

Questions sur l'information et la communication dans les évaluations rapides des besoins



Ce guide de poche fait partie d'une brochure plus exhaustive développée par ACAPS et le réseau CDAC Network, disponible sur www.cdacnetwork.org

Phase 1 (les premières 72 heures)

Pour déterminer comment communiquer au mieux avec les communautés, renseignez-vous sur :

- Les zones qui ont perdu toute couverture téléphonique, radio et TV ;
- Les réseaux de téléphonie mobile, les stations de radio et chaînes de TV toujours opérationnelles ;
- Les zones où l'électricité est coupée ;
- La façon dont la population reçoit et partage actuellement les informations;

Les informations relatives à l'impact de la crise sur les médias peuvent être obtenues de différentes façons :

- Si vous vous trouvez sur le terrain, une **observation directe** peut vous donner une idée des dégâts (ex. observer si les tours de télécommunication sont endommagées ; allumer la radio pour vérifier quelles stations sont toujours opérationnelles ; vérifier la couverture du réseau téléphonique) ;
- Appelez les autorités de régulation des télécommunications, les opérateurs de téléphonie mobile, les réseaux de journalistes (ex. syndicats), les chaînes TV et stations de radio populaires dans les zones affectées et les éventuelles agences de développement des médias du pays. Vous pouvez trouver de nombreux contacts dans le guide du paysage médiatique « Infoasaid » (pour les 20 pays couverts) : www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/media-landscape-guides ;
- Appelez les ONG qui mènent des programmes dans les zones affectées et questionnez-les sur l'accès de la population à l'information et aux canaux de communication ;
- Pour des informations sur la connectivité mobile, contactez le Réseau des télécommunications d'urgence ou les associations nationales/internationales des entreprises de télécommunications (ex. GSMA : www.gsma.com);

Que peut-on faire avec ces données ?

- Réfléchir à la façon dont votre organisation pourra communiquer avec les populations affectées par la crise en fonction du degré de dégradation des infrastructures de communication

- Assurer que les informations collectées sur les canaux et infrastructures de communication sont bien partagées avec les structures et mécanismes humanitaires appropriés (nationaux et internationaux) dans le pays

Phase 2 (les deux premières semaines)

Intégrez ces cinq questions dans les évaluations rapides des besoins des organisations ou structures inter-organisations :

1.A. Quels sont les principaux canaux de communication disponible actuellement au sein de votre communauté ? [Classez les 3 principaux canaux, 1 = le plus utilisé]

1.B. Quels canaux aviez-vous l'habitude d'utiliser ? [Classez uniquement les trois principaux canaux, 1= le plus utilisé]

Télévision	Appels téléphoniques	Famille et amis
Radio	SMS	Professionnels de santé
Journaux	Prospectus	Musique
Magazine	Mégaphones	Films
Panneaux d'affichage	Bouche à oreille	Théâtre
Posters	Chefs communautaires	Autre
Médias sociaux	Chefs religieux	Je ne sais pas
Internet	Gouvernement	Refuse de répondre

2.A. Qu'est-ce qui vous empêche actuellement d'obtenir les informations dont vous avez besoin ?

2.B. Certains groupes au sein de la communauté ont-ils plus de difficultés à accéder à l'information, et pourquoi ? [Question ouverte – notez qui et pourquoi]

Pas d'accès à l'électricité	La source des informations ne m'inspire pas confiance
Mon appareil est endommagé ou perdu : <input type="checkbox"/> TV <input type="checkbox"/> Radio <input type="checkbox"/> Ordinateur <input type="checkbox"/> Téléphone portable	La chaîne de TV/radio ne fonctionne plus (précisez ce qu'il s'est passé)
	Les réseaux mobiles ne fonctionnent plus
	Je ne peux pas acheter de crédit
Les infos ne sont pas dans la bonne langue	Autre (précisez) :
Les infos sont écrites mais je ne sais pas lire	Je ne sais pas

Questions sur l'information et la communication dans les évaluations rapides des besoins

3.A. En quelles sources d'informations la population a-t-elle **le plus confiance** ? [Questions 3.A et 3.B : Classez les trois principales sources]

3.B. En quelles sources d'informations la population a-t-elle **le moins confiance** ?

3.C. Certains groupes font-ils confiance à d'autres sources d'informations (ex. hommes/femmes, jeunes/personnes âgées, personnes handicapées) ? [Question ouverte – notez les réponses données]

Télévision (quelle chaîne)	Chefs religieux
Radio (quelle station)	Forces armées
Presse écrite (précisez)	Police
Internet (quel site?)	Travailleurs en ONG
Médias sociaux (précisez)	Personnel de l'ONU
Professionnels de santé	Autre (précisez)
Gouvernement	Je ne sais pas
Chefs communautaires	Refuse de répondre
Autres membres communautaires	

5. Comment préféreriez-vous communiquer avec les organismes d'aide ? (ex. pour poser une question, déposer une plainte ou faire une suggestion) [Classez uniquement les trois principales méthodes]

En face à face (à domicile)	Via les médias sociaux (précisez)
En face à face (dans leurs bureaux)	Dans une boîte à suggestions
Par appel téléphonique	Via émission de radio / TV
Par SMS	Par Tweeter
Par email	Autre
Par courrier	Je ne sais pas

4. Sur quels sujets la communauté souhaite-t-elle plus d'informations actuellement ? De quelles informations a-t-elle besoin ? [ATTENTION : cette question est souvent mal interprétée, comprise comme les besoins généraux de la population, plutôt que ses besoins en informations ; il sera peut-être nécessaire de donner des explications supplémentaires ; évitez d'influencer la réponse des personnes interrogées]

Informations sur ce qu'il se passe sur place	Infos sur la météo
Infos sur ce qu'ils se passe chez moi	Comment obtenir des soins de santé/assistance médicale
Infos pour retrouver les personnes disparues	Comment trouver de l'aide après une agression ou harcèlement
Infos sur la situation sécuritaire sur place	Comment éviter les agressions ou harcèlement
Infos sur la situation sécuritaire chez moi	Comment remplacer ses documents (ex. carte d'identité...)
Pouvoir communiquer avec des personnes en d'autres lieux	Comment avoir accès à l'éducation
Comment s'inscrire pour obtenir des aides	Comment trouver du travail
Comment obtenir de l'eau	Comment accéder aux transports
Comment obtenir de la nourriture	Comment obtenir de l'argent/ un soutien financier
Comment obtenir un logement ou des matériaux pour un abri	Infos sur un éventuel retour sur le lieu d'origine
Comment obtenir des combustibles de cuisson ou bois de chauffe	Infos sur la réinstallation
Infos sur la nutrition	Autre (précisez)
Infos sur les prix des denrées alimentaires	Je ne sais pas
Prix des cultures ou bétail locaux	Refuse de répondre

Que pouvez-vous faire avec ces données ?

- En fonction des données collectées, **développez une stratégie de communication** conforme à votre programme humanitaire, en identifiant les buts, objectifs, publics cibles, messages clés, méthodes de communication et canaux de rétroaction. Cela vous aidera à intégrer des activités de communication dans votre réponse globale et à assurer que les contenus, les publics et les méthodes/canaux sont adaptés
- La Bibliothèque de messages « Infoasaid » est une ressource utile pour développer des messages (www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/message-library)

- Explorez des façons plus efficaces d'utiliser les canaux d'informations identifiés par la communauté
- Réfléchissez à comment **mieux transmettre les informations** aux communautés touchées et **assurer qu'elles puissent facilement communiquer** avec votre organisation. Cela peut impliquer de collaborer avec des médias locaux, des chefs communautaires, des réseaux de volontaires et d'autres sources d'informations fiables. [NOTE : Vérifiez en amont qui dirige les médias en question, et demandez-vous si un partenariat pourrait porter atteinte ou aller à l'encontre des principes humanitaires]

Questions sur l'information et la communication dans les évaluations rapides des besoins

- Si un **mécanisme de coordination de la communication** existe (ex. groupe de travail), assurez-vous de bien partager vos données et activités liées à la communication grâce à des réunions régulières et autres méthodes de partage d'informations
- Envisagez la possibilité d'intégrer/de faire partie d'un **projet de service commun** ou d'un **mécanisme de coordination de la communication** avec d'autres acteurs afin d'assurer une coordination efficace des activités de communication, et ainsi éviter la duplication ou la contradiction des messages, qui peuvent être source de confusion. Exemples : service d'assistance téléphonique (*hotline*), consultations communautaires inter-organisations, collaboration pour sponsoriser un programme radio ou TV à l'attention des communautés touchées.

Phase 3 (3-4 semaines)

Des évaluations des besoins plus détaillées sont souvent menées lors de la phase 3, généralement par des organisations individuelles ou par un ensemble d'organismes ou de groupes thématiques (*clusters*). Ces évaluations permettent aux acteurs humanitaires de concevoir des programmes efficaces reposant sur les besoins identifiés et, dans le cas de catastrophes soudaines, de passer d'une réponse d'urgence à des activités de relèvement.

Tout comme dans d'autres secteurs, les approches pour une communication à double-sens évoluent en fonction des changements de la situation sur le terrain. Dans certains contextes humanitaires, les infrastructures de communication peuvent être remises en état assez rapidement ; dans d'autres cas, comme dans des situations de conflits, cela peut prendre beaucoup plus de temps. Il est donc essentiel de vérifier régulièrement ce qui fonctionne, ce qui est fiable, et ce qui ne l'est pas.

Si les fonds et les capacités le permettent, des organes de développement des médias comme BBC Media Action, la Fondation Hirondelle, International Media Support et Internews peuvent mener des évaluations plus complètes des besoins en informations et en communication.

Les agences de développement des médias membres du réseau CDAC Network ont convenu d'utiliser des outils d'évaluations communs, disponibles sur le site internet du CDAC Network. Ces outils ou les questions qui les composent, peuvent être utilisées par n'importe quelle organisation humanitaire.

Pour en savoir plus sur ces outils ou pour découvrir comment mener des évaluations approfondies sur les besoins en communication, rendez-vous sur le site internet du CDAC Network : www.cdacnetwork.org/tools-and-resources