



Analyse situationnelle de la communication, de l'engagement communautaire et de la redevabilité au Burkina Faso

Table des matières

SECTION 1. Contexte et antécédents	2
2. OBSERVATIONS GÉNÉRALES, ÉVALUATION INITIALE ET RECOMMANDATIONS	5
2.1 Coordination et collaboration de la CEA et de la prise de décisions connexes	5
2.2 Topographie de la communication: langues, traduction et canaux de communication	7
2.2.1 Langues et traduction	8
2.2.2 Technologies radio et mobile	9
2.3 La communication avec les communautés, diffusion des messages et diffusion conjointe de messages	11
2.4 L'engagement dans les communautés affectées	13
2.5 Mécanismes de redevabilité et de retour d'informations	15
Annexe 1: Organisations consultées au Burkina Faso par CDAC en décembre 2019	19

Ce rapport a été rédigé par Rachel Maher, consultante CDAC, qui a effectué une mission au Burkina Faso en décembre 2019. Le projet a été financé par le fonds H2H, qui est soutenu par l'aide britannique provenant du gouvernement du Royaume Uni. Les opinions exprimées dans ce rapport sont celles de l'auteur et ne reflètent pas la position ou la politique des membres ou partenaires de CDAC.¹

¹Le Réseau H2H est une organisation membre qui fournit des services collaboratifs et intégrés pour la réponse humanitaire. Le H2H Fund est un mécanisme de financement pour les membres du réseau H2H qui est

But de la mission: Entreprendre une mission d'exploration de l'état de la Communication, de l'engagement communautaire et de la redevabilité à l'égard des populations touchées (*Communications, Community Engagement and Accountability* ou CCEA), à l'échelle de l'intervention humanitaire au Burkina Faso et formuler des recommandations pour une intervention renforcée.

Objectif du rapport: Nous souhaitons que le rapport final fournisse des indications sur ce qui fonctionne bien et sur les améliorations et gains d'efficacité qui peuvent être apportées à l'intervention dans son ensemble, pour le bien commun, dans le contexte de la CCEA. Le projet créera des synergies entre les différents efforts de coordination. Il soutiendra les plates-formes collectives existantes et les fonctions de coordination sectorielle associées. Là où la CCEA n'est pas manifeste, il proposera des conseils techniques sur la meilleure façon de l'intégrer. Il posera également les jalons pour le travail d'analyse de la perception de GTS (*Ground Truth Solutions*), travail effectué en tant que service de bien commun à l'intention de tous les acteurs à l'échelle de la réponse humanitaire.

Objectif immédiat 1 :	Soutenir la création et l'intégration d'une approche de services communs, menée dans tous les efforts de coordination, pour l'AAP (<i>Accountability towards Affected Populations</i> / redevabilité envers les populations touchées), la communication et l'engagement communautaire
Objectif immédiat 2 :	Aider les intervenants à comprendre les besoins immédiats, les lacunes et les opportunités dans l'AAP

SECTION 1. CONTEXTE ET ANTÉCÉDENTS

Le Burkina Faso est confronté de façon dramatique aux conséquences de la violence, de l'insécurité alimentaire persistante et de la malnutrition. Cinq des treize régions du pays sont particulièrement touchées, et la situation humanitaire ne cesse de se détériorer depuis 2017 avec un pic observé au second semestre 2019. Au total, 2,2 millions de personnes sont confrontées à des besoins fondamentaux non satisfaits créés par la détérioration de leurs conditions de vie ; parmi elles, plus de 918 000 personnes ont besoin de services dont dépendent leur survie. La fermeture des établissements de santé, des écoles et des marchés, le déplacement des populations et le mauvais accès aux services WASH (*Water, Sanitation and Hygiene* / Eau, assainissement et hygiène) sont parmi les autres impacts visibles de la crise sécuritaire et humanitaire au Burkina Faso.²

Les attaques perpétrées par des groupes armés au Burkina Faso se sont multipliées depuis début 2016, avec une nouvelle aggravation au second semestre 2019. De janvier à octobre 2019, plus de 800 incidents de sécurité ont été signalés, faisant plusieurs centaines de morts et de blessés, dont une majorité de civils. La détérioration de la situation en matière de sécurité et la réponse insuffisante des Forces de défense et de sécurité (FDS) sur l'ensemble du territoire national ont conduit à l'émergence d'initiatives locales de sécurité, qui dans certains cas sont de nature ethnique. La meilleure illustration en est le développement de groupes d'autodéfense communément appelés « Koglwéogo » dans les régions du centre et du nord du pays. Compte tenu de l'insécurité dans les régions du Sahel, du Centre-

actuellement entièrement financé par l'aide UK Aid du ministère britannique du développement international (DFID). Il est hébergé par le Conseil danois pour les réfugiés (Danish Refugee Council ou DRC) avec un secrétariat à Genève

² projet de rapport HNO 2020 (Humanitarian Needs Overview / Aperçu des besoins humanitaires), novembre 2019

Nord, du Nord et de l'Est, la prolifération de ces initiatives de sécurité locales pourrait se traduire par une augmentation de la violence et de la probabilité de violations de droits.³

La crise humanitaire que connaît le Burkina Faso, avec une dégradation rapide et drastique des conditions, est sans précédent dans l'histoire du pays et n'a jamais été vécue dans la sous-région. En 2020, on estime que 2,2 millions de personnes auront besoin d'une aide humanitaire. Cette augmentation de plus de 32% par rapport à 2019 et de 57% par rapport à 2018 se justifie par la dégradation de l'environnement sécuritaire qui impacte les conditions de vie des populations touchées. La population touchée est estimée à 5,3 millions de personnes vivant principalement dans les régions du Sahel, du Centre-Nord, du Nord, de l'Est et de la Boucle du Mouhoun. 0,9 million des personnes dans le besoin ont des besoins urgents et graves.⁴ Pour plus de détails sur le contexte, voir la dernière note d'information de l'ACAPS, du 1 novembre 2019.⁵

Fin octobre 2019, une Équipe humanitaire pays (*Humanitarian Country Team* ou HCT) a été activée au Burkina Faso, remplaçant l'Équipe de pays de développement humanitaire depuis le 24 octobre. S'en est suivi fin novembre une demande auprès d'OCHA (*Office for the Coordination of Humanitarian Affairs / Bureau de coordination des affaires humanitaires*) pour l'activation de sept clusters, afin de faciliter un leadership dédié en matière de coordination et de gestion de l'information, à l'appui d'une réponse multisectorielle ciblée, basée sur des priorités humanitaires clairement établies. La coopération entre l'Équipe humanitaire pays et le gouvernement reste opérationnelle et efficace, alors que le pays connaît une augmentation rapide des capacités humanitaires par le biais des agences de l'ONU et des ONG travaillant sur le terrain. Les moyens adéquats pour répondre aux besoins humanitaires reconnus ne sont pas encore en phase avec la rapide augmentation des demandes qui incombent aux acteurs humanitaires et il convient de reconnaître qu'au moment de la rédaction de ce rapport, la structure de coordination et les mécanismes associés en sont à leurs débuts.

Dans ce contexte, certains acteurs humanitaires se sont dits préoccupés par l'inertie des processus de certaines agences face aux exigences urgentes d'une réponse humanitaire, et frustrés par le rythme et l'état d'esprit de la programmation pluriannuelle. D'autres y voient l'opportunité de tester et de piloter le cadre Nexus : pour établir une coopération de transition entre les acteurs de l'humanitaire et du développement, voire mettre les compétences humanitaires au service des programmes de développement déjà en place avant la crise, ou aider ces agences qui ont peu ou pas de compétences humanitaires à diriger leurs programmes de développement vers l'assistance d'urgence. Certains ont perçu au Burkina Faso l'opportunité de *ne pas* répéter « les mêmes erreurs », au risque de détruire ou de mettre de côté des structures et mécanismes existants qui pourraient être mis à profit pour la réponse humanitaire d'urgence.

Les acteurs humanitaires indiquent qu'ils opèrent dans un environnement de sécurité de plus en plus restrictif ; l'insécurité entrave l'assistance et les équipes de terrain ont dû essayer de trouver des moyens de s'adapter pour atteindre les communautés dans le besoin. Il a été observé à plusieurs reprises que de nombreuses agences opèrent selon un fonctionnement, désigné par les personnes consultées comme des « missions », qui les conduit à se rendre *dans* les communautés ou les lieux où ils font du suivi ou distribuent de l'aide, puis de se retirer vers des villes-centres tels que Kaya. De nombreuses agences comptent de plus en plus sur les employés du pays pour entrer et sortir des

³ *ibid.*

⁴ *ibid.*

⁵ https://www.acaps.org/sites/acaps/files/products/files/20191101_acaps_briefing_note_conflict_in_burkina_faso.pdf

quartiers à risque, car ils peuvent voyager sans être observés ou repérés. Certaines organisations se disent de plus en plus préoccupées par l'environnement opérationnel en rapport direct avec les groupes armés, bien que la nature précise des menaces nécessite une analyse plus approfondie. Alors que d'autres, plus habituées au travail dans les situations de conflit, déploient des stratégies basées sur la communauté, où l'accès aux communautés vulnérables se fait par le biais de leaders communautaires. La prise de décision stratégique se déroule dans la capitale, Ouagadougou. L'aggravation de la crise humanitaire est étudiée dans un rapport publié dans *The New Humanitarian*, le 20 décembre 2019.⁶

Pour le présent rapport, il convient de noter que les populations vulnérables touchées connaissent un déplacement dynamique. Elles comprennent les centaines de milliers de personnes déplacées à l'intérieur du pays (PDIP) ainsi que les communautés d'accueil qui les reçoivent et les intègrent, mais aussi les personnes qui restent dans des lieux directement touchés par l'insécurité. Il convient également de noter qu'il existe de nombreuses typologies en termes de où et comment les PDIP s'abritent : installation dans des campements organisés et structures ou dans les abris d'urgence (semi-permanents) facilités par des agences ou des ONG pour certains, séjours (payants ou non) chez l'habitant dans la communauté d'accueil pour d'autres, ou encore camping sur les terrains vagues ou dans les jardins des maisons individuelles dans les villes et villages. Certains groupes, constitués de membres d'une même famille ou village, se déplacent ensemble, certaines personnes séjournant à un point donné de l'itinéraire en attendant de pouvoir retourner dans leurs lieux d'origine ou bien se déplaçant à l'intérieur des régions. Par conséquent, les profils des communautés touchées et les besoins qui en découlent sont divers, complexes et dynamiques.

Le Conseil burkinabé des secours d'urgence et de la réhabilitation est connu sous le nom de CONASUR (*Conseil National de Secours d'Urgence et de Réhabilitation, Ministère de l'Action Sociale et de la Solidarité Nationale*). Il s'agit de l'agence ministérielle du gouvernement pour les affaires humanitaires et sociales, qui a une présence dans toutes les régions. Alors qu'au niveau politique et stratégique national, il existe une coopération entre le CONASUR et la HCT, il est important de noter que le CONASUR a un rôle de mise en œuvre et des relations opérationnelles avec de nombreux acteurs humanitaires. Le CONASUR est responsable de l'enregistrement des PDIP avec le soutien du HCR (par l'intermédiaire de KoBo), de la sélection des points de distribution et de la transmission de ces informations aux agences telles que le PAM et la Croix-Rouge, qui fournissent l'assistance d'urgence. *Action Sociale* est la présence locale et le visage public de CONASUR sur le terrain, opérant dans toutes les régions du pays, en association avec les municipalités (la structure exacte est complexe).

Enfin, la nécessité de fonds supplémentaires est reconnue comme un défi par la plupart des acteurs humanitaires opérant dans le pays. Certains se disent optimistes concernant une augmentation des financements dans l'année à venir. La Commission européenne de protection civile et d'aide humanitaire (ECHO) et l'Agence française de développement (AFD) sont présents dans le pays. L'OFDA (USAID Office of Foreign Disaster Assistance) a actuellement une base au Niger et au Mali voisins, qui finance certains programmes régionaux incluant le Burkina Faso. Il est prévu de déployer du personnel représentant à la fois l'OFDA et Food for peace (FFP) au Burkina Faso en 2020. De nombreuses ambassades et coopérations étrangères ont soutenu des programmes de développement au Burkina Faso, notamment la Suisse, la Suède, le Canada, l'Allemagne, l'Italie, la Belgique et le Luxembourg.

Les conclusions et recommandations provisoires qui suivent constituent une première évaluation basée sur 33 consultations menées au Burkina Faso entre le 2 et le 18 décembre 2019. Les capacités, lacunes,

⁶<https://www.thenewhumanitarian.org/news/2019/12/20/Burkina-Faso-displaced-attacks-extremist>

opportunités et pratiques prometteuses existantes en matière de communication, d'engagement communautaire et de redevabilité (CCEA) sont mises en évidence dans le rapport. Il est à noter que le rapport fait référence précisément au Groupe de travail et au Coordinateur CEA, conformément à la compréhension et à la référence communes concernant ce groupe et ce rôle dans l'architecture de coordination. Les résultats sont accompagnés de recommandations, de conseils techniques et de suggestions.

2. OBSERVATIONS GÉNÉRALES, ÉVALUATION INITIALE ET RECOMMANDATIONS

2.1 Coordination et collaboration de la CEA et de la prise de décisions connexes

La coordination de la réponse humanitaire est de plus en plus robuste, notamment depuis les derniers mois de 2019, avec l'activation des clusters (fin novembre 2019). Le projet actuel d'architecture de coordination humanitaire comprend un Groupe de travail thématique sur l'Engagement communautaire et la redevabilité. Cependant, ce dernier n'est pas encore établi. Parallèlement à cet engagement structurel et collectif de la HCT, l'ensemble de l'intervention reconnaît que la communication, l'engagement communautaire et la redevabilité sont essentiels pour la réalisation efficace et responsable des objectifs de programme, et pour gagner la confiance et l'accès aux populations touchées. Au moment de la rédaction, il existe une reconnaissance et un soutien informé des efforts coordonnés d'engagement communautaire et de redevabilité parmi tous les acteurs humanitaires consultés, en particulier en ce qui concerne l'extension des programmes de développement pour répondre à l'urgence ou pour développer des opérations d'urgence complémentaires.

Un Groupe de travail sur l'Engagement communautaire et la redevabilité (CEA) est inclus dans l'architecture proposée en tant que *groupe thématique* transversal aux côtés des groupes de travail sur la gestion de l'information (GI) et les transferts monétaires. Il est important de noter qu'il est actuellement difficile de savoir qui dirigera ou coordonnera ce groupe de travail. Le leadership technique, les outils et les ressources - tant humains que financiers - nécessaires pour soutenir et renforcer une CCEA collective ne sont pas présents dans le contexte du pays. Par conséquent, aucun processus n'a été mis en place pour garantir que le groupe de travail devienne une entité efficace ou que l'engagement communautaire et la redevabilité soient correctement dotés en ressources. On en conclut que la coordination et la collaboration autour du CEA nécessiteront un renforcement important pour répondre aux besoins immédiats et à moyen terme des personnes touchées, et pour renforcer les compétences existantes des acteurs humanitaires, qu'il s'agisse du gouvernement, d'ONG/I, d'agences onusiennes ou d'acteurs humanitaires ou de développement.

Afin de réaliser les engagements collectifs du *Grand Bargain*, et de la localisation et la révolution participative en particulier, le Groupe de travail CEA devra, en tant que mécanisme de coordination, établir des liens directs avec le Coordinateur humanitaire et l'Equipe humanitaire pays. Cela est nécessaire pour assurer que l'analyse, les retours d'information et les perceptions des communautés touchées soient portés aux forums de prise de décision, et conduisent à une adaptation des politiques et des programmes. Pour soutenir une approche CEA à l'échelle de l'intervention, il est important que le Coordinateur du Groupe de travail CEA ne siège pas dans un cluster opérationnel et qu'il/elle ait plutôt une orientation intersectorielle. Il est donc recommandé que le coordinateur CEA, dans le contexte du Burkina Faso, siège avec OCHA et assure une co-direction du Groupe de travail aux côtés des ONG. En

outre, le groupe de travail n'est pas envisagé comme un mécanisme *consultatif* technique - un soutien technique pouvant être appelé en conseil en cas de besoin. Le coordonnateur CEA siégeant au sein d'OCHA, et le Groupe de travail CEA lui-même par le biais du Groupe de coordination intersectoriel (ICCG), devraient plutôt avoir un rôle opérationnel au sein de l'architecture de coordination globale, dans le but de renforcer les communications avec les communautés, les activités d'engagement et de participation communautaires et les efforts envers une redevabilité collective.

Pour y parvenir, la HCT doit avoir une approche cohérente, interconnectée et consensuelle en matière de communication, d'engagement communautaire et de redevabilité envers les personnes touchées, renforçant les engagements de la HCT sur la redevabilité (AAP) et apportant ainsi un soutien global pour le travail de mise en œuvre des recommandations 3-14 ci-dessous, qui constituent une stratégie technique et opérationnelle. Cette approche commence avec le coordinateur humanitaire (HC). Il est essentiel que le HC apporte un leadership et des conseils afin de garantir la mise en œuvre de ces recommandations opérationnelles. Afin de concrétiser ce leadership, les deux recommandations suivantes concernent le rôle du Coordonnateur humanitaire et de l'Équipe humanitaire pays.

Recommandation 1 : *Le Coordinateur humanitaire initie et dirige l'approche collective et l'engagement global de la HCT en matière de Communications, d'engagement communautaire et de redevabilité envers les personnes touchées, établissant un lien direct avec le Cycle de programme humanitaire (HPC) et la planification, la prise de décision et la programmation adaptative à l'échelle de la réponse.*

Recommandation 2 : *Le Coordonnateur humanitaire œuvre pour assurer que les ressources financières et humaines sont allouées pour permettre une approche collective de la Communication, de l'engagement communautaire et de la redevabilité envers les personnes touchées en plaidant auprès des donateurs pour des fonds spécifiques et auprès des agences pour des ressources et fonds communs.*

Afin de réussir la mise en œuvre opérationnelle des stratégies identifiées liées à la communication, à l'engagement communautaire, à la participation et aux engagements en matière de redevabilité, il est recommandé de déployer un coordinateur francophone confirmé pendant au moins six mois pour établir et diriger la coordination et les relations opérationnelles du Groupe de travail CEA et apporter les compétences techniques, les outils, les bonnes pratiques et les ressources nécessaires à la réponse. Il convient de noter que OCHA devra obtenir le soutien d'un organisme partenaire de réserve pour déployer un expert technique pour assumer ce rôle et qu'un plaidoyer auprès des organismes de soutien sera nécessaire.

Recommandation 3 : *Un coordinateur confirmé dédié (francophone) devrait être déployé pendant au moins six mois, positionné au sein d'OCHA, pour établir et diriger la coordination et les relations opérationnelles du Groupe de travail CEA et apporter les ressources et l'expertise technique nécessaires à la réponse humanitaire dans son ensemble.*

Recommandation 4 : *Le groupe de travail CEA devrait siéger au sein de la structure globale de direction de la coordination humanitaire, et faire le lien avec les principales agences opérationnelles pour assurer une coordination et un soutien techniques via l'ICCG.*

Recommandation 5 : *Il faudrait envisager une co-présidence du groupe de travail CEA avec un représentant d'une ONG ayant des équipes de terrain travaillant dans les zones touchées par la crise et qui a une stratégie avérée et efficace pour la CEA, afin d'élaborer et de renforcer les liens à l'intérieur de la réponse humanitaire au niveau du terrain et au niveau de la prise de décision stratégique.*

Recommandation 6 : *Les différentes agences devraient mobiliser leur expertise technique de CEA, autant que possible, ou développer et améliorer leurs compétences en ce domaine avec une formation ciblée.*

Recommandation 7 : *Le groupe de travail CEA devrait étudier l'opportunité de développer un réseau de points focaux CEA à Kaya et dans d'autres centres régionaux, afin d'avoir une structure de coordination et des contributions sur le terrain.*

Comme il faudra probablement un certain temps pour appliquer les recommandations structurelles ci-dessus, les deux actions immédiates suivantes sont recommandées comme étapes pratiques initiales. Chaque secteur peut inscrire les informations et les retours du terrain comme point permanent à l'ordre du jour des réunions de secteur et d'ICCG afin de faciliter une démarche assurant que la voix des communautés touchées soit entendue dans ces forums. Chaque cluster peut évaluer ses actions en faveur de l'amélioration des échanges d'informations bidirectionnelles, des retours d'information et des activités d'engagement communautaire, dont la conclusion peut ensuite alimenter une matrice 4W dirigée par le coordinateur CEA et qui est continuellement mise à jour. Ces recommandations sont détaillées plus précisément ci-dessous dans les parties correspondantes.

2.2 Topographie de la communication: langues, traduction et canaux de communication

Il existe actuellement certaines analyses sur la topographie de la communication, l'alphabétisation et les langues parlées et comprises au Burkina Faso. Cependant, cela nécessite un examen plus approfondi, d'autant plus que certaines analyses existantes peuvent avoir évolué au cours de la dernière année en raison de la crise. En dépit du conflit, le contexte médiatique du Burkina Faso est considéré comme l'un des plus libres d'Afrique. Un guide du paysage médiatique publié par International Media Support (IMS) en 2015 fournit un aperçu mais ne tient pas compte de la transition que le pays connaît depuis.⁷ Deutsche Welle est présente dans le pays et a publié un profil en mai 2019.⁸ Inutile de dire que, compte tenu de la situation de conflit actuelle, la communication ouverte est devenue de plus en plus difficile, avec des sensibilités autour de la communication liées aux groupes armés et aux autres parties au conflit.⁹ Outre une analyse générale de la liberté des médias, certaines conclusions et observations initiales peuvent être tirées des consultations menées par CDAC en décembre 2019, et la section suivante contient également quelques conclusions de base d'une évaluation limitée réalisée par REACH Initiative.

L'évaluation de REACH dans les régions du Centre Nord et du Sahel au Burkina Faso a utilisé des données collectées au cours du mois de novembre 2019. Le projet est financé par le Niger et implique une évaluation d'un échantillon de villages autour de la région frontalière entre le Mali, le Niger et le Burkina Faso. Ont été interrogées les populations de quelques 150 villages du Burkina Faso, sur un total de 750 villages. L'évaluation utilise une méthodologie établie pour les zones « difficiles d'accès » (précédemment utilisée en Syrie et au Soudan du Sud) et entreprend des enquêtes au niveau des campements dans le contexte des déplacements dynamiques. Des équipes d'enquêteurs sont formées pour identifier les personnes qui détiennent l'information dans la communauté, et ces informateurs-clés fournissent des données relatives aux lieux d'origine et de déplacement. Au moment de la consultation, REACH venait de terminer la collecte des premières données, comprenant une petite partie sur les besoins en communication. Les données ont depuis été analysées et sont disponibles en ligne - voir

⁷https://www.mediasupport.org/wp-content/uploads/2015/02/publication_BurkinaFaso-ENG-jan2015-final.pdf

⁸ <https://www.dw.com/en/dw-akademie-in-burkina-faso/a-18549981>

⁹ Voir, par exemple: <https://cpj.org/2019/07/burkina-faso-parliament-passes-legal-revisions-cri.php>

notamment la dernière page des rapports pour le [Sahel](#) et les régions du [Centre-Nord](#). Les premières conclusions révèlent que la radio et les téléphones portables sont des sources d'information couramment utilisées. La raison la plus fréquemment citée pour l'absence d'accès à l'information est la sécurité et de nombreuses personnes disent manquer d'information sur l'aide humanitaire. Pour ce qui est de la confiance, ils se fient aux amis et à la famille, ainsi qu'aux chefs coutumiers. Il convient également de noter que REACH a l'intention de poursuivre l'extension de ce projet jusqu'en juin 2020.¹⁰

2.2.1 Langues et traduction

Il est nécessaire de prendre en compte la langue et l'alphabétisation pour communiquer avec les communautés touchées au Burkina Faso, qui compte plus de 60 groupes ethniques et autant de langues parlées. Les communautés touchées utilisent plusieurs langues locales.

