

l'évaluation du manuel de santé

l'évaluation du manuel de santé

comment rendre le matériel éducatif
pour la santé plus utile



H. R. Folmer, MD, MPH, PhD
M. N. Moynihan, MA
P. M. Schothorst, MmEd

Traduction en français et adaptation du livre
Testing and Evaluating Manuals: Making health learning materials more useful
réalisées par **Isabelle vander Borght, Jacques Courtejoie et Raphaël Darboux**

Edité par
Le Bureau d'Etudes et de Recherches pour la Promotion de la Santé
B.P. 1800 Kangu-Mayumbe, Zaïre

Grâce au
Ministère de la Santé Publique de la République du Zaïre
avec l'aimable autorisation de l'**Organisation Mondiale de la Santé** de Genève
et de l'**Institut Royal Tropical** d'Amsterdam, 1995

Table des matières

INTRODUCTION	4
L'ouvrage se divise en deux parties	4
A qui s'adresse cet ouvrage ?	4
PREMIÈRE PARTIE : TESTER OU ÉVALUER UN MANUEL DE QUOI S'AGIT-IL ?	5
CHAPITRE 1	5
Qu'est ce qu'un manuel et son évaluation?	5
1. Qu'est-ce qu'un manuel ?	5
2. Comment définir l'évaluation d'un manuel?	6
3. Pourquoi évaluer ?	7
4. Quand faut-il évaluer un manuel?	8
5. Comment et pourquoi se constituer une collection de bons manuels ?	9
CHAPITRE 2	10
Quelles sont les caractéristiques d'un bon manuel ?	10
1. Utilité d'un manuel	11
2. Mise en application (applicabilité) du manuel	13
3. Accès à l'information (accessibilité) d'un manuel	14
4. Disponibilité d'un manuel	18
5. Conclusion	18
CHAPITRE 3	19
Qu'est-ce qui rend un manuel adapté à un groupe de personnels de santé ?	19
1. Quelles informations peut-on attendre du Ministère de la Santé ?	19
2. Quelles informations peut-on avoir des écoles de formation médicale ?	20
3. Que faut-il apprendre des agents de santé et de leurs conditions de travail ?	20
4. Les points importants de l'exemple 12 et de l'exercice 6	22
DEUXIÈME PARTIE : TESTER UN MANUEL COMMENT ?	24
CHAPITRE 4	24
Qui doit faire partie de l'équipe ?	24
CHAPITRE 5	26
Comment tester et évaluer un manuel a votre bureau ?	26
1. Ce que vous pouvez tester de votre bureau	26
2. Pourquoi approfondir l'évaluation ?	27

CHAPITRE 6	28
Comment faire le test/évaluation d'un manuel sur le terrain ?	28
1. Comment obtenir de bons résultats ?	28
2. Le test de compréhension	30
3. L'utilisation d'un questionnaire	33
4. Que cherche t-on à tester ?	35
5. Le test des illustrations	37
CHAPITRE 7	40
Comment tester les manuels à l'intention de personnes peu scolarisées	40
1. Comment introduire et tester un manuel ?	40
2. Le test d'un manuel	40
CHAPITRE 8	46
Quels problèmes peut résoudre le test ?	46
CHAPITRE 9	46
Comment faire le rapport du test et de l'évaluation ?	46
ANNEXE 1	47
Guide pour l'organisation du test d'un manuel	47
ANNEXE 2	47
Abréviations utilisées	47

Introduction

L'OMS a soutenu des programmes de formation et de réalisation de matériels éducatifs dans de nombreux pays en développement depuis plusieurs années. Une section spécialisée a été créée pour le MEPS. Le matériel produit par cette section est destiné au personnel de la santé intervenant dans des régions isolées où il doit donner les soins de santé primaires. Ces agents ont souvent moins de ressources que leurs collègues des grandes villes et souvent plus de contraintes. Récemment, beaucoup de matériels éducatifs a été produit. En réalité la quantité a primé sur la qualité.

Jusqu'à une date récente, plusieurs des manuels utilisés en Afrique et en Asie étaient importés et, par conséquent souvent mal adaptés aux pays où ils étaient utilisés. Ainsi donc, l'OMS a pensé accroître son soutien aux nouvelles unités nationales engagées dans la production de matériels éducatifs. Dans ce cadre, il a été demandé à l'IRT d'Amsterdam d'identifier des personnes expérimentées qui pourraient collaborer avec ces unités. Les auteurs du présent manuel ont donc eu la possibilité de travailler avec des partenaires nationaux en Afrique et en Asie. Ensemble, ils ont identifié et essayé un certain nombre de moyens permettant de tester le matériel éducatif, et plus particulièrement les manuels pour la santé.

Cet ouvrage qui propose des moyens d'évaluation des divers aspects d'un manuel de santé, offre des possibilités d'amélioration de ces mêmes manuels. C'est un résultat probant.

L'ouvrage se divise en deux parties

La première partie analyse les caractéristiques d'un bon manuel. Ceci implique qu'un bon manuel doit avoir un contenu approprié afin qu'il soit utilisable (approprié au lecteur et de bonne qualité), adapté (qui puisse s'appliquer à l'environnement professionnel du personnel de santé). Il doit être conçu selon une méthode, une forme et une structure appropriée afin de le rendre accessible. Enfin le manuel doit être disponible, chaque fois qu'on en a besoin.

La deuxième partie couvre le processus de contrôle de la qualité du manuel. En testant le manuel, il faut en connaître les points forts et les points faibles. Il faut s'informer de sa disponibilité en cas de besoin, Ainsi sont incluses, les genres de questions à poser et ce qu'elles signifient. Cette partie explique quand et où effectuer un test, comment tester un manuel conçu pour des personnes peu scolarisées. Dans ce document, un bon nombre d'exemples sont présentés. Ils sont factices quoique basés sur des situations vécues.

A qui s'adresse cet ouvrage ?

Cet ouvrage a été conçu pour les personnes impliquées dans l'élaboration de matériels éducatifs au cours de la phase de conception, de révision ou d'amélioration de matériels existants. Beaucoup de nouveaux outils sont développés pour le contrôle de qualité. Ce manuel s'adresse également à ceux qui s'intéressent à l'utilisation de ces outils. Nous espérons que le lecteur nous apportera son expérience dans ce domaine en nous retournant le questionnaire qui se trouve aux dernières pages de cet ouvrage. Grâce à vos commentaires, critiques et suggestions nous espérons améliorer les prochaines éditions de cet ouvrage.

Première partie

Tester ou évaluer un manuel de quoi s'agit-il ?

* * * * *

Chapitre 1

Qu'est ce qu'un manuel et son évaluation?

1. Qu'est-ce qu'un manuel ?

Un manuel est un livre d'instructions et d'informations pour un groupe donné. Pour être utile, un manuel doit être disponible, facile d'utilisation et contenir des informations appropriées. Dans le secteur de la santé, les manuels remplissent plusieurs fonctions. Ils donnent des connaissances théoriques, expliquent comment faire des gestes précis, indiquent des comportements à adopter dans la communauté et face au malade.

Il y a essentiellement trois catégories ou genres de manuels. Il importe de les distinguer pour deux raisons :

Premièrement, lorsque vous devez juger de la qualité d'un manuel, il importe de tenir compte du genre de manuel à apprécier.

Deuxièmement, si vous voulez écrire un nouveau manuel, il faut pouvoir déterminer auparavant à quel genre vous voulez qu'il appartienne. Cela vous aidera à choisir le contenu et les méthodes de présentation les mieux appropriées pour ce manuel.

Ces trois genres de manuels existants sont :

i) Les manuels de référence qui contiennent :

- des informations qui sont trop détaillées pour être mémorisées (par exemple, les livres qui reprennent tous les médicaments existants et leur dosage, ou encore les dictionnaires médicaux)
- des mises à jour de connaissances ou des rappels de ce qui pourrait être oublié
- des mises au point des connaissances sur un sujet (par exemple, un manuel sur les soins d'urgence pour les grands brûlés).

ii) Les manuels d'instruction qui :

- enseignent de nouvelles connaissances et aptitudes (par exemple, un manuel expliquant comment organiser une campagne de vaccination contre la rougeole dans le cadre du programme élargi de vaccination – PEV)
- expliquent comment faire quelque chose (par exemple, un manuel expliquant comment utiliser une nouvelle casserole à pression pour la stérilisation)
- introduisent de nouvelles approches d'analyse d'un travail (par exemple, un manuel qui décrit étape par étape comment faire une analyse de la communauté, faire des commentaires, dresser des cartes, rassembler des informations, etc.).

iii) Les manuels d'enseignement qui :

- développent des sujets à enseigner à d'autres comme "*La gestion du centre de santé*" (chapitre 5, p. 80) dans le manuel *Infirmier comment bâtir la santé* de D. Fountain et J. Courtejoie
- expliquent comment enseigner, par exemple, "*Les techniques d'éducation sanitaire*" (chapitre 8, p. 129) dans le manuel *Infirmier comment bâtir la santé* de D. Fountain et J. Courtejoie
- fournissent une méthode pour apprendre par soi-même, par exemple, un manuel d'apprentissage d'une langue étrangère.

Ce livre que vous avez entre les mains est surtout axé sur le test/évaluation des manuels d'instruction et d'enseignement. Cependant, il peut aussi servir à l'évaluation des manuels de référence.

Exercice 1

Pour ce chapitre que nous venons d'aborder, nous vous recommandons de faire une sélection parmi les livres de votre bibliothèque personnelle ou de la bibliothèque de l'hôpital ou de l'école des sciences de la santé du voisinage. Trouvez au moins un livre pour chacun des trois genres repris ci-dessus. Certains livres, tel qu'un manuel sur les techniques de laboratoire, appartiennent à la fois au premier et au deuxième genre (et peut-être également au troisième!). Ces ouvrages peuvent servir pour d'autres exercices ou d'exemples pratiques au fur et à mesure de votre progression dans ce livre-ci.

2. Comment définir l'évaluation d'un manuel?

Par "test/évaluation", nous entendons une appréciation critique et structurée d'un ouvrage. Les termes *test* et *évaluation* seront employés indifféremment dans ce livre pour désigner la même chose. Les termes *livre* et *manuel* désignent la même chose dans ce document.

Dans le processus d'élaboration des manuels de santé, existe une étape importante appelée, le test (l'essai sur le terrain, l'expérimentation). Cette étape est primordiale et cherche à savoir si le document en cours d'élaboration (ou presque achevé) est satisfaisant pour les futurs utilisateurs tant sur le plan de sa présentation extérieure et intérieure que sur son réel contenu. Le test est centré sur les utilisateurs et les invite à porter leurs critiques ou leur satisfaction immédiates sur le document qui leur est soumis. Pour ce faire, il est extrêmement important de bien préparer les outils de collecte des réponses des utilisateurs. Les rédacteurs de ce document doivent donc porter une attention particulière aux résultats (évaluation opérée par les utilisateurs)

afin de parfaire l'œuvre commencée et être relativement certains que le document final sera apprécié, demande et donc utilise pour résoudre des problèmes de santé préalablement identifiés.

Les rédacteurs devront être à l'aise pour demander l'avis des utilisateurs car les réponses ne jettent pas définitivement aux oubliettes le produit naissant.

3. Pourquoi évaluer ?

Les raisons sont diverses :

- soit il est question d'améliorer un ouvrage existant pour un nouvel usage,
- soit les agents de santé font des erreurs et il est opportun de savoir si le manuel est en cause,
- ou encore nous voulons savoir pour quelles raisons tel ou tel manuel n'a pas de succès,
- ou enfin nous voulons suivre le développement d'un manuel pour qu'il soit adapté aux utilisateurs.



Quelques exemples à ne pas suivre pour évaluer un manuel

Ce livre suggère donc comment réaliser une telle évaluation

De nombreux livres ont été produits pour les pays d'Amérique du Sud, d'Afrique et d'Asie, pour chaque niveau de personnels de santé, dans de nombreux formats et sur différents sujets au goût des différents rédacteurs et sans vraiment tenir compte des réalités des utilisateurs.

Si vous faites le tour de la bibliothèque d'un hôpital ou d'une institution de formation des personnels de santé, il vous sera facile d'identifier les livres qui n'ont été ouverts qu'une seule fois ou qui paraissent au premier coup d'œil inadaptés aux besoins de ce type de personnel de santé.

Vous tomberez aussi sur quelques ouvrages qui sont vraiment utiles et qui ont été souvent consultés. Ces livres contiennent sûrement des informations pertinentes.

Les fabricants de biens de consommation, avant de mettre un produit sur le marché, étudient les groupes cibles par le produit (ceux qui devront se servir du produit). La définition du produit et sa forme sont adaptées au fur et à mesure de tests

auprès des échantillons des groupes cibles. Le produit fini est souvent bien distribué et vendu avec de bons bénéfices.

Par contre, dans les systèmes non basés sur le profit, un manuel est souvent réalisé sans toujours tenir compte des utilisateurs potentiels. Sa diffusion est souvent aléatoire. Même si le manuel n'est pas du tout utilisé plus tard, il n'y a généralement pas de conséquences pour l'auteur. Celui-ci peut même ignorer ce qui a pu se passer après la publication du manuel.

Exemple 1

Dans un pays A, le responsable de la bibliothèque d'une petite école d'infirmiers d'une zone rurale se réjouit que les médecins et les responsables des soins empruntent souvent les manuels de l'OMS sur le Programme Elargi de Vaccination. Mais un problème se pose : les livres ne sont plus rendus ; ils disparaissent. Le responsable décide alors de commander 12 exemplaires supplémentaires, espérant en garder quelques-uns.

4. Quand faut-il évaluer un manuel?

Le test/évaluation est une attitude à adopter continuellement.

Une évaluation est particulièrement importante :

- quand un plan a été fait pour un manuel à écrire pour une catégorie de personnels de santé. Ce plan devra être discuté avec les responsables de ces personnels, leurs formateurs et même certains de ces personnels, afin de s'assurer qu'il est complet et intègre bien les éléments indispensables (voir exemple 12, chapitre 3)
- lorsque le manuscrit est terminé et est sur le point d'être imprimé
- lorsque le manuel déjà utilisé est sur le point d'être imprimé de nouveau ou qu'une deuxième édition est envisagée
- lorsqu'il est question de traduire ou d'adapter un manuel d'une région ou d'un pays voisin (voir exemple 2, ci-après)
- dans le cas des livres qui couvrent des sujets nécessitant des mises à jour régulières comme, la prévention du sida ou le traitement de la tuberculose (voir exemple 4, chapitre 2).

Exemple 2

Dans un pays B, on décida d'utiliser à plus grande échelle un manuel pour les agents de santé. Ce manuel a été conçu dans le nord du pays et y rencontra un grand succès. Il fut traduit pour être diffusé dans le sud. Aucune évaluation ne fut faite avant cette nouvelle impression. Dans l'ensemble, les résultats furent satisfaisants, hormis deux problèmes particuliers :

- les gens du sud s'habillent différemment de ceux du nord. Or les images n'ont pas été adaptées à cet effet. Les agents de santé du sud ne pouvaient utiliser ces images pour l'éducation pour la santé car les gens du sud ne s'y reconnaissaient pas
- certains enfants étaient admis à l'hôpital dans un état de déshydratation grave pour diarrhée importante. Il apparut que la tasse habituelle utilisée dans le sud pour la réhydratation par voie orale était beaucoup plus petite que celle qui est utilisée dans le nord. Ainsi les agents de santé dans le sud sans faire trop attention, encourageaient les femmes à préparer des solutions de réhydratation beaucoup trop concentrées.

5. Comment et pourquoi se constituer une collection de bons manuels ?

Comme suggéré dans l'exercice 1, un des moyens pour avoir plus d'informations sur les manuels est de se constituer une collection de livres. Il se peut que vous ayez déjà quelques documents. Pour obtenir d'autres manuels, contactez les organismes internationaux qui sont représentés dans votre pays, tels que l'UNICEF ou l'OMS, ainsi que les organisations non-gouvernementales (ONG) travaillant dans le secteur de la santé. On constate parfois que les meilleurs ouvrages sont réalisés par de petits organismes. Il est intéressant de poursuivre ces recherches de livres dans les pays voisins ayant souvent la même culture que votre pays. D'autres sources de documents demeurent les projets de matériels éducatifs dans certains pays francophones. Il y a également une excellente source de matériels éducatifs : Le Bureau d'Etudes et de Recherches pour la Promotion de la Santé, BP 1800, Kangu-Mayumbe, Zaïre ou le Centre pour la Promotion de la Santé de Kangu, c/o Avenue Madoux, 53, B - 1150 Bruxelles, Belgique.

Les exemples de votre collection vous aideront à coup sur à développer vos propres manuels (parce que vous avez à votre disposition des informations qui sont directement utilisables ou nécessitant seulement quelques réaménagements) ou à modifier un manuel existant.



Comment et pourquoi se constituer une collection de bons manuels

Chapitre 2

Quelles sont les caractéristiques d'un bon manuel ?

Ou tout simplement, le manuel répond t-il à ce pourquoi il est conçu ? Pour répondre à cette question, vous devez rechercher si:

- le manuel contient la matière attendue
- la présentation est agréable
- le manuel est disponible ou et quand on en a besoin.

Mais décider si le contenu est pertinent, comment il doit être présenté et ou il doit être disponible dépend avant tout de la connaissance du public qui va utiliser le manuel. Aussi, la première étape est de déterminer avec précision le groupe cible et ses besoins. Ensuite, vous devez connaître le but du manuel, le genre de manuel et la raison pour laquelle il est écrit.

Les questions suivantes aident à décider si un manuel répond à ce pourquoi il est conçu.

Exercice 2

Choisissez un (ou plusieurs) manuels de votre collection. Rechercher les réponses aux questions suivantes :

- Le manuel détermine-t-il clairement le public à qui il s'adresse ? Quels en seront les utilisateurs ? Ceci est-il facile à percevoir ?
- Pourquoi a-t-on écrit ce manuel ? Quel problème essaie-t-il de résoudre ? Précise t-on clairement des le début, de quels sujets il traite ?
- Quelle est l'impression générale qui se dégage de la vue du manuel ? Pensez-vous qu'à la vue de la couverture et à la lecture du titre, le groupe cible sera tente de lire le manuel ? Quelle impression se dégage de l'apparence de quelques pages du manuel ?

Les caractéristiques d'un bon manuel sont brièvement introduites ci-après. Elles seront développées plus loin. Elles seront également reconsidérées lors du test et de l'évaluation des manuels de santé.

i) Utilité du manuel

Le contenu est-il pertinent et du niveau du lecteur ? Le contenu est-il de qualité scientifique satisfaisante ?

ii) Mise en application (applicabilité)

Le contenu aide-t-il le lecteur dans sa vie professionnelle ? Le cas échéant, le manuel explique-t-il comment enseigner la matière à d'autres ?

L'utilité et l'applicabilité sont des caractéristiques relatives au contenu du manuel.

iii) Accès à l'information (accessibilité)

L'information est-elle bien structurée et facilement retrouvable?

Le texte est-il lisible ?

Les illustrations et la composition du texte sont-elles en harmonie ?

Le lecteur se sent-il impliqué ? Le manuel est-il bien introduit?

L'accès à l'information est relative à la méthode, à la présentation et à la structure du manuel.

iv) Disponibilité

Le lecteur peut-il facilement se procurer le manuel ?

Tous ces aspects abordés sont liés et difficilement séparables. Ici, nous analyserons chaque caractéristique à travers quelques questions à se poser lorsque l'on évalue un manuel. Rappelez-vous que les questions relatives à "l'utilité" et à "la mise en application" permettent de juger du contenu d'un manuel; les questions relatives à "l'accès à l'information" s'appliquent. à l'évaluation de la méthode, de la composition et de la structure du manuel.

1. Utilité d'un manuel

Tester l'utilité d'un manuel c'est vérifier si ce manuel contient effectivement les informations devant s'y trouver. Les importantes questions à se poser sont les suivantes :

- Le contenu est-il pertinent ? Répond-t-il exactement aux besoins de l'utilisateur ?
- Est-il d'une bonne qualité scientifique et médicale ?
- Le niveau du contenu correspond-t-il au niveau de compréhension du lecteur ?

L'information est-elle pertinente ?

Pour répondre à cette question, il est indispensable d'en savoir plus sur les futurs utilisateurs et le travail qu'ils sont supposés faire.

- Le manuel précise-t-il clairement à quels utilisateurs il s'adresse ?
- Les conseils et les suggestions formulés dans le manuel sont-ils relatifs au travail que les utilisateurs sont supposés faire ?
- Les exemples sont-ils en rapport avec le travail des utilisateurs ?
- Les conseils et suggestions supposent-ils que les utilisateurs disposent de certains équipements ? Ces suppositions sont-elles réalistes ?
- Quels sont les qualifications et le niveau de responsabilité des futurs utilisateurs ?
- L'utilisateur est-il qualifié ou autorisé à utiliser les informations et les suggestions qui lui sont proposées ?

Exemple 3

Dans un pays C, on estime qu'un tiers des enfants de moins de cinq ans souffrent de malnutrition et que les infirmières qui rendent visite aux familles ont besoin d'un manuel guide. Aussi, un manuel est mis au point par un groupe de spécialistes en nutrition de l'université. Ce manuel contient plus qu'il n'en faut d'informations relatives aux acides aminés et aux vitamines. Par centre, on n'y trouve aucun conseil permettant à ces agents de santé d'aider concrètement les mamans qu'ils visitent. Heureusement, ces infirmières identifièrent le problème. Elles insistèrent pour qu'une réédition du manuel soit entreprise et qu'elles soient effectivement impliquées dans sa rédaction.



Les manuels qui ne sont pas pertinents sont encombrants et restent sur les étagères.

Le contenu est-il de qualité ?

La valeur d'un manuel relève pour une grande part de la qualité technique, scientifique de son contenu. Pour vérifier ceci, posez-vous les questions suivantes :

- les faits sont-ils exacts, fiables ?
- les points de vue, les opinions et les théories énoncés se basent-ils sur les informations les plus récentes et les meilleures ? (Pour le vérifier, voyez si ceux qui ont écrit le manuel ont collaboré avec des spécialistes en la matière)
- le manuel est-il objectif et libre de sous-entendus ? (Beaucoup de livres sur la planification des naissances ne le sont pas, par exemple)
- la quantité d'information est-elle suffisante (ni trop importante, ni trop succincte) ?

Exemple 4

Dans un pays D, le Ministère de la Santé a produit un manuel d'éducation sanitaire. Il comprend une partie sur le sida qui fut écrite lorsque le sida commençait à devenir préoccupant, c'est-à-dire il y a quelques années déjà. Ce manuel dit notamment que le sida ne se contracte que par des contacts sexuels. Les agents de santé savent que ce n'est pas exact. Ce livre déclare par ailleurs que seul 1 cas séropositif sur 10 risque de développer un sida. Ces informations ne sont plus d'actualité. Pourtant ce manuel est encore distribué aux agents de santé. Compte tenu de tout ceci, les agents de santé ne savent plus quelle confiance attribuer aux autres informations du manuel.

Le niveau du manuel correspond t-il au niveau du lecteur ?

Vous devez également vérifier que le niveau du contenu du manuel s'accorde effectivement au niveau de compréhension supposé du lecteur. Ceci est particulièrement important dans le cas des manuels d'instruction et des manuels d'enseignement. Un bon manuel doit se baser sur les connaissances déjà acquises par l'utilisateur. Aussi, se posera-t-on les questions suivantes :

- l'utilisateur possède-t-il suffisamment de connaissances pour comprendre les nouvelles informations qui lui sont apportées ?
- ou bien, le manuel sous-estime-t-il le niveau de l'utilisateur, qui risque alors de s'ennuyer rapidement ?
- les exemples sont-ils suffisamment explicites ?
- comment le manuel se réfère-t-il au statut du personnel de santé concerné ?

Exemple 5

Dans un pays E, le personnel de santé qui est en charge des centres de santé peut, après quelques années de service, demander à être formé comme médecin. Il n'y avait pas de manuel pour ce groupe d'agents. Lorsqu'un manuel fut mis au point pour ce groupe, certains firent pression pour qu'il fut écrit en français et du niveau des médecins. Ainsi ce manuel pourra servir à la préparation à l'examen d'entrée à la Faculté de Médecine. Malheureusement, le résultat fut qu'une grande partie de ce personnel ne put comprendre le manuel, le niveau étant trop élevé. Ce manuel qui devrait être leur principal texte de référence ne servit à rien.

Exercice 3

Prenez un des manuels de l'exercice 1. Sélectionnez de préférence un sujet qui vous est familier. Essayez de trouver un manuel d'instruction ou d'enseignement qui identifie clairement le groupe cible. Si possible, ce livre devrait aussi définir le but du manuel.

Imaginez que vous êtes un responsable d'un groupe d'agents de santé qui devront utiliser ce manuel. Examinez le contenu. Est-il de bonne qualité ? Qu'en est-il du niveau de l'information et de sa pertinence par rapport au travail à accomplir ? Que décidez-vous ? Sur la base de vos résultats, accepteriez-vous de rééditer ce manuel sans une révision préalable ?

2. Mise en application (applicabilité) du manuel

Tester de l'applicabilité d'un manuel, c'est rechercher si le manuel aidera l'utilisateur à mettre son contenu en pratique. Vous devez aussi examiner la manière dont le manuel est introduit auprès des destinataires.

L'utilisateur est-il en mesure d'appliquer le contenu ?

- Le manuel aide-t-il le lecteur à comprendre en quoi l'information lui est utile ? Le lecteur peut-il mettre ces connaissances en pratique et développer ses aptitudes ? L'information est nécessaire sur le plan technique ; mais aussi, des aptitudes sociales sont requises pour travailler dans une communauté. Le manuel en fait-il état ?
- Le manuel tient-il compte des connaissances et des aptitudes qu'un utilisateur moyen peut acquérir ? Prend t-il en considération la motivation et le temps disponible pour apprendre de l'utilisateur ?
- Le manuel explique-t-il comment exposer la matière, comment enseigner la matière ? Un manuel d'enseignement qui est destiné à aider l'utilisateur à former d'autres en transmettant la matière (tel qu'un manuel d'éducation sanitaire) devrait le faire. De même, le manuel encourage-t-il l'utilisateur à mieux se faire comprendre par le groupe cible ?

Comment le manuel est-il introduit auprès de l'utilisateur ?

- Y a-t-il une introduction ? Celle-ci aide-t-elle le lecteur à se servir du manuel ?
- L'introduction, est-elle suffisante ? Existe-t-il un résumé au dos de la couverture du manuel pour stimuler le lecteur ? Faudrait-il prévoir aussi une formation spéciale pour que le manuel soit vraiment utile à l'utilisateur ?
- Le manuel est-il effectivement introduit au cours des formations professionnelles ?

Exemple 6

Dans un pays F, un manuel est produit par une personnalité importante. Il est distribué aux infirmiers qui supervisent chacun, quatre villages pour les soins de santé primaires. Le manuel invite les infirmiers à susciter une participation active de la communauté aux soins de santé primaires. Chaque comité de santé d'un village devra dresser une carte du village, faire le point sur la morbidité et identifier ses propres problèmes et les solutions qui s'imposent. Des mobylettes furent données aux infirmiers sans livraison d'essence.

Le manuel énonce seulement ce qu'il faut faire. Il n'explique pas comment le faire. Or ces infirmiers n'ont pas reçu de formation spécifique pour interpréter ce manuel. Ils ne rencontrent leur superviseur que deux fois par an (dans le meilleur des cas) et sont habitués à travailler avec un petit nombre de personnes à la fois dans les centres de santé.

Un an plus tard, la personnalité qui a rédigé ce manuel est promue dans un organisme international mais rien n'a changé au niveau des villages car, les comités de santé ne fonctionnent pas très bien.

Si vous voulez qu'un groupe d'agents de santé se mobilise pour une nouvelle activité, un manuel, aussi excellent soit-il, ne suffira pas. Il a également besoin d'être introduit.

3. Accès à l'information (accessibilité) d'un manuel

L'accès à l'information (l'accessibilité d'un manuel) concerne tout ce qui a rapport avec la présentation de la matière : la structure, la méthode et la composition. Un agent de santé qui se trouve face à un nouveau manuel doit pouvoir se retrouver facilement dans la matière. Les informations dans les cas d'urgence notamment,

doivent être clairement présentées et faciles d'accès. L'ordre dans la présentation du contenu doit être logique et l'utilisateur doit pouvoir atteindre rapidement la partie qui l'intéresse. Le texte doit être compréhensible. Le contenu et les illustrations doivent être attrayants. Le texte doit être présenté de telle sorte que le lecteur soit motivé à la lecture.

Exemple 7

Dans un pays G, un manuel de haute qualité est réalisé à l'intention des inspecteurs sanitaires. Après consultations auprès de quelques inspecteurs sanitaires au sujet du contenu, le manuel fut réalisé avec de très bonnes idées originales. La composition, le niveau de langage et les photos étaient tout-à-fait appropriées. Les manuels furent diffusés dans chaque centre de santé. Trois mois plus tard cependant, on constata que le manuel était très peu utilisé bien qu'il soit connu. Les inspecteurs sanitaires n'avaient pas eu l'occasion de s'en servir pendant leur formation. Ce qui signifie qu'ils ne pensaient pas à s'en servir et qu'ils éprouvaient parfois des difficultés à trouver le sujet qui les intéresse. On a dû alors organiser une série d'ateliers afin de familiariser les inspecteurs sanitaires à ce manuel et leur apprendre comment l'utiliser.

Cet exemple illustre bien que même un bon manuel doit être introduit *pendant la formation* pour qu'il soit vraiment efficace. L'un des meilleurs moyens d'assurer qu'un manuel soit convenablement utilisé est de *s'en servir déjà pendant la formation de base*.

L'information est-elle bien structurée et facile à trouver ?

La structure d'un manuel suppose un ordre dans le contenu, ainsi qu'une division en parties, chapitres et paragraphes. Une bonne structure facilite la compréhension de la matière et aide à trouver facilement ce que l'on cherche. D'autres éléments tels que la table des matières, les titres et les index peuvent aussi aider à retrouver des informations.

Voici quelques questions importantes à se poser :

- l'information est-elle présentée dans un ordre logique qui facilite les recherches effectuées par l'utilisateur ?
- les titres et sous-titres aident-ils à mieux comprendre le contenu ? La division en parties, chapitres et paragraphes aide-t-elle le lecteur ?
- le lecteur peut-il facilement et rapidement trouver l'information qu'il recherche ?
- la table des matières est-elle claire et facile d'utilisation ? Est-elle suffisamment détaillée pour aider et pas trop chargée pour créer la confusion ?
- trouve-t-on un index à la fin du manuel ? Est-il clair ? Contient-il les mots que le lecteur peut s'attendre à y trouver ?

Exemple 8

Si l'on prend un manuel à l'usage des sages-femmes, on peut y trouver des informations sur les grossesses gémellaires. Dans la table des matières ou dans l'index on doit pouvoir trouver les mots comme "*gémellaire*", "*gémelliparité*", "*gémellité*" ou "*facteurs de risque*". Si la table des matières et l'index reprennent les bons éléments, on se sent déjà en confiance avec le contenu du livre.

Le texte est-il lisible, compréhensible ?

La question principale est de savoir si le contenu est présenté de telle manière qu'il

soit facile à lire et à comprendre. La plupart des manuels médicaux utilisent un langage trop complèxe. Les phrases ne devraient pas dépasser une vingtaine de mots. On doit employer un nombre minimum de mots de plus de trois syllabes. Si les mots et les phrases sont trop longs, le manuel devrait être réécrit. Voici quelques questions à se poser:

- le langage est-il suffisamment simple pour le lecteur, sans pour autant sous-estimer sa capacité de compréhension ? Utilise-t-il peu de mots complexes ? Certains mots complexes, pourraient-ils être remplacés par des mots plus simples ?
- si le texte contient des mots difficiles ou nouveaux pour le groupe utilisateur, sont-ils en nombre restreint ? Sont-ils expliqués ?
- les phrases sont-elles courtes et claires ?
- le style d'écriture est-il proche de celui que l'on trouve dans les journaux, les magazines et les livres habituels par catégorie d'agents de santé ?

Exemple 9

Voici un paragraphe tiré d'un manuel

"La conscience croissante de l'impact potentiel de la coopération intersectorielle à tous les niveaux des Soins de Santé Primaires, qui, peut-être, à la suite des nombreuses tentatives réalisées au cours des années avec quelque succès, d'implanter des approches verticales et ciblées, n'a pas encore débouché sur une acceptation globale, devrait nous encourager à croire qu'étant donné le large potentiel créatif et humain cet impact se réalisera".

Voici un exemple typique de texte illisible. Les tests sur la lisibilité se trouvent au chapitre 6.

Nous avons tendance à croire qu'un texte complexe est un signe d'intelligence, or ce n'est bien souvent pas le cas.

Le lecteur est-il impliqué ?

Dans la plupart des cas, le manuel offre un apprentissage passif : c'est-à-dire que le livre étant à portée de main, il appartient au lecteur d'en retirer des informations ou non. Or le lecteur a souvent besoin de stimulation pour apprendre et nous avons tous besoin d'apprendre vite et bien. La manière dont le manuel est écrit peut y contribuer. Certains manuels d'instruction essaient de faire participer le lecteur. On attend du lecteur qu'il réfléchisse aux questions et qu'il en tire lui-même des conclusions. On lui fournit aussi des moyens pour juger de ses progrès. Pour savoir si le lecteur est impliqué, posez-vous les questions suivantes:

- les exercices pratiques, les questionnaires et les tests du manuel aident-ils vraiment le lecteur à acquérir de nouvelles connaissances ou de nouvelles aptitudes ?
- le lecteur est-il invité à se poser la question de savoir en quoi le texte s'applique à sa propre situation professionnelle ?
- le manuel fournit-il au lecteur un moyen de juger de ses propres progrès ?

Exercice 4

Revenons à l'exemple 6. Considérez seulement la tâche d'encourager un engagement de la communauté. Imaginez que vous devez réécrire le manuel. Pensez à un exercice qu'on pourrait proposer aux étudiants ? Il devrait les aider à appliquer la théorie à une situation qui serait en rapport avec le travail qu'ils exerceront plus tard.

La mise en page et les illustrations sont-elles appropriées ?

Les illustrations et leur présentation peuvent rendre un manuel plus attrayant et plus facile d'utilisation. Mais, si elles ne sont pas mises en valeur, certaines illustrations risquent aussi bien de "handicaper" le manuel (voyez les exemples 10 et 13).

La manière dont le texte est disposé sur la page peut aussi jouer. Celui qui met le manuel au point désire souvent y inclure beaucoup d'informations. Mais si chaque page est remplie de texte, le manuel sera plus difficile à lire et manquera d'attrait aux yeux du lecteur. Il faut inclure des espaces blancs pour faciliter la lecture et dégager les éléments importants. Nous espérons que ce manuel que vous êtes en train de découvrir est un bon exemple de ce qu'il faudra faire.

A cause de leur importance, nous traiterons spécialement des illustrations au chapitre 6 portant sur le test des manuels pour les personnes peu scolarisées.

Exemple 10

On a demandé à un artiste d'illustrer un manuel utilisé dans un pays où la population se compose d'Hindous, de Musulmans et de Confucéens. Lui-même était hindou et tous les agents de santé qu'il dessina furent des hommes hindous. Les agents de santé des autres religions et le personnel féminin ne se reconnurent pas dans ce manuel.

Dans un pays africain, on demanda à un européen de faire les illustrations d'un manuel de santé. Les agents de santé trouvèrent que les sujets représentés ressemblaient à des personnages de bandes dessinées et certains y ont même vu une moquerie.



Evaluer un manuel

Exercice 5

Prenez un ou plusieurs manuels utilisés à l'exercice 2. Revenez aux questions sur l'accessibilité : la structure, la recherche de l'information, la lisibilité, l'implication du lecteur, l'illustration et la mise en page. Utilisez les questions proposées pour identifier les points forts et les points faibles du manuel.

4. Disponibilité d'un manuel

Le manuel est-il disponible là où il est nécessaire ? Sans une bonne diffusion, même un excellent manuel peut ne pas se retrouver dans les mains des utilisateurs appropriés. Dans le chapitre 4, nous retrouverons que la question de disponibilité est tout aussi importante dans toute évaluation ou planification d'un manuel, et ceci dès le tout début du projet.

Les utilisateurs disposent-ils d'un exemplaire du manuel au moment où ils en ont besoin ?

- Le manuel est-il disponible pour le groupe cible (et non enfermé dans le bureau du directeur) ?
- Si le manuel est destiné à être un outil de travail, tous les utilisateurs en ont-ils un exemplaire ? Le manuel est-il plutôt encombrant pour ne pas être disponible sur le lieu de travail ?
- Le manuel est-il disponible là où des lecteurs potentiels le chercheraient, par exemple, dans la bibliothèque d'un hôpital, d'un centre de formation ou d'un centre de santé ? Ceci est surtout important dans des zones isolées où l'on ne trouve pas de librairies ou d'autres bibliothèques.
- Si le manuel doit être emprunté auprès de la bibliothèque du centre de santé, est-ce facile ? Qui détient la clé de cette bibliothèque ?
- Le manuel est-il vendu à un prix raisonnable pour que les organisations ou les individus puissent l'acheter ?

Exemple 11

Dans un pays H, une équipe chargée des matériels éducatifs mis au point un "aide-mémoire" pour les agents de santé pour le suivi des visites au patient. Tout le monde fut très satisfait du contenu du manuel et on décida de l'éditer. Le résultat fut magnifique mais le livre coûtait très cher à l'achat. Aussi, seules quelques personnes purent l'utiliser comme les organisations non gouvernementales.

Dans un pays I, des sages-femmes souhaitent avoir un livre à consulter en cas d'urgence et à transporter partout avec elles. Ce manuel uniquement destiné à ces sages-femmes fut tiré en nombre réduit, en un format de poche sur papier léger. Il contenait beaucoup d'informations utiles. Comme son coût était réduit, chaque sage-femme pouvait posséder son exemplaire propre.

5. Conclusion

Tous ces aspects d'un manuel sont importants et doivent être testés. Les manuels sont en général meilleurs par certains aspects que par d'autres. Si l'un des aspects est particulièrement pauvre, l'ensemble du manuel en souffre. Par exemple, un manuel peut avoir un excellent contenu, mais s'il est illisible sur le plan linguistique ou typographique, la matière n'est d'aucune utilité. On peut considérer les quatre aspects d'un manuel comme les maillons d'une même chaîne. Une chaîne n'est solide que si chaque maillon tient fermement à l'autre.



Chapitre 3

Qu'est-ce qui rend un manuel adapté à un groupe de personnels de santé ?

Nous avons jusqu'à présent insisté sur les quatre aspects importants à rechercher dans tout manuel. A présent, revoyons ces aspects à travers une situation concrète. Par où doit-on commencer pour que le manuel réponde aux aspects précédemment énumérés ? La conception d'un manuel pour un groupe d'infirmiers nous servira d'exemple. En lisant ce chapitre, réfléchissez comment l'utilité et la mise en application peuvent être influencée par :

- la manière dont un manuel est développé et par qui,
- les attentes de l'employeur, habituellement le Ministère de la Santé,
- la formation reçue par les infirmiers, et
- la réalité sur le terrain (un infirmier en situation de travail).

Exemple 12

Dans un pays J, le Ministère de la Santé a manifesté son intérêt pour développer un nouveau manuel à l'intention des infirmiers qui travaillent en zone rurale. Il a confié à une équipe, le soin d'évaluer la situation et de faire des recommandations pour le manuel. Imaginez que vous faites partie de cette équipe de travail...

Pour faire l'évaluation, le groupe doit collecter des informations de différentes sources. Vous devez en savoir davantage sur les intentions du Ministère de la Santé, sur les programmes des écoles de formation pour infirmiers ainsi que sur les infirmiers eux-mêmes. Vous devez également vous renseigner sur leurs conditions de travail. Vous devez vous adresser au superviseur avant de parler aux infirmiers. Vous devez aussi vous demander si d'autres personnes pourraient encore vous donner des informations utiles.

1. Quelles informations peut-on attendre du Ministère de la Santé ?

- Existe-t-il déjà un manuel de ce genre ? Par qui a-t-il été développé ? le Ministère, une ONG, une équipe réalisant du matériel éducatif pour la santé...
- Pour quelles raisons a-t-on décidé de faire un nouveau manuel ?
- Pourquoi le Ministère de la Santé envisage-t-il la réalisation d'un nouveau manuel ? Quels sont les changements qu'il considère indispensables ?
- Combien y a-t-il d'infirmiers dans le pays ?
- Existe-t-il une description claire de ce qu'ils sont supposés faire ? (il serait idéal de disposer d'un descriptif de poste mais il n'est pas toujours disponible).
- Le Ministère trouve-t-il que cette description des tâches de l'infirmier est toujours réaliste ? Sinon, une partie seulement serait-elle correcte ?
- Quels sont les âges moyens de ces groupes d'infirmiers ? Sont-ils jeunes, sont-

ils ages ou de tout age ? Sont-ils tons du même sexe ? Quel type de perfectionnement ont-ils reçu lors de sessions de recyclage ?

Exemple 12 (suite n° 1)

Dans le cas qui nous préoccupe, les agents de santé sont des femmes, entre 18 et 25 ans. Elles ont déjà suivi quatre années d'études secondaires mais pas une formation professionnelle de type long. Elles sont toutes fonctionnaires de l'Etat.

Un bref descriptif de poste leur assigne normalement deux taches :

- a) identifier les grossesses à risque et emmener les femmes à l'hôpital,
- et
- b) superviser les accoucheuses traditionnelles.

Le Ministère de la Santé veut leur confier une troisième tache importante : promouvoir la santé en général auprès des femmes et des enfants. Le manuel qui leur sera propose devra les aider dans cette tache. Le Ministère de la Santé trouve que ces infirmières sont les plus aptes à faire ce travail car, elles sont les seules personnes qualifiées vivant au village et surtout, en tant que femmes elles pourront mieux travailler avec les autres femmes du village.

2. Quelles informations peut-on avoir des écoles de formation médicale ?

- Quel est le curriculum des infirmiers et infirmières ?
- Chaque école possède-t-elle une description des taches qui est utilisée pour planifier la formation (par exemple, si le travail doit se concentrer sur la prévention, l'emploi du temps le reflète t-il ?)
- La formation fournit-elle bien aux infirmières les aptitudes nécessaires à toutes les taches auxquelles elles auront à faire face ?
- Les manuels à utiliser sur le terrain sont-ils employés pendant la formation ? Les étudiantes sont-elles mis en situation réelle pour bien utiliser ces manuels ?
- Les enseignants estiment-ils que les manuels actuels (s'il y en a) sont bons ? Les enseignants trouvent-ils ces manuels utiles, facile d'utilisation (est-il facile de mettre en application ce qu'ils proposent), disponibles ? Quels sont les changements qu'ils souhaiteraient voir dans la nouvelle version du manuel ?

Exemple 12 (suite n° 2)

La formation de ces infirmières durant 9 mois, les deux écoles de formation se concentrèrent sur la préparation des infirmières aux accouchements normaux. Un manuel sur les accouchements normaux fut utilise pendant la formation. Pendant la durée de leur formation, les étudiantes pouvaient assister à des accouchements difficiles à l'hôpital voisin, mais n'y participaient pas personnellement. La pratique sur le terrain ne faisant pas partie du programme, rares sont les infirmières qui ont discute de leur travail avec une accoucheuse traditionnelle avant d'entrer en fonction. Il n'y eut pas de formation spécifique pour acquérir des aptitudes sociales.

3. Que faut-il apprendre des agents de santé et de leurs conditions de travail ?

- Chaque agent de santé possède-t-il un descriptif de son travail ? Estime-t-il

l'évaluation du manuel de santé

qu'il est réaliste ? Est-il respecté ? (En cas d'absence de descriptif écrit, demandez aux agents de santé de vous décrire leur travail). Il est intéressant de faire la comparaison entre ce qui a été dit et ce que le Ministère de la Santé attend de ces infirmières.

- Chaque infirmière a-t-elle à sa disposition et utilise-t-elle le manuel qui lui est destiné ?
- Quelles sont les tâches que les infirmières effectuent réellement ? Ont-elles les connaissances et les aptitudes requises pour leur fonction ?

Ici, il faudra être prudent. En effet, lorsque vous discutez avec les infirmières, elles vous parlent de nombreux problèmes. Certains n'ont aucun rapport avec les problèmes de formation ou les manuels de santé. Vous pouvez les écouter et leur témoigner de la sympathie mais soyez tout-à-fait clair sur ce que vous pouvez ou ne pouvez pas changer. Le cas échéant, les infirmières risquent d'attendre de vous bien plus que ce que vous pouvez réellement changer et elles seront déçues.

Exemple 12 (suite n° 3)

Le groupe de travail put rendre visite à cinq infirmières accoucheuses dans les villages. Toutes les infirmières se heurtent au même problème : les gens du village ne leur font pas confiance et ne les respectent pas. Les infirmières sont jeunes et certaines parmi elles ne sont pas mariées. Ce fait leur donne un statut inférieur. Elles n'ont pas été entraînées à travailler avec les femmes du village. De plus, elles ont moins d'expériences que les accoucheuses traditionnelles. Celles-ci ne sont pas disposées à accepter leur supervision. Ces infirmières accoucheuses estiment qu'elles n'en connaissent pas assez sur les grossesses à risque et les accouchements difficiles pour faire convenablement leur travail. Elles n'ont aucun manuel. Elles sont sous-utilisées, frustrées et ne s'acharnent pas au travail. Elles ne se voient pas devenir de bonnes promotrices de la santé.

Lorsque vous récoltez des informations comme dans cet exemple, dressez un tableau afin d'avoir une vue d'ensemble. Le tableau suivant a été réalisé pour ces infirmières accoucheuses.

Taches	taches figurant au descriptif	formation adéquate	sur le terrain
Accouchements normaux	non	oui	parfois
Accouchements difficiles	non	non	non
Identification des grossesses "à risque"	oui	non	parfois
Supervision des accouchements traditionnelles	oui	non	parfois
Nouvelle tâche	?	?	?
Nouvelle tâche	?	?	?

Remarquez que pour certaines tâches, les réponses sont parfois "oui" et parfois "non". Un mélange de réponses positives et négatives sur la même ligne signifie que le descriptif de poste, la formation et la pratique sur le terrain ne correspondent pas. Il faut alors poser plus de questions à toutes les sources d'informations afin d'en connaître les raisons.

Exercice 6

Quels sont les problèmes que vous avez identifiés dans ce cas-ci ? Un nouveau manuel résoudrait-il ces problèmes ? Est-il exact qu'un nouveau manuel permettrait d'obtenir de bonnes infirmières accoucheuses promotrices de la santé ? Et enfin, quelles sont les suggestions que le groupe de travail pourrait faire au Ministère de la Santé ?

4. Les points importants de l'exemple 12 et de l'exercice 6

Il faut collecter beaucoup d'informations de toutes les sources avant de pouvoir développer un nouveau manuel ou évaluer un matériel existant suivant les quatre aspects déjà abordés.

Tout d'abord, il faudra faire le point de la situation actuelle sur le terrain et se poser les deux questions suivantes :

- existe-t-il un besoin réel pour un nouveau manuel ?
- un manuel va-t-il résoudre le problème posé ?

Vous devez ensuite analyser comment le manuel peut convenir à cette situation.

- Quel genre de manuel ?
- Quelles formations et aptitudes ont actuellement les infirmiers ?
- Quelles sont les attentes de l'employeur ?
- Quelles sont les connaissances et aptitudes à introduire dans le manuel pour aider les infirmiers à remplir leurs tâches dans les conditions réelles de travail

Par ailleurs, il faudra aussi reconnaître que la qualité des auteurs et la manière dont le manuel est développé ont leur importance. Par exemple, un manuel peut-être réalisé sans consultation des infirmiers concernés. Des lors, il n'est pas étonnant que les suggestions émises dans le document ne soient pas applicables dans les conditions réelles de travail.

Il est aussi à remarquer que les différentes parties concernées par le manuel pourraient avoir leur propre vision de la situation. Le Ministère de la Santé et une école d'infirmières peuvent ainsi envisager les choses de façon tout-à-fait différente. Le dialogue avec chacun permettra de rapprocher les points de vue.

Lorsque vous vous adressez aux agents de santé sur le terrain, vous pouvez constater que la formation qu'ils ont reçue ne les aide pas toujours dans leur travail. Dans l'exemple 12, les infirmières accoucheuses se heurtent à une série de problèmes. Le tableau précédent montre qu'elles sont supposées identifier les grossesses à risque, or leur formation ne les y prépare pas. De même, elles doivent superviser des accoucheuses traditionnelles alors qu'elles n'ont pas été préparées pour cela. Par ailleurs, vous découvrirez en parlant avec ces infirmières accoucheuses qu'une partie du problème découle du fait qu'elles ne sont pas considérées dans les villages.

Peut-être ont-elles besoin de conseils pratiques pour savoir comment travailler avec

l'évaluation du manuel de santé

la communauté du village, comment se faire accepter et respecter. De meilleures aptitudes relationnelles pourraient développer leur propre estime et leur motivation. Sans cela, il leur sera difficile de faire du bon travail. Tant que les problèmes actuels ne seront pas résolus, il semble difficile d'introduire une nouvelle tâche.

Quand des aptitudes ont été enseignées et qu'elles doivent être rappelées, un manuel peut s'avérer utile. Mais une formation est nécessaire pour d'abord apprendre ces aptitudes la toute première fois.

Le fait que ces infirmières accoucheuses n'aient aucun manuel est un autre signe qui doit attirer votre attention. Il peut y avoir un problème de production des manuels de santé. Ou bien il y a assez de manuels mais, ils ne se trouvent pas là où on en a besoin. Leur diffusion est donc déficiente.

Le groupe qui étudie la réalisation du manuel pour le Ministère de la Santé doit cerner les vrais problèmes avant d'envisager la réalisation d'un nouveau manuel de santé.

Deuxième partie

Tester un manuel Comment ?

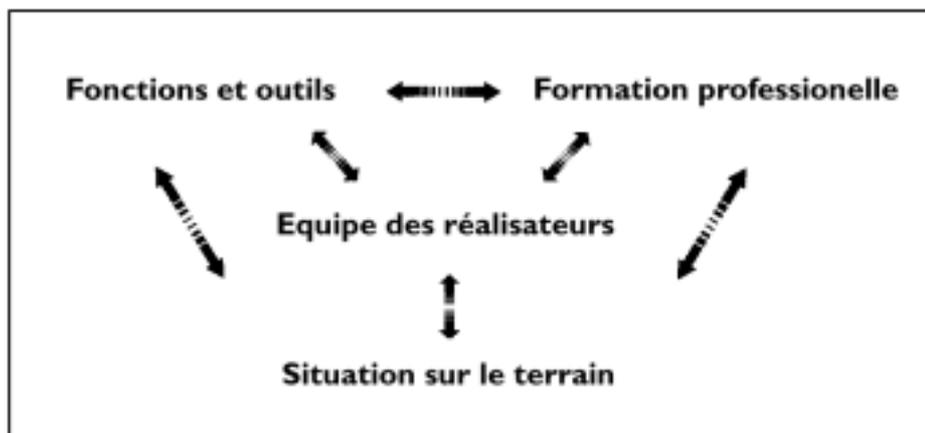
* * * * *

Chapitre 4

Qui doit faire partie de l'équipe ?

Si nous voulons réaliser du matériel destiné à la formation du personnel de santé ou à la promotion de la santé, il est important de structurer convenablement l'équipe pour la tâche à accomplir. Si nous considérons le manuel à réaliser pour les infirmières (exemple 12), les sources d'informations ont permis de préciser:

- leur fonction (ce que leur employeur attend d'elles)
- leur formation antérieure et
- leur situation de travail sur le terrain.



Ces trois aspects (communs à toute situation de travail), peuvent être considérés comme formant un triangle. Les personnes devant réaliser le matériel éducatif (l'équipe clé MEPS ou de réalisateurs), se trouvant au centre du triangle.

L'équipe de réalisation doit se composer des personnes provenant des trois cotés du triangle.

L'organisation de l'équipe est très importante car une équipe bien organisée facilite:

l'évaluation du manuel de santé

- l'identification des points faibles d'un manuel existant et
- la prise de décision des changements importants.

De plus, une bonne composition de l'équipe permet d'assurer qu'un manuel revu ou nouveau soit :

- utilise pendant la formation,
- disponible ou et quand les utilisateurs en ont besoin.

Il faudra s'assurer que les membres de l'équipe sont motivées et s'engageront à communiquer entre eux. En composant l'équipe, il faudra s'associer les personnes adéquates dès le début, dès le moment où l'on s'interroge sur la nécessité de développer un nouveau manuel. Ces personnes se sentiront alors engagées dans le processus et plus motivées pour donner de bons résultats.

Le mieux est de diviser ensuite l'équipe en deux groupes. Le *comite d'organisation* qui compte tous les membres de l'équipe et un *comite d'édition*. Celui-ci sera suffisamment petit pour permettre aisément un travail en commun.

Le comite d'organisation discute des lignes générales du manuel et demande au comite d'édition d'établir un plan détaillé. Ou encore, le comite d'édition peut faire des propositions qui seront discutées ultérieurement par le comite d'organisation.

Un comite d'organisation sera plus efficace s'il est réduit. Lorsqu'on est trop nombreux dans un comité, le travail de groupe devient difficile. Essayez de vous limiter à dix personnes, parmi lesquelles:

- Un ou deux représentants des utilisateurs. Ceux-ci seront probablement ravis de faire partie de l'équipe. Donnez-leur l'occasion d'y participer. Cependant, il leur sera plus difficile d'intervenir librement si le groupe est important ou compte certains de leurs supérieurs. Si c'est le cas, il sera préférable de faire des sous-groupes de travail dont les résultats des travaux seront communiqués par un rapporteur de groupe.
- Une personne qui a suffisamment d'autorité pour permettre des changements au niveau des programmes de formation. Si l'ouvrage est soutenu par une autorité, il aura d'autant plus de chances d'être utilisé lors des prochaines formations.
- Une personne qui a la possibilité d'assurer la distribution du manuel auprès de toutes les personnes qui sont supposées l'utiliser, ainsi qu'auprès de leurs supérieurs.
- Un éducateur ayant une formation et/ou une expérience dans la réalisation de manuels et qui veillera à rendre le matériel accessible aux lecteurs.
- Un illustrateur si le manuel doit contenir des illustrations. Contactez-le suffisamment à l'avance pour lui permettre de mieux comprendre la démarche en cours. Il produira ainsi de meilleurs dessins.
- Des acheteurs potentiels du manuel, par exemple, un représentant d'une ONG qui utiliserait ce manuel.

Le comite d'édition devrait compter trois à cinq personnes au maximum. Une personne au moins devra connaître parfaitement le sujet que couvrira le manuel. Une autre personne au moins devra être qualifiée dans la rédaction et l'édition de manuels.

Chapitre 5

Comment tester et évaluer un manuel a votre bureau ?

1. Ce que vous pouvez tester de votre bureau

Dans votre bureau, sur votre table de travail vous pouvez évaluer la plupart des points repris au chapitre 2, comme :

Tester l'accessibilité

Les premières impressions : elles sont essentielles. Lorsque vous prenez un manuel en mains, demandez-vous à quoi il ressemble. Observez la couverture : est-elle attrayante ? Feuillotez ensuite le manuel : le lecteur doit tomber sur une impression typographique facile à lire et claire. Des paragraphes trop longs sont décourageants. Analysez les images : n'entraînent-elles aucune fausse interprétation ou incompréhension auprès du personnel de santé cible ? Ensuite, demandez-vous ce que le manuel peut vraiment apporter, et à qui ?

Tester l'utilité

Le contenu: l'équipe qui doit tester un matériel éducatif pour la santé doit disposer d'une personne connaissant bien le travail des agents de santé, à qui le manuel est destiné ou être capable d'obtenir des informations sur les agents de santé. Il importe que ces informations soient le plus à jour possible, tant au niveau des agents de santé directement concernés que des autres parties en cause, tel que le Ministère de la Santé.

Quel que soit le travail souhaité, certaines informations ou aptitudes sont essentielles pour le contenu du manuel. Si l'équipe comprend bien le but du manuel proposé, vous pourrez grâce à elle rassembler beaucoup d'informations intéressantes. Vérifiez alors si ces informations sont correctement reprises et adéquatement présentées dans le manuel. Si ce n'est pas le cas, une étude plus approfondie pourrait être nécessaire pour vérifier si le manuel est vraiment utile.

Rappelez-vous également que la qualité scientifique du contenu du manuel doit être contrôlée de temps à autre par un expert pour s'assurer que ce contenu est toujours d'actualité.

Exercice 7

Revenons aux questions du chapitre 2, sur l'utilité, la mise en application, l'accès à l'information et la disponibilité. Parmi ces aspects, lesquels ne peuvent trouver une réponse (ou seulement en partie) depuis votre table de travail ? Quelles sont les questions qui nécessitent une autre démarche pour avoir des réponses ?



Vous pouvez commencer à tester un manuel à partir de votre table de travail.

2. Pourquoi approfondir l'évaluation ?

La meilleure manière d'évaluer un matériel éducatif pour la santé est d'effectuer une expérimentation sur le terrain. Ces terrains d'expérimentation ou sites de test peuvent être, des centres de formation des personnels de santé ou encore des endroits qui délivrent des soins de santé, tels qu'un hôpital, un centre de santé ou un dispensaire facilement accessible par le groupe de travail ou l'unité MEPS.

Si possible, le terrain d'expérimentation devrait posséder un niveau moyen de ressources matérielles et humaines. Il est préférable de choisir un centre proche d'une ville. Cette proximité permet à ce centre d'avoir une meilleure supervision qu'ailleurs. Evitez si possible des centres perturbés par des influences extérieures, comme par exemple un terrain d'expérimentation situé dans la sphère d'une université ou dans une agglomération riche ou encore un centre qui reçoit des subsides d'une ONG.

Un terrain d'expérimentation est un endroit privilégié pour apprécier l'usage ou non d'un manuel. En visitant les terrains d'expérimentation, vous pourrez juger des problèmes à surmonter si l'on veut vraiment produire un manuel de santé et le rendre utilisable. C'est un endroit idéal pour parler avec les agents de santé, même les plus jeunes d'entre eux. Ils peuvent ainsi exprimer leurs propres besoins en formation et les genres de manuels qu'ils souhaiteraient utiliser.

Lorsqu'on développe un nouveau manuel, à chaque étape, il doit être confronté à l'opinion des agents de santé du site de test choisi. Les futurs utilisateurs pourront ainsi faire des observations sur le contenu, le niveau du vocabulaire, les illustrations, etc.

Chapitre 6

Comment faire le test/évaluation d'un manuel sur le terrain ?

Lorsqu'un manuel doit être évalué dans le détail, le choix du site d'expérimentation devient primordial. Il faut se donner la peine de prendre le temps, de se rendre sur place et de travailler avec des gens intéressés pour obtenir des résultats valables. Il faut opérer le test au niveau de plusieurs sites car ceux-ci peuvent présenter de grandes différences. On risque de commettre des erreurs d'appréciation en se contentant d'un seul site. Ainsi, un terrain d'expérimentation choisi à proximité d'une grande ville ne nous apprendra pas grand chose sur ce qui se passerait si le manuel était utilisé en zone rurale pauvre.

1. Comment obtenir de bons résultats ?

De bons résultats proviennent d'une bonne préparation du test.

Cela commence avant même que l'équipe ne choisisse les endroits ou ne se rende sur les sites d'expérimentation. Il faudra d'abord se préoccuper des aspects abordés plus haut dans ce document. Avant tout, il faudra identifier soigneusement le groupe cible par le manuel et connaître ses caractéristiques tels que l'âge, le sexe, le nombre de personnes, le niveau d'instruction, etc.

Ces informations aident dans le choix des sites et des personnes à interroger. En effet, ces personnes doivent être représentatives du groupe-cible. Prenons le cas d'un manuel pour un groupe cible d'agents de santé composé surtout de femmes, de 25 à 35 ans et vivant au village. Vous n'obtiendrez aucun résultat intéressant si vous interrogez des agents de santé masculin de 50 ans vivant en ville ou même au village.

Comme il est signalé dans l'exemple 12, il importe de bien connaître l'employeur et ses attentes. Vous devez aussi savoir quelle formation les agents de santé ont reçue. Enfin, vous n'irez pas sur le terrain sans avoir commencé l'examen du manuel en faisant un test à votre bureau.

Alors, vous ajouterez les informations les unes aux autres. Qu'est-ce que ce manuel devrait apporter ? Semble-t-il convenir pour le groupe considéré ? Quelles sont les informations à trouver pour répondre aux questions détaillées, comme au chapitre 2.

Revoyez les informations dont vous disposez à ce point de votre préparation. Réfléchissez soigneusement à ce que vous devriez encore savoir.

Pouvez-vous obtenir les autres informations souhaitées à partir des terrains d'expérimentation ? Ou bien, vous faudrait-il d'autres informations du Ministère de la Santé ou des instituts de formation avant de vous rendre sur place ? Pour retirer un maximum de bénéfices d'une visite sur le terrain, vous devez définir avec précision les informations les plus importantes à rechercher. Probablement que vous allez encore apprendre d'autres choses, mais vous devez vous assurer de récolter les faits fondamentaux.

D'autres étapes importantes de la préparation sont :

- une équipe efficace : c'est-à-dire maximum six personnes (les centres de santé sont souvent de petites unités) dont 2 ou 3 parlant des dialectes locaux avec au moins une personne de chaque sexe
- une très sérieuse sélection des endroits à visiter : les sites doivent comporter les vrais groupes cibles sur les lieux effectifs de travail. Vous devez veiller à interroger des personnes des différents âges, sexes et groupes ethniques et géographiques
- une stratégie d'introduction de l'équipe et de son travail : les agents de santé doivent bien comprendre que ce sont les manuels qui sont testés et non leurs compétences. Un moyen est de préciser aux agents enquêtés que leurs noms ne figureront pas au bas des questionnaires, ils seront alors mieux disposés à collaborer. Cela prend du temps de se faire comprendre, mais il faut bien prendre ce temps-là



De grandes équipes sont de trop pour un petit centre de santé.

- une stratégie pour comprendre le travail des agents de santé. Autrement dit :
 - passez du temps avec les agents interrogés afin qu'ils soient détendus et parlent librement
 - comparez le travail réalisé sur le terrain au descriptif de poste de l'agent de santé et à la formation reçue
 - observez les capacités des agents de santé à soigner les patients et comment ils mettent en pratique la formation reçue dans la réalité quotidienne
 - interrogez un ou deux agents de santé sur leur emploi du temps de la semaine précédente. Demandez-leur de décrire l'horaire d'une semaine habituelle. Ceci vous donnera une idée de leur travail effectif

l'évaluation du manuel de santé

- demandez aux agents de santé quels problèmes ils ont rencontrés tout dernièrement et à quelles causes ils attribuent ces problèmes
 - demandez aux agents quelles sont leurs idées sur les priorités de formation et de matériels éducatifs cherchez des informations à partir du registre des consultations du centre de santé. Celui-ci vous renseignera sur la fréquentation du centre et sur les principaux problèmes de santé auxquels l'équipe est confrontée. Le profil de ceux qui fréquentent le centre de santé peut être comparé à celui de la population afin de savoir si certains groupes de personnes ne fréquentent pas le centre.
- une stratégie pour poser les questions et prendre note des réponses. Dans le cas où plusieurs personnes vont poser des questions, il faut décider à l'avance quelles sont exactement les questions à poser et dans quel ordre. Il importe aussi de décider comment prendre note des réponses afin de pouvoir mieux comparer les réponses obtenues. Il est conseillé d'être discret dans la prise de notes. Si l'on a une bonne mémoire il est préférable de compléter le questionnaire après l'interrogatoire de l'agent de santé.

2. Le test de compréhension

La compréhension ou la lisibilité est essentielle. En effet, si l'utilisateur ne peut pas lire le texte proposé, peu importe qu'il soit bon ou non. Vous trouverez ci-dessous deux tests de compréhension

Le premier permet de savoir si certains mots du manuel sont compréhensibles par le groupe cible. Le second, le test de Cloze, peut s'appliquer pour tester la compréhension globale des phrases.

Le test du vocabulaire

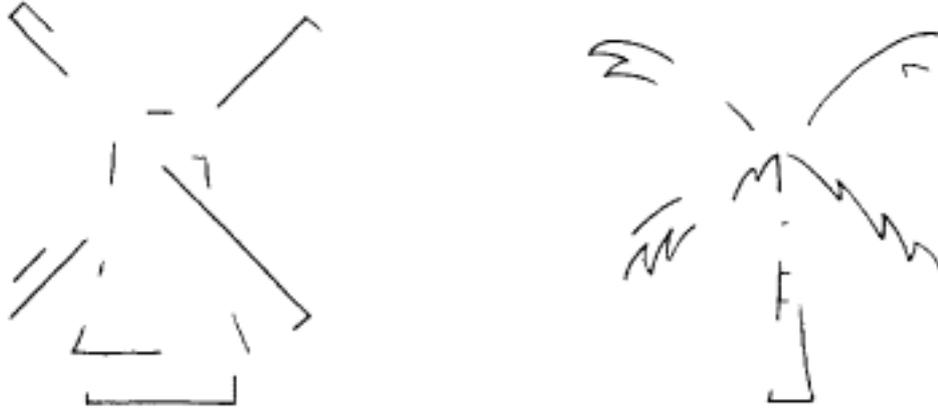
Parcourez le manuel et sélectionnez les mots qui vous semblent difficiles pour le niveau du lecteur. Faites-en une liste et laissez suffisamment d'espace blanc après chaque mot pour y mettre votre appréciation. Préparez un tableau comme ci-dessous.

Cette fois encore, vous devez opérer sur des personnes représentatives du groupe cible. A chacun d'eux à tour de rôle, demandez d'expliquer chacun des mots comme ils les comprennent. Ensuite, annotez votre liste en indiquant si le mot est compris intégralement, partiellement ou pas du tout. (Si vous interrogez une autre personne sur le même questionnaire, utilisez une autre couleur d'encre).

test de compréhension			
	oui	en partie	non
mot A
mot B
mot C

Le test de Cloze

Le principe du test de Cloze est le suivant : il est facile pour une personne familière avec un objet donné de comprendre le message qui s'y rapporte. Cela est vrai même si l'objet ou le message est incomplet. Examinez les deux dessins ci-dessous.



Si vous connaissez l'Europe, vous reconnaîtrez dans le dessin de gauche un "moulin à vent". Si vous connaissez un pays tropical, vous reconnaîtrez dans le dessin de droite un "palmier". Ces deux dessins sont incomplets mais vos connaissances préalables vous permettent de remplir les blancs, les vides.

Il en va de même pour les textes. Si le texte est écrit dans un langage qui est familier au lecteur, le sens sera compris même si certains mots sont manquants, comme dans l'exemple suivant.

Exemple d'un test de Cloze

Nous avons choisi un extrait du manuel de Fred Abbatt et Rosemary McMahon et nous en avons fait un exemple de test. On peut demander ensuite à un utilisateur, d'inscrire les mots manquants au niveau des pointilles.

Les comportements sont basés en partie sur la logique et en partie sur les émotions. Si vous voulez encourager des étudiants à communiquer leurs connaissances et leurs aptitudes, vous donnerez un exemple concret qui illustre bien qu'un tel comportement est souhaitable.

Par exemple, vous pouvez leur parler de réhydratation orale et leur expliquer comment les mères peuvent préparer elles-mêmes une solution pour leurs enfants. Vous pouvez donner des statistiques sur les de mortalité infantile. Celle-ci aurait être évitée si les mamans avaient ce qu'il fallait faire. Tout ceci est information logique qui justifie un comportement partage des connaissances.

Vous pouvez aussi montrer étudiants un bébé qui est gravement et sous perfusion dans une salle de et expliquer que l' de cet enfant est le résultat d'un échec du médical à partager ses connaissances.

Le second peut paraître moins logique et précis ; mais il peut fort bien avoir d'impact sur le comportement des étudiants que les et les statistiques.

Les connaissances et l'expérience peuvent transmises par le professeur qui se base sur ses expériences et les données qu'il a Mais les étudiants devraient également avoir une directe sur le terrain en travaillant en et en rencontrant d'autres agents de santé. De façon, ils peuvent observer les attitudes agents de santé et ils peuvent les conséquences de soins de santé efficaces et.

Règles à suivre pour réaliser un test de Cloze

1. Choisissez un extrait d'environ 300 mots. De préférence un texte continu et simple, composé de phrases correctement construites. Évitez les mots techniques et les paragraphes entrecoupés de diagrammes et de sous-titres. Il vaut mieux faire ce test auprès de personnes qui n'ont jamais lu le texte auparavant comme, de nouveaux élèves d'une institution médicale si le texte n'est pas trop technique.

Parfois, il faut tester un manuel existant auprès de personnes qui l'utilisent déjà. Le test reste valable dans une certaine mesure. Néanmoins, les utilisateurs pourraient se rappeler le contenu du texte et les résultats seraient des lors discutables. Les résultats montreraient le degré de mémorisation des utilisateurs plutôt que leur facilité à comprendre le texte.
2. Faites taper à la machine l'extrait. Les premières lignes de l'extrait doivent être reprises intégralement. Ensuite, commencez à omettre certains mots (ou supprimez-les avec du correcteur).
 - Si la langue utilisée est la langue maternelle des utilisateurs, supprimez un mot tous les cinq mots.
 - Si c'est la deuxième ou la troisième langue des utilisateurs, supprimez un mot tous les sept ou dix mots.
3. Demandez aux utilisateurs représentatifs du groupe cible (10 ou 20 personnes) de remplir les espaces blancs avec les mots qui manquent.
4. A la correction : comptez le nombre de mots complètes qui sont corrects. "Correct" signifie qu'on a utilisé le mot exact ou un terme similaire. Pour comptabiliser les résultats : divisez le nombre de mots corrects par le nombre total de mots manquants. Ensuite multipliez par 100 pour supprimer la décimale. (Supposons qu'il y ait 45 mots manquants et qu'un test donne 27 réponses exactes, on a : $27/45 = 0,6$; $0,6 \times 100 = 60\%$).

Les conclusions à tirer

Si dans l'échantillon de nombreuses personnes ont obtenu 60 % ou plus de réponses correctes, le niveau de vocabulaire est correct pour ce groupe. Un résultat inférieur à 60 % suppose que le texte doit être revu. Si les résultats varient autour de cette moyenne, ceci est également normal.

Si vous avez appliqué le texte auprès d'un grand nombre de personnes du groupe cible et que vous obtenez des résultats très variables, cela signifie que les personnes examinées sont de niveau de lecture très différents. Il faudra en tenir compte dans l'évaluation ou le développement d'un nouveau manuel.

Il est difficile d'écrire un livre qui sera à l'usage de personnes de niveaux très différents. Essayer d'écrire un livre qui soit valable pour tout le monde risque d'aboutir à quelque chose qui ne convienne à personne. Il est préférable d'écrire un manuel à l'intention du sous-groupe dont le niveau de vocabulaire est le plus faible. Néanmoins, le texte ne doit pas avoir l'air trop enfantin pour ceux qui auraient un meilleur niveau de compréhension.

Le test de Cloze a été utilisé pour plusieurs dialectes d'Asie et d'Afrique. Il semble fonctionner mais nous n'avons pas la preuve qu'il est valable pour toutes les langues.

Si vous voulez l'appliquer dans une autre langue que le français, commencez par tester un texte qui semble bien écrit, par exemple, un extrait de journal ou de revue. Les mots utilisés et la longueur des phrases doivent correspondre au langage des lecteurs.

Si vous essayez le test de Cloze avec une nouvelle langue et que les résultats sont très hauts ou très bas, cherchez à savoir pourquoi. Peut-être n'y a-t-il que des mots monosyllabiques. Alors, il faudra augmenter le nombre d'omissions. Quelle que soit la raison de ces résultats, vous devez faire des essais jusqu'à ce que les résultats soient satisfaisants, c'est-à-dire jusqu'à ce que vous obteniez des résultats élevés pour des textes faciles et des résultats faibles pour des textes difficiles.

3. L'utilisation d'un questionnaire

Produire un questionnaire est un bon moyen pour s'assurer que les questions posées seront les mêmes pour tous. Le relevé des réponses est également plus fiable. On peut utiliser un même questionnaire pour tester différents aspects d'un manuel. Le questionnaire doit être court et chercher à mesurer l'essentiel. Dans le questionnaire, les énoncés doivent être clairs et chercher à mesurer chaque fois un seul élément.

Cependant, chaque situation est différente. Lorsque vous décidez d'utiliser un questionnaire, vous devez être bien sûr que les questions ainsi formulées vous donneront les informations souhaitées.

A nouveau, revenons au chapitre 2. Devez-vous tester chacun des aspects du manuel ? Certains aspects ne doivent-ils pas être plus approfondis que d'autres ? Ici encore, il importe de savoir quels types d'informations vous désirez. Vous pouvez alors décider quelles questions poser. Peut-être pourrez-vous commencer avec le questionnaire ci-dessous. Mais il ne s'agit que d'un exemple. Vous devez estimer vous-même ce qui est en accord avec vos besoins et ce qui est sans intérêt pour votre recherche. Vous pouvez alors faire les adaptations nécessaires.

Si le manuel à tester est très court, vous n'aurez pas besoin de questions sur l'accès à l'information (accessibilité), par exemple. Ce questionnaire-ci essaie de déterminer s'il est facile d'atteindre certains sujets, tel que la gangrène gazeuse. Vous pouvez être intéressé par d'autres sujets. Ou vous demander si l'index aide l'utilisateur à retrouver les symptômes qu'il rencontre au cours de son travail, même s'il ne connaît pas le nom de la maladie qu'il recherche. Vous devrez alors adapter le questionnaire et peut-être ajouter des questions supplémentaires.

Assurez-vous que chaque membre de l'équipe s'est exercé à utiliser le questionnaire avant de commencer l'expérience sur le terrain. Chacun doit avoir la même compréhension du sens des questions et de la manière d'annoter les réponses. Un questionnaire de plus de 60 énoncés est souvent mal rempli car, celui qui pose les questions et celui qui fournit les informations se fatiguent.

Habituellement, vous vous adresserez en particulier à chacune des personnes du test: autrement dit, un membre de votre équipe administrera le questionnaire à une personne à la fois. Bien souvent, vous ne vous adresserez pas à tout le personnel mais vous sélectionnerez quelques personnes qui vous semblent représentatives de l'ensemble par leurs tâches, leur âge et leur sexe. Vous vous intéresserez à un ou deux groupes d'agents de santé, et à un ou deux manuels qu'ils utilisent.

Pour avoir des informations sur tout le centre de santé, vous pouvez constituer une

l'évaluation du manuel de santé

petite liste distincte de questions à poser à une seule personne. Vous demanderez pour commencer le nombre de membres du personnel du centre, l'âge et le sexe de chacun et quelles sont leurs tâches.

Pour en savoir plus sur les manuels disponibles, demandez à voir l'endroit où ils sont gardés. S'ils sont enfermés, qui a la clé ? Est-il facile d'obtenir les manuels ? Toute l'équipe a-t-elle accès aux manuels ? Y a-t-il une liste des personnes qui empruntent les manuels ? Le cas échéant, examinez-la pour voir quels sont les manuels les plus empruntés.

Un exemple de questionnaire pour tester un manuel

Titre du manuel : "**Problèmes médicaux**"

Utilité, applicabilité, accessibilité et disponibilité

Numéro (si nécessaire) Date

1. Nom
2. Centre de santé
3. Age..... 4. Sexe
5. Diplômes
6. Formation ultérieure
7. Durée et type de service
8. Quels livres avez-vous (à la maison ou au centre)

.....
.....
.....
.....

Puis je les voir ?

9. Depuis quand avez-vous le livre "Problèmes Médicaux" ?.....
10. Examinez si le livre semble usage
11. Quelles sont vos problèmes majeurs ? Pour lesquels faites-vous usage de ce manuel ?

Problèmes

*Relation avec ce manuel
(oui/non)*

.....
.....
.....
.....

12. Recherchez le chapitre traitant du tétanos

Observation : trouve facilement – un peu difficilement – difficilement – non trouve

l'évaluation du manuel de santé

13. Recherchez le chapitre sur le traitement des morsures de serpents
Observation : trouve facilement – un peu difficilement – difficilement – non trouve
14. Recherchez le chapitre sur la préparation d'une solution SRO
Observation : trouve facilement – un peu difficilement – difficilement – non trouve
15. Avez-vous déjà été dans le cas ou vous n'avez pas trouve dans le livre l'information que vous recherchez ?.....
16. Que pensez-vous de la grandeur et du type de caractères ?
Sont-ils faciles à lire – un peu difficiles – difficiles
Commentaires ?
.....
.....
.....
17. Lisez en silence la section sur la gangrène gazeuse
Refermez le manuel. Dites-moi les principales idées que vous en avez retenues.
Observation : donne toutes les idées – quelques idées – aucune idée
18. Avez-vous des suggestions pour rendre ce livre plus utile ?

4. Que cherche t-on à tester ?

Le questionnaire précédent fut utilise au Népal dans un cadre bien précis.. Il a été mis en application sur le terrain. On y distingue des questions d'ordre général et des questions portant sur des aspects spécifiques du manuel.

Par exemple, les questions de 1 à 7 testent l'utilité du manuel. Elles concernent donc l'utilisateur du manuel. Les réponses permettront de juger si le manuel est réellement adéquat.

Questions de 1 à 7 : tester l'utilité

Quel est le profil des agents de santé ?

Les questions 1 à 7 concernent l'utilisateur. Elles permettent de juger si le manuel correspond à leur formation et à leur expérience sur le terrain. Si vous devez interroger plusieurs individus, veillez à numéroter les interviews au haut de la page.

Question 8 : tester la disponibilité

Quels sont les livres et les manuels qui sont disponibles et qui sont utilises ?

Ceux-ci peuvent appartenir aux agents de santé qui ont des livres et préfèrent les garder à la maison. Demandez-leur pourquoi. Est-ce par sécurité ou parce qu'ils ont une clientèle privée ? Ici, vous pouvez ajouter la question : "*Avez-vous un exemplaire de ... ?*" (le livre que vous voulez tester). Si la réponse est négative, demandez alors :

"Vous arrive-t-il d'utiliser le livre de quelqu'un d'autre ?"

Questions 9 à 10 : tester la disponibilité

Dans les questions 9 et 10, vous devez savoir si l'agent de santé possède depuis longtemps le livre qui vous intéresse. Si vous pouvez le voir, vous jugerez immédiatement par vous-même si le livre est souvent utilisé. (Prenez un exemplaire du manuel à tester avec vous au cas où vous ne le trouverez pas sur place).

Questions 11 et 15 : tester l'utilité

Demandez : *pourquoi avez-vous besoin du manuel ?*

Lorsque les agents de santé ont voulu utiliser le manuel, ont-ils trouvé le contenu satisfaisant ? A la question 15, si la réponse est simplement "oui", demandez à l'agent de santé de citer des exemples de problèmes dont il n'a pas trouvé la solution dans le manuel.

Questions 12 à 14 : tester l'accessibilité

Demandez : *Est-il facile d'utiliser ce manuel ?*

En demandant aux agents de santé de rechercher deux ou trois sujets, vous pourrez juger de la facilité à accéder aux données. En réécrivant le questionnaire, la question 12 pourrait être *"Je voudrais que vous recherchiez trois sujets dans ce livre ; premièrement..."*

Question 16 : tester l'accessibilité

Si vous êtes intéressé par le type ou la taille des caractères ou d'autres aspects de la mise en page, prenez l'avis des utilisateurs.

Question 17 : tester l'accessibilité

En composant votre questionnaire, choisissez un chapitre du livre. A la question 17, demandez à l'agent de santé de lire ce chapitre. Ensuite, demandez-lui d'expliquer le contenu dans ses propres termes. Ceci vous donnera une assez bonne idée de la manière dont ce manuel est compris par les utilisateurs.

Question 18 : impression générale et opinion du lecteur

Ici, vous demandez à l'utilisateur de faire des suggestions sur les améliorations possibles du manuel. Ces avis sont souvent intéressants si une révision du livre est envisagée.

Mise en application

En utilisant ce questionnaire, l'équipe d'observateurs doit pouvoir juger de la mise en pratique des informations contenues dans ce manuel. Comparez ce que le manuel recommande de faire avec ce qui se passe dans la pratique. Vous pouvez alors juger des problèmes qui se posent lors de l'application sur le terrain du contenu du manuel.

Si vous êtes spécialement concerné par la mise en pratique, le questionnaire peut alors être modifié. Vous pourriez demander : *"Êtes-vous en mesure d'appliquer les suggestions qui vous sont proposées dans ce manuel ?"* Si la réponse est négative, demandez pourquoi. Écoutez attentivement et voyez si l'utilisateur trouve les suggestions trop complexes, trop chères, etc. (voyez le chapitre sur la mise en application). Il pourrait aussi y avoir un problème au niveau des relations sociales.

Si l'enseignement est important, demandez-leur : *"Enseignez-vous le contenu de ce*

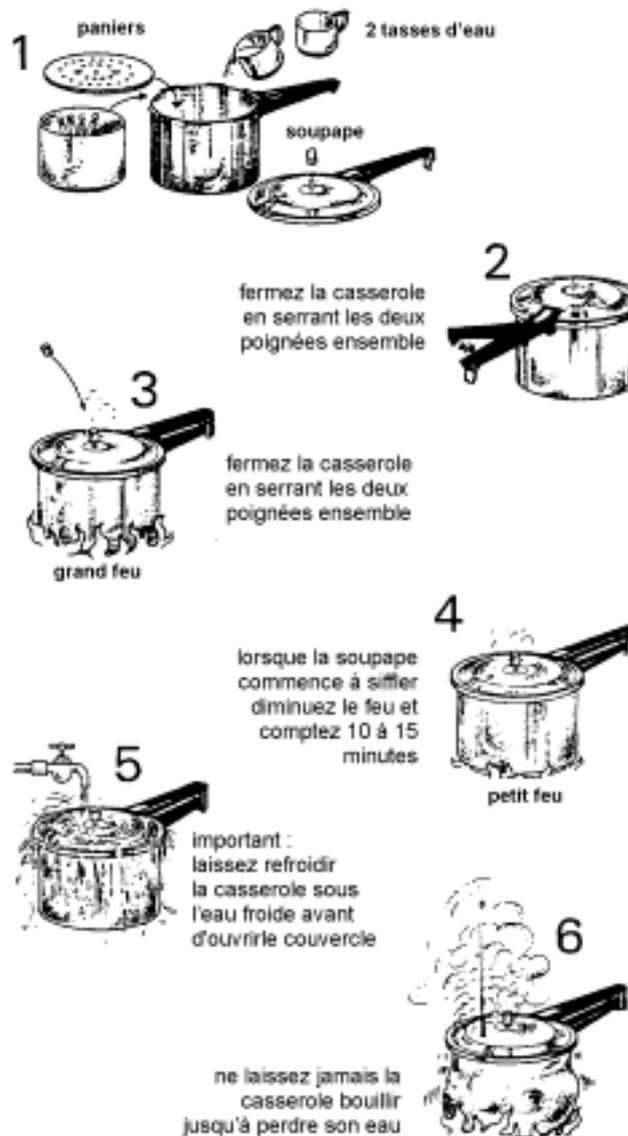
manuel à d'autres ? Ce manuel vous aide-t-il dans votre enseignement ? Quels changements souhaiteriez-vous qu'on apporte à une nouvelle édition de ce manuel ?"

5. Le test des illustrations

Les illustrations peuvent avantageusement étayer le texte. Mais vous devez vous assurer qu'elles remplissent correctement leur rôle. Elles doivent être testées au même titre que le texte. Voici leurs différentes fonctions :

Les illustrations permettent d'expliquer des instructions complexes

Les images ci-après montrent comment faire quelque chose. Elles démontrent plus clairement ce que le texte explique. Pour tester cette illustration, mettez-la tout simplement à l'essai. Demandez à un agent de santé de se servir d'une casserole à pression en suivant les instructions du dessin. Si la situation ne le permet pas, demandez à l'agent de santé de "lire" les images et de les commenter avec ses propres mots.



Stérilisation à l'aide d'une casserole à pression

Les illustrations présentent l'information d'une autre manière

Certains, même s'ils lisent très bien, comprennent mieux par l'image que par le texte. Un croquis peut donner un exemple ou exprimer plus clairement ce que le texte veut dire. Une image ou un symbole sont souvent d'excellents aide-mémoire. Pour vérifier si une image facilite bien la compréhension, demandez à un sujet de lire un court texte. Ensuite, demandez-lui d'en présenter le contenu avec ses propres mots (ceci vous permet de vérifier qu'il a bien compris). Ensuite, montrez un dessin et demandez-lui de le décrire. Comparez les deux réponses. Vous pouvez juger si le texte et le dessin peuvent aller ensemble et si le dessin aide à mieux comprendre le texte (voyez également le chapitre 7).

Les illustrations rendent le manuel plus attrayant

Beaucoup d'illustrations sont là pour détendre le lecteur, alléger de longues suites de texte et rendre le manuel attrayant. Les images des pages précédentes en sont des exemples. Mais même dans ce cas, ces images doivent être testées. Une bonne méthode consiste à présenter aux futurs utilisateurs deux ou trois images pour chaque illustration que vous envisagez d'utiliser. Ensuite, demandez à l'utilisateur de choisir celle qu'il préfère. D'autres tests sont donnés au paragraphe suivant.

Un test général pour les illustrations

Si les images lui sont familières, l'utilisateur comprendra que le message s'adresse à lui. Par ailleurs, la qualité des images a une grande importance. C'est pourquoi vous devez être tout à fait sûr qu'elles expriment ce que vous voulez dire et non quelque chose d'autre. Ainsi par exemple, une image peut poser problème si elle représente un groupe ethnique ou un sexe de façon désavantageuse (voyez l'exemple 13). L'image qui "passe bien" pour les gens d'un village, peut être moins bien perçue par d'autres.

Le test des illustrations doit vous permettre de savoir ce que celles-ci représentent pour les futurs utilisateurs de ce manuel (agents de santé, habitants du village, ou les deux). Demandez :

- que représente cette image pour vous ?
- les personnages que vous y voyez pourraient-ils être de votre village ?
- s'agit-il d'hommes ou de femmes ?
- que font les personnages ?

Après avoir posé ce genre de questions, vous demanderez aux agents de santé:

- certaines images doivent-elles être modifiées afin de faciliter votre travail ?
- pensez-vous que les agents de santé d'ici aimeront ces illustrations ? Et les patients ? Connaissez-vous quelqu'un qui n'apprécierait pas ces images ? Pour quelles raisons ?
- pensez-vous que les gens risquent d'y voir une moquerie ?

Exemple 13

Dans un pays K, le Ministère de la Santé produit un manuel sur la motivation et les méthodes de planification des naissances à l'intention des agents de santé sur le terrain. La majorité des gens du pays appartient au groupe ethnique du nord, ainsi que les médecins, les infirmiers et ceux qui écrivent les manuels de santé. Or, les gens représentés dans le manuel sont manifestement du Sud et le personnel soignant

l'évaluation du manuel de santé

représenté est du Nord. En discutant de la qualité des images avec les utilisateurs, il apparaît que ceux-ci sont représentés de la manière dont les gens du Nord se représentent les gens du Sud. Le texte suggère qu'ils sont paresseux, incapables d'anticiper et qu'ils ont d'autres défauts encore. Les illustrations vont également dans ce sens.

Il ne sera donc pas surprenant que les agents de santé du Sud n'utilisent guère ce manuel.

Trois qualités – contexte familier, simplicité et réalisme – sont essentielles pour qu'un dessin soit efficace.

Chapitre 7

Comment tester les manuels à l'intention de personnes peu scolarisées

Certaines personnes comme les agents de santé communautaires, les accoucheuses traditionnelles utilisent aussi des manuels. Elles sont parfois peu scolarisées. Les manuels qui leur sont destinés doivent donc contenir beaucoup d'éléments visuels et très peu de texte. Le test de ce genre de manuel doit donc être suffisamment pensé et fait avec beaucoup de soins. Ce chapitre donnera quelques idées comment présenter ce genre de manuel

Les illustrations peuvent être accompagnées d'un texte simple et court car:

- ceux qui peuvent lire et comprendre quelques mots peuvent apprendre encore plus vite en combinant les illustrations au texte
- ceux qui ont de grandes difficultés pour lire peuvent demander à un membre de leur famille de leur lire et de traduire le texte d'accompagnement
- enfin, les quelques mots ajoutés aux illustrations peuvent stimuler le désir d'apprendre à lire chez les personnes peu scolarisées.

Le texte qui accompagne les illustrations devra également subir un test pour apprécier ses caractéristiques, comme indiqués dans les chapitres précédents.

1. Comment introduire et tester un manuel ?

Il est souvent facile d'introduire un manuel au cours d'une session de formation. Quant au manuel destiné aux personnes peu scolarisées, une formation spéciale à son utilisation est indispensable. Chaque manuel à son propre langage des illustrations et des symboles utilisés à la place des mots écrits. Aussi, le contenu de ce genre de manuel ne peut être testé qu'après explication des différents signes.

2. Le test d'un manuel

Test général

Ce test pour les manuels destinés aux personnes peu scolarisées comprend trois phases :

- parcourez le manuel pour voir où chaque "message" commence et où il se termine (l'exercice 8 donne un exemple de message)
- demandez à l'utilisateur de "lire" le livre, en expliquant chaque message
- calculez la proportion de messages compris correctement (divisez le nombre de messages corrects par le nombre total de messages) et jugez si le résultat est satisfaisant.

On peut également effectuer quelques autres tests

Tester l'utilité

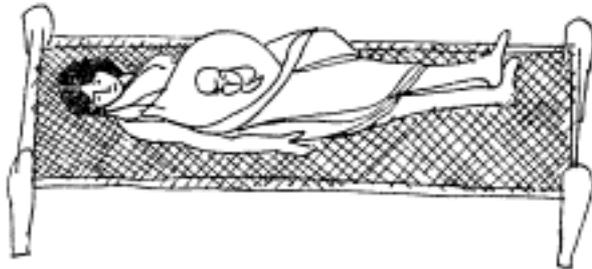
Le contenu est-il de bonne qualité ? Le texte doit être du niveau de compréhension

l'évaluation du manuel de santé

des utilisateurs. Ceux-ci ont un peu plus difficile à comprendre des choses abstraites comme le temps qui passe, etc. L'on doit donc veiller à ce que ceci ne représente qu'une infime partie du document.

La bonne qualité du manuel pourra également être évaluée à partir de tests pratiques au bureau même, tout comme pour les manuels contenant beaucoup de texte. Veuillez vous référer aux chapitres précédents.

Le manuel est-il approprié ? Vous pouvez juger de la pertinence d'un manuel par rapport aux tâches de l'utilisateur en lui demandant s'il l'a utilisé ces deux dernières semaines. A-t-il utilisé le manuel comme point de référence ou pour apprendre quelque chose de nouveau ? L'utilisateur y a-t-il trouvé une aide ? Y a-t-il des images importantes pour son travail qu'il n'a pas trouvées dans le manuel ?



यदि बच्चे का सिर ऊपर की ओर है



तो खतरा है



अस्पताल भेजिए

Exercice 8

Les images ci-dessus constituent un message repris d'un manuel pour les accoucheuses traditionnelles en Inde. Elles font partie d'une série d'images illustrant les facteurs de risque d'une grossesse. En admettant que vous ne puissiez pas lire l'hindou, êtes-vous capable de comprendre ce message ? (Commencez par le bébé).

Les accoucheuses traditionnelles apprennent qu'un serpent représente le signe de danger; le doigt pointe signifie "aller" et la croix rouge symbolise un centre de santé. Pouvez-vous lire le message à présent ?

Aviez-vous remarqué que la position du bébé est inversée par rapport à la normale ?

Tester l'accessibilité

Les images sont-elles bien présentées pour l'utilisateur ? Le dessinateur a-t-il travaillé ou été dans les villages avant de réaliser les dessins. Ceux-ci sont-ils représentatifs de la réalité du village (vêtements, coupe de cheveux, méthodes d'accouchement, etc.) ?



Le dessinateur

Les images doivent être très claires et parlantes pour l'utilisateur. Testez les en demandant à des personnes scolarisées ce qu'elles signifient. Il convient également de se poser les questions du "test général", au chapitre 6. Cela permet de vérifier si les images sont bien adaptées aux utilisateurs.

Exemple 14

Dans un pays L, des agents de santé font remarquer que les affiches qui représentent des cas de lèpre avancée sont plutôt décourageantes pour les patients. Au lieu de les encourager à venir chercher de l'aide, elles les effraient et ils ne viennent plus au centre de santé.

Tester l'accès à l'information

Le format est-il convenable ? Les personnes scolarisées ne sont pas habituées à lire une page de gauche à droite (ou, dans les pays arabes, de droite à gauche). Elles doivent apprendre par où commencer. Aussi, quand vous ouvrez le livre, il est important d'examiner la mise en page. La marche à suivre pour passer d'une image à l'autre semble-t-elle évidente pour le lecteur ?

Il est préférable de n'utiliser qu'une seule face de la page et de ne pas mettre plus de deux messages par page. Dans un autre exemple, les images étaient imprimées sur les pages de droite et les textes (pour ceux qui savent un peu lire) sur les pages de gauche.

Si le livre est en couleurs, est-ce bien fait ? Les couleurs rendent le manuel plus attrayant, mais augmentent le coût de production. La couleur peut aussi apporter des

informations complémentaires : elle peut par exemple faire la différence entre le sang, l'urine et les excréments. Ceci peut être important pour ceux qui ne savent pas lire. Si possible, utilisez le rouge, le bleu, le vert, le jaune et le brun. Mais même ces couleurs doivent être testées. N'oubliez pas que certaines couleurs peuvent avoir des significations différentes d'une ethnie à l'autre, d'une religion à l'autre, d'un régime politique à l'autre. Demandez-vous d'abord si les couleurs ont été testées là où elles seront utilisées ? Ensuite, sur le terrain, en testant les images, demandez aussi si les couleurs sont bien choisies ? Sont-elles conformes aux normes habituelles ? Les utilisateurs aiment-ils les couleurs choisies ?

Testez le vocabulaire. Comme il est conseillé plus haut, les manuels d'illustrations devraient aussi contenir du texte. Veillez cependant aux points suivants

- les mots choisis seront très simples et non techniques. Pour tester la compréhension, prenez un échantillon de personnes peu scolarisées de la même région que les agents de santé, demandez-leur de lire le message et ensuite d'expliquer ce qu'ils ont compris
- le texte doit délivrer le même message que l'image. Dans le cas contraire, les personnes non-alphabétisées pourraient croire que le manuel ne s'adresse pas vraiment à eux. Faites un test au bureau pour le vérifier
- le texte doit être imprimé avec de grands caractères, au moins deux fois plus grands que les caractères des machines

Testez l'utilisation des symboles. Les manuels à l'intention des personnes non-alphabétisées peuvent recourir à des dessins symboliques qui signifient "danger", "bon", "mauvais", "faites ceci", "ne faites pas cela"... Ces signes doivent avoir un sens dans la culture des utilisateurs.

La "tête de mort" utilisée dans la culture européenne pour signifier "danger" n'est peut-être pas valable ailleurs. Pour choisir un signe adéquat, demandez à des personnes peu scolarisées de choisir parmi plusieurs signes celui qui illustre le mieux le message que vous voulez transmettre. S'ils n'en reconnaissent aucun parmi ceux que vous proposez, pariez-en avec elles et demandez leur, de vous faire des propositions concrètes : « indiquez-moi comment on peut représenter quelque chose qui est mauvais... »



Exemple 15

Dans le manuel présenté dans l'exercice 8, le signe "danger" est représenté par un serpent. Lorsque ce manuel fut adapté pour une autre région de l'Inde, le signe fut testé. Il ne convenait plus. On demanda aux utilisateurs de désigner parmi un ensemble de signes représentant "danger" celui qui était le plus représentatif : le signe du scorpion fut choisi.

Exercice 9

Revenons au questionnaire du chapitre 6. Quelles sont les questions qui peuvent servir pour tester les images et les symboles utilisés dans un manuel pour personnes peu scolarisées ? Quelles sont celles qui pourraient servir pour apprécier le texte écrit du même manuel ? Pourrait-on réutiliser certaines questions moyennant de petites modifications ?



Testez les signes et les symboles que vous souhaitez utiliser

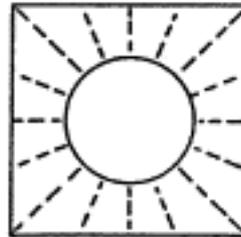
Les images qui habituellement ne conviennent pas

Il arrive que des personnes non-scolarisées jugent un manuel difficile à comprendre ou à mémoriser. Vérifiez alors les images qui pourraient ne pas convenir au contexte culturel. Et en particulier:

- les images représentant seulement *line partie de l'objet*. Le dessin d'une jambe seule sera moins bien compris que si vous représentez toute la personne
- *les représentations du temps*. L'image de la lune indique souvent une durée d'un mois et le soleil représenté un jour. Les séquences plus courtes, comme les heures ou les minutes, sont plus difficiles à représenter et à comprendre
- 4. les images contenant *beaucoup d'éléments* avec une profondeur de champ (qui montre la distance) ou les objets à moitié caches peuvent prêter à confusion.



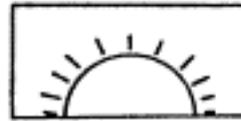
Mois



Jour



Matin



Soir

Chapitre 8

Quels problèmes peut résoudre le test ?

Le test/évaluation identifie les problèmes. Les personnes concernées dans le test doivent être en mesure de résoudre les problèmes identifiés par l'évaluation.

Imaginons que votre équipe vienne de produire un nouveau et magnifique manuel. Cela vous a demandé six mois de travail et à présent vous pensez le tester. Êtes-vous prêt à accepter de réviser le niveau du vocabulaire utilisé si les résultats du test le suggèrent ? Ceci est d'autant plus difficile à accepter lorsqu'on manque de temps et d'argent.

Vous devez être conscient que la conception et la réalisation d'un manuel ne peut se dérouler sans problème. Vous devez prévoir dans votre planning et dans votre budget, l'évaluation et les modifications qu'il faudra faire.

Le test doit se faire au bon moment et vous devrez poursuivre le travail en tenant compte des résultats obtenus. Le test/évaluation se justifie pleinement pour identifier les problèmes avant que le manuel ne soit imprimé et diffusé auprès des utilisateurs.

Chapitre 9

Comment faire le rapport du test et de l'évaluation ?

Même si vous êtes la personne devant tirer toutes les conclusions des tests et de l'évaluation, il est utile de faire un rapport de synthèse de toutes les observations.

Souvent, le test n'est pas assuré par une seule personne. Il se fait aussi auprès de plusieurs agents. Il est donc nécessaire de faire une synthèse des résultats. Le rapport comprendra :

- une partie "*Identification*" avec, le titre du manuel, les noms des évaluateurs et leurs fonctions, le groupe cible et ses caractéristiques
- une partie "*Résultats*" avec la méthode utilisée, les points forts et les points faibles des rubriques abordées dans les questionnaires, guides d'entretien, etc.
- une partie "*Annexes*" avec toutes les fiches utilisées lors des tests.

Le test ou l'évaluation des manuels doit aboutir à une série de conclusions avec les félicitations pour les aspects positifs du manuel, les suggestions pour les aspects à améliorer et les recommandations pour les aspects à modifier à tout prix.

Annexes

* * * * *

Annexe 1

Guide pour l'organisation du test d'un manuel

- 1 Former l'équipe pour le test
- 2 Identifier les groupes cibles
- 3 Choisir le terrain d'expérimentation
- 4 Fixer les objectifs du test
- 5 Déterminer vos stratégies et vos techniques
- 6 Elaborer les outils de l'enquête
- 7 Etablir un calendrier d'exécution
- 8 Organiser le test
- 9 Analyser les résultats
- 10 Assurer les modifications du texte et des illustrations

Annexe 2

Abréviations utilisées

AT	Accoucheuse traditionnelle
MEPS	Matériel d'Enseignement pour le Personnel de Santé
OMS	Organisation Mondiale de la Santé
ONG	Organisation Non-Gouvernementale
PEV	Programme Elargi de Vaccination
SSP	Soins de Santé Primaire