au résultat que vous souhaitez cartographier. Demandez-leur ensuite de réfléchir à la toute première action ou étape qu'ils entreprennent lorsqu'ils exécutent la tâche, puis demandez-leur quelle est la toute prochaine étape, etc. Par exemple, si la tâche consiste à «se laver les mains», une partie prenante pourrait répondre par ce qui suit :
- D'abord, trouvez le pain de savon que leur famille garde
 - puis vérifiez si le seau d'eau à côté des latrines de la famille est plein
 - Si le seau est vide, apportez le savon et le seau à la rivière voisine pour le remplir.
 - Lavez-vous les mains à la rivière
 - Ramenez le seau plein à la maison

CARTOGRAPHIE DU PARCOURS

2. Générer (suite)

- Au fur et à mesure que vous posez des questions, écrivez ou dessinez chaque étape mentionnée sur une seule note autocollante ou un petit morceau de papier, puis étalez-les sur une plus grande feuille de papier pour que la personne puisse les voir.
- *****IMPORTANT:** Assurez-vous de demander à la personne que vous interviewez si elle préfère voir les étapes du voyage sous forme de dessins ou par écrit. Si vous créez des dessins, assurez-vous que la personne interrogée comprend ce qu'ils représentent.
- Continuez à écrire/dessiner les étapes jusqu'à ce que le participant ait l'impression d'avoir capturé toute son expérience dans l'exécution de la tâche.
- Donnez au participant l'occasion de revoir l'ordre des étapes.
- Invitez-les à réorganiser les étapes comme ils le souhaitent et à écrire/dessiner d'autres étapes si nécessaire.
- Encouragez le participant à identifier les étapes les plus faciles ou les plus rapides et pourquoi. Assurez-vous d'écrire ou de marquer ces étapes et les raisons qu'elles donnent.
- Demandez au participant d'expliquer quelles sont les étapes :
 - i. le plus difficile,
 - ii. prendre le plus de temps,
 - iii. le plus compliqué,
 - iv. ou sont le plus grand défi à surmonter pour eux.
- N'oubliez pas de demander pourquoi.
- *Par exemple, vous pourriez vous attendre à ce que la partie prenante dans l'exemple du lavage des mains d'en haut dise « si le seau d'eau est vide, alors remplir à nouveau le seau est la tâche la plus lente et la plus difficile. Mes enfants ne prennent même pas la peine de se laver les mains quand cela arrive parce qu'ils ne sont pas assez forts pour remplir le seau par eux-mêmes. »*

3. Analysez et Synthétisez.

- Avec tous les obstacles cartographiés, vous disposez maintenant d'une carte de parcours complète pour cette partie prenante. Assurez-vous de prendre une photo de la cartographie du parcours et notez le profil de la personne que vous avez interviewée. (âge, lieu, profession, etc.). Plus tard, vous comparerez les cartes de parcours de plusieurs parties prenantes et découvrirez des modèles, des tendances et des opportunités de solutions communs !
- **En utilisant la même tâche/résultat pour la cartographie du parcours**, répétez les étapes 2 à 8 avec un ensemble diversifié de participants jusqu'à ce que vous commenciez à voir des modèles communs, des tendances et des opportunités de solutions !

4. Utilisez.

- Utilisez des cartes compilées dans l'argumentaire et des rapports de synthèse pour ancrer vos parties prenantes et vos clients dans l'expérience vécue de votre public cible.