Le français est la langue nationale. L'enseignement primaire est délivrée exclusivement en français ; cependant l'anglais est également enseigné dans certaines écoles secondaires. Il est important de noter que de nombreux habitants des zones rurales et isolées et des campements situés à distance des grandes villes n'utilisent pas le français pour communiquer. Le **moore** est la langue la plus parlée et comprise au Burkina Faso après le français. Jusqu'à 70% de la population le parle ou le comprend car il prend ses origines dans la capitale Ouagadougou et les régions environnantes. **Le dioula** est la deuxième langue la plus importante - il est également parlé en Côte d'Ivoire et au Mali. Au Burkina Faso, il est parlé presque autant que le moore, par environ 60% de la population. Le dioula est parlé dans le sud-ouest autour de la capitale de cette région, Bobo. **Le fulfulde** est la troisième langue la plus parlée et est utilisé par les Peuls du Sahel ; il est également couramment utilisé dans la région élargie touchée par la crise humanitaire. On note également l'existence d'autres langues, mais ce sont celles citées ci-dessus qui sont majoritairement identifiées comme clés lors des consultations.

Dans la réponse humanitaire au Burkina Faso, la priorisation de la traduction et de l'interprétation est importante, car de nombreuses personnes des régions touchées par la crise, en particulier les régions plus rurales et éloignées, ne parlent pas français et sont peu alphabétisées quelle que soit la langue. L'information doit donc être accessible en plusieurs langues et dans des formats verbaux / audio / visuels. Il peut y avoir une ou deux personnes au sein d'une famille ou d'un village qui sont alphabétisées et peuvent communiquer en français ; et il semble que certaines personnes présentes dans les populations déplacées et les communautés d'accueil parlent le français et aussi une autre langue locale. Bien que l'alphabétisation soit limitée, en particulier dans les communautés déplacées provenant de milieux ruraux et régionaux, l'utilité de disposer de documents écrits traduits dans plusieurs langues locales couramment parlées a été soulignée, car si l'information est présentée et expliquée en référence à des supports publiés dans une langue locale, ceci peut instaurer une certaine confiance en la personne qui diffuse cette information. Accorder de la crédibilité à cette personne est une garantie potentielle d'une diffusion plus large de ces informations.

On en conclut que la traduction et l'interprétation serviront d'éléments de base à une programmation efficace et une communication signifiante avec les communautés du Burkina Faso. Bien que de nombreuses personnes ne sachent pas lire, on constate néanmoins dans les communautés déplacées et touchées par la crise, certaines compétences et capacités - certes limitées - à lire et partager des informations écrites. Il est conseillé de continuer d'identifier les membres de la communauté qui ont ces

¹⁰REACH dispose d'un financement USAID (OFDA) pour ce projet jusqu'en juin 2020, par le biais du bureau du Niger, et projette d'étendre son application pour inclure un suivi régulier des perceptions à partir de janvier 2020 jusqu'en juin. Le projet s'étendrait ainsi à deux autres régions, avec une base dans le nord. La région de l'est est également préoccupante et un plan de projet de plus grande ampleur pour 2020 inclurait l'ouverture d'une base là-bas.

compétences et capacités, afin de soutenir la facilitation des communications humanitaires. Cela nécessite une évaluation et une coordination avisées et suivies, en particulier au vu de la possibilité d'identifier des individus qui pourraient être formés pour faciliter la diffusion d'information dans les langues locales et éventuellement former un réseau de traducteurs et d'interprètes sur lesquels les acteurs humanitaires pourraient s'appuyer. Une telle évaluation soutiendrait et dynamiserait à son tour la réponse humanitaire au sens large à court et à long terme. Le Coordinateur et le Groupe de travail CEA pourraient chapeauter cet exercice avec la coopération d'une agence spécialisée, telle que Traducteurs sans frontières et / ou l'ONG internationale SIL, qui oeuvre au Burkina Faso, fournissant des ressources pour la traduction, la langue et l'alphabétisation.¹¹

Recommandation 8 : *Les agences devraient envisager de dépasser le français langue officielle et prendre en considération l'éventail des langues locales ; ils devraient avoir recours à des supports audiovisuels dans toutes les communications avec les communautés ; et identifier et explorer toute possibilité d'inclure des traducteurs communautaires qui peuvent faciliter la dissémination de l'information dans l'ensemble des langues locales employées par les communautés touchées.*

2.2.2 Technologies radio et mobile

La radio - communautaire et nationale - est un média de confiance largement utilisé. Les émissions de radio ont une portée nationale et la radio est largement perçue comme une source fiable de nouvelles et d'information. Il existe plusieurs stations et canaux de radio locaux et nationaux, et les émissions de radio locales sont diffusées dans différentes langues. Les informations sont diffusées dans chaque région (13) et province et il y a au moins une station de radio locale dans chaque capitale régionale. Les plus grandes stations de radio basées dans la capitale nationale ont des partenariats avec des stations de radio régionales dans tout le pays. Les actualités et autres contenus sont mutualisés. On observe que les programmes de radio interactifs sur des sujets politiques et sociaux sont appréciés des auditeurs et des téléspectateurs, signe d'une culture médiatique participative. Ce qui suit est un aperçu, basé sur diverses discussions - à noter qu'il n'est pas complet et nécessite un examen plus approfondi.

1. **Radio Omega.** C'est la chaîne la plus écoutée ; une heure d'actualité diffusée d'abord en français, puis en moore, et trois fois par semaine en fulfulde.
2. **Savane FM.** Émissions principalement en moore, plus certaines en français et fulfulde. Le partenaire est **Savane TV.**
3. **Wat FM.** Émissions en français, moore et parfois fulfulde, la télévision correspondante est **Three TV.**
4. **Burkina Vingt-Quatre.** Propriété de l'actuel ministre des Communications et des Relations publiques entre le Gouvernement et le Parlement.

Aux fins de ce rapport, il convient de mentionner *Studio Yafa*, un projet média sur trois ans actuellement mené par la Fondation Hironnelle au Burkina Faso (2018-2021), qui consiste en des émissions radio quotidiennes et télévisuelles hebdomadaires présentées par une équipe de journalistes et traducteurs stagiaires. Le projet, financé par les coopérations suédoise et suisse, comprend la création de studios à Ouagadougou et met en réseau, de manière indépendante, 25 stations de radio communautaires régionales à travers le pays, y compris dans les régions touchées par la crise. Les émissions radiophoniques de cinq minutes sont produites chaque jour en français, puis traduites, enregistrées et diffusées dans quatre autres langues (moore, dioula, fulfulde, gulmancema). Le « débat » hebdomadaire

¹¹<http://sil-burkina.org/en/content/resources>

télévisé, lui, est produit uniquement en français. Un autre élément de ce projet est la construction d'un *réseau* radio participant. Les dirigeants des radios membres du réseau se sont réunis la première semaine de décembre et ont établi une coopération positive. La Fondation Hirondelle est également partenaire d'un projet impliquant des « groupes d'auditeurs » à travers le pays - cinq personnes avec une radio solaire, qui écoutent et traduisent ensemble. Il s'agit d'une initiative du Conseil national de la jeunesse du Burkina Faso, une organisation de base comptant 4 500 membres. Ces initiatives et réseaux pourraient représenter une réelle opportunité de collaboration dans l'immédiat pour les agences humanitaires.

Le réseau de téléphonie mobile au Burkina Faso a une couverture nationale, bien que le réseau 3G / data ne soit pas utilisé de manière significative en dehors de la capitale et des grandes villes et agglomérations régionales. Des téléphones simples (Nokia) sont utilisés par une grande partie de la communauté selon les besoins, principalement pour les appels (et non les SMS). Les familles en déplacement auraient accès à au moins un téléphone, et il semblerait que de nombreuses personnes utilisent leur téléphone pour écouter la radio locale à l'aide d'une application simple. En supposant que « l'antenne » de réception est intégrée au câble des écouteurs, l'écoute de la radio via le téléphone mobile serait plutôt une activité solitaire que de groupe.

Plusieurs personnes consultées ont évoqué la possibilité de partager des informations via de simples téléphones détenus par des membres de la communauté. Cela devrait être pris en compte et faire l'objet d'une étude approfondie sur le potentiel de l'utilisation des téléphones pour communiquer avec les communautés du Burkina Faso. De même, l'alphabétisation limitée et l'importance de proposer l'information dans des formats audiovisuels (RVI, pas SMS) devraient également être prises en compte. Selon un spécialiste de la technologie mobile travaillant avec l'organisme à but non lucratif Viamo - voir le paragraphe ci-dessous - de nombreuses personnes n'ouvrent pas les SMS et les boîtes de réception saturent, faisant rebondir les messages entrants. Les smartphones qui peuvent recevoir des communications data - des informations audiovisuelles partagées via WhatsApp par exemple - sont parfois utilisés par les intervenants de terrain ou ceux basés dans les villes régionales ou dans la capitale, mais ne sont pas couramment utilisés par la communauté au sens large. Les communautés situées dans les régions rurales et éloignées ont peu de chances de posséder ou utiliser des smartphones.

Il existe un modèle pratique prometteur utilisant des téléphones pour transmettre des informations audio aux communautés du Burkina Faso. L'entreprise à but non lucratif, Viamo, exploite des permanences téléphoniques à l'échelle nationale pour diverses ONG à travers l'Afrique de l'Ouest et le Sahel, avec une présence permanente au Burkina Faso où elles ont un partenariat avec l'opérateur mobile Orange. Avec un code court (321), les membres de la communauté peuvent accéder à des informations préenregistrées en profitant d'un nombre limité d'appels gratuits par personne et par mois. Viamo a des partenariats avec des ONG telles que la Fondation Hirondelle, Marie Stopes et d'autres, et produit des enregistrements RVI d'informations utiles sur la santé, l'agriculture, la météo, la jeunesse, etc. Leurs clients paient pour rendre le contenu disponible, à un taux standard de 1 000 USD par message et par an.¹²

Concernant l'utilisation des téléphones portables pour les communications avec les communautés touchées au Burkina Faso, on souligne un risque potentiel. Certains travailleurs de terrain ont en effet exprimé leur inquiétude après avoir observé que les communautés font de « l'autocensure », et font parfois preuve de prudence ou de peur concernant l'envoi ou le partage d'informations de manière visible dans des réunions de groupe ou via des téléphones portables. Cela est apparemment dû à l'expérience d'avoir été menacé ou accusé d'avoir donné des informations aux autorités

¹²<https://viamo.io/>

gouvernementales. On peut également supposer qu'ils craignent que des informations soient transmises à des groupes qui ont déjà attaqué leurs villages et les zones environnantes. Cela nécessite une enquête plus poussée et doit être pris en compte dans le cadre de tout processus de planification de la communication de masse qui pourrait être proposé par le gouvernement et les intervenants humanitaires.

En conclusion, bien que les communautés affectées puissent écouter la radio ou obtenir de l'information par le biais de téléphones ou d'autres médias, ces canaux semblent être ni clairement reconnus ni exploités efficacement par le gouvernement, les acteurs humanitaires ou les agences de développement pour atteindre les communautés affectées et déplacées. Dès lors, nous pouvons conclure qu'il existe une opportunité réelle et immédiate d'améliorer les communications avec les communautés touchées via les réseaux radio et mobiles existants ou de consolider et améliorer les mesures de diffusion d'information qui existent, notamment via la radio. Un Groupe de travail sur les Communications a été créé et est opérationnel avec le leadership d'OCHA et peut être un forum efficace pour échanger sur la mise en œuvre des recommandations suivantes en l'absence d'un Groupe de travail CEA.

Recommandation 9 : *Identifier et analyser les besoins en information des communautés touchées ainsi que les canaux de communication et d'accès à l'information privilégiés, en incorporant un ensemble minimum de questions-clés dans les évaluations de besoins sectoriels et multisectoriels, afin de s'assurer que l'analyse est régulièrement mise à jour et incorporée dans l'Aperçu des besoins humanitaires.*

2.3 La communication avec les communautés, diffusion des messages et diffusion conjointe de messages

Un défi important dans la communication avec les communautés consiste à atteindre les personnes touchées car elles constituent une population complexe, mobile et dynamique. Elle comprend les PDIP, les communautés d'accueil, les groupes familiaux, les femmes, les jeunes et les personnes âgées, ainsi que les communautés ou individus qui restent dans les lieux affectés par l'insécurité. Les PDIP vivent dans des conditions très diverses, dont les campements et abris organisés, le camping de fortune sur des terrains publics, dans des bâtiments publics vides et dans les complexes et les maisons des communautés d'accueil. Par conséquent, il n'est pas surprenant que l'accès à une information fiable semble actuellement dépendre principalement du bouche à oreille, par le biais de personnes influentes qui ont déménagé avec la communauté, et par des personnes identifiées comme connectées aux sources de l'information telles que les agents gouvernementaux ou les décideurs au sein de la communauté déplacée ou celle d'accueil.

Parmi les sources d'information fiables on note :

1. **Les chefs coutumiers**, le « chef du village » qui, dans les camps de personnes déplacées ou dans les communautés mobiles, pourrait assumer le même rôle de leadership, d'engagement et de liaison avec les acteurs gouvernementaux et humanitaires.
2. **Les représentants du gouvernement** sur le terrain (*Action Sociale*) sont sollicités pour obtenir des informations car ils sont une source principale établie, connue et identifiable. On signale cependant que l'information n'est pas accessible de manière fiable chez *Action Sociale*, soit parce que le personnel est parfois absent lorsque les communautés le sollicitent, soit parce qu'ils n'ont pas eux-mêmes accès à l'information demandée.
3. **Certaines personnes** dans les communautés de personnes déplacées sont devenues des « leaders accidentels » - des hommes et des femmes qui, pour diverses raisons, ont accès à l'information, et vers qui la communauté élargie se tourne et accorde sa confiance. Il peut s'agir de PDIP qui sont arrivés les premiers, ayant déménagé à une date antérieure et qui sont installés

de manière établie dans les campements. Ils sont souvent davantage alphabétisés, ont un lien avec le gouvernement (*Action Sociale*) ou les agences humanitaires, et ont donc plus facilement accès à l'information.

4. **Les agents de terrain** dans les points de distribution, les établissements de santé et d'autres points d'interaction entre les équipes de terrain / acteurs humanitaires et les communautés touchées.

Il ne semble pas y avoir de coordination efficace entre les agences au regard de la diffusion d'information, ni de la validation et de la mutualisation des messages. En effet, il semble qu'à ce stade seules des informations spécifiques limitées soient partagées par les acteurs humanitaires avec les communautés. Cependant, cela nécessite une enquête plus approfondie au niveau du terrain. Une telle enquête pourrait révéler une augmentation de la fréquence ou de l'ampleur de l'information diffusée par certaines organisations, ou un recours à des réseaux existants de partage d'information, établis au fil du temps au travers de programmes de développement pour la diffusion de messages sur la violence basée sur le genre (GBV), les droits, WASH, l'hygiène, la santé, l'éducation, etc. Dans le contexte actuel, avec les agences qui intensifient leurs opérations pour répondre aux besoins croissants de la population et font appel à des équipes d'intervention d'urgence, les canaux d'information existants pourraient être exploités (si ce n'est déjà fait) pour véhiculer l'information humanitaire de manière plus rapide / urgente / fréquente. Dans le contexte de l'amplification de la réponse humanitaire, il se pourrait que les agences élaborent un message de manière organique, à mesure que les programmes de sensibilisation et d'assistance se créent et se développent, et que la nécessité de communiquer avec les communautés devient de plus en plus évidente.

Les meilleures pratiques montrent qu'une information fiable partagée au bon moment peut améliorer de façon significative l'accès des communautés touchées à l'aide et leur expérience des crises. Pour y parvenir, une approche collective et coordonnée de diffusion d'informations est nécessaire. Une absence d'informations ou des informations contradictoires peuvent nuire aux communautés et aux individus vulnérables. Une approche coordonnée est donc fortement conseillée. Un processus pour le déroulement de ce qui précède à l'aide des outils et systèmes CWC / CEA, et pour la coordination des messages communs, pourrait, s'il est mis en place tôt, bénéficier aux programmes, aux équipes de terrain et, bien sûr, aux communautés touchées elles-mêmes. Parallèlement, un suivi accru des retours et des perceptions des communautés serait nécessaire afin de définir, valider et mettre à jour les informations diffusées aux communautés. Ceci pourrait être coordonné par le Group de travail CEA, et des messages communs seraient élaborés en réponse aux besoins, aux questions et aux préoccupations des communautés, tels que relayés par les agences et les équipes de terrain. L'aspect évaluatif de ce travail est traité plus en détail dans la section 2.5 sur les mécanismes de redevabilité et de retour d'information.

Une évaluation des besoins en information fournirait des précisions utiles permettant de guider et évaluer le travail en ce sens. Une telle évaluation pourrait être facilitée par des organisations possédant une expertise pertinente, telles que REACH Initiative et Ground Truth Solutions, qui produisent des données concrètes sur les moyens de communication actuels ou privilégiés des communautés, leurs perceptions et leurs besoins en information, pour permettre une coordination plus efficace de la transmission d'information.¹³ Il convient également de rappeler qu'il est conseillé de continuer d'inclure ce type de collecte de données dans les évaluations de besoins sectoriels ou multisectoriels existants, afin de garantir une mise à jour régulière de l'analyse, ce qui est particulièrement nécessaire au Burkina

¹³REACH envisage actuellement d'entreprendre une évaluation des besoins multisectoriels en 2020, avec le soutien de l'OFDA. L'inclusion d'une section avec des indicateurs clés sur les besoins d'information et les médias préférés pourrait être discutée avec REACH.

Faso où le contexte est fluide et dynamique. Les évaluations des besoins en informations devraient également être fondées sur le Cycle du programme humanitaire, les données collectées en 2020 contribuant à l'Aperçu des besoins humanitaires 2021.

En attendant, le Groupe de travail CEA, ou à défaut les clusters et l'ICCG pourraient convenir d'un ensemble de messages fondamentaux dont la dissémination serait facilitée sur le terrain par les agences en mobilisant leurs ressources humaines et budgétaires. Pour une analyse plus approfondie de la capacité d'information et des canaux de communication, reportez-vous à la section 2.2 sur la topographie de la communication, les langues et les canaux de communication.

Recommandation 10 : *Identifier et analyser les besoins en information des communautés touchées ainsi que les canaux de communication et d'accès à l'information privilégiés, en incorporant un ensemble minimum de questions-clés dans les évaluations de besoins sectoriels et multisectoriels, afin de s'assurer que l'analyse est régulièrement mise à jour et incorporée dans l'Aperçu des besoins humanitaires.*

Recommandation 11 : *Comme mesure immédiate, les acteurs humanitaires, à travers les clusters, devraient étudier les opportunités de messages mutualisés partagés avec les autorités (Action Sociale), les chefs coutumiers, les intervenants de première ligne dans la communauté et les équipes humanitaires de terrain, et diffusés par le biais de la radio communautaire.*

2.4 Engagement dans les communautés affectées

A l'échelle de l'intervention, les acteurs humanitaires déploient des efforts démultipliés pour s'impliquer avec sens dans les communautés qu'ils aident par leur travail. Les agences onusiennes et les partenaires opérationnels, les ONG nationales et internationales, ont tous des initiatives, des stratégies et des engagements existants concernant l'implication des communautés touchées. Il s'agit notamment de discussions de groupe, d'évaluations participatives, de séances d'information, de suivi de la protection ainsi que de suivi post-distribution ou de campagnes de « sensibilisation » qui ont lieu sur le terrain. À l'heure actuelle, ces initiatives semblent être conçues et mises en œuvre agence par agence ou programme par programme et visent principalement à orienter les décisions et politiques opérationnelles concernant les mesures d'aide et d'assistance directes. Ils semblent moins orientés vers le développement d'approches plus systématiques ou collectifs pour garantir la participation des communautés ou les engager dans les processus de prise de décision, ou pour comprendre leurs perceptions et leurs points de vue sur la réponse humanitaire. Gagner la confiance des communautés a été identifié comme une préoccupation, particulièrement concernant les difficultés liées à l'accès aux communautés dans un environnement opérationnel considérablement restreint par l'insécurité. Les approches pour bâtir la confiance avec la communauté font actuellement l'objet de discussions au sein du Groupe de travail sur l'accès (*Access Working Group* ou AWG), et il serait déterminant que les efforts collectifs soient consolidés grâce à une coordination entre l'AWG et le Groupe de travail CEA. Le lien entre engagement communautaire, confiance et accès aux communautés touchées n'est plus à démontrer, bien que la gamme d'outils techniques et de bonnes pratiques pour y parvenir ne soit pas forcément connue des responsables d'agence et de cluster ou des équipes de terrain dans le pays.

Une approche coordonnée pourrait être mise en œuvre par le coordonnateur CEA, avec une stratégie conçue par le Groupe de travail, pour renforcer les moyens pour un engagement communautaire efficace. En attendant, il existe une réelle opportunité pour identifier et renforcer les compétences des intervenants de première ligne au sein des communautés touchées, chez les PDIP comme dans les communautés d'accueil, et de les engager dans des processus de décision participatifs. Comme indiqué

précédemment, les PDIP qui ont déménagé tôt sont mieux placées pour informer ceux qui arrivent après et les personnes qui ont un réseau social ou des contacts établis au sein des communautés d'accueil sont naturellement considérées par d'autres comme une source fiable d'informations exactes. Il convient de noter à nouveau qu'il existe un fonctionnement consistant à se rendre *dans* les communautés pour faire du suivi ou distribuer de l'aide, puis de se retirer vers des villes-centres en raison de l'insécurité et d'un environnement d'exploitation restrictif. Certaines organisations démarrent et développent actuellement des initiatives d'engagement communautaire au sein des communautés d'accueil et de PDIP dans les zones « difficiles d'accès ». ACTED, par exemple, met en place de la sensibilisation communautaire et prévoit de créer une structure de comité local pour la gouvernance communautaire, intégrant un système de référence. C'est une méthode qu'ACTED a employé dans le contexte d'autres pays où les communautés sont difficiles d'accès (actuellement en Somalie). Le Conseil danois pour les réfugiés (DRC) a des approches similaires en matière de sensibilisation ; dont le recrutement de « volontaires communautaires » (qui reçoivent une allocation et d'autres avantages, tels que du crédit téléphone, dans leur contrat), pour aider au suivi de la protection en identifiant les risques dans leurs communautés. Une autre approche entreprise par le DRC consiste à former des « comités communautaires ».

En outre, il existe une réelle opportunité d'identifier et de mobiliser les réseaux existants, qui ont été développés à travers des initiatives de développement à plus long terme au Burkina Faso. Quelques exemples suivent (cette liste n'est pas exhaustive).

1. Action Sociale est connue et reconnue par la communauté et entreprend actuellement le processus d'enregistrement des PDIP. Elle est présente dans chaque commune. Il serait logique d'activer les communications avec les communautés et les initiatives d'engagement communautaire via ce réseau dès que possible.
2. Le ministère de la Santé (soutenu par l'OMS) dispose d'un réseau établi d'agents de santé communautaires agréés, qui vivent au sein des communautés ; ils ont souvent fait l'expérience de travailler dans les centres de santé qui ont dû fermer et ont donc déménagé avec les PDIP. CoGes – le Comité de Cogestion de Santé – est une structure communautaire, avec des représentants reconnus par le gouvernement. Il est composé de communautés dans une zone de santé désignée.
3. L'UNICEF entreprend un travail de plaidoyer autour des droits des enfants depuis de nombreuses années, en particulier auprès d'un groupe de 100 chefs coutumiers de tout le pays, cités parmi les personnes les plus fiables pour l'accès à l'information. Ce groupe a suivi une formation sur le plaidoyer au début de l'année et l'UNICEF maintient un plaidoyer actif avec eux.
4. Une collaboration avec le Ministère de la jeunesse s'appuyant sur une base de données existante des « jeunes ambassadeurs » à travers le pays est également à l'étude.
5. Le HCR a récemment mené son évaluation participative annuelle auprès des réfugiés et des déplacés internes (octobre-novembre).
6. Le Réseau national des volontaires de la Croix-Rouge est bien établi, bien qu'il puisse y avoir une tendance à trop compter sur eux due à leurs présence et crédibilité de longue date dans le pays.

Il ne fait aucun doute que de nombreuses autres initiatives et réseaux de la sorte existent. On peut raisonnablement supposer que les ONG nationales et internationales et les agences onusiennes accueilleraient favorablement un soutien et des conseils pour créer et exploiter les réseaux préalablement établis par le biais d'actions de développement, de travail de plaidoyer et d'initiatives entreprises en partenariat les uns avec les autres, avec la société civile et le gouvernement. Un

coordinateur CEA serait en mesure de renforcer ce travail de coordination, d'activation et de construction de compétences, en apportant de la formation et d'autres ressources aux agences travaillant sur le terrain. En attendant, les clusters et l'ICCG pourraient entreprendre certaines mesures pratiques pour le renforcement de l'engagement communautaire.

Recommandation 12 : *Les agences identifient et s'appuient sur les réseaux, les processus participatifs et les compétences en matière de communication, d'engagement communautaire et de redevabilité développés au travers de leur travail de développement déjà engagé. Elles s'appuient sur ces bases pour mettre en place des approches collaboratives et pour appliquer ces bonnes pratiques à la réponse humanitaire.*

2.5 Mécanismes de redevabilité et de retour d'information

De nombreuses agences opérant au Burkina Faso disposent de mécanismes de réclamations et de retour d'information, dont certains ont été mis en place avant la crise actuelle pour soutenir certains programmes et projets de développement. Comme pour les initiatives d'engagement communautaire, la collecte de ces retours et réclamations semble se faire agence par agence ou programme par programme. Parmi les méthodes de collecte de retours d'information on compte : des boîtes à suggestions / réclamations, des adresses e-mail, des permanences téléphoniques et même des boîtes postales. Il existe des bureaux des réclamations aux points de distribution et des équipes mobiles de sensibilisation (*outreach teams*) qui font le suivi post-distribution de certains programmes. Un travail de fond est nécessaire pour cartographier et comprendre la capacité opérationnelle des mécanismes de retour d'information existants dans le cadre d'une évaluation plus approfondie, et dans le but d'identifier les agences et les programmes qui envisagent d'entreprendre des évaluations de ces retours d'information ainsi que des études d'impact ou un suivi post-distribution renforcé. Ci-dessous un aperçu initial et quelques exemples de mécanismes de retours et réclamations existants.

Actuellement, ECHO finance des permanences téléphonique gratuites (« lignes vertes ») pour le PAM, Humanity International, le CICR et Terre des Hommes.

La Croix-Rouge belge / burkinabé dispose d'une permanence téléphonique ouverte 24h/24h, 7/7 qui a été créée pour répondre aux plaintes concernant son propre programme de transferts monétaires. Le numéro de téléphone pour les retours / réclamations est imprimé au dos des coupons monétaires, mais n'est publié nulle part ailleurs. On peut enregistrer un retour ou une réclamation au prix d'un appel local. La permanence est tenue par une personne qui parle plusieurs langues. Il est important de noter que le système est soutenu par un processus d'orientation complet, qui permet de convoquer un comité des plaintes dans les 24 heures, et que les protocoles et le calendrier standards de la Croix-Rouge s'appliquent également au système. Oxfam a aussi une telle ligne téléphonique, avec une personne dédiée. La ligne est ouverte 24h/24h bien qu'il n'y ait pas toujours quelqu'un pour répondre. Jusqu'à présent, les retours d'information ont été traités de manière rapide ou au niveau local, mais on signale que ceci devient de plus en plus complexe, en particulier s'agissant de réclamations sur les questions de sécurité.

La permanence téléphonique de la PAM est ouverte aux bénéficiaires de leur programme de distribution alimentaire et opère selon des protocoles standards déjà utilisés dans d'autres interventions. On peut enregistrer une réclamation par téléphone, et ceci peut servir à guider les décisions opérationnelles, comme la relocalisation de points de distribution, par exemple. Les réclamations concernant la localisation précise de points de distribution ont été remontées par plusieurs agences et ont conduit à des changements opérationnels. La PAM, la CIRC et Oxfam ont tous signalé qu'ils avaient reçu des

plaintes sur le choix des points de distribution alimentaires qui obligeaient les personnes à voyager 30 à 40 km pour réceptionner un lourd paquet d'aide alimentaire (correspondant à l'allocation mensuelle). De plus, certains ont entendu à travers des consultations communautaires que les gens préfèrent les bons alimentaires, qu'ils peuvent utiliser pour acheter des articles auprès des commerçants locaux selon leurs besoins ; ces derniers, situés de manière plus pratique sont aussi accessibles de manière discrète. Une adaptation à ces demandes est à l'étude via des procédures pour changer les lieux de distribution et les modalités de livraison.

Certains retours d'information ont été consolidés et inclus dans l'Aperçu des besoins humanitaires (HNO) 2020. Ils sont issus d'un suivi systématique des perceptions de la communauté via deux sources principales : le suivi de la protection mené par le HCR et mis en œuvre par le DRC, et le suivi post-distribution, en particulier la distribution alimentaire, entrepris par le PAM et les partenaires nationaux. Parmi les commentaires enregistrés on note que les perceptions restent très mitigées parmi les personnes dans le besoin, qu'il s'agisse de PDIP, de communautés d'accueil ou de personnes vulnérables restées dans des localités touchées par l'insécurité. D'un côté, on signale que la présence d'acteurs humanitaires donne de l'espoir aux PDIP et communautés d'accueil, alors que de l'autre, on constate un sentiment d'insatisfaction naissant à l'égard de l'aide reçue. Et parmi les communautés d'accueil, il y a un sentiment de discrimination lié à une aide inégale entre les PDIP et les communautés d'accueil. L'analyse des informations collectées à partir des permanences téléphoniques, du suivi post-distribution et des échanges informels avec les acteurs de terrain nous révèle les impressions suivantes qui reviennent de manière répétée :

- Anxiété, peur, traumatisme
- Sensation d'être oubliés par les autorités
- Réponse insuffisante qui ne répond pas aux besoins
- Pessimisme concernant un retour à la normale
- Perte de dignité (filles et femmes) relatif à l'hygiène

Malgré les efforts déjà consentis, naissants ou programmés par les agences et les organisations pour recueillir les retours, peu d'efforts spécifiques sont constatés pour la mise en place d'une approche collective et coordonnée de la redevabilité envers les communautés touchées ou pour l'intégration et la prise en compte des points de vue et des perceptions des communautés dans la réponse humanitaire globale. Si les acteurs humanitaires consultés se disent attachés aux principes de redevabilité et de transparence, il n'est pourtant pas évident, à première vue, comment et dans quelle mesure les agences s'assurent que les communautés touchées sont informées des procédures, structures, programmes et critères utilisés par les acteurs humanitaires, ou ont accès aux bons canaux pour exprimer leurs impressions et points de vue dans le but d'améliorer les politiques et les programmes.

L'intégration des engagements de redevabilité pour une programmation réactive et adaptative dans le Cycle du programme humanitaire est soutenue à un niveau stratégique par la HCT, et ces engagements sont bien compris par les responsables de cluster. Parallèlement, il est généralement admis qu'un Groupe de travail CEA pourrait soutenir les clusters, via l'ICCG, pour développer des stratégies à l'échelle de l'intervention pour renforcer la redevabilité envers les personnes touchées. La première section de ce rapport sur la collaboration et la coordination traite du leadership nécessaire en matière de redevabilité et est accompagné de recommandations. Cependant, la mise en place d'un cadre commun et coordonné en matière de redevabilité nécessiterait une expertise technique dans le pays. Dans ce contexte, il convient également de reconnaître qu'un retour d'information systématique et itératif consolidé repose

sur de solides systèmes de gestion des données et de l'information, qui sont encore en cours de développement au Burkina Faso, ce qui représente un défi important.

Ground Truth Solutions, avec l'approbation du HCT, propose d'entreprendre une collecte systématique des retours d'information afin que les points de vue, les priorités et les perceptions de la communauté informent l'évolution de la réponse humanitaire au Burkina Faso. L'approche sera conçue en collaboration avec les membres d'OCHA et de la HCT et comprendra les trois phases suivantes :

- recueillir systématiquement les points de vue des personnes touchées sur les aspects clés du programme humanitaire
- analyser ce que disent les communautés
- soutenir de près les agences pour les aider à analyser les résultats et décider de la réponse à apporter

Afin de bâtir des solutions durables, l'approche tentera d'intégrer les points de vue des autorités locales sur la mise en œuvre de la réponse et de déterminer comment les assimiler davantage au processus. L'approche s'appuiera sur le modèle testé par GTS au Tchad, profitant d'ateliers et d'enquêtes auprès des autorités locales pour solliciter leurs points de vue et leurs contributions. Ce travail sera cyclique, pour offrir aux agences et coordinateurs la possibilité de démontrer les corrections apportées et l'adaptation de leur intervention. Il alimentera la coordination globale, ainsi que les efforts collectifs sur l'AAP. Les indicateurs seront évalués parallèlement au cadre de suivi du Plan d'intervention humanitaire ou intégrés à celui-ci.

Tout en apportant des capacités spécifiques et un « service commun » au contexte du pays, la mise en place d'une approche systématique des retours d'information et des réclamations à l'échelle de l'intervention, en coordonnant les données collectées par les agences, peut être envisagée par étapes. Un processus intermédiaire pourrait être mis en place pour garantir que les retours et réclamations, formels et informels, recueillis par les agences soient réacheminés vers les instances de coordination et de décision. Les responsables de cluster, par le biais de l'ICCG, peuvent discuter régulièrement des perceptions, des tendances ou des changements qu'ils décèlent dans les données collectées sur le terrain et portées à leur attention entre deux réunions. Les agences peuvent convenir d'exigences minimales et de questions-clées pour recueillir les retours afin d'améliorer la qualité et partager ce qu'elles apprennent sur le terrain et via des mécanismes tels que les permanences téléphoniques. Il s'agit là d'une étape pratique, en l'absence d'un cadre commun de redevabilité, pour que les réclamations et les tendances dans les retours recueillies par les agences et les acteurs opérationnels soient enregistrées, partagées et suivies ; et que des mesures réactives, telles que des parcours d'aiguillage ou une gestion de cas appropriée, soient mises en place afin d'éviter que ces retours et réclamations ne « passent pas à travers les mailles du filet ».

La protection et la prévention contre l'exploitation et des abus sexuels (PSEA) est perçue comme un engagement fondamental au sein de la réponse humanitaire. Les différentes agences ont des politiques et des procédures en matière de PSEA, cependant aucune mesure particulière pour garantir une approche active, collective et cohérente de la PSEA n'a été adoptée. En effet, aucun réseau n'a été établi, ni aucun message élaboré pour informer les communautés de leurs droits ou des modalités de signalement et d'orientation. Comme décrit ci-haut, si les agences s'efforcent de mettre en place des voies de réclamation, l'ampleur des cas d'abus et d'exploitation n'est pas encore connue. Un conseiller PSEA devrait arriver au Burkina Faso en janvier 2020.

Recommandation 13 : *Une première étape vers la mise en place d'un cadre de réponse collective aux retours et réclamations devrait consister en ce que les responsables de cluster, par le biais de l'ICCG, discutent des dernières tendances en matière de retours d'information, et que cette discussion figure comme point permanent à l'ordre du jour des réunions, en parallèle des initiatives existantes d'engagement et de participation communautaires, afin d'assurer sa prise en compte par les agences dans le processus décisionnel à l'échelle de l'intervention.*

Recommandation 14 : *En coopération avec l'Equipe humanitaire pays, Ground Truth Solutions devrait mener des enquêtes indépendantes régulières auprès des communautés sur leurs perceptions de l'intervention, et proposer une analyse des tendances afin d'assurer la prise en compte de celles-ci dans les processus décisionnels à l'échelle de l'intervention.*

Annexe 1: Organisations consultées au Burkina Faso en décembre 2019

	Organisation	Poste
1	OCHA	Responsable de bureau
2	OCHA	HOA Access
3	OCHA	HOA Coordination
4	Indépendant	Traducteur/interprète
5	HCR	Administrateur principal chargé de la protection
6	OCHA	Responsable du sous-bureau, Kaya
7	OMS	Coordinateur du cluster santé
8	La Croix-Rouge de Belgique	Représentant pays.
9	UNICEF	Responsable des opérations de terrain
10	HCR	Relations extérieures
11	HCR	Coordinateur du cluster protection
12	OIM	Coordonnateur des mesures d'urgence
13	OCHA	Chargé de gestion informatique
14	ACTED	Directeur de Pays
15	UNICEF	Expert en espèces
16	DG ECHO	Responsable de bureau
17	HCDH	Spécialiste des droits de l'homme (hors classe)
18	FAO	Coordonnateur des mesures d'urgence
19	REACH INITIATIVE	Directeur de pays
20	ECHO	Chargé de programmes
21	Conseil danois pour les réfugiés	Coordonnateur chargé de la protection
22	Conseil danois pour les réfugiés	Responsable des programmes
23	Viamo Mobile Company	Directeur national
24	Fondation Hironnelle	Représentant national
25	PAM	Coordinateur du cluster nutrition
26	PAM	Coordonnateur des mesures d'urgence
27	WASH Global Cluster	Equipe Surge
28	UNICEF	Coordinateur de cluster WASH
29	OCHA	Chargé de communication
30	Oxfam	Directeur de pays
31	Oxfam	Responsable régional du plaidoyer (Dakar)
32	CICR	Chef adjoint de délégation
33	CICR	CICR, responsable EcoSec