

Atelier de relecture des ToC – Volet Sud

Bénédicte Fonteneau,
Bruxelles, 23 septembre 2019

Présentation des participant.e.s

La théorie de changement dans mon organisation



Objectifs et approche de l'atelier

- Apprendre à faire la lecture critique d'une ToC
 - Schéma
 - Narratif
- Recherche de pistes d'amélioration
 - A partir d'une réflexion individuelle
 - A partir d'une réflexion entre pairs
 - Suggérée par la facilitatrice
- Eléments relatifs au processus à mettre en oeuvre pour arriver à une ToC de meilleure qualité

ToC de qualité ?

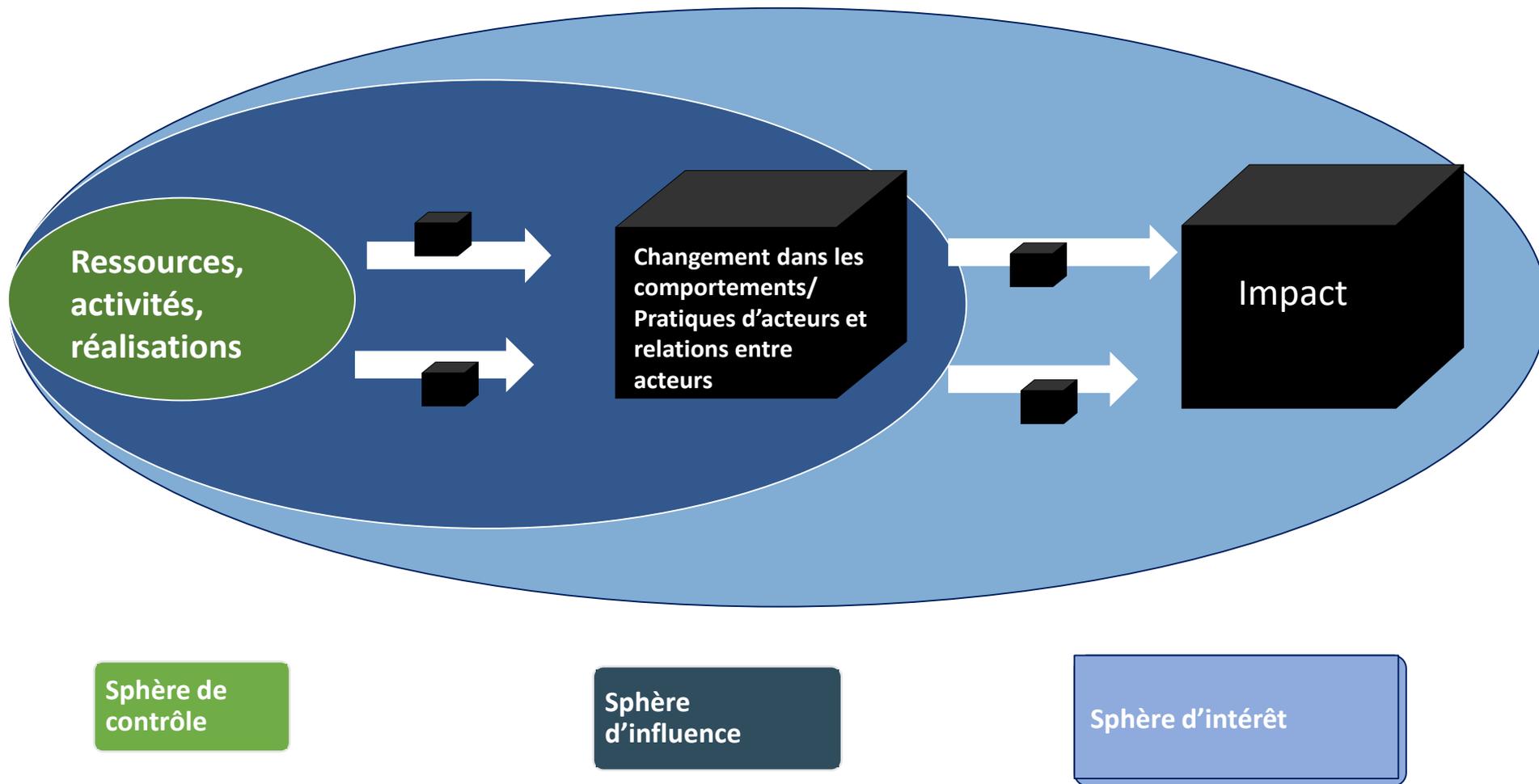
Une théorie de changement qui aide à suivre les processus de changement, à les comprendre et à pouvoir, de manière pertinente, s'y adapter.

9:00	Présentation des participant.e.s
9:30	Introduction sur la ToC et la vision de HIVA-KU Leuven et de ACE Europe sur la ToC
9:45	Présentation de la grille d'analyse
10:00	1. Analyse van la vision (introduction, analyse individuelle, échange en plénière
10:45	Pause
11:00	2. Analyse des acteurs (introduction, analyse individuelle, échange entre pairs)
12:00	3. Analyse des chemins de changements (introduction, analyse individuelle, échange entre pairs)
13:00	Déjeuner
13h45	Préparation de la plénière en 4 groupes: recherche de réponses et identification des questions à soumettre au groupe/à la facilitatrice
14:10	Plénière: input des 4 groupes (max 5'/groupes) et input de la facilitatrice
14:35	4. Analyse des stratégies de l'ONG (introduction, analyse individuelle, échange entre pairs/sous-groupes)
15h35	5. Analyse vdes hypothèses et réflexion critique (introduction, analuse individuele et échanges en petits groupes
16h35	Plénière: lister ensemble les questions liées à l'analyse des points 4 et 5 et input de la facilitatrice
16:55 – 17:15	Conclusion : pourquoi, avec qui, quand, comment

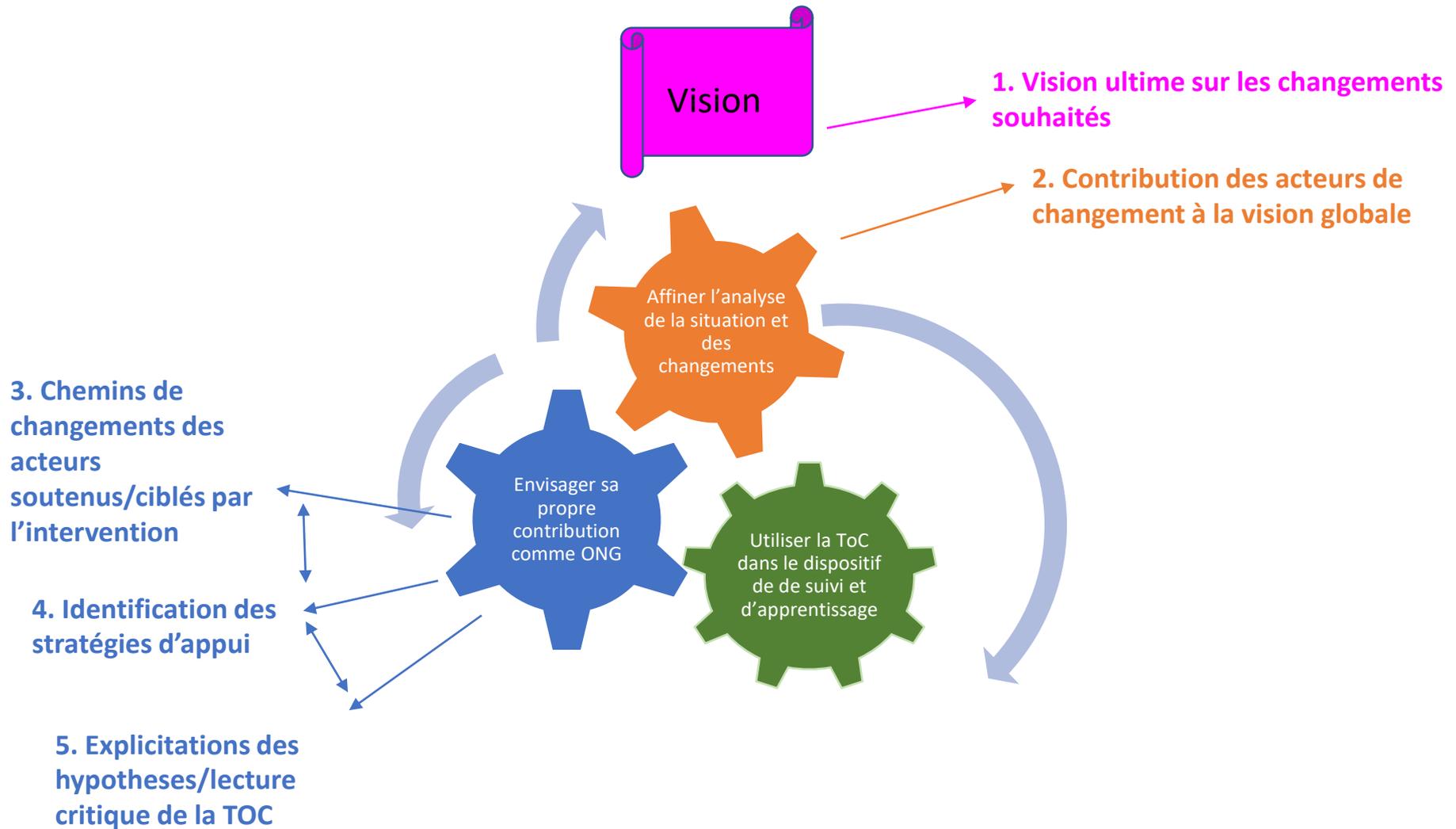
Notre vision sur la ToC

- S'inscrit dans la pensée sur les systèmes complexes
- Permet d'approfondir, au fur et à mesure, la compréhension du contexte et des dynamiques d'acteurs
- Incite à développer une vision sur les changements sociaux souhaités
- Aide à se décentrer comme ONG pour se centrer sur les acteurs/partenaires
- Aide à être plus réaliste sur sa contribution comme ONG
- Ne remplace pas le cycle de projet ou les cadres logiques
→ leur donne plus de fondement et de crédibilité
- Rend la complexité des changements sociaux abordables dans le cadre d'un programme et de son suivi-évaluation
- Favorise l'apprentissage et l'adaptation

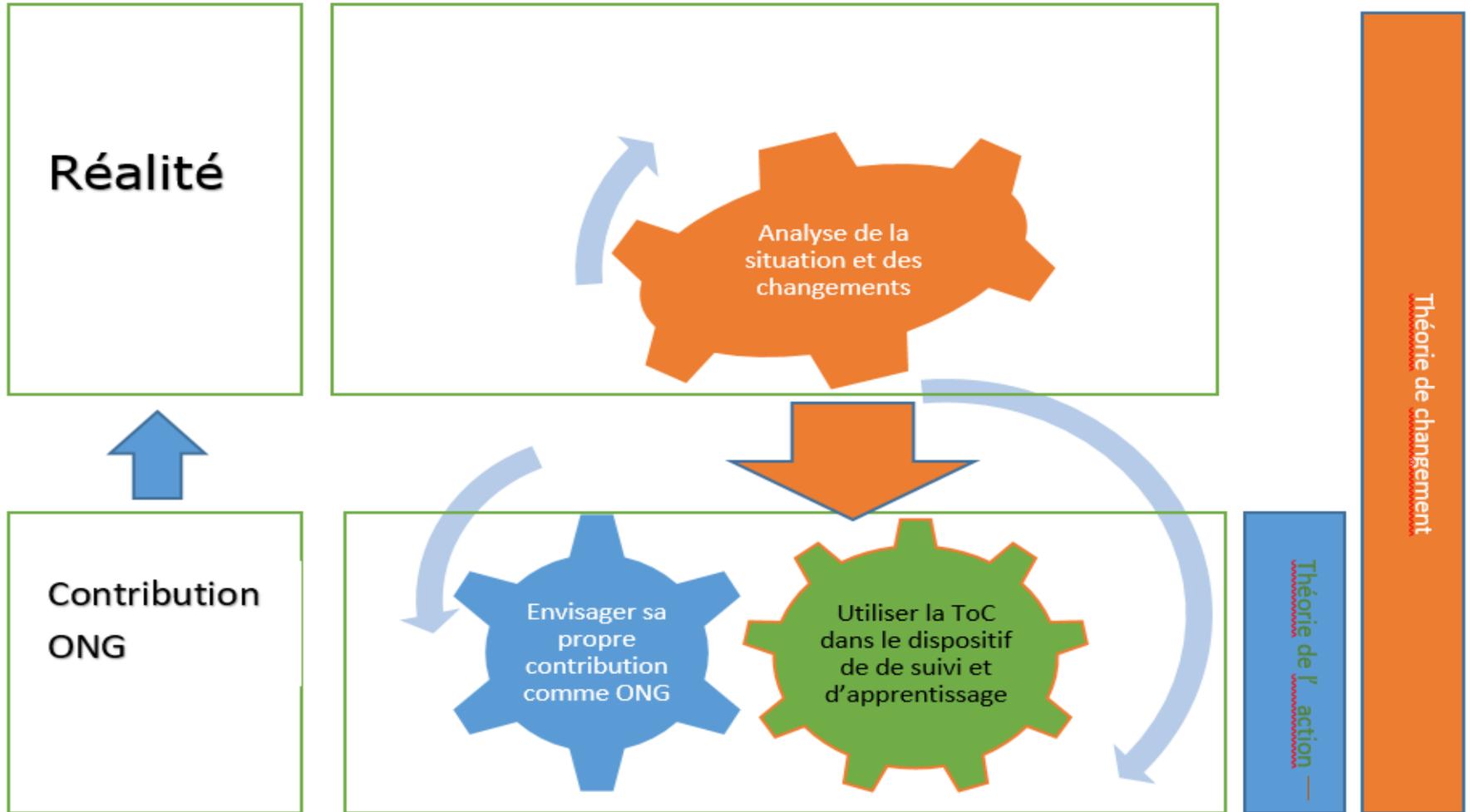
Ouvrir les boîtes noires du changement social



Eléments d'une ToC

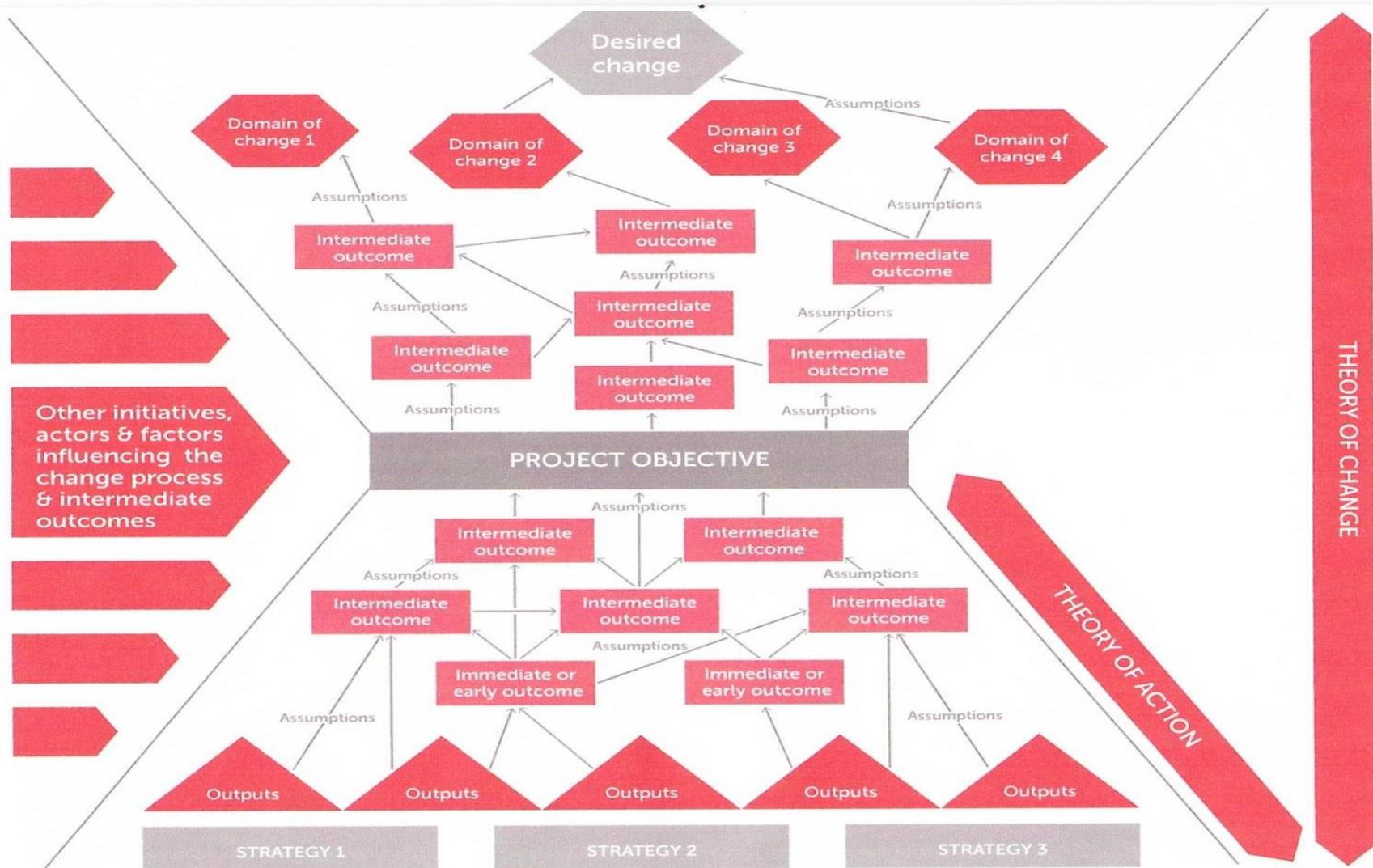


VISION

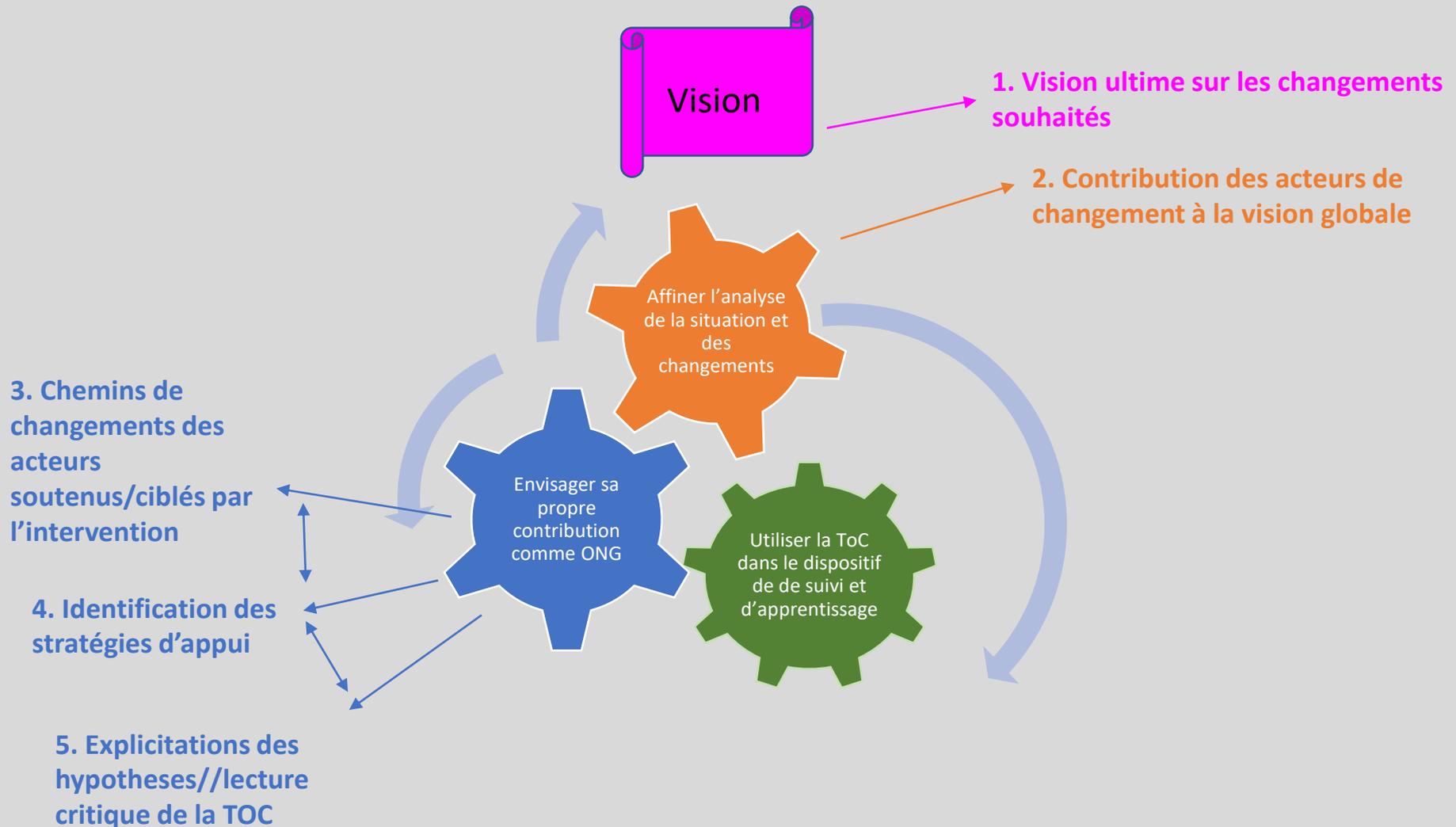


- Différents niveaux:
 - Programme ONG
 - Programme consortium
 - Volet de programme
 - Pays
- La perfection n'est pas un objectif : faire comprendre et gérer des processus de changements dans des contextes complexes
- Zoom in/Zoom out





Grille d'analyse



Analyse de la vision

- Formuler une vision par rapport aux changements souhaités à long terme... mais dans un délai raisonnable (10 - 20 ans)
- La vision parle d'un changement qui est possible/pensable dans un certain contexte
- “Quels sont les changements désirés, pourquoi et pour qui ?”
 - Vision ambitieuse mais pas impossible à atteindre
 - Concrète et tangible
 - Indication sur la temporalité
 - Vision préférablement à formuler avec les partenaires du programme

Exemples

- By 2018, local communities in three river basins spanning three countries in East Africa are able to take a formally recognised role in managing their local ecosystem services as part of a new environmental management strategy, successfully negotiated with local governance authorities on the basis of evidence that shows that ecosystems services can be managed more sustainably if local communities are involved in river basin governance and management arrangements. (research project, see <https://www.espa.ac.uk/using-theory-change-approach>)
- There is decent work for women in Southern countries because business in those countries provides better working conditions for women through compliance with labour laws, compliance with decent work agenda and implementation of a gender just corporate social responsibility (HIVOS, project Women at work)
- D'ici 2030, les jeunes de 18 à 25 ans s'engagent de manière concrète et diverse sur les enjeux liés à l'économie, à la société et à l'environnement. Ils et elles développent des initiatives propres et/ou participent à des initiatives prises par des organisations de la société civile au niveau local et au niveau global.

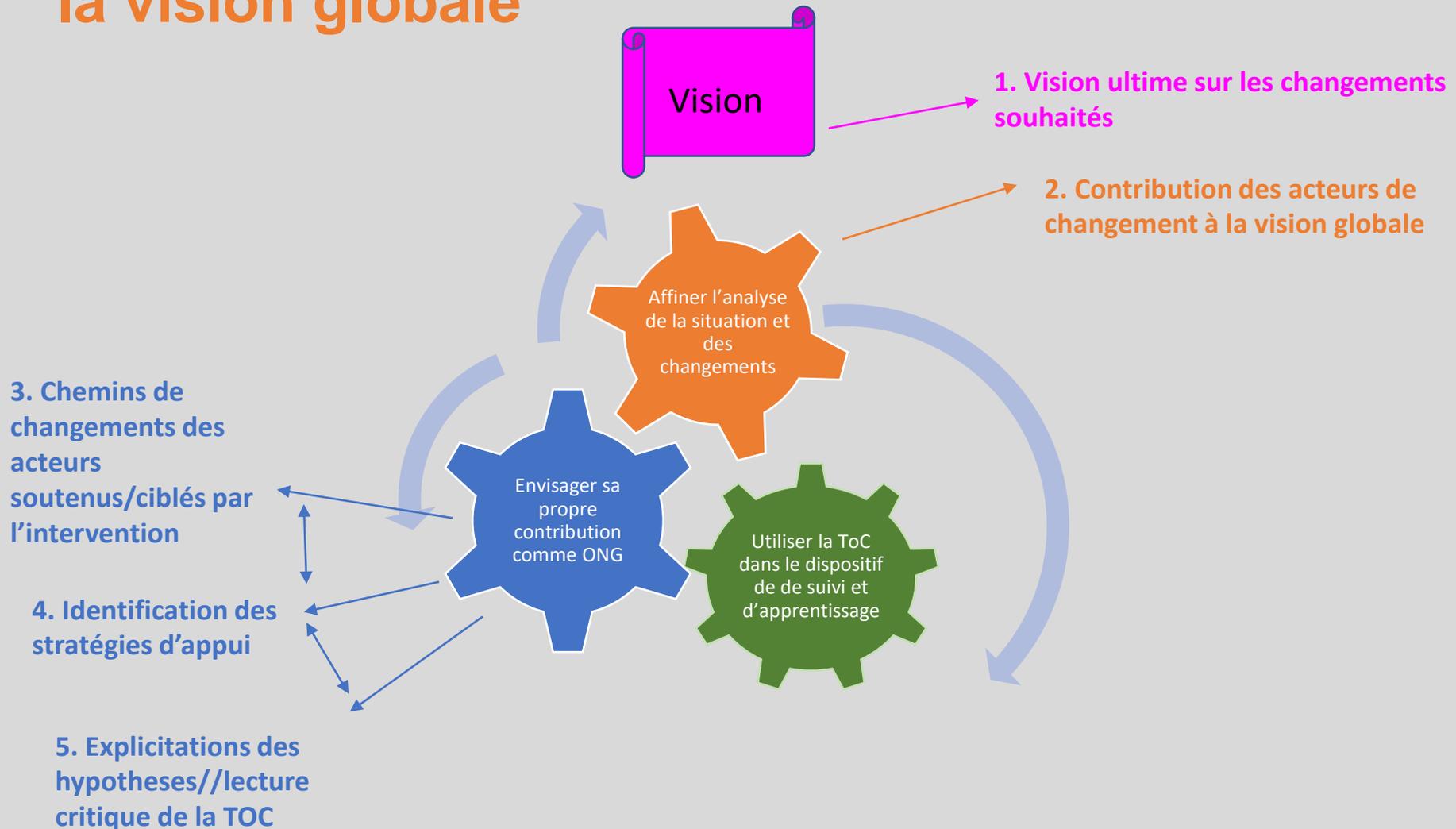
Analyse vision

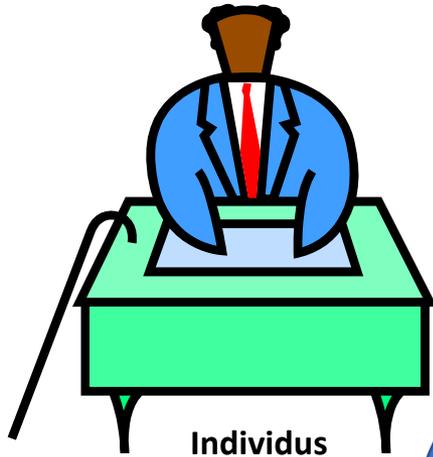
- Individuellement
 - Analyser et apporter des réponses
 - Relevez les informations qui vous manque
 - Notez là où votre ToC score plus ou moins bien
 - Réfléchissez à ce que vous voulez partager avec les autres participant.e.s

- Echange en plénière

1. **Des changements pour qui ? Les groupes sociaux qui devraient bénéficier des changements décrits dans la vision sont clairement identifiés et sont décrits en tenant compte des spécificités/situations liés au genre.**
2. **Des changements où ? La vision reflète un contexte spécifique.**
3. **Quels changements? Les changements décrits dans la vision sont formulés de manière concrète et non équivoque.**
4. **Quelle ambition ? La vision reflète des changements qui sont envisageables et souhaitables tout en étant ambitieux et dont la réalisation va au-delà de la fin de l'intervention (projet/programme).**

2. Contribution des acteurs de changement à la vision globale





Individus



Groupes



Institutions

De qui dépendent les changements sociaux?



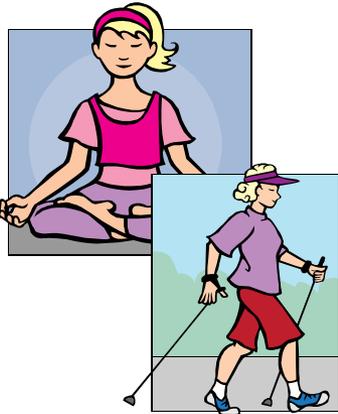
Organisations



Comportements,
émotions, estime de soi,
savoir être...

Comment vont
se produire les
changements
sociaux ?

Qui doit/va
changer?



Savoir-faire, actions, etc.



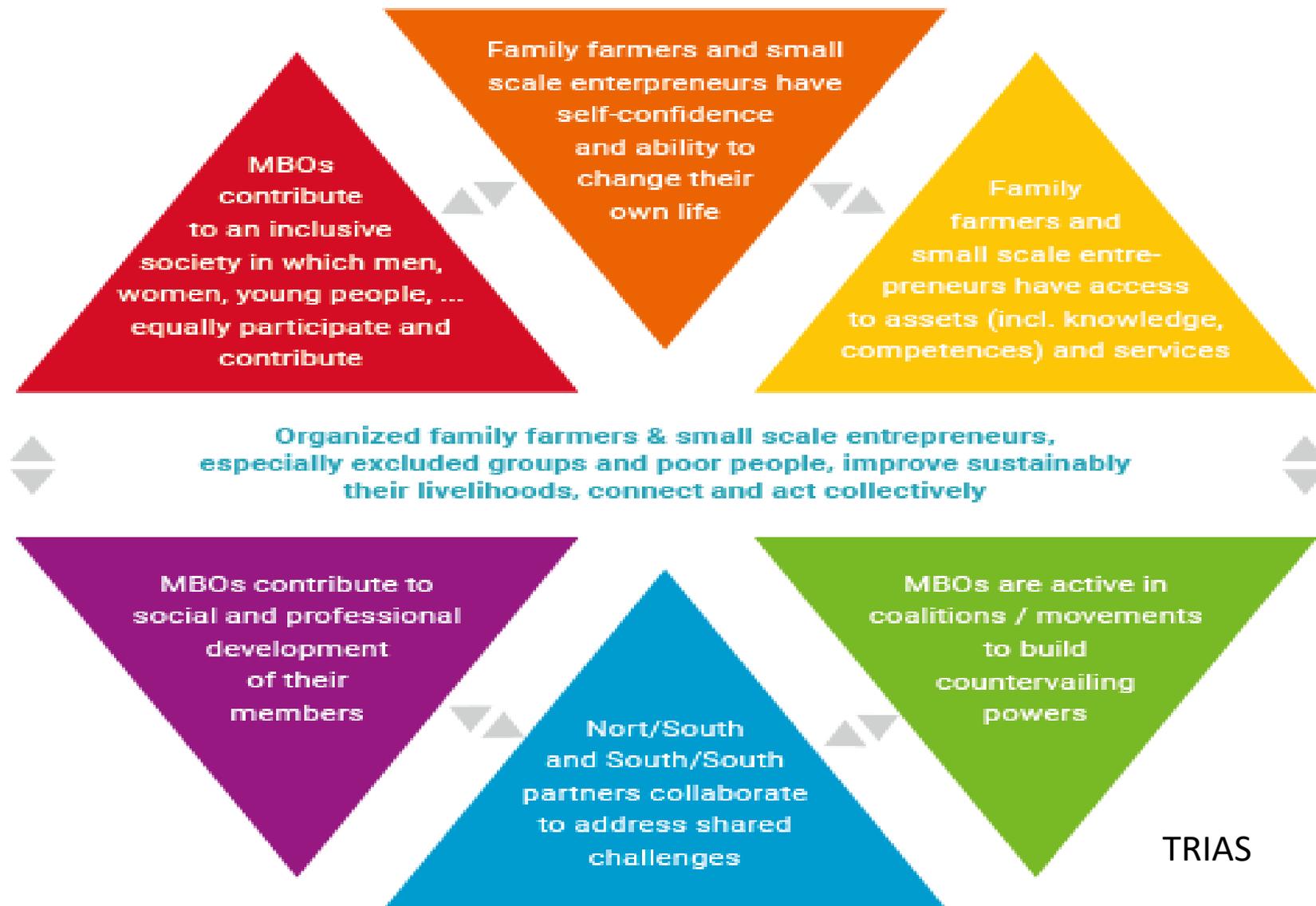
Politiques et pratiques



Relations
interindividuelles,
intergroupes

2. Contribution des acteurs de changement à la vision globale

- Quels acteurs peuvent influencer les changements souhaités
 - Ces acteurs ont-ils une position favorable ou défavorable ?
 - Certains acteurs pèsent-ils plus que d'autres pour influencer ces changements ?
 - Quelle influence ont ces acteurs sur d'autres acteurs (habitants, membres d'une organisation, etc.)
- Sur quoi ces acteurs devraient idéalement travailler ?
- Comment ces acteurs devraient idéalement:
 - Se comporter ?
 - Agir ?
 - Interagir avec d'autres acteurs ?



THÉORIE DE CHANGEMENT PROTOS AU BENIN • 2017-2021

**RECHERCHE-ACTION
POUR CHERCHER
ET DIFFUSER DES
SOLUTIONS
INNOVANTES
& DURABLES**

I. Gestion, coordination et suivi des programmes.

II. Faciliter l'échange et la collaboration entre les différentes parties prenantes.

III. Renforcer des capacités des partenaires, des usagers (Associations des Consommateurs) et des fournisseurs.

IV. Jouer un rôle actif dans le plaidoyer envers le groupe sectoriel.

1/ Améliorer d'une manière pertinente la qualité du travail sur le terrain:
(I) la facilitation du processus;
(II) le Renforcement de capacités;
(III) le travail de Lobbying & Advocacy.

2/ Inspirer les acteurs locaux et nationaux avec les solutions innovantes.

SPHÈRE DE CONTRÔLE

APPROCHE HOLISTIQUE

AUTORITÉS LOCALES

- Assument leurs responsabilités institutionnelles en matière d'eau et d'assainissement;
- Mettent à jour et exécutent leurs plans communaux;
- Impliquent la société civile et le secteur privé;
- Suivent les indicateurs du secteur, les contrats, la collecte des redevances;
- Organisent des cadres de concertations tripartites et la reddition des comptes annuellement;
- Intègrent la GIRE dans leurs stratégies et l'appliquent localement.

PARTENAIRES ONG LOCALES

- Approfondit son plaidoyer pour la GIRE, sa promotion de la veille citoyenne.
- Elargit son champ de travail vers la reconnaissance des droits à l'eau et à l'assainissement.

USAGERS

- Les Individus:**
 - Respectent les règles d'hygiène et d'assainissement autour des points d'eau et du stockage de l'eau à domicile;
 - Valorisent l'eau des forages artésiens en respect des droits des autres usagers;
 - Respectent leurs obligations (paiement des redevances);
 - Adoptent de bons comportements d'hygiène et d'assainissement (construction utilisation d'une latrine familiale...).
- Les Associations de Consommateurs d'Eau Potable:**
 - Remontent les informations et les plaintes des usagers;
 - Sensibilisent les usagers.
- Les groupements autour des forages artésiens:**
 - Gèrent les infrastructures et collectent les redevances;
 - Utilisent rationnellement l'eau agricole.
- Les écoles:**
 - Utilisent et gèrent correctement les infrastructures;
 - Intègrent le HAMS dans l'enseignement.

Fournisseurs

- Les fournisseurs de services signent des contrats en bonne et due forme;
- Les fermiers investissent dans des adductions et voient le retour sur ces investissements.

GOUVERNEMENT NATIONAL

- Respecte les lois;
- Intègre les droits à l'eau et à l'assainissement dans la Constitution;
- Alloue plus de budget pour le secteur et le transfère aux communes.

GRUPE SECTORIEL

- Aide à l'harmonisation des visions dans l'alignement aux politiques et stratégies sectorielles.
- Aide à la capitalisation et au partage des expériences de chacun.

ACTEURS DE DÉVELOPPEMENT

- Participent activement aux ateliers et autres événements.

SPHÈRE D'INFLUENCE

Protos veut contribuer à la gestion et l'utilisation participative, durable et équitable de l'eau.

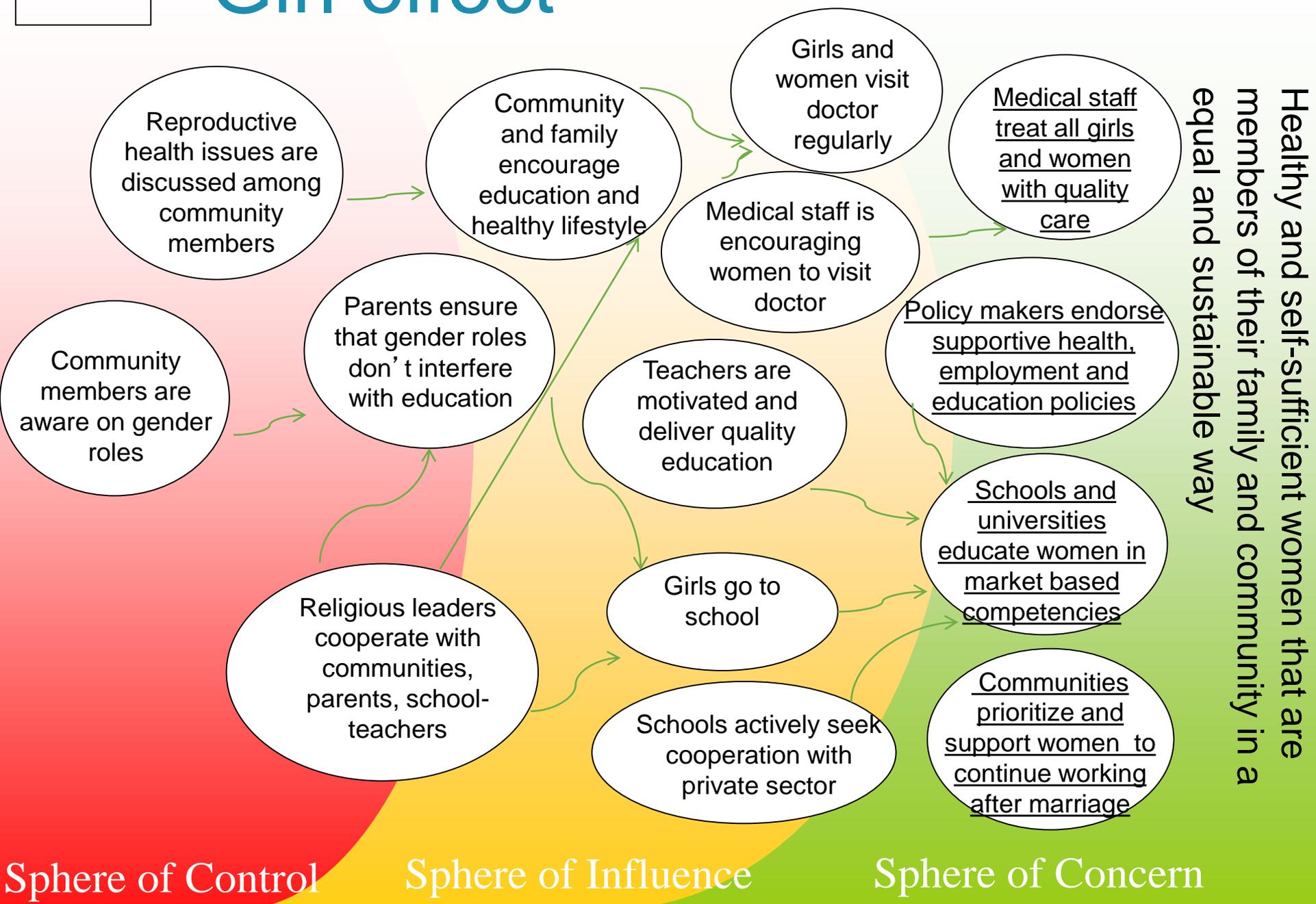
L'accès durable et inclusif à l'eau et les services de l'eau et l'assainissement de qualité pour toutes les communautés du monde.

Grace aux améliorations sociales et économiques, les gens peuvent assurer leur propre subsistance, augmenter leur résilience, se développer eux-mêmes et faire leurs propres choix.

SPHÈRE D'IMPACT

Ex.4

Girl effect



Sphere of Control

Sphere of Influence

Sphere of Concern

1 Schools

Well resourced schools foster the holistic development of children and youth in their academic programmes, extramural activities, culture and community involvement

2 Citizen volunteers

Individual citizens enhance and enrich the lives of children and families – especially those most at risk.

3 Local communities

Communities mobilize their own resources to foster cohesion, inclusion, innovation, care, support and self-reliance

4 Faith-based Organisations

FBOs respond to the needs of communities and provide support to vulnerable children and their families.

A VISION OF SUCCESS

Effective, efficient and well-resourced communities are working with families and child-friendly government structures to ensure that the rights and welfare of children are realized.

5 Families

Families (and alternative institutional forms) provide secure and loving home and community environment for the healthy development of children

6 Financial resource providers

Funders are consciously learning and improving their practice & relationships in ways that enable their recipients to contribute most effectively to shared outcomes.

7 Young people and children

Young people and children are aware, informed of their rights and sources of information and support, and actively participate in relevant activities that positively impact on their lives.

8 Government policy institutions

Effective policies and laws are implemented & monitored to enhance the well-being of children and their families in a transparent and participatory way.

9 NGOs, including CBOs

Creative, effective, accountable and well-resourced NGOs/CBOs work collaboratively and developmentally to protect and enrich the lives of children and their families.

10 Judiciary

Courts are well-informed, receptive and sensitive to children's rights cases and adequate resources are available for litigation.

11 Govt service departments

Accessible government provides high quality services to all who need them.

12 Media

Actively & appropriately promote child wellbeing issues and rights by informing society, raising awareness, fostering dialogue and giving voice to children's organisations and children. They observe clear ethical principles and protocols in a sensitive manner

13**PEOPLE ACTING IN RELATIONSHIPS**

DYNAMIC - SPECIFIC TO OUR CONTEXT - WE CAN INFLUENCE

This vision of success describes a system of action in which key actors are working effectively and in alignment (relationships) to achieve and sustain this vision.

Analyse acteurs

Individuellement

- Analyser et apporter des réponses
- Relevez les informations qui vous manque
- Notez là où votre ToC score plus ou moins bien
- Réfléchissez à ce que vous voulez partager avec les autres participant.e.s

Plénière

- Partagez les problèmes et les solutions
- Notez ces derniers pour les partager en plénière

2. ACTEURS DE CHANGEMENT

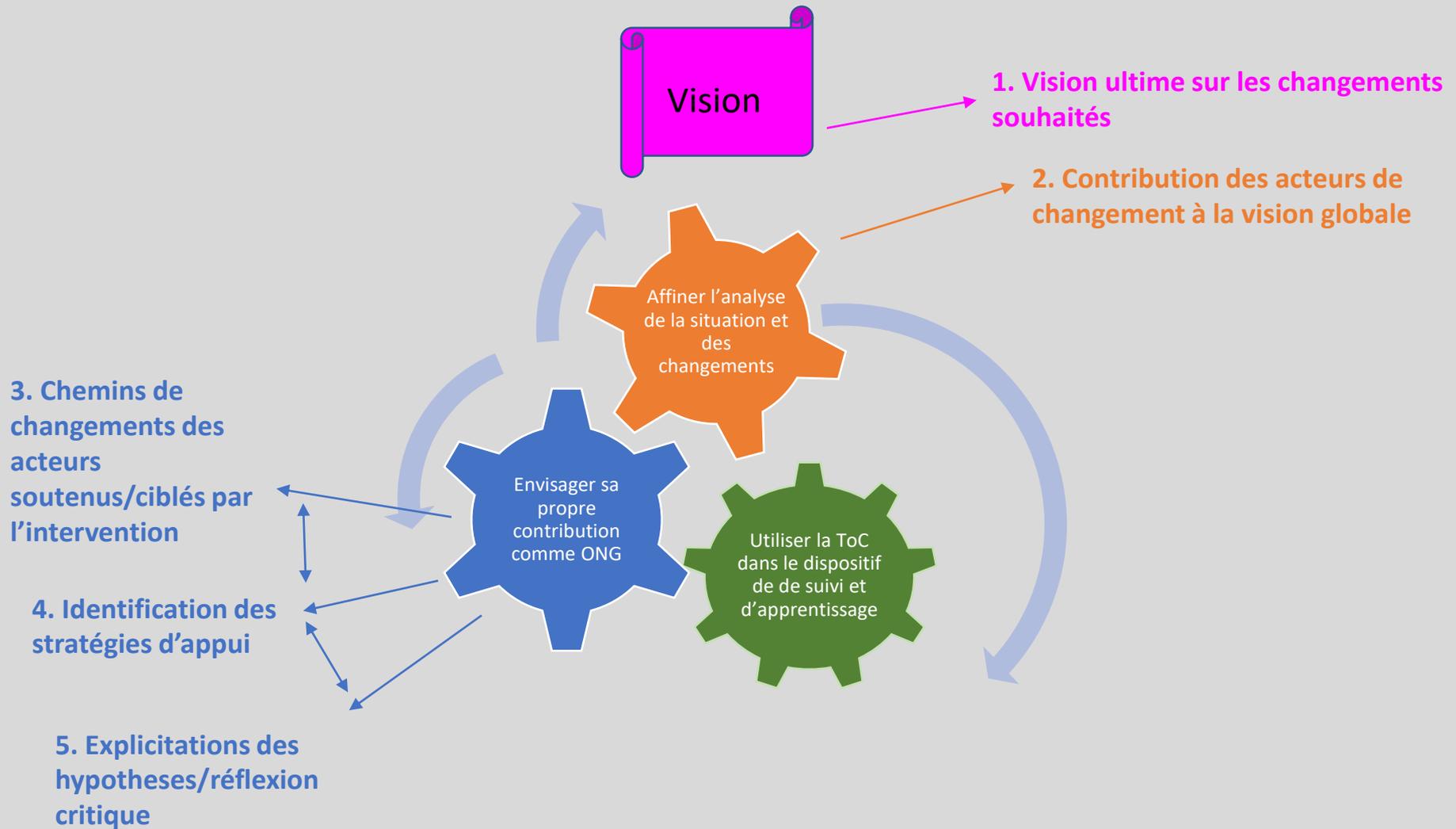
1. Qui doit changer ? La ToC identifie et décrit clairement les principaux acteurs qui peuvent jouer un rôle dans la réalisation de la vision. Cette description se base sur une analyse des relations et des rapports de forces entre acteurs.

2. Envers quels acteurs l'ANG va travailler? La ToC identifie clairement envers quels acteurs l'ANG va travailler (et ceux envers qui elle ne travaillera pas).

3. Qu'est-ce qui doit changer chez les acteurs ? La ToC donne des indications claires sur la manière dont chaque acteur peut contribuer aux changements pour que la vision se réalise. La ToC précise, le mieux possible, les changements nécessaires et souhaitables chez les acteurs eux-mêmes.

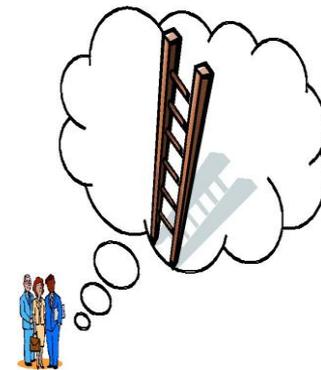
4. Le schéma et le narratif sont cohérents

3. Chemins de changements



3. Chemins de changements

- Comment imagine-t-on le processus qu'un acteur doit opérer pour tendre vers ce changement ?
- Quels changements intermédiaires sont nécessaires pour parvenir à la situation idéale pour chaque acteur considéré ?



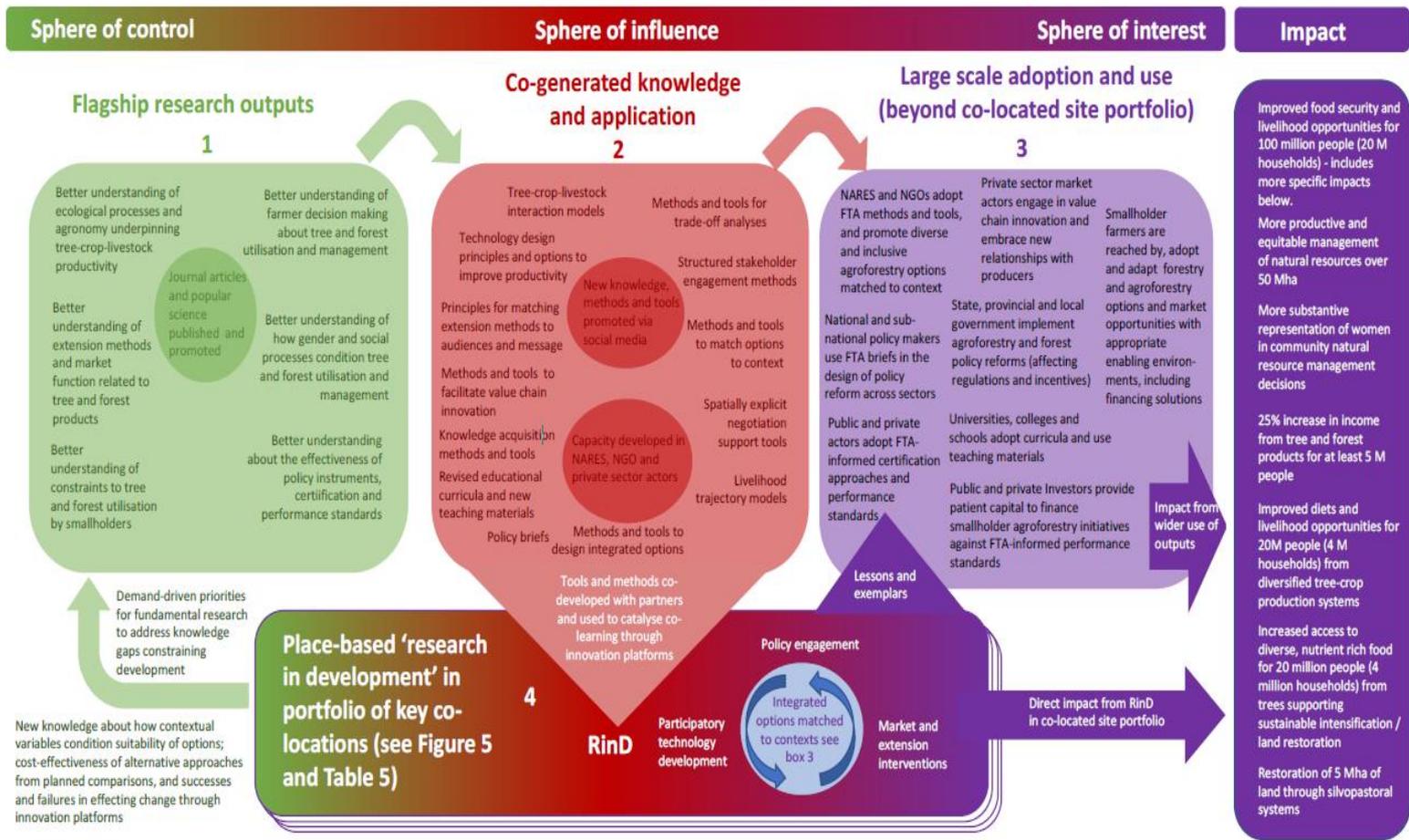
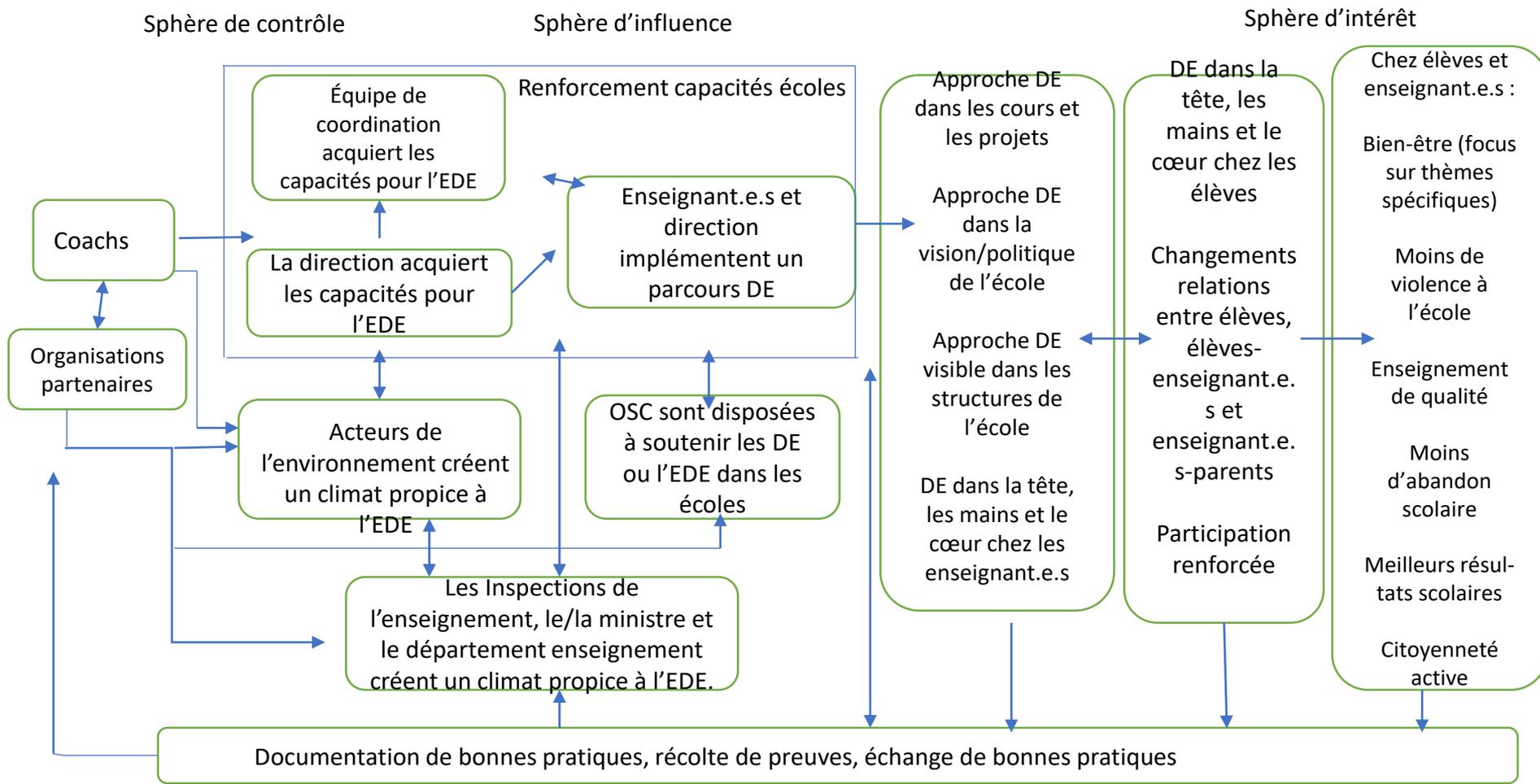
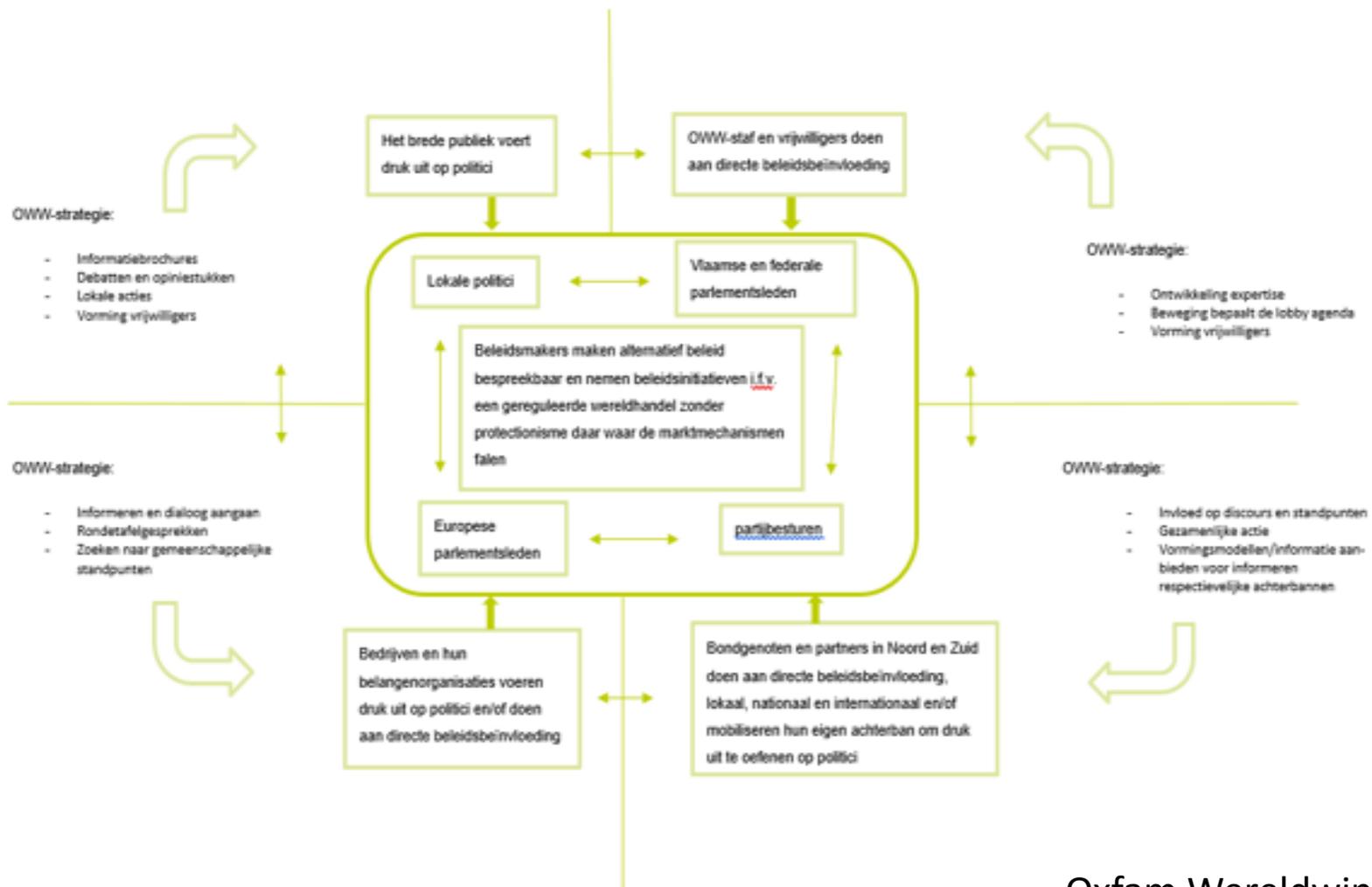


Figure 1 Key stages in the co-generation and use of research outputs to create impact





Oxfam Wereldwinkels

Analyse chemins de changements - Consignes

Individuellement

- Analyser et apporter des réponses
- Relevez les informations qui vous manque
- Notez là où votre ToC score plus ou moins bien
- Réfléchissez à ce que vous voulez partager avec les autres participant.e.s

En petit groupe ou par deux

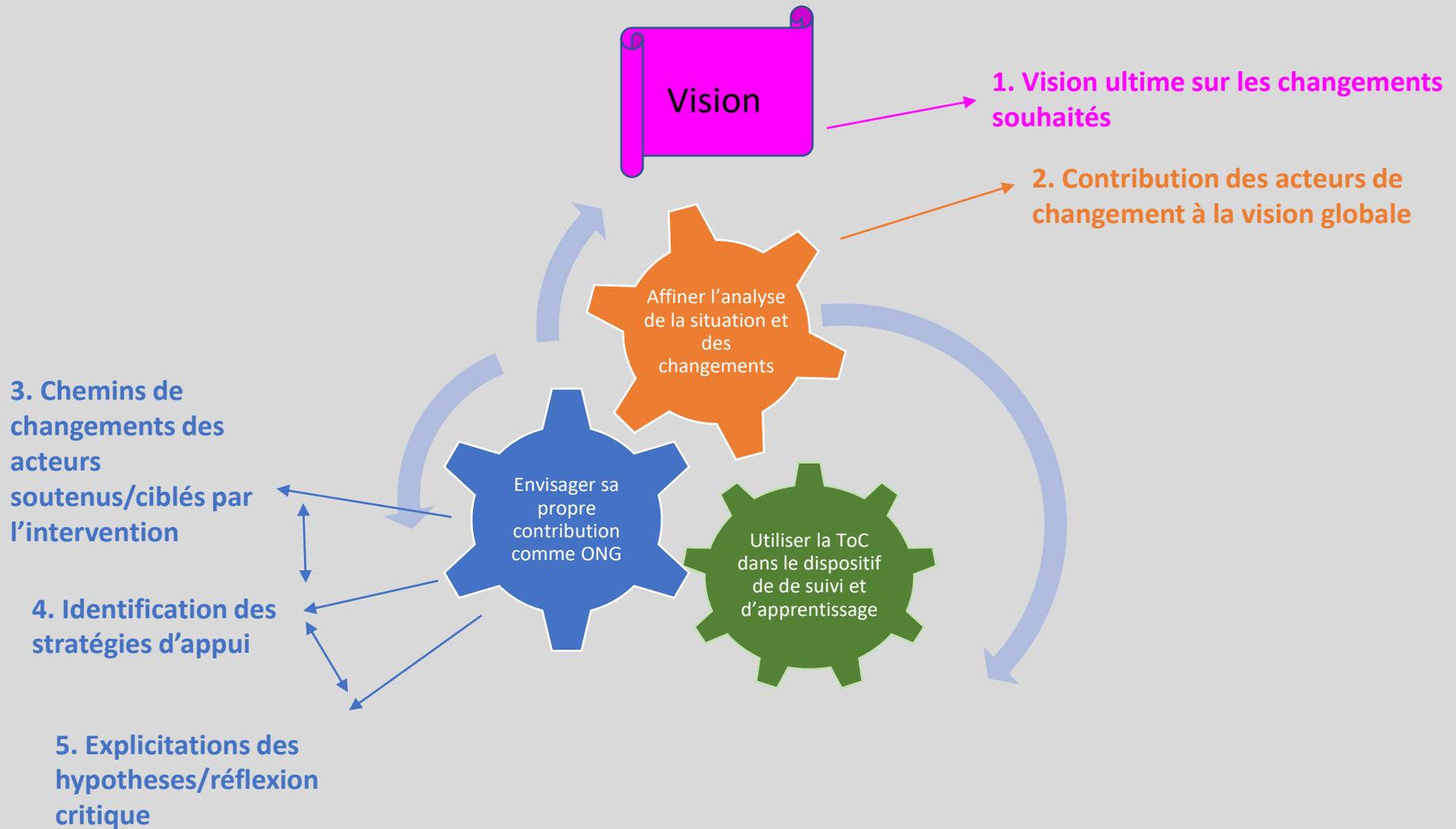
- Partagez les problèmes et les solutions
- Notez ces derniers pour les partager en plénière

1. Comment les acteurs vont-ils changer? La ToC précise pour chaque acteur comment il pourrait changer: le chemin de changement et les changements intermédiaires sont précisés. On retrouve dans la ToC plusieurs chemins de changement avec des phases intermédiaires.
1. Qu'est-ce qui doit changer? La ToC reflète une réflexion approfondie sur les changements intermédiaires, tenant compte différentes des dimensions possibles que peuvent prendre les changements : relations, capacités, valeurs, attitudes, comportements, connaissances etc.
1. Comment les chemins de changement sont-ils interreliés ? La ToC reflète clairement comment les chemins de changements des différents acteurs sont liés et peuvent s'influencer mutuellement. Ces liens sont décrits de manière façon pertinente et plausible.
1. Le schéma et le narratif sont cohérents

Plénière sur les acteurs et les chemins de changements

- Préparation de la plénière en groupe
 - Echange sur les pistes de solutions proposées par d'autres
 - Identification de questions à soumettre en plénière

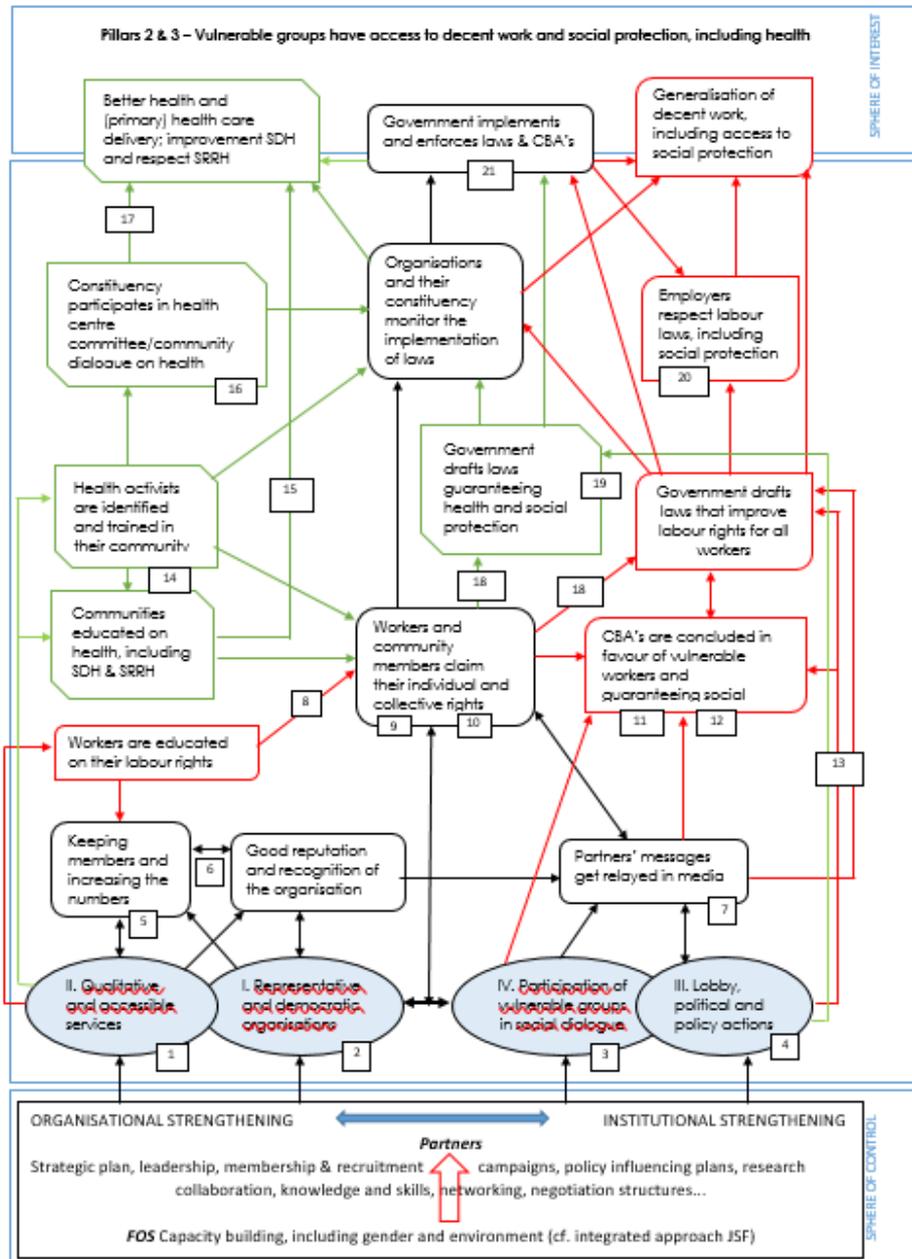
4. Identification des stratégies d'appui



4. Identification des stratégies d'appui

Que pourrait faire notre ANG dans les 3-5 prochaines années vis-à-vis de quels acteurs et pour quels types de changement ?

- Sur base des chemins de changements identifiés
- Quels acteurs appuyer/influencer ?
 - Partenaires/organisations intermédiaires
 - Groupes-cibles/"bénéficiaires"
 - Autres acteurs
- Pour contribuer à quel(s) type(s) de changement(s) ?
- Quelles stratégies mettre en place ?
 - Type de stratégies: sensibilisation, renforcement de capacités, actions de plaidoyer, etc.
 - Selon quelle modalités d'intervention



Exemple de stratégies: cas de Plan Belgique

- Plan Belgique – Projet Plaidoyer Education de Base
- Changement envisagé: augmentation de budget de la coopération bilatérale pour l'éducation de base
- Mélange des stratégies
 - **Plaidoyer**: messages dans les médias, études scientifiques du problème, organisation d'une conférence pour présenter/discuter de cette étude (avec Unicef et VVOB), témoignage des partenaires, discussion au sein de « Educaid », organisation d'un voyage sur terrain avec des membres du parlement (pas réalisé)
 - **Lobby**: élaborer une résolution parlementaire, stimuler des questions parlementaires, lettre au ministère, débat au sein de la commission du parlement, contact formels et informels avec les fonctionnaire de la DGD, le cabinet et des membres du parlement
 - **Conseil (suivi)** : participation à un groupe de travail pour discuter la codification OCDE/CAD – Common Reporting Standard

Analyse des stratégies d'appui

Individuellement

- Analyser et apporter des réponses
- Relevez les informations qui vous manque
- Notez là où votre ToC score plus ou moins bien
- Réfléchissez à ce que vous voulez partager avec les autres participant.e.s

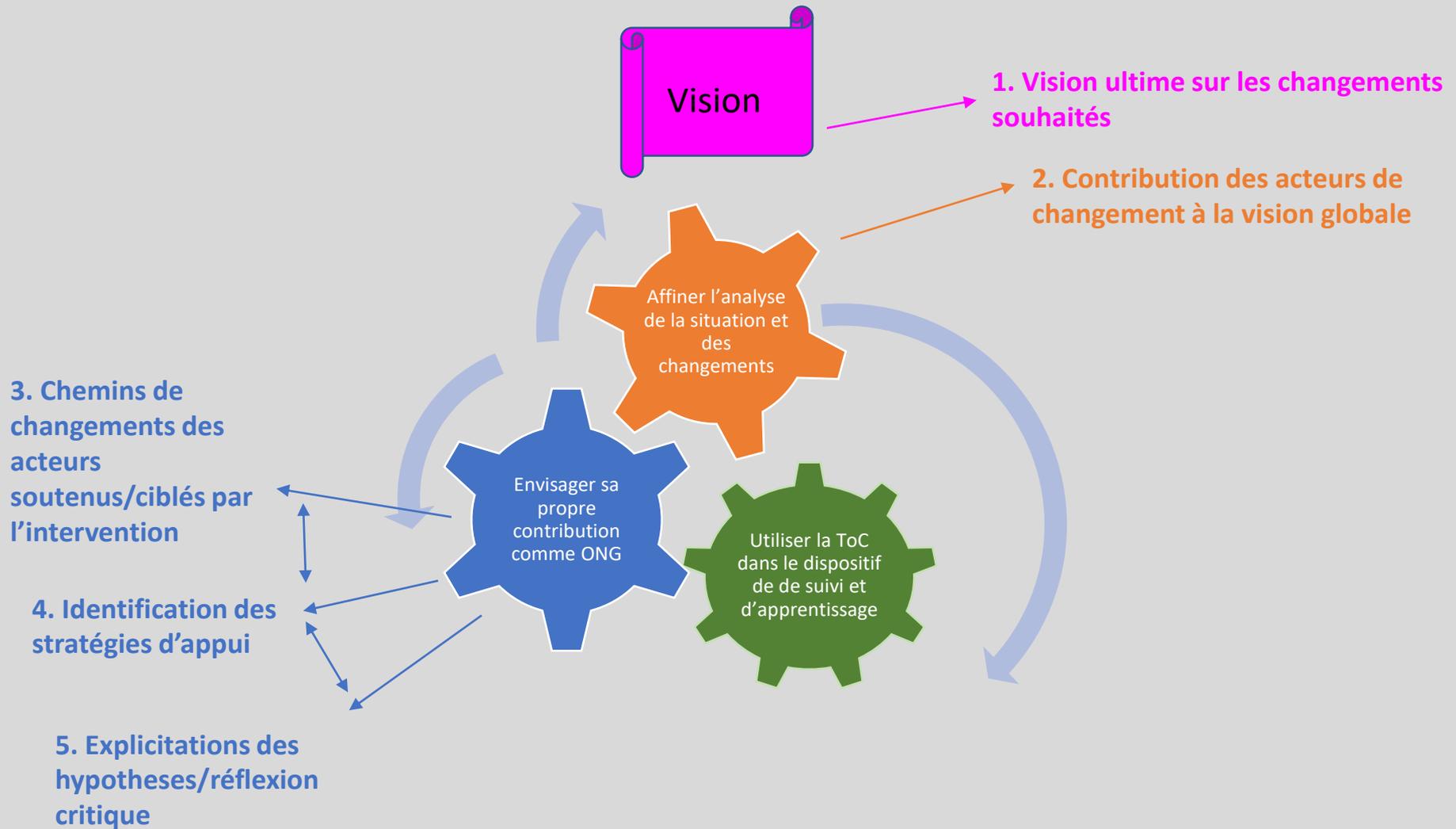
En petit groupe ou par deux

- Partagez les problèmes et les solutions
- Notez ces derniers pour les partager en plénière

4. STRATEGIES DE L'ANG ET CONTRIBUTION AUX CHANGEMENTS

1. Que va faire l'ANG? La Toc reflète clairement de quelle manière l'ANG va contribuer aux changements: les stratégies et actions de l'ANG sont clairement déterminées.
2. Envers quels acteurs et chemins de changements l'ANG va travailler? La ToC reflète comment l'ANG va travailler, de manière directe ou indirecte: les stratégies et actions sont spécifiques et pertinentes par rapport aux acteurs visés et aux changements souhaités.
- 3 Il semble réaliste que les changements sur lesquels les l'ANG va essayer d'avoir une influence directe vont pouvoir se produire durant le programme (en fonction de sa durée).
4. Il semble réaliste que l'ANG puisse avoir un contrôle ou une influence sur les changements/acteurs envers lesquels elle va travailler (en fonction de l'expérience, expertise et positionnement de l'ANG vis-à-vis des acteurs et du contexte spécifique).
5. Avec qui d'autres encore ? La ToC reflète clairement comment l'ANG et ses partenaires vont stratégiquement travailler avec d'autres organisations /groupes pour réaliser la vision. La ToC n'envisage pas de changements chez ces autres organisations/groupes mais identifie ces derniers pour travailler envers des acteurs/changements (qui sont en dehors de sa sphère de contrôle et d'influence) qui peuvent renforcer l'influence du programme. Cette prise en compte permet, au besoin, d'adapter les stratégies (par exemple si le contexte évolue).
6. Le schéma et le narratif sont cohérents

5. Explicitation des hypothèses/réflexion critique



5. Explicitation des hypothèses/réflexion critique

- Hypothèse
 - Raisonnement que quelque chose est vrai ou que quelque chose va se passer, une affirmation du monde que nous ne remettons pas en question ni ne vérifions pas toujours.
- Une hypothèse peut être basée sur
 - des valeurs, des croyances, des normes et des perspectives idéologiques
 - des études
 - des intuitions
 -
- Corolaires:
 - On n'a pas forcément raison
 - On a toujours un point de vue situé
 - Nécessité d'étayer le plus possible nos hypothèses pour les clarifier et pouvoir les mettre à l'épreuve (suivi et évaluation)
- Des hypothèses appuient une réflexion critique
- Des hypothèses posent des risques qui doivent être suivi (S&E) ou mènent à la formulation des questions d'apprentissage/d'évaluation

(source: HIVOS, 2015)

Intrants



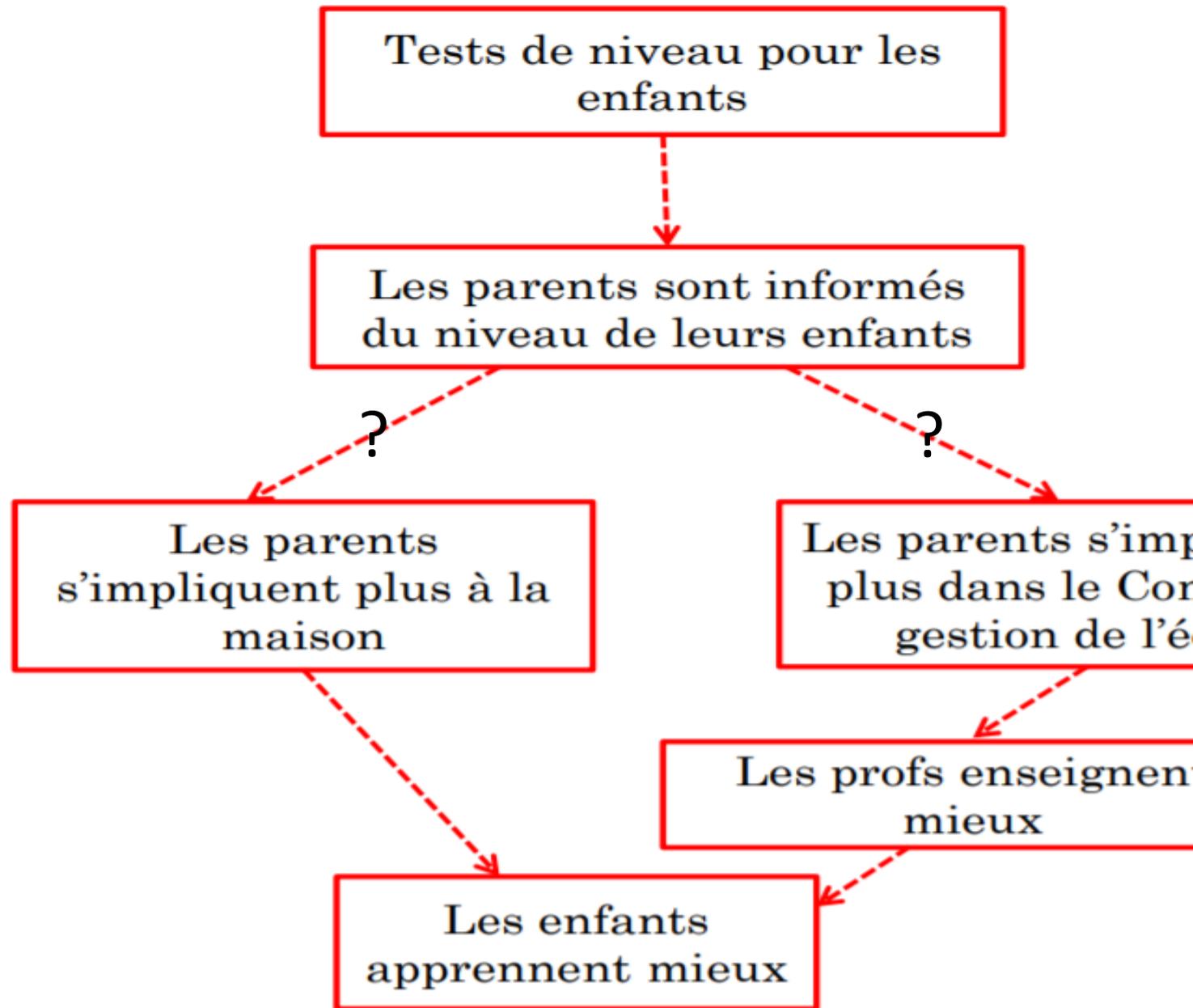
Extrants



**Résultats
intermédiaires**

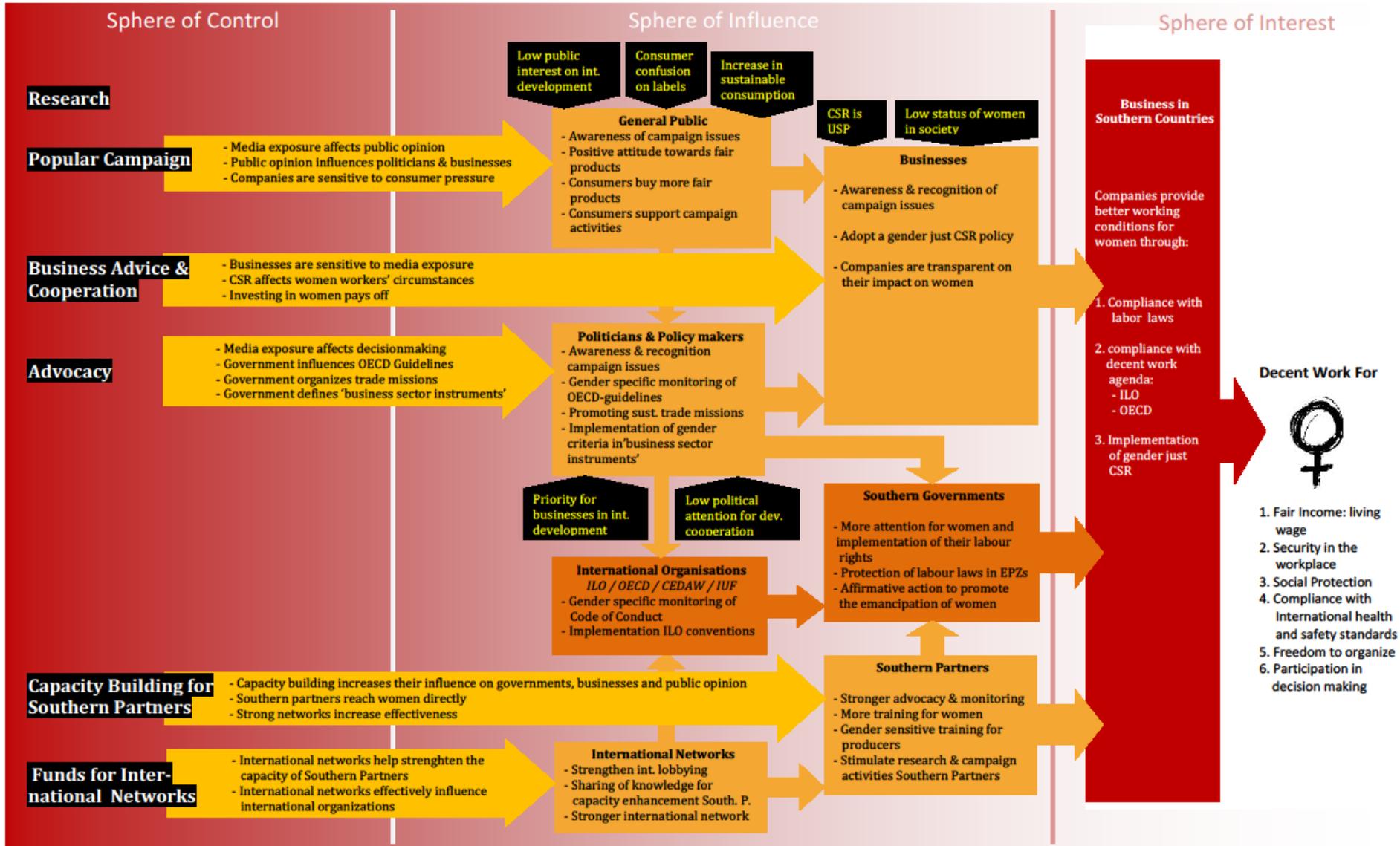


**Résultat
final**



Women@Work

Theory of Change



Exemple VVSG

15 communes prennent les devants et montrent comment intégrer les ODD dans la planification des politiques

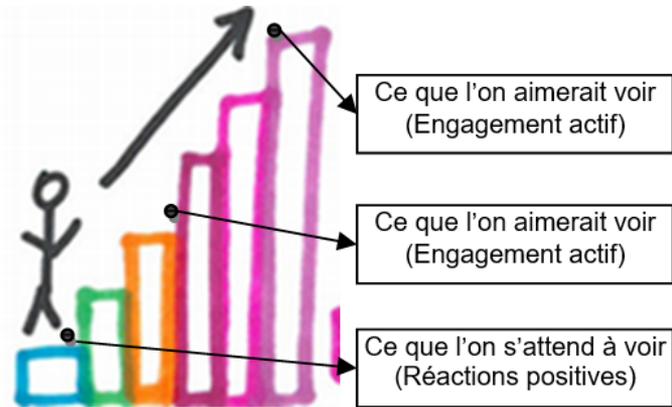
Responsables politiques, divers services communaux collaborent pour intégrer le développement durable

D'ici 5 ans, la moitié des communes flamandes dispose d'une politique cohérente de durabilité par laquelle elles contribuent à la réalisation des ODD (basée sur la ToC de VVSG)

Hypothèses:

1. Les fonctionnaires N/S peuvent guider le processus au sein de la commune
2. Le service Nord/Sud a une légitimité pour initier des changements organisationnels

La Cimade – Volet plaidoyer du projet Loujna-Tounkaranké



Exemple: Marqueurs de progrès pour Ministères Clés (cible directe du AEC en Niger):

On rêverait voir que le gouvernement nigérien élabore un projet de loi de politique nationale migratoire assurant une meilleure protection des droits des migrants;

On aimerait voir que le comité interministériel consulte au moins une fois le comité de plaidoyer du collectif Loujna dans la définition de l'agenda national de la gestion des migrations ;

On s'attend à voir que le comité interministériel reçoive le comité de plaidoyer de Loujna pour discuter des violations des droits des migrants sur les routes de la CEDEAO

Acteur clé: Commission Nationale des Droits Humains (CNDH)				
	Période de travail (de/à): Avril 2017 à 31/08/2017			
	Nom des personnes qui remplissent le journal:			
Marqueurs de progrès	Faits remarquables, qu'est-ce qui s'est passé ? (qui, comment, quoi, où, quand)	contribution de votre association à ce changement?	Importance de ce changement	évaluation numérique:
<i>On s'attend à voir</i>				
1. à ce que la CNDH participe à la réunion de restitution des conclusions de la mission d'observation à la frontière Mali-Niger et à d'autres activités organisées dans le cadre du projet				4
<i>On aimerait voir</i>				
2. que la CNDH intègre les recommandations du collectif Loujna issues des rapports d'observation aux frontières dans son rapport annuel sur les droits humains ;				
<i>On rêverait voir</i>				
3. que la CNDH et le comité de plaidoyer mènent des actions conjointes (déclarations publiques, rencontres de travail, conférences) à l'endroit des cibles du plaidoyer pour défendre et promouvoir les droits des migrants ;				
Changements inattendus:				
Facteurs ou acteurs ayant contribué ou limité l'atteinte de progrès:				
Stratégies de plaidoyer qui ont été particulièrement efficace ou qui exigent un suivi ou des actions correctrices durant la prochaine cycle de suivi?				
Risques:				
1. pas de changement				
2. changement très faible dépendant du projet				
3. changement significative mais dépendant du projet				
4. changement approprié, pas dépendant du projet				

Analyse des hypothèses

Individuellement

- Analyser et apporter des réponses
- Relevez les informations qui vous manque
- Notez là où votre ToC score plus ou moins bien
- Réfléchissez à ce que vous voulez partager avec les autres participant.e.s

En petit groupe ou par deux

- Partagez les problèmes et les solutions
- Notez ces derniers pour les partager en plénière

5.HYPOTHESES ET REFLEXION CRITIQUE

1. Quels modèles et cadres d'analyse sur les changements sociaux ? La ToC reflète clairement comment l'ANG pense que les changements peuvent se produire. la ToC fait référence à concepts, cadres, théories, données scientifiques, évaluations, expériences, valeurs....qui rendent les changements envisagés crédibles et plausibles.
2. Quelles hypothèses sur les relations entre changements ? La ToC explicite comment, selon l'ANG, le changement A peut conduire au changement B et le changement B au changement C. Les fondements sur lesquelles reposent ces hypothèses sont explicités.
3. Quelles hypothèses par rapport aux stratégies de l'ANG et par rapport à ce qui rendra les changements possibles ? L'ANG explicite pourquoi elle pense que ses stratégies/actions vont pouvoir induire/influencer certains changements. Par exemple, pourquoi l'action X peut induire le changement Y ?
4. La ToC reflète-elle une prise en compte des dimensions liées au genre ? L'ANG a formulé des réponses claires aux questions suivantes :
 - a. Est-ce que les acteurs doivent être décrits dans une perspective genre ;
 - b. Les changements et processus de changements vont-ils se produire de la même façon chez les hommes et chez les femmes (et, par extension, auprès de groupes divers) ;
 - c. Est-ce que certains changements vont induire des effets différents chez les femmes et chez les hommes;
 - d. Nos stratégies et interventions auront-elles un impact différent sur les hommes et les femmes ?

5. Quelles hypothèses par rapport aux facteurs externes ? La ToC reflète, en fonction du contexte spécifique, quels acteurs et facteurs (hors de portée du contrôle du programme) peuvent avoir une influence sur les résultats/changements et indique clairement le caractère (positif ou négatif) de cette influence.

6. Quelles hypothèses semblent difficiles à étayer et/ou semblent incertaines? La ToC identifie les hypothèses qui sont plus difficiles à étayer ou plus incertaines tout en ayant potentiellement un impact important (positif ou négatif) sur le programme et les considèrent comme des risques. Ces hypothèses se retrouvent dans l'analyse des risques du programme et sont suivis par le dispositif de suivi-évaluation.

7. Qu'y a-t-il à apprendre ? Sur la base de la ToC, l'ANG identifie des questions spécifiques d'apprentissage et d'évaluation qui lui permettent de mieux comprendre comment les changements se produisent et comment l'ANG peut y répondre. Ces questions sont incluses dans le système de suivi et d'évaluation.

8. Le schéma et le narratif sont cohérents

Plénière sur les stratégies et les hypothèses

- Echange sur les pistes de solutions proposées par d'autres
- Questions/Réponse

Evaluation

- Suggestions d'amélioration pour la grille ?
- Qu'est-ce que je retiens de la relation entre le schéma et le narratif ?
- Qu'est-ce que je compte suggérer (en termes de processus) à mon organisation pour améliorer la ToC?

