

# Approches collectives de la communication et de l'engagement communautaire dans l'action humanitaire

*Guide pratique pour les dirigeants et les intervenants*



# Avant-propos: Paroles de di



Il est bien connu qu'une bonne communication et participation sont des conditions préalables à un engagement communautaire réussi au niveau du développement et de l'action humanitaire. Nous avons besoin d'un dialogue plus soutenu et d'une interaction significative avec les personnes que nous servons afin qu'elles puissent prendre des décisions en connaissance de cause et jouer un rôle actif ou moteur dans l'aide qu'elles reçoivent.

Comment pouvons-nous donc améliorer notre façon de travailler aux côtés des personnes touchées par une catastrophe? Comment construire des canaux de communication adaptés afin que les personnes que nous servons puissent maintenir ou reprendre le contrôle de leur relèvement et de l'aide qu'elles reçoivent?

Bien que la coordination entre les organisations soit essentielle, une collaboration plus étroite autour d'objectifs communs est nécessaire pour réduire le fardeau de l'industrie de l'aide sur les communautés touchées.

Ce guide met l'accent sur les méthodes de travail collectives au moyen de plateformes de communication et d'engagement communautaire dirigées localement afin de permettre des efforts plus systématiques dans le cadre d'une intervention d'urgence.

Nous proposons des conseils pratiques pour intégrer la communication et l'engagement communautaire aux interventions d'urgence et aux efforts d'aide plus larges, permettant ainsi aux dirigeants et aux intervenants de première ligne de communiquer et d'interagir efficacement avec les personnes touchées par une catastrophe.

**Marian Casey-Maslen, directrice exécutive, CDAC Network**



«Pour faire de la révolution participative une réalité, nous, humanitaires, devons écouter les personnes que nous cherchons à servir, comprendre leurs besoins

et communiquer avec elles de la meilleure façon possible. Ce guide précieux nous aide à faire exactement cela. Il fournit une palette d'exemples saisissants et des conseils pratiques sur la façon dont nous pouvons agir ensemble, afin que les principes d'efficacité, de redevabilité et de transparence vis-à-vis des personnes touchées prennent vie.» - **Marina Skuric Prodanovic, Chef de la Section de la coordination des approches et des pratiques à l'échelle du Système, Division de la coordination, Bureau de la coordination des affaires humanitaires des Nations Unies (OCHA).**



«#commisaid est la simple notion que nous sommes tous des experts à part entière et que le système humanitaire devrait permettre à la population touchée de participer au processus de prise de décision. Parce que lorsque vous demandez une contribution, vous devez être prêt à apporter les modifications nécessaires à votre programmation. Au final, cela signifie que #commisaid consiste à transférer le pouvoir et à permettre à la population touchée de diriger son propre relèvement.»

**Stijn Aelbers, conseiller humanitaire, Internews**



«L'Organisation Mondiale de la Santé a un rôle essentiel à jouer pour aider les pays à renforcer leurs capacités en matière de préparation, de prévention,

d'intervention et de relèvement après des urgences sanitaires. Notre expérience des urgences sanitaires nous a appris que la partie la plus critique de toute intervention d'urgence est le dialogue avec les communautés. L'engagement communautaire est une intervention de santé publique. Ce guide fournit des outils pratiques et des exemples montrant comment une communication des risques et un engagement communautaire efficaces peuvent être mis en œuvre grâce à la collaboration des réseaux communautaires et des intervenants sur le terrain. »

**Aphaluck Bhatisevi, chef d'équipe, Interventions en sciences sociales & communication des risques, Département de la gestion des risques infectieux, Urgences sanitaires de l'OMS.**



«Ce guide est extrêmement important. Pendant des dizaines d'années, nous nous sommes concentrés sur la communication en tant que moyen de promouvoir notre notoriété plutôt qu'en tant qu'outil nous permettant d'écouter les populations que nous cherchons à servir. Si nous voulons vraiment permettre aux communautés de façonner et

## Vos commentaires

Les méthodes de travail collectives sont nouvelles pour le secteur humanitaire. Ce guide est actuellement à l'essai. Vos commentaires sont les bienvenus si vous souhaitez suggérer des mises à jour des pratiques exemplaires décrites dans ce guide.

## Copyright

CDAC Network (2019)



Ce contenu est protégé par une licence Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International. Cela signifie que vous pouvez l'adapter et le partager, mais il n'est pas autorisé de l'utiliser à des fins commerciales. Vous êtes invités à utiliser la citation suggérée ci-dessous pour référencer ce guide en tant que document source si vous l'utilisez, l'adaptez et le partagez.

## Citation suggérée

Approches collectives de la communication et de l'engagement communautaire dans l'action humanitaire. Guide pratique pour les dirigeants et les intervenants. CDAC Network (2019).

# Dirigeants et d'intervenants



de diriger nos efforts de réponse, nous devons revenir à la case départ et passer la main aux communautés. Nous semblons avoir oublié que nous travaillons pour les communautés. Il est temps que les membres de notre secteur communiquent de façon honnête afin de ramener les communautés au cœur de nos activités. Selon moi, les avis et les préoccupations de la communauté sont, pour le moment, mises à l'écart alors que le siège est au pouvoir.»

**Marvin Parvez, directeur régional, Community World Service Asia**



«Tout comme la nourriture, l'eau, les abris et la sécurité, la communication est essentielle pour pouvoir répondre aux urgences humanitaires. Tout

comme nous planifions la fourniture d'une aide concrète, nous devons comprendre, planifier, financer et assurer une communication - en langues, méthodes et technologies - qui aide et responsabilise les communautés que nous servons. Lorsque nous plaçons la communication au cœur de notre réponse humanitaire, nous sommes non seulement plus efficaces, mais nous encourageons également la résilience, la dignité et l'autonomisation des communautés.»

**Sara Speicher, secrétaire générale adjointe, World Association for Christian Communication (Association Mondiale pour la communication chrétienne) (WACC)**



«S'il est une chose sur laquelle tous les acteurs humanitaires et de développement peuvent s'accorder malgré leurs différents mandats, missions

et visions, c'est l'importance d'impliquer dans leur travail les communautés touchées. Et pourtant, jusqu'à présent nous avons eu du mal à trouver une approche cohérente qui nous fournisse à tous un cadre de travail commun. Ce guide pratique nous offre une formidable opportunité d'harmoniser nos approches en matière de communication et d'engagement communautaire, en exerçant davantage de redevabilité vis à vis des populations touchées et en transférant le pouvoir au niveau local pour garantir aux communautés la dignité, les droits, la viabilité et l'appropriation des programmes.»

**Elijah Manyok, fondateur et directeur exécutif, Smile Again Africa Development Organization - SAADO**



«Si nous souhaitons fournir une aide de haute qualité, nous devons commencer par avoir des relations basées sur la confiance et la collaboration

avec les enfants et les adultes touchés par les crises, ainsi qu'un dialogue continu et un engagement sincère à prendre en compte le point de vue des autres. En travaillant ensemble d'une manière qui reconnaît nos faiblesses individuelles et s'appuie sur nos forces respectives, les acteurs de l'aide peuvent contribuer à faire de la rhétorique sur la communication et sur l'engagement communautaire une réalité. »

**Philippa Hill, conseillère en preuves humanitaires, efficacité et redevabilité, Save the Children**



«C'est un guide vraiment utile et facile à lire qui, je l'espère, incitera davantage d'organisations à commencer, ou à intensifier, leurs actions

d'engagement communautaire ensemble. Chez IMS, notre travail en Somalie, notamment dans le cadre du projet Radio Ergo, montre à quel point il est essentiel pour nous de travailler ensemble afin que l'engagement communautaire soit coordonné et institutionnalisé. En travaillant séparément, nous avons tendance à servir nos organisations individuelles, mais ensemble, nous pouvons renforcer les informations destinées aux communautés et faire en sorte que leurs voix soient intégrées dans les processus de prise de décision.»

**Louise Tunbridge, chef de programme, International Media Support**

## À propos de CDAC Network

CDAC Network est une plateforme en pleine croissance regroupant plus de 30 organisations humanitaires, de développement des médias, d'innovation sociale, de technologie et de télécommunications, qui se consacrent à sauver des vies et à rendre l'aide plus efficace par la communication, l'échange d'informations et l'engagement communautaire.

## Remerciements


Ce guide a pu être conçu grâce aux contributions généreuses de nombreuses personnes qui ont partagé leur expertise et leur temps, CDAC Network leur en est reconnaissant. Nous remercions tout particulièrement Maxine Clayton, qui a rédigé la première version de ce document, et Meg Sattler, qui a révisé plusieurs versions. Nous remercions également le groupe de pilotage qui a guidé et accompagné ce processus ainsi que les nombreuses personnes qui ont contribué à ce guide, l'ont revu, et ont accepté d'être interviewées pour son élaboration.

Une liste des personnes ayant contribué à ce document se trouve à la page 75.

## Donateurs

Ce document a pu être réalisé grâce au généreux financement de UK Aid, The World Association for Christian Communication (Association Mondiale pour la communication chrétienne) (WACC), Save the Children et Save the Children Norway.





*«Nous devons considérer les communautés comme des partenaires d'intervention, et pas seulement comme des destinataires d'informations. Les communautés ont besoin d'un rôle spécifique et d'un intérêt dans l'intervention.»*

Directeur du Département des affaires féminines,  
Vanuatu

Isa Saleh Mohammed (formateur TWB) mène des recherches sur la compréhension. Camp GGSS, Monguno, Etat de Borno, Nigéria



<b>SECTION UNE: LA COMMUNICATION EST UNE FORME D'AIDE</b>	<b>6</b>
Pourquoi avons-nous besoin de ce guide? .....	6
À propos de ce guide .....	8
<b>SECTION DEUX: UNE APPROCHE COLLECTIVE DE LA COMMUNICATION ET DE L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE.</b>	<b>10</b>
Qu'est-ce que la communication et l'engagement communautaire? .....	10
Adopter une approche collective: plateformes, services et outils.....	14
Actions et services minimums pour la communication et l'engagement communautaire .....	19
<b>SECTION TROIS: MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS ET SERVICES MINIMUMS POUR LA COMMUNICATION ET L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE</b>	<b>20</b>
Le paysage de la communication et la compréhension des besoins en information et des préférences de communication .....	20
Réponse stratégique, planification des actions et financement.....	25
Ressources humaines, expertise et formation .....	28
Modèle de budget.....	29
Dialogue avec la communauté: mécanismes pour partager les informations et solliciter les retours d'information des communautés .....	32
Voies d'orientation .....	37
Recevoir et traiter les plaintes .....	38
Protection contre l'exploitation et les abus sexuels.....	38
Une approche collective du partage d'informations pour les communautés.....	40
Développer le contenu de l'information.....	40
Travailler avec différentes langues, dialectes, culture et coutumes.....	46
Travailler avec les médias .....	48
Opportunités pour les personnes touchées par une catastrophe de jouer un rôle actif dans la prise de décision et le leadership .....	51
Maintenir le contact entre les personnes.....	53
Suivi et évaluation de la communication et de l'engagement communautaire .....	53
<b>SECTION QUATRE: METTRE EN PLACE UNE PLATEFORME NATIONALE POUR LA COMMUNICATION ET L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE</b>	<b>58</b>
Mettre en place une plateforme nationale .....	58
S'appuyer sur un soutien mondial.....	61
<b>SECTION CINQ: LEADERSHIP ET PLAIDOYER DE LA COMMUNICATION ET DE L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE.</b>	<b>64</b>
Leadership collectif .....	65
Conseil pour les dirigeants d'organisations: ouvrez la voie.....	68
Conseil à chaque personne: soyez un champion du changement.....	70
<b>ANNEXE: ENGAGEMENTS, NORMES ET EXIGENCES DES BAILLEURS DE FONDS</b>	<b>72</b>
Engagements et normes au niveau national .....	72
Engagements et normes au niveau national .....	72

Les ressources clés sont indiquées tout au long du guide. Sauf indication contraire, ces ressources proviennent de CDAC Network.



LISTE DES ÉTUDES DE CAS	
<b>Népal:</b> Le projet népalais d'un retour d'information commun inter-agences montre qu'une adaptation à un contexte en changement est possible - page 16	
<b>Bangladesh:</b> Le groupe de travail sous-national sur la communication avec les communautés (CwC) dans la réponse humanitaire à la situation des réfugiés Rohingya, Cox's Bazar, Bangladesh - page 17	
<b>Népal:</b> Différences entre les besoins en informations et les sources d'information préférées des hommes et des femmes après le séisme au Népal en 2015 - page 23	
<b>RDC:</b> Inclusion de l'engagement communautaire dans le plan d'intervention humanitaire en République Démocratique du Congo (RDC) – page 30	
<b>Afrique de l'Ouest:</b> Comprendre et travailler avec la culture et les coutumes - page 46	
<b>Philippines:</b> Radyo Abante - page 49	
<b>Yémen:</b> Évaluations et mesures de l'engagement communautaire dans les situations d'urgence humanitaire - page 54	
<b>Philippines:</b> Communauté de pratique de l'engagement communautaire aux Philippines - page 63	
<b>Dominique:</b> Les gouvernements prennent les devants - page 66	
<b>Grèce:</b> Des nouvelles qui bougent - page 69	



# Section une: La communication est une forme d'aide

La communication. C'est parler à un voisin. C'est envoyer un email à des amis. C'est lire les nouvelles. Nous devons tous donner et recevoir des informations pour partager nos expériences et nos sentiments, gérer notre vie et communiquer avec nos familles, nos amis et nos communautés.

En cas de crise, les réseaux de communication peuvent voler en éclats de même que les ressources et les vies au moment où nous avons plus que jamais besoin d'informations et de connexions.

La communication est aussi cruciale que la nourriture, l'eau, les abris et les médicaments.

**Où allons-nous chercher de l'aide? De quels dangers devons-nous être conscients? Comment pouvons-nous retrouver la famille disparue ou contacter des amis plus éloignés? Qui va nous écouter? Que faisons-nous si l'aide ne nous parvient pas? Comment pouvons-nous signaler un problème ou se plaindre en cas de problème?**

Des informations insuffisantes ou contradictoires peuvent être source de confusion, de risques pour la sécurité et aggraver le sentiment d'isolement. Si nous ne faisons pas confiance aux informations que nous recevons, les messages les plus importants risquent de manquer la cible. Si nous ne sommes pas impliqués dans les décisions concernant l'intervention, nous pouvons nous sentir avoir le sentiment d'être des spectateurs, sans parler de notre impuissance à nous plaindre ou à signaler des abus.

Lorsque nos voix sont entendues et que nous savons à quoi nous attendre, nous reprenons le contrôle de nos vies. Nous pouvons élaborer activement des services et demander des comptes aux fournisseurs de services. Nous pouvons reconstruire et échanger avec le reste du monde, accélérant ainsi le relèvement. **La communication est une forme d'aide et l'engagement communautaire est essentiel.** Prenez trois minutes pour découvrir pourquoi: <https://youtu.be/ZDmKLcY7Nis>

## **Pourquoi avons-nous besoin de ce guide?**

Au cours des dernières années, les intervenants humanitaires et les bailleurs de fonds ont adopté des normes et des engagements importants visant à obtenir de meilleurs résultats pour les personnes touchées par une catastrophe.

Le **Grand Bargain**<sup>1</sup> (2016) est un accord entre plus de 30 des plus grands bailleurs de fonds et fournisseurs d'aide, incluant une **révolution de la participation**: inclure correctement les bénéficiaires de l'aide dans les décisions qui affectent leur vie. La **Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability)**<sup>2</sup> établit neuf engagements, parmi lesquels que **les communautés et les personnes touchées par une crise connaissent leurs droits, aient accès à l'information et participent aux décisions qui les concernent** et qu'elles puissent adresser des plaintes qui seront traitées.

Les engagements de redevabilité envers les populations touchées du **Comité permanent interorganisations (IASC Commitments on Accountability to Affected People and Protection from Sexual Exploitation and Abuse)**<sup>3</sup> engagent de la même façon les intervenants à **informer** ainsi qu'à **solliciter, entendre et agir sur les voix, les priorités et les retours d'information des personnes touchées** (y compris les plaintes liées à l'exploitation et aux abus sexuels) et à ce que les personnes puissent jouer un rôle actif dans la prise de décision.

Les systèmes gouvernementaux nationaux établissent le contexte - beaucoup ont mis en place des politiques et des cadres réglementaires s'engageant en faveur de systèmes de gestion et de communication de l'information pour un flux rapide et coordonné d'informations vers les communautés, ainsi que la collecte de retours d'information sur leurs préoccupations. L'annexe 1, à la page 72, décrit ces cadres nationaux et internationaux plus en détails, ainsi que les exigences des bailleurs de fonds.

Cependant, le système comporte encore des lacunes:

- **Les communautés ne se sentent pas suffisamment impliquées dans les décisions qui affectent leur vie.** Un indicateur utilisé pour suivre le Grand Bargain dans six pays examine la participation des personnes touchées par une catastrophe. Presque partout, les travailleurs humanitaires ont le sentiment que les personnes sont suffisamment impliquées alors que les personnes touchées par les catastrophes estiment ne pas l'être.<sup>4</sup> À maintes reprises, les exercices d'évaluation soulignent la nécessité d'une plus grande participation de la communauté à la prise de décision stratégique et programmatique.<sup>5</sup>





## Structure du guide

**La Partie une** explique pourquoi nous avons besoin d'un guide sur la communication et l'engagement communautaire.

**La Partie deux** décrit ce que la communication et l'engagement communautaire englobent, la vision d'une approche collective et les actions et services minimums pour la préparation et l'intervention.

**La Partie trois** fournit des conseils sur la mise en œuvre des actions et des services minimums.

**La Partie quatre** fournit des conseils sur la mise en place de plateformes nationales multi-parties prenantes.

**La Partie 5** offre des conseils sur le leadership, la défense et le plaidoyer en faveur du changement dans ce domaine.

**L'annexe** décrit les engagements, les normes et les exigences des bailleurs de fonds en matière de communication et d'engagement communautaire.

**Les ressources clés** sont indiquées tout au long du guide. Ce sont des ressources de CDAC Network et elles sont disponibles à l'adresse suivante: [www.cdacnetwork.org](http://www.cdacnetwork.org) sauf indication contraire.

Camp PDIP (Personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays), ville de Bama, zone d'administration locale de Bama, État de Borno, Nigéria



- **Des efforts supplémentaires sont nécessaires pour solliciter, entendre et agir sur les voix et les plaintes des personnes touchées par une catastrophe.** De nombreuses personnes en situation de crise humanitaire ne savent pas comment déposer une plainte au sujet de l'aide, des abus ou de tout autre sujet. Lorsqu'on leur demande si elles pensent obtenir une réponse si elles déposaient une plainte, la majorité d'entre elles répondent qu'elles en doutent.<sup>6</sup>
- **Les communautés ne peuvent pas accéder aux informations qui les aideraient à prendre des décisions et à reprendre le contrôle de leur vie.** En 2017, dans l'intervention humanitaire de Cox's Bazar, 77% des personnes interrogées ne disposaient pas d'informations suffisantes dans une langue qu'elles comprenaient pour leur permettre de prendre les bonnes décisions concernant leur famille. 62% étaient incapables de parler aux prestataires humanitaires en raison des barrières linguistiques.<sup>7</sup>
- **Le rôle de la communication et de l'engagement communautaire pour aider les personnes à faire face psychologiquement aux catastrophes n'est pas suffisamment reconnu.** Mais cela peut favoriser la sécurité, le calme, l'efficacité personnelle, le lien social et l'espoir.<sup>8</sup> Une femme touchée par le super typhon Haiyan en 2013 a dit à une femme haïtienne victime du tremblement de terre de 2010: «Si seulement nous avions pu entendre des témoignages sur la façon dont vous avez géré la situation, cela nous aurait permis de savoir quoi faire. Nous aurions eu plus d'espoir et pu gérer la situation beaucoup plus rapidement. »<sup>9</sup>
- **Les personnes touchées par une catastrophe dépendent de plus en plus de la connectivité et les programmes d'intervention doivent se mettre à niveau.**<sup>10</sup> Les réseaux de téléphonie mobile et la connectivité qu'ils fournissent peuvent être un lien vital pour les personnes touchées par des urgences humanitaires. Les gens en dépendent pour rester en contact avec leur famille et leurs amis, mais aussi pour d'autres raisons comme par exemple pour les aider à s'orienter lorsqu'ils fuient des situations dangereuses.<sup>11</sup>

De nombreux efforts et succès ont été enregistrés dans la mise en œuvre des engagements, des normes et des cadres nationaux et internationaux. Toutefois une analyse du système humanitaire montre que ceux-ci ne sont ni généralisés ni systématiques. Des plates-formes, des services et des outils collectifs sont nécessaires pour soutenir la communication et l'engagement en vue d'améliorer les résultats pour les communautés touchées par une catastrophe.<sup>12</sup>

## À propos de ce guide

Ce guide suggère des pratiques permettant aux communautés de jouer un rôle actif dans les services humanitaires et la prise de décision, d'améliorer l'accès à l'information et de maintenir le contact entre les personnes afin de soutenir leurs propres façons de réagir. Il met l'accent sur une approche collective où les acteurs humanitaires se coordonnent, collaborent et sont tenus redevables de leurs actions. Il est fondé sur une démarche de recherche-action sur un certain nombre d'initiatives et d'organisations ainsi que sur des analyses de lacunes et des recommandations pour renforcer et étendre les pratiques.

Le guide s'adresse principalement aux praticiens et aux dirigeants travaillant dans des organisations humanitaires et de développement des médias, tant au niveau national qu'international, ainsi qu'à impliquées dans la préparation, l'intervention et le relèvement. Les destinataires de ce guide sont supposés avoir une expérience dans le secteur humanitaire ainsi qu'une connaissance préalable des politiques, des plans et des processus appropriés. Ils sont aussi présumés être familiers avec l'architecture humanitaire, le cycle des programmes humanitaires et la redevabilité envers les populations touchées.

## RESSOURCES CLÉS



### La communication est une forme d'aide

En anglais [www.youtube.com/watch?v=0l9Y--OTWs8](http://www.youtube.com/watch?v=0l9Y--OTWs8)  
 En français [www.youtube.com/watch?v=5VbNSuT5XLY](http://www.youtube.com/watch?v=5VbNSuT5XLY)  
 En arabe [www.youtube.com/watch?v=oB6yS7Sircr](http://www.youtube.com/watch?v=oB6yS7Sircr)

### infoasaid (2012)

Une courte vidéo expliquant la nécessité de communiquer avec les communautés, disponible en anglais, français et arabe sur la chaîne YouTube du CDAC Network.

### BBC Media Action (2012). Still left in the dark?

How people in emergencies use communication to survive – and how humanitarian agencies can help  
<http://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/policy/briefings/policy-still-left-in-the-dark>

### BBC World Service Trust (2008). Left in the dark:

The unmet need for information in humanitarian responses  
[http://downloads.bbc.co.uk/worldservice/trust/pdf/humanitarian\\_response\\_briefing.pdf](http://downloads.bbc.co.uk/worldservice/trust/pdf/humanitarian_response_briefing.pdf)



"Lorsque les acteurs locaux et les communautés ne sont pas aux commandes, l'action humanitaire ne peut véritablement restaurer l'humanité, respecter la dignité et réduire les besoins."<sup>11</sup>

Domaine de travail Révolution de la participation <sup>2</sup>

## RÉFÉRENCES CITÉES



<sup>1</sup>The Grand Bargain (2016).

<https://www.agendaforhumanity.org/initiatives/3861>

<sup>2</sup> Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité. CHS Alliance, Groupe URD et le Sphere Project (2014).

<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

<sup>3</sup> IASC Commitments on Accountability to Affected People and Protection from Sexual Exploitation and Abuse (2017). <https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse/documents-56>

<sup>4</sup> Suivi du Grand Bargain du point de vue du terrain. Ground Truth Solutions (2018) <http://groundtruthsolutions.org/our-work/tracking-the-grand-bargain-from-a-field-perspective/>

<sup>5</sup> Par exemple *Time To Listen: Hearing People on the Receiving End of International Aid*. M.B. Anderson, D. Brown & I. Jean (2012). CDA Collaborative Learning Projects. <https://www.cdacollaborative.org/publication/time-to-listen-hearing-people-on-the-receiving-end-of-international-aid/> and *On the road to Istanbul: How can the World Humanitarian Summit make humanitarian response more effective?* Humanitarian Accountability Report CHS Alliance (2015) <https://www.chsalliance.org/2015-humanitarian-accountability-report>

<sup>6</sup> Suivi du Grand Bargain du point de vue du terrain. Ground Truth Solutions (2018) <http://groundtruthsolutions.org/our-work/tracking-the-grand-bargain-from-a-field-perspective/>

<sup>7</sup> Rohingya Zuban: A Translators without Borders rapid assessment of language barriers in the Cox's Bazar Refugee Response. Translators without Borders (2017). <https://translatorswithoutborders.org/rohingya-zuban/> <http://www.arcgis.com/apps/Cascade/index.html?appid=683a58b07dba4db189297061b4f8cd40>

<sup>8</sup> *Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence*. Psychiatry Interpersonal & Biological Processes 70(4):283-315; discussion 316-69 (2007) [http://www.researchgate.net/publication/5668133\\_Five\\_Essential\\_Elements\\_of\\_Immediate\\_and\\_Mid-Term\\_Mass\\_Trauma\\_Intervention\\_Empirical\\_Evidence](http://www.researchgate.net/publication/5668133_Five_Essential_Elements_of_Immediate_and_Mid-Term_Mass_Trauma_Intervention_Empirical_Evidence)

<sup>9</sup> Communication personnelle avec l'auteur

<sup>10</sup> See e.g. *The Importance of Mobile for Refugees: A Landscape of New Services and Approaches*. GSMA (2017) [https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2017/02/The-Importance-of-mobile-for-refugees\\_a-landscape-of-new-services-and-approaches.pdf](https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2017/02/The-Importance-of-mobile-for-refugees_a-landscape-of-new-services-and-approaches.pdf)

<sup>11</sup> See e.g. *Voices of Refugees*. BBC Media Action (2016) <https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/research/reports/voices-of-refugees> and Iraq's displaced people need information, not only food, water and shelter. CDAC Network (2014) <http://www.cdacnetwork.org/i/20140917162422-moeda>

<sup>12</sup> *Document d'orientation : Le rôle des plateformes, services et outils collectifs pour soutenir la communication et l'engagement communautaire dans l'action humanitaire*. CDAC Network (2017) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>





### Qu'est-ce que la communication et l'engagement communautaire ?

Les humanitaires reconnaissent maintenant que **maintenir le contact entre les gens, informer et communiquer avec les personnes touchées par un conflit ou une catastrophe naturelle** sont parmi les éléments les plus importants de l'intervention d'urgence. La qualité, l'efficacité et la rapidité de l'action humanitaire sont améliorées en impliquant les personnes concernées car elles possèdent des connaissances locales précieuses, peuvent identifier les besoins et les priorités et devraient avoir leur mot à dire dans les décisions qui affectent leur vie.

Cette reconnaissance est à la source d'une tendance de par laquelle les gouvernements, les organisations nationales et internationales, les agences de développement des médias, les entreprises technologiques et les autres acteurs des pays à haut risque collaborent dans une approche collective pour faire en sorte que **des « plateformes » de communication et d'engagement communautaire soient mises en place et prêtes pour faire face aux catastrophes futures**. Ces plateformes nationales prennent souvent la forme d'un groupe de travail, une communauté de pratique ou un service collectif basé sur un projet. Elles fournissent des **services clés aux communautés** lors d'une intervention, **coordonnent les acteurs, les activités et le retour d'information, et soutiennent d'autres structures**

dans l'architecture humanitaire, tels que les groupes sectoriels, les mécanismes intersectoriels et les départements gouvernementaux. Elles jouent un rôle clé dans la **préparation**, par exemple dans le domaine du plaidoyer, du renforcement des capacités et de l'inclusion de la technologie numérique pour la fourniture d'informations, de données et de connectivité, ou la mobilisation de ressources (financières, humaines ou matérielles). Le diagramme 1 (à la page 12) illustre une telle plateforme et ses fonctions.

### Une définition de la communication et de l'engagement communautaire

Une définition de travail est donnée ci-dessous aux fins du présent guide, mais d'autres définitions et terminologies (telles que la communication avec les communautés ou CwC)<sup>13</sup> sont utilisées dans le secteur humanitaire.

**La communication et l'engagement communautaire sont un domaine de l'action humanitaire basé sur le principe selon lequel la communication est une forme d'aide. Ce domaine d'action donne la priorité au partage d'informations exploitables et vitales avec les personnes touchées par une catastrophe en utilisant des canaux de communication bidirectionnels afin que les prestataires d'aide écoutent et répondent aux besoins des personnes, à leurs suggestions de solutions, à leur retour**



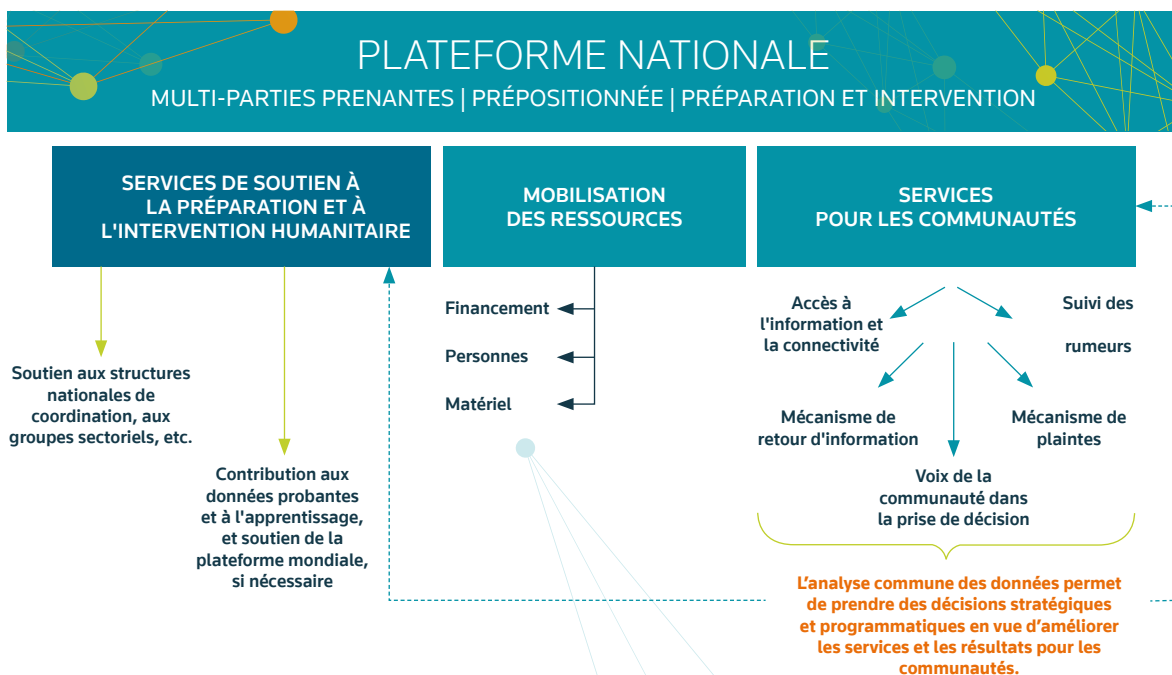
## Dans cette section

- Qu'est-ce que la communication et l'engagement communautaire ?
- Adopter une approche collective : plateformes, services et outils
- En pratique : actions minimales de communication et d'engagement communautaire
- Études de cas : une plateforme sous-nationale au Bangladesh et un service commun au Népal

# Section Deux : Une approche collective de la communication et de l'engagement communautaire

Gbiti, Cameroun, le 17 juillet 2014 : le coordinateur humanitaire régional pour le Sahel, Robert Piper, rencontre des réfugiés récemment arrivés





Parmi les gouvernements, les organisations nationales et internationales, les agences de développement des médias, les entreprises spécialisées de média et de technologies ainsi que les autres acteurs des pays à haut risque, se développe un mouvement croissant de collaboration via des « plateformes » de communication et d'engagement communautaire. Celles-ci fournissent un rôle de coordination pour les acteurs qui travaillent sur la communication et l'engagement communautaire, fournissent des services pour les communautés et un soutien à d'autres structures dans l'architecture humanitaire, tels que les groupes sectoriels, les mécanismes intesectoriels et les départements gouvernementaux chargés de la préparation et de l'intervention humanitaires. Le diagramme illustre une telle plateforme et ses fonctions.

d'information et aux plaintes, et que les personnes recevant l'assistance aient leur mot à dire et dirigent les décisions qui les concernent. Ce domaine d'action donne également la priorité au maintien du contact des personnes en situation de crise entre elles et avec le monde extérieur.

Les éléments suivants sont essentiels à la communication et à l'engagement communautaire :

- 1. Comprendre et intégrer dans le travail le contexte de la communication locale** - aspects sociaux, culturels, économiques, politiques, infrastructurels, dynamiques de pouvoir locales et obstacles au partage de l'information. Les actions de préparation et d'intervention sont communiquées en termes appropriés dans les langues locales et par les canaux utilisés par la population touchée. Les fournisseurs d'aide travaillent en partenariat avec les communautés et incorporent leurs connaissances et leurs perspectives.
- 2. Leadership communautaire** - L'action humanitaire soutient et mobilise les capacités et aptitudes des individus, groupes et organisations afin que les communautés touchées soient en mesure de mieux diriger et façonner les efforts de préparation et d'intervention.

- 3. Échange d'informations et dialogue** - La priorité est donnée à l'échange d'informations exactes, utiles et en temps opportuns provenant de sources fiables, dans une langue et un format appropriés. Il s'agit d'un échange bidirectionnel qui nécessite une compréhension approfondie du contexte et des capacités de la communication locale, et doit inclure la gestion de fausses informations pouvant mettre des vies en danger.
- 4. Participation** - Les acteurs humanitaires mettent à disposition du temps et des ressources pour s'appuyer sur des processus d'engagement positif des communautés locales et, le cas échéant, mettre en place des structures et des processus de soutien inclusifs garantissant que les personnes, en particulier les personnes défavorisées de manière disproportionnée telles que les femmes, les filles, les enfants, les jeunes hommes, les personnes handicapées et les personnes âgées, jouent un rôle moteur dans la conception, la définition et l'évaluation des interventions humanitaires.<sup>14</sup>
- 5. Retour d'information** - Les communautés sont conscientes que leurs perspectives - positives et négatives, sollicitées et non sollicitées - sont importantes pour les travailleurs humanitaires.



Un membre du personnel de Traducteurs Sans Frontières forme les intervenants à la terminologie rohingya



TRADUCTEURS SANS FRONTIÈRES

Les retours d'information sont systématiquement collectés, analysés, consignés et pris en compte et des explications sont fournies aux communautés sur la manière dont la stratégie et la programmation ont été adaptées pour refléter ces points de vue.<sup>15</sup> Les retours d'information sont recueillis aux points de décision clés du cycle de programmation, à la fois sur la réponse humanitaire et sur la performance des agences, y compris la qualité du service, la pertinence et la réactivité aux préoccupations des personnes.

6. **Plaintes**<sup>16</sup> - Les personnes touchées par une crise savent qu'elles ont le droit de faire part de leurs préoccupations ou de se plaindre de l'aide humanitaire qu'elles ont reçue ou pas, ou du comportement des travailleurs humanitaires. Elles sont incluses dans la conception et ont accès à des mécanismes sûrs et réactifs pour soulever les problèmes qui sont traités.<sup>17</sup> Les acteurs humanitaires préviennent l'exploitation et les abus sexuels, la fraude et la corruption liés à l'aide humanitaire, et y répondent.
7. **Protection** - Les approches de communication et d'engagement communautaire nécessitent une évaluation minutieuse des risques, en particulier

dans les situations de conflit armé ou de violence, car impliquer des individus ou certains groupes peut les exposer à un risque accru ou les aliéner. Des garanties adéquates et efficaces sont mises en place, y compris des mécanismes performants de sécurité et de protection des données.

8. **Connectivité** - Des mesures sont prises pour rétablir, mettre en place ou entretenir une infrastructure de technologies de communication et aider les communautés touchées à rétablir le contact entre les membres de la famille et à communiquer avec les fournisseurs de services.
9. **Coordination et services collectifs** - Des modèles collectifs et coordonnés ainsi que des services communs en matière de préparation et d'intervention permettront de réduire les sollicitations imposées aux communautés, d'assurer une intervention plus cohérente et efficace et d'exploiter les diverses expertises, connaissances et apprentissages. Les acteurs doivent inclure les ONG locales, nationales et internationales, les Nations Unies, les agences de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, le gouvernement, les agences de développement des médias, les médias locaux et le secteur privé.

### Adopter une approche collective : plateformes, services et outils

La communication et l'engagement communautaire nécessitent la collaboration d'un ensemble très divers d'acteurs humanitaires de la communication et de la technologie dans le but de catalyser la capacité des communautés à communiquer, accéder à l'information et se faire entendre lors d'urgences humanitaires.

Ces acteurs comprennent des gouvernements, des ONG nationales et internationales, le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, des agences des Nations Unies ainsi que des agences de développement des médias, des médias (en particulier ceux qui ont un mandat de diffusion humanitaire<sup>18</sup>), des fournisseurs de technologie (tels que les opérateurs de réseau mobile signataires de la [Charte de connectivité humanitaire](#)) et d'autres acteurs du secteur privé. Ces acteurs sont réunis par le biais de plateformes nationales de communication et d'engagement communautaire, qui devraient être reconnues dans l'architecture humanitaire existante ou émergente. Le leadership n'est pas prédéfini et devrait être assuré par l'organe gouvernemental ou l'organisme intervenant le mieux placé pour le prendre en charge. Au niveau mondial, les travaux collectifs soutiennent les

plateformes nationales en partageant des orientations et des bonnes pratiques, en engageant des actions de plaidoyer avec les bailleurs de fonds, et en élaborant des documents standards qui peuvent être adaptés au niveau des pays. Les plateformes sont examinées en détail à la section trois.

Travailler collectivement exige que les acteurs surmontent des obstacles tels que des politiques interdisant le partage d'informations, la concurrence pour obtenir des financements et les pressions pour obtenir une visibilité. Les avantages vont du développement et de la normalisation collectifs d'outils à l'amélioration de la coordination et de l'efficacité (voir l'encadré Avantages ci-dessous) mais aussi à la promotion du leadership par les parties prenantes nationales.

Diriger, co-diriger ou participer à des plateformes collectives ne remplace pas les responsabilités des agences en matière de redevabilité envers les personnes touchées. Une plateforme collective devrait améliorer la coordination, la rapidité et l'efficacité de ces efforts, en permettant une plus grande participation et une plus grande appropriation, comme le prévoient les objectifs du Grand Bargain et du développement durable.

#### AVANTAGES D'UNE APPROCHE COLLECTIVE DE LA COMMUNICATION ET DE L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

Une approche collective peut :

- Réduire la confusion, les tensions et les conflits avec et entre les communautés grâce à la cohérence des messages ;
- Fournir aux communautés locales les informations dont elles ont besoin pour être des intervenants plus efficaces en cas de catastrophe ;
- Protéger les communautés touchées contre les sollicitations excessives (mêmes questions posées à maintes reprises par différentes organisations) ;
- Augmenter la probabilité de compréhension, de cohérence et d'exactitude de l'interprétation linguistique et culturelle ;
- Renforcer l'impact et la cohérence des messages de plaidoyer grâce aux voix communautaires et humanitaires collectives ;
- Contribuer à une meilleure compréhension des tendances et des problèmes grâce à une meilleure collecte et analyse des données ;
- Inclure et valoriser divers points de vue et compétences dans l'analyse des réponses et la conception de leur mise en œuvre, grâce à l'implication d'organisations de développement des médias, de technologie et plus généralement du secteur privé ;
- Améliorer le rapport coûts/efficacité grâce à une utilisation partagée des ressources ;
- Favoriser l'appropriation des processus ; et
- Augmenter la probabilité de créer des outils plus innovants et mieux adaptés.



**Information  
pour les  
communautés**

**Redevabilité  
envers  
les populations  
touchées**

**La voix de la  
communauté  
éclaire  
la stratégie et  
les programmes**

**Les services  
de connectivité  
pour les  
communautés**

## **La communication et l'engagement communautaire peuvent être :**

**Un domaine programmatique** fournissant des informations pertinentes et exploitables aux communautés touchées par une catastrophe pour sauver des vies, protéger leurs moyens de subsistance, soutenir le relèvement et traiter les rumeurs dangereuses.

**Un moyen pour la communauté de contribuer à la stratégie et d'améliorer des domaines programmatiques** tels que les transferts monétaires, les abris ou les programmes de nutrition en impliquant les gens dans les décisions qui affectent leur vie et dans la définition des services mais aussi en fournissant des moyens de donner un retour d'information afin de les améliorer (en encourageant ainsi la programmation adaptative).

**Un moyen d'exercer la redevabilité envers les populations touchées**, grâce à des mécanismes permettant, de manière coordonnée, de solliciter les voix et les priorités des personnes touchées et d'agir sur cette base, y compris en cas d'exploitation et d'abus sexuels, avant, pendant et après une urgence<sup>19</sup>. C'est aussi une approche de mise en pratique d'autres normes sectorielles, comme la Norme humanitaire fondamentale et le Grand Bargain, et répondre aux exigences des bailleurs de fonds (voir Engagements, normes et exigences des bailleurs de fonds).

**Un outil qui permet aux gens de s'aider eux-mêmes et de s'entraider** en maintenant le contact entre eux ou en les aidant à se reconnecter.

**La coordination, la collaboration et la diversité des acteurs unis dans une « approche collective »** sont des éléments essentiels dans la communication et l'engagement communautaire.

## ÉTUDE DE CAS



### Le projet commun interorganisations de retours d'information au Népal prouve sa capacité d'adaptation à un contexte en mutation

Un mécanisme collectif de retours d'information a été mis en place à la suite du séisme de 2015 au Népal avec un financement du DFID (UK Department for International Development/Ministère britannique du développement international). Il a été **conceptualisé comme un « service commun » à l'ensemble de la communauté humanitaire, qui recueillerait et regrouperait les retours d'information** des communautés touchées par le séisme à travers **plusieurs canaux** et fournirait des informations l'équipe humanitaire de pays et le groupe de coordination intersectoriel pour **éclairer la prise de décision**.

et de préparation pour l'hiver cessaient et que les programmes de reconstruction commençaient, le **Projet commun de retours d'information a réussi à transposer son approche** à la phase de relèvement, en obtenant un mandat supplémentaire de deux ans du DFID. Au cours de cette période, toute une série de groupes de réflexion ont été organisés dans toutes les zones prioritaires touchées par le séisme. Ils ont identifié les thèmes et les problèmes que les communautés considéraient comme importants. Ainsi, lorsqu'ils seront sollicités pour un retour d'information à l'avenir, les questions posées seront centrées sur les thèmes et questions qui sont importants pour eux.

Cela a permis au projet de **réagir rapidement et de se développer à nouveau** dans l'espace humanitaire lors des inondations d'août 2017. Les retours d'information recueillis ont montré un contraste significatif par rapport à ce que les groupes sectoriels signalaient comme étant les besoins prioritaires et les demandes de financements. En conséquence, le Fonds central d'intervention d'urgence alloue désormais des fonds à chaque groupe sectoriel en fonction de l'importance que les communautés attribuent à chaque type d'assistance nécessaire.

Le modèle met l'accent sur les retours d'information des communautés. Toutefois, le gouvernement met également à disposition une permanence téléphonique pour les plaintes. Ainsi, il est conseillé à toute personne souhaitant déposer une plainte de le faire via cette permanence téléphonique. Les questions liées à l'exploitation et aux abus sexuels relèvent du groupe sectoriel de la protection et de son sous-groupe chargé de lutter contre la violence sexiste. Par la suite, le Projet commun de retours d'information a collaboré avec l'Association mondiale des radiodiffuseurs communautaires pour des activités visant à boucler la boucle des retours d'information, comme par exemple en diffusant des émissions de radio locales sur des problèmes et des questions soulevés dans les retours d'information.

En 2017, le modèle a été testé dans un **contexte de développement**, et a reçu une subvention du fonds d'innovation du groupe des Nations Unies pour le développement pour une **enquête de perception sur les priorités et les ambitions des communautés** dans les zones les moins développées, autour des quatre piliers du Plan-cadre des Nations Unies pour le développement (2018-2022) afin d'orienter la planification des programmes.

[www.cfp.org.np](http://www.cfp.org.np)



Une Népalaise pose une question dans le cadre de « Milijuli Nepali » - un programme radio de la BBC Media Action pour aider les personnes touchées par le séisme

BBC MEDIA ACTION

C'était la première fois qu'un tel concept était mis en pratique. Cependant, il a rapidement joué un rôle important : par exemple, lorsque plus de 40% des personnes interrogées indiquaient que les interruptions d'approvisionnement en eau étaient leur souci principal, le Projet commun de retours d'information plaida auprès des Nations Unies, du gouvernement, des bailleurs de fonds et d'autres partenaires, pour répondre à cette préoccupation de la communauté. Ceci a entraîné une augmentation du nombre de programmes pour résoudre ce problème ainsi que 4 millions de livres sterling de financements nouveaux mis à disposition par le DFID. Personne ne savait jusqu'où irait le concept. En trois ans, le Projet commun de retours d'information a non seulement **prouvé l'utilité d'impliquer systématiquement les communautés dans l'aide d'urgence, mais aussi dans le relèvement, le développement et la préparation**.

En février 2016, alors que les activités d'aide d'urgence



## ÉTUDE DE CAS



### Le groupe de travail sous-national sur la communication avec les communautés (CwC) dans la réponse à la crise des réfugiés Rohingya, Cox's Bazar, Bangladesh

L'escalade de la violence dans l'État de Rakhine au Myanmar en 2017 a entraîné le déplacement de plus de 655 000 réfugiés rohingyas au Bangladesh. Le pays avait déjà accueilli une population vérifiée de plus de 200 000 Rohingya et probablement beaucoup plus.

Les réfugiés vivent principalement dans des camps autour de Cox's Bazar. La réponse est coordonnée par le groupe de coordination intersectorielle (ISCG). L'OIM (Organisation internationale pour les migrations) est l'organisme chef de file d'un groupe de travail sous-national sur la CwC, chargé d'examiner les besoins en information et en communication des réfugiés et des communautés d'accueil. De nombreuses agences nationales et internationales participent à ce groupe.

Les services mis en œuvre comprennent des émissions de radio et des centres d'information pour fournir des informations, répondre aux questions, recevoir de nouvelles questions et proposer des références aux services, en face à face ou par lignes téléphoniques et textuelles. Ceci est complété par des équipes d'information itinérantes. Un service de retours d'information de la communauté rassemble et publie les retours d'information reçus. Le groupe de travail

assure la coordination, la liaison avec les groupes sectoriels et l'ISCG pour relayer les retours d'information, et assurer la formation et le parrainage. BBC Media Action, Internews et Translators without Borders (Traducteurs sans frontières) exploitent un **service commun** pour l'engagement communautaire et la redevabilité, avec un financement du DFID et de l'OIM, qui comprend un service commun d'analyse de retours d'information (**What matters ?**), la production d'outils de communication communs, l'organisation de formations dans des dizaines d'agences, et la publication régulière d'un bulletin de **suivi des rumeurs** diffusé **de façon restreinte**.

Le projet améliore l'efficacité, le rapport coûts-efficacité et la redevabilité dans l'ensemble de la réponse à la crise Rohingya, en alignement étroit avec un certain nombre des engagements partagés du Grand Bargain. Un rapport de BBC Media Action *How Effective is Communication in the Rohingya Refugee Response* explique le mécanisme et analyse les résultats de cette initiative.

<http://www.shongjog.org.bd/response/rohingya/>



Un présentateur de la radio publique locale, Bangladesh Betar, interviewe un invité dans le cadre d'une émission spéciale destinée à aider la communauté Rohingya de Cox's Bazar.

RESSOURCES CLÉS



**Document de politique : Le rôle des plateformes, services et outils collectifs pour soutenir la communication et l'engagement communautaire dans l'action humanitaire**

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

Ce document plaide en faveur de la communication et de l'engagement communautaire dans la réponse humanitaire aux niveaux mondial et national, décrit les types et les fonctions des plateformes, services et outils collectifs et décrit les actions minimales à prendre pour les efforts collectifs. Une annexe répertorie les activités et services nationaux et mondiaux potentiels en matière de préparation et d'intervention.

**Cartographie des informations et consultations avant la crise**

OUTIL : Enquête / cartographie / consultation sur la perception de la population avant la crise

<https://www.humanitarianresponse.info/fr/operations/philippines/document/philippines-cop-community-engagement-pre-crisis-community-perception>

Information et consultation sur le super typhon avant la crise <https://www.youtube.com/watch?v=BHR06Ee6Dgc>  
<https://www.humanitarianresponse.info/fr/operations/philippines/accountability-affected-populationscommunications-communities-community>

**The Philippines Community Engagement Community of Practice (L'engagement communautaire aux Philippines, communauté de pratique) (2017, 2018)**

Outil, rapports et vidéo sur le travail de préparation entrepris par la plateforme nationale des Philippines sur la communication et l'engagement communautaire.

RÉFÉRENCES CITÉES



<sup>13</sup> Bien que les termes communication avec les communautés (CwC) et autres (par exemple, engagement et redevabilité, C4D (Communication for Development. Communication pour le développement) dans les situations d'urgence, #commisaïd et communication avec les bénéficiaires) soient également utilisés pour décrire ce travail, la communication et l'engagement communautaire sont les termes préférés du CDAC Network, car ils sous-entendent un processus proactif associant les compétences des acteurs humanitaires à celles des spécialistes de la communication et des médias, tous déterminés à sauver des vies et à rendre l'aide plus efficace grâce à la communication, à l'échange d'informations et à l'engagement communautaire.

<sup>14</sup> *Recommendations that promote effective participation of people affected by crisis in humanitarian decisions and incentivise participation as a way of working for GB signatories.* IASC Comité permanent interorganisations (2017)  
[https://interagencystandingcommittee.org/system/files/final\\_participation\\_revolution\\_workstream\\_reccomendations.pdf](https://interagencystandingcommittee.org/system/files/final_participation_revolution_workstream_reccomendations.pdf)

<sup>15</sup> IASC Comité permanent inter-organisations. Domaine de travail révolution de la participation.  
<https://interagencystandingcommittee.org/participation-revolution-include-people-receiving-aid-making-decisions-which-affect-their-lives>

<sup>16</sup> *PSEA Implementation Quick Reference Handbook.* CHS Alliance (2017)  
<http://www.chsalliance.org/files/files/PSEA%20Handbook.pdf>

<sup>17</sup> Engagement 5. Norme humanitaire fondamentale de qualité et de responsabilité CHS Alliance, Group URD et le Sphere Project (2014)

<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

<sup>18</sup> La radiodiffusion humanitaire en situation d'urgence implique des interventions dans les médias, qui permettent aux populations de survivre et de se relever en situations d'urgence.

<sup>19</sup> *Engagements en matière de redevabilité aux populations touchées et de protection contre l'exploitation et les abus sexuels.* IASC Comité permanent interorganisations (2017)  
[https://interagencystandingcommittee.org/system/files/iasc\\_caap\\_endorsed\\_nov\\_2017.pdf](https://interagencystandingcommittee.org/system/files/iasc_caap_endorsed_nov_2017.pdf)

<sup>20</sup> Il s'agit d'informations sur les médias et les relais de télécommunication, la couverture, l'utilisation des téléphones portables, etc. du pays ou de la région, ainsi que sur le profil démographique, les langues, les préférences des médias, etc. On parle parfois d' *écosystème de l'information*.



# ACTIONS ET SERVICES MINIMUMS POUR LA COMMUNICATION ET L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

## Établir une plateforme nationale pour la communication et l'engagement communautaire

1. Sous la direction de l'acteur national le plus approprié, mettre en place et soutenir une **plateforme interagences de communication et d'engagement communautaire ou service collectif** pour rassembler des responsables, des acteurs divers et des spécialistes afin de coordonner les activités. La plateforme devrait servir l'architecture humanitaire existante et émergente, en particulier celle qui soutient les interventions dirigées par le gouvernement et localisées.

> Voir la section quatre pour des conseils sur la création d'une plateforme nationale

## Les membres de la plateforme coordonnent et collaborent pour:

2. Établir et documenter une **compréhension du contexte**, de la culture de communication, de la langue et des coutumes afin de faciliter un engagement sérieux et respectueux avec les différentes communautés touchées. Ceci constitue une source d'informations d'avant-crise qui pourront être rapidement mises à jour en cas de crise.
3. S'assurer que **l'évaluation et l'analyse** du contexte humanitaire (comme indiquée dans les Aperçus des besoins humanitaires) comprend les perceptions de la communauté, les mécanismes d'adaptation, les données sur les informations dont les personnes ont besoin, la manière dont elles préfèrent recevoir ces informations et les canaux auxquels elles font confiance ainsi que la manière dont elles préfèrent fournir un retour d'information et leurs plaintes, de même qu'un instantané du paysage des médias et des télécommunications. Les données doivent être ventilées par sexe, âge et autres vulnérabilités.
4. S'assurer que **la planification, les stratégies, les politiques et les plans de préparation et d'intervention d'urgence** incluent des composantes significatives de communication et d'engagement communautaire, avec la dotation en personnel et les allocations budgétaires nécessaires pour mettre en œuvre les actions et services minimaux.
5. Mettre en place des mécanismes adéquats, systématiques et coordonnés pour assurer que les personnes touchées par la crise ont **accès à l'information** dont elles ont besoin. Ces éléments

doivent être offerts dans les langues et les formats adéquats, basés sur des sources d'informations fiables et partagés au moyen de canaux préférés, qui peuvent tous varier en fonction de la composition du public cible.

6. Mettre en place des **mécanismes de retours d'information** adéquats, systématiques et coordonnés. Les données de retours d'information doivent être collectées, analysées et reliées avec des mécanismes de référence individuels et collectifs afin de garantir que les décisions stratégiques et programmatiques soient prises de façon éclairée et que des actions correctives soient entreprises.
7. Mettre en place un **mécanisme** adéquat, systématique et coordonné pour assurer que les **plaintes**, y compris celles relatives à l'exploitation et aux abus sexuels, la fraude et la corruption, font l'objet d'une enquête et de poursuites.
8. Créer ou exploiter les opportunités offertes aux personnes touchées par une catastrophe de **jouer un rôle actif dans les processus de prise de décision, assurant des liens clairs entre les structures communautaires et l'architecture humanitaire.**
9. Intégrer les composantes dans les programmes de préparation et d'intervention pour **maintenir le contact entre les gens** pour soutenir leurs propres façons de faire face aux situations, par exemple en planifiant à l'avance la sauvegarde, la restauration ou l'extension de la connectivité des téléphones mobiles ou de l'accès radio.
10. Entreprendre des processus de **plaidoyer et de renforcement des capacités** pour créer un environnement favorable à la communication et à l'engagement communautaire.

Les membres de la plate-forme peuvent travailler collectivement sur ces activités, ou un individu ou un groupe de membres peut fournir un «service commun», grâce auquel ils mettent en œuvre un ou plusieurs composants.

> Voir la section trois pour obtenir des conseils sur la mise en œuvre d'actions et de services minimums pour la communication et l'engagement communautaire.

## 1. Le paysage de la communication et la compréhension des besoins en informations et des préférences de communication

La communication et l'engagement communautaire exigent une bonne compréhension de la communauté : ses langues, sa culture, sa situation économique, ses réseaux sociaux, ses structures politiques et de pouvoir, ses normes et valeurs, ses tendances démographiques, son histoire et l'expérience qu'elle peut avoir en termes d'efforts d'engagement par des groupes extérieurs. Il convient de vérifier si des groupes particuliers (tels que les femmes, les enfants, les personnes âgées ou en situation de handicap, les locuteurs de langue minoritaire) rencontrent des difficultés spécifiques pour accéder aux informations ou pour en fournir.

Les évaluations des besoins ont tendance à se concentrer sur quelques secteurs (par exemple, la sécurité alimentaire ou les abris), mais n'évaluent pas toujours les besoins en informations et les préférences en matière de communication. Il est important que celles-ci fassent partie des évaluations rapides initiales pour fournir des informations sur la manière dont l'engagement de la communauté est pris en compte dans la réponse.

Elles doivent également être incluses dans les évaluations détaillées ultérieures. Les besoins en information et les préférences de communication varient dans le temps. Après un tremblement de terre, par exemple, les gens pourraient vouloir des informations sur la recherche des membres de la famille disparus, sur la façon de se procurer de l'aide, sur le fait de savoir s'ils peuvent ou non entrer dans des maisons endommagées et sur les dispositions à prendre avec les corps retrouvés. Plus tard cependant, ils ont tendance à vouloir des informations sur le remplacement de documents perdus, tels que les pièces d'identité et les titres de propriété, les droits à indemnisation, les certificats de décès et les questions juridiques.<sup>23</sup>

Il existe un grand nombre de façons ("canaux") dont les gens préfèrent communiquer et avoir accès à des informations: radio, journaux papier, télévision, bouche à oreille, théâtre participatif, tracts, réunion publique avec les dirigeants de la communauté.

Les préférences varient en fonction de facteurs tels que la langue maternelle, le niveau d'alphabétisation, l'âge, le groupe ethnique, la vulnérabilité sociale ou économique, le handicap, le sexe ou la religion, et peuvent changer avec le temps, en particulier lorsque les canaux habituels sont perturbés.

Il est important de comprendre ces facteurs, non

seulement pour vous assurer de savoir qui, dans une communauté, vous pouvez atteindre, mais également pour éviter de faire du mal.

Les données doivent être ventilées par sexe, par âge et par vulnérabilité<sup>24</sup>, en prenant en compte les besoins spécifiques de tous les groupes, en explorant les besoins changeants en matière d'information et en cherchant des occasions de promouvoir et de soutenir le leadership communautaire.

Au fil du temps, à mesure que les évaluations deviennent plus nuancées, les questions liées à la communication et à l'engagement communautaire devraient l'être aussi, afin de fournir de meilleures informations pour la mise en oeuvre des services et des activités. Plus vous en savez sur la manière dont les gens reçoivent, partagent et font confiance aux informations, et plus vous pouvez anticiper la façon dont cela peut changer - mieux vous pourrez déterminer comment soutenir au mieux l'engagement de la communauté.

### COMMENT FAIRE

#### Évaluation rapide :

- Réalisez une enquête sur la perception de la communauté avant la crise pour contribuer à la préparation et à la planification d'urgence afin que les voix de la communauté, y compris celles des groupes les plus vulnérables et défavorisés, soient reflétées dans les plans d'urgence (voir Ressources clés à la page 24).
- Vérifiez quels acteurs ont mené ou envisagent de mener une **évaluation des besoins** et collaborez pour éviter les doubles efforts et les sollicitations excessives auprès des communautés.
- Renseignez-vous sur les informations déjà disponibles («examen des données secondaires») et coordonnez vos efforts avec d'autres pour **mettre à jour les données existantes, telles que les guides sur le paysage des médias et des télécommunications** (voir encadré page 22). Utilisez ces informations en association avec votre plan de préparation aux urgences, votre analyse de contexte, vos prévisions de scénarios et votre planification d'intervention.
- **Intégrez dans les évaluations des besoins les questions de communication et d'engagement communautaire**, qu'elles soient entreprises par le gouvernement, par un seul organisme ou par plusieurs organismes (par exemple, évaluation rapide interorganisations, évaluation conjointe des besoins ou évaluation rapide initiale multi-groupes). Vous trouverez une banque de questions dans la section ressources clés à la page 24. Ne réalisez une évaluation séparée que s'il n'est pas possible de l'intégrer aux évaluations déjà prévues.



## Dans cette section

1. Paysage de la communication et la compréhension des besoins en informations et des préférences de communication
2. Réponse stratégique, planification et financement des actions
3. Ressources humaines, expertise et formation
4. Dialogue avec la communauté: mécanismes collectifs pour solliciter les retours d'information des communautés
5. Approche collective du partage d'informations pour les communautés
6. Opportunités pour les personnes de jouer un rôle actif dans la prise de décision et le leadership
7. Maintenir le contact entre les gens
8. Suivi et évaluation des actions et services minimaux

# Section trois : Mise en œuvre d'actions et de services minimaux pour la communication et l'engagement communautaire

Mogadiscio, station de radio Mustaqbal. Le CICR et la Société du Croissant-Rouge somalien collaborent avec une station de radio locale pour encourager les habitudes quotidiennes qui permettront d'éviter l'apparition de maladies telles que la diarrhée aqueuse aiguë et le choléra. Une actrice enregistre.

En plus de permettre une compréhension globale de la communauté, les premières évaluations et analyses devraient explorer les points suivants :

1. Quels sont les moyens les plus efficaces pour les intervenants humanitaires de communiquer avec les communautés après une catastrophe, afin que des mécanismes d'engagement puissent être développés?
  2. Quelles sont les informations dont ont besoin les communautés, afin que les autorités, les acteurs humanitaires et les acteurs de la communication puissent leur fournir?
  3. Dans quelle mesure la capacité de communication locale a-t-elle été endommagée à la suite d'une catastrophe et quelle est la meilleure façon de restaurer les réseaux de confiance ?<sup>25</sup>
- S'il n'est pas possible d'intégrer des questions dans une évaluation interorganisations plus large ou si vous avez besoin d'informations plus approfondies à mesure que le contexte évolue, vous pouvez effectuer une **analyse spécifique des besoins d'information et de communication**. Qu'une ou plusieurs agences conduisent l'évaluation, il est impératif de coordonner (au minimum, vérifiez quelles informations existent déjà en contactant les agences concernées) et de réaliser l'évaluation en tant que service commun, compte tenu de sa pertinence pour l'ensemble de la réponse humanitaire.
  - **Travaillez avec divers partenaires**, tels que les organisations de développement des médias, l'ACAPS et les chercheurs en anthropologie qui disposent d'une expertise en évaluation et en analyse de différents aspects du contexte de la réponse.

#### Suite à l'évaluation :

- **Analysez et partagez les résultats** avec les acteurs comme source d'information pour une stratégie

de réponse éclairée. Pensez à **diffuser une version publique du rapport d'évaluation** adaptée à la communauté pour expliquer comment les données ont été utilisées, afin de fermer la « boucle de retour d'information ». Cela devra peut-être se faire verbalement.

- **Concevez des interventions pour répondre aux besoins immédiats en information et en communication et planifiez un engagement à long terme**. Il sera nécessaire de continuer à obtenir et à vérifier les informations de la communauté pour concevoir et affiner les interventions.
- **Continuez à vérifier comment les choses évoluent**, Ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas, à la fois dans le paysage des médias et des télécommunications et dans vos efforts d'engagement communautaire. Ajustez selon le besoin.
- Explorez l'utilisation de **technologies adéquates** pour faciliter la collecte, la compilation, l'analyse et la diffusion des données (voir la section Ressources clés à la page 24).

#### SOYEZ PRÊT :

- Que savez-vous des besoins d'information et des préférences de communication lors de catastrophes comparables précédentes? <sup>26</sup>
- Avez-vous des plans et des accords en place pour travailler avec des fournisseurs de services de médias et de télécommunications?
- Avez-vous accès à un guide du paysage des communications?
- Êtes-vous prêt à mettre rapidement à jour les informations et les plans en cas de catastrophe?
- Quels sont les activités et les acteurs de communication et d'engagement communautaire existants?
- Avez-vous des questions sur la communication et l'engagement communautaire, prêtes à être intégrées dans les évaluations des besoins?
- Êtes-vous prêt à évaluer l'impact de la crise sur le paysage des médias et de la communication?

## GUIDES SUR LE PAYSAGE DES MÉDIAS ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Les notes d'information et autres ressources d'ACAPS comprennent des données sur le paysage de la communication. Par ailleurs, des organisations de développement des médias telles que BBC Media Action, International Media Support, Internews et la Fondation Hirondelle peuvent avoir entrepris des évaluations sur les médias et les télécommunications locales (si elles ne sont pas disponibles publiquement, elles pourraient être fournies par des contacts dans le pays).

Les guides sur le paysage des médias et des télécommunications - souvent produits par des agences de développement des médias<sup>28</sup>, ONG ou Nations Unies<sup>29</sup> - fournissent généralement des informations sur :

- Les informations culturelles et sociales
- Les niveaux d'alphabétisation
- Les langues parlées et comprises
- Les sources populaires et fiables d'actualités et d'informations pour divers groupes
- Les médias ayant une importante audience nationale, régionale, ethnique et religieuse.

- Les périodes de pointe pour la radio et la télévision
- Les formes de communication hors ligne ou traditionnelles, telles que le théâtre, la musique, la danse et les messagers respectés (par exemple, les chefs religieux et les célébrités locales)
- L'accès, propriété et utilisation des téléphones mobiles
- L'utilisation des réseaux sociaux
- Les profils des entreprises de télécommunications, environnement réglementaire et couverture du réseau dans chaque pays
- Les fournisseurs de services de médias ayant les capacités nécessaires pour produire des programmes de radio, imprimer des affiches ou créer des vidéos
- Les profils et coordonnées des principales stations de radio et chaînes de télévision, ainsi que des principaux journaux et sites Web.

Les données communautaires devraient être ventilées par sexe, âge et handicap.



## ÉTUDE DE CAS



### Différences de besoins en informations et de sources d'information préférées entre hommes et femmes après le séisme au Népal en 2015

page 27

De nombreuses personnes ont déclaré que leurs principaux besoins en information juste après les tremblements de terre de 2015 se rapportaient aux abris et aux camps d'hébergement temporaire, à l'accès au secours, à la sécurité et à la survie aux répliques. Ces besoins avaient été partiellement satisfaits, mais les rumeurs avaient suscité des inquiétudes et de la confusion. Sept mois plus tard, les besoins en information avaient changé. Les gens souhaitaient en savoir plus sur l'aide gouvernementale, en particulier pour les solutions d'hébergement permanent à mesure que l'hiver s'intensifiait, et sur la question de savoir si les terres étaient sûres pour s'installer et cultiver. Les informations en circulation étaient contradictoires.

Il est important de ventiler les données car des différences apparaissent. Les femmes voulaient des informations sur la manière de traiter les traumatismes et les futurs séismes, mais ne pensaient pas que ces besoins étaient bien satisfaits. Elles souhaitaient également obtenir des informations sur les soins aux enfants, aux personnes âgées et aux femmes enceintes. Les hommes avaient tendance à se préoccuper de la manière de traiter les blessés et de s'occuper des morts (y compris les animaux) et de ce qu'ils pouvaient attendre du gouvernement. Les jeunes voulaient savoir quand les écoles et les collèges allaient rouvrir.

La plupart des informations provenaient initialement de membres de la famille et d'amis au moyen de téléphones mobiles, très utilisés au Népal. Par la suite, elles provenaient de sources externes, même si les lieux les moins accessibles étaient très mal desservis. Les canaux d'information touchant les hommes et les femmes varient considérablement.

Les hommes avaient généralement un meilleur accès aux informations et à l'assistance sur le contexte externe, fournies par les représentants des gouvernements locaux et les discussions dans les salons de thé. Les femmes comptaient davantage sur leurs contacts personnels, leurs parents et amis, les travailleurs sociaux et les professionnels de la santé. Lorsqu'elles étaient disponibles et fonctionnelles, la radio et la télévision étaient citées comme sources d'informations, davantage par les hommes que par les femmes. Les groupes marginalisés et les communautés isolées étaient généralement moins bien desservis.

La communication en face à face était privilégiée et considérée comme fiable, en particulier pour les informations plus pertinentes sur le plan personnel dans la mesure où les personnes cherchaient à reconstruire leurs vies et leurs communautés. Elle provenait le plus souvent de sources connues, du secrétaire du CDV (Comité de développement du village) et/ou du coordonnateur de quartier pour les hommes, et pour les femmes de travailleurs sociaux ou de voisins.



L'OIM distribue des bâches aux victimes de séisme dans un village montagneux reculé du district de Dhading au Népal

OIM 2015/EUNJIN JEONG

« Nos amis et notre famille à Manille sont ceux qui nous annoncent sur Facebook s'il y a d'autres nouvelles au sujet d'une catastrophe. »

Résident de Dulag, Leyte, Philippines<sup>3</sup>

## RESSOURCES CLÉS



### Guides sur le paysage des médias et des télécommunications

Guides fournissant des informations complètes et détaillées sur le paysage des médias et des télécommunications dans divers pays. Disponibles en formats interactifs en ligne (voir par exemple [Bangladesh](#) ou [Soudan du sud](#)) ainsi que des formats téléchargeables (voir par exemple [La Dominique](#)).  
<http://bit.ly/2Blzdky>

### Assessing Information and Communication Needs: A Quick and Easy Guide for Those Working in Humanitarian Response

### Pocket Guide: Information & Communication Questions in Rapid Needs Assessments

Disponibles à <http://bit.ly/2CvEQV4>

### CDAC Network & ACAPS (2014)

Guidance and associated questionnaire for use in rapid information and communication needs assessment, and what to do with the data.

### CDAC Network Suite of Common Needs Assessment Tools

Ensemble d'outils utiles si vous effectuez une évaluation distincte ou plus approfondie des besoins en information et en communication.

<http://bit.ly/2PXbmCY>

### Information and Communication Needs Assessment Tool

<http://bit.ly/2QP2vbB>

### UNHCR Innovation Service Master Form - Information and Communication Needs Assessment

<http://bit.ly/2V8sNnZ>

### Unité Innovations du HCR (2017)

Orientation et base de données associée de questions sur les besoins en information et en communication pouvant être téléchargées, adaptées et déployées à l'aide de divers outils mobiles de collecte de données. Les questions portent par exemple sur les informations démographiques de base, l'accès aux canaux, la radio/la téléphonie mobile/les communications face à face, les modalités de communication avec les intervenants humanitaires.

### Comprendre les besoins en information et en communication des personnes déplacées dans le nord de l'Irak

<http://bit.ly/2GADCM3>

### Rapport d'évaluation rapide interorganisations (2014)

Exemple de rapport autonome d'une évaluation de besoins en information et en communication entreprise en raison de lacunes dans les autres évaluations de besoins.

### Rapid Information Communications Accountability Assessment (RICAA)

<http://bit.ly/2AdJ95T>

### Philippines Community of Practice (CoP) on Community Engagement: Communication, Accountability, Community Participation and Common Service Partnerships (2016)

Le RICAA est un outil simple d'évaluation de besoins, conçu pour cerner les besoins en informations et les préférences de communication des personnes touchées par une crise. Il comprend une boîte à outils pour la conception d'enquêtes, ainsi que la collecte et l'analyse de données via des smartphone et des tablettes, ainsi qu'une plate-forme en ligne facilitant le suivi, la compilation et la cartographie visuelle en ligne des informations reçues des communautés, des radios amateur et des SMS.

### Cartographie et consultation des informations avant la crise

Enquête/cartographie/consultation sur la perception de la population avant la crise

<http://bit.ly/2QNNFCj>

### The Philippines Community Engagement Community of Practice (2017, 2018)

Outil utilisé dans le travail de préparation entrepris par la plate-forme nationale des Philippines sur la communication et l'engagement communautaire.

### SOYEZ PRÊT :

Avez-vous prévu de ventiler les données d'évaluation par sexe, âge et type de handicap ? Êtes-vous prêt à tenir compte d'autres facteurs dans vos données comme le statut socio-économique, les minorités sociales, l'origine ethnique, la langue, la capacité, la vulnérabilité, la disparité géographique ou les niveaux d'alphabétisation et de calcul ? Le marqueur de genre et d'âge<sup>30</sup> de l'IASC, en cours de déploiement en tant qu'outil standard sectoriel, peut y contribuer.





Un kiosque à journaux à Antananarivo, Madagascar

ANTHROLOGICA 2018

## 2. Réponse stratégique, planification des actions et financement

Les interventions d'urgence dans lesquelles l'assistance internationale est demandée par un gouvernement sont généralement guidées par un plan d'intervention humanitaire coordonné à l'échelle de l'intervention<sup>31</sup> (HRP) basé sur un aperçu des besoins humanitaires (HNO).

Si aucune assistance internationale n'est demandée, le gouvernement établira le plan d'intervention, par exemple, l'ensemble des mesures de préparation aux situations d'urgence au niveau national de Vanuatu.<sup>32</sup>

Les plans d'intervention servent à communiquer l'étendue de l'intervention aux communautés touchées, aux bailleurs de fonds et au grand public, et constituent un moyen essentiel de mobilisation des ressources.

Ils servent également au suivi des interventions, définissant les objectifs et les cibles, complétés par des indicateurs. Les besoins et les plans en matière de communication et d'engagement communautaire doivent être clairement énoncés dans ces documents afin d'être financés et inclus dans une intervention. Un

bon exemple de ceci est le *Plan de réponse conjoint de 2018 à la crise humanitaire Rohingya*<sup>33</sup>.

Comme chaque contexte et chaque réponse sont uniques, il est impossible de fournir un schéma directeur de ce qui sera nécessaire dans chaque plan d'intervention. Toutefois, le plan devra préciser de quelle manière les actions minimales en matière de communication et d'engagement communautaire (voir page 19) seront abordées dans l'intervention.

La plateforme nationale doit alors définir en détail comment cela sera mis en œuvre dans le cadre de la planification des actions (également appelée planification opérationnelle ou tactique), qui doit également déterminer les ressources nécessaires (humaines, financières et matérielles) et la manière dont le succès sera mesuré.

Cette approche soutient la collecte de fonds par le biais de mécanismes tels que le Central Emergency Response Fund (Fonds central d'intervention d'urgence CERF) du OCHA (Bureau de coordination des affaires humanitaires) et les Fonds de financement commun pour les pays (CBPF).

### COMMENT FAIRE

- **Veillez à ce que la communication et l'engagement communautaire soient inclus dans toute planification de la préparation et de l'intervention d'urgence, ainsi que dans la phase d'évaluation et d'analyse**, plaidant pour son inclusion si nécessaire. Pour que la communication et l'engagement communautaire soient inclus de manière stratégique dans le plan de réponse global, ils doivent être inclus dans les étapes de préparation et d'évaluation des besoins.
- **Plaidez en faveur de l'inclusion d'actions minimales pour la communication et l'engagement communautaire** (reportez-vous à la page 19) dans les plans couvrant l'ensemble de l'intervention, tels que le plan d'intervention humanitaire ou le plan d'intervention conjoint (voir l'exemple dans la section Ressources clés à la page 31).
- **Faites usage des données disponibles** (par exemple d'évaluations existantes) ainsi que du jugement, des compétences et de l'expérience des principales parties prenantes pour décider de ce qui est approprié au contexte. Il n'y a pas de cadre de référence idéal; faites ce qui est le plus pertinent. Vous pouvez entreprendre la planification de l'action par le biais d'ateliers de réflexion et de rédaction, complétés par d'autres recherches et validations. Il est essentiel que plusieurs acteurs se sentent maîtres de ce processus pour qu'il soit efficace.
- **Développez un plan d'action détaillé** pour la communication et l'engagement communautaire, en impliquant les parties prenantes concernées. Établissez des liens explicites avec d'autres éléments stratégiques de l'intervention (p. ex. les groupes sectoriels, les questions transversales, etc.) pour faire en sorte que l'approche d'engagement communautaire soit cohérente, intégrée et ait de meilleures chances d'être financée. Éviter d'être vague : énumérez des activités spécifiques et non des concepts. Voir l'outil dans Ressources Clés à la page 31.
- **Élaborer un budget** pour le plan d'action interorganisations. Vous trouverez ci-dessous un exemple de budget qui peut être adapté pour votre plan d'action. Le budget peut être financé en tant que programme, inclus en tant que composante d'un budget d'intervention plus large ou divisé pour être inclus dans différents programmes.
- Incluez votre **planification de la communication et de l'engagement communautaire en tant qu'élément explicite des plans et du budget de l'organisme et de l'intervention dans son ensemble** en faisant référence au cadre, les services et les actions minimums pour la communication et l'engagement communautaire (voir pages 53-55).
- **Clarifiez les rôles et les responsabilités des intervenants** par rapport au plan d'action.

*« L'objectif est de fournir en temps réel des informations exploitables par les bénéficiaires de l'aide, qui peuvent être traduites en améliorations des programmes, tout en donnant aux gens les moyens d'exprimer leurs opinions ».*

**Comment établir et gérer un mécanisme de retours d'information communautaire systématique. IFRC et Ground Truth Solutions**



*« La participation systématique des populations ciblées à l'évaluation de leurs besoins et la manière dont l'aide humanitaire a répondu à ces besoins est primordiale pour garantir la qualité de l'aide fournie ».*

Monique Pariat, Directeur Général,  
ECHO, Commission européenne

Vendeur de bonbons dans  
les Sundarbans, Bengale  
Occidentale, Inde

### 3. Ressources humaines, expertise et formation

L'ensemble du secteur manque de personnel qualifié en communication et en engagement communautaire, en particulier au niveau interorganisations. Le personnel doit être activement formé, mobilisé ou recruté pour travailler sur des projets techniques, sur la coordination interorganisations ou sur la gestion des données. Pour trouver le personnel dont vous avez besoin, vous pouvez faire appel aux équipes existantes, trouver de nouvelles personnes ou utiliser le personnel figurant sur les listes de déploiement.

C'est toujours une bonne idée d'offrir une sensibilisation ainsi qu'une formation à la communication et à l'engagement communautaire dans votre organisation et chez vos partenaires participant à l'intervention, pour à la fois obtenir leur adhésion et approfondir les connaissances et les compétences. C'est un domaine qui recoupe tous les aspects techniques.

Du personnel est nécessaire pour les aspects suivants :

- **Coordination** de la plateforme nationale interorganisations. Il s'agit d'un rôle clé. Il exige une personne capable d'influencer le leadership, de rassembler et de coordonner des acteurs multiples et diversifiés, d'identifier les lacunes, d'amener les autres à agir et de résoudre les problèmes et les conflits.
- **Le personnel devra également posséder des compétences dans des domaines techniques tels que :**
  - La gestion de l'information, y compris l'analyse des données et la coordination
  - L'évaluation et l'analyse des besoins d'information, des perceptions et des préférences en matière de communication
  - L'évaluation et l'analyse de l'information anthropologique
  - L'engagement des médias locaux et/ou du secteur privé (p. ex. opérateur de réseau mobile)
  - La mise en place et la gestion de projets de mécanismes interopératoires de retours d'information (p. ex. centres d'appels, enquêtes de perception, production radio et vidéo, médias imprimés et numériques, information, communication et technologie, consultations face à face)
  - L'engagement de groupes spécifiques ou vulnérables
  - La traduction, l'interprétation et la médiation culturelle
  - La formation en communication et en engagement communautaire.

Dans une approche coordonnée, ces fonctions sont souvent réparties entre différentes organisations.

### COMMENT FAIRE

- **Planifiez à l'avance** le personnel nécessaire, ainsi que les besoins internes de l'agence (y compris le responsable de la plateforme et son remplaçant) : où, dans quel(s) rôle(s), pour combien de temps et de quelles compétences et aptitudes auront-ils besoin (telles que des connaissances linguistiques ou techniques). N'oubliez pas d'inclure **le budget** requis dans votre plan de financement global d'intervention.
- **Incluez la création de nouveaux partenariats dans les activités de préparation** plutôt que dans le feu de l'action. Élaborez à l'avance des protocoles de partenariat et veillez à ce que les gens puissent être mobilisés immédiatement pour apporter leur aide. Ceci est particulièrement important pour les partenaires avec lesquels vous n'avez pas l'habitude de travailler ou qui ont une culture organisationnelle différente.
- **Recherchez des organisations spécialisées** avec lesquelles travailler en partenariat. Elles pourraient détacher un membre du personnel auprès de votre organisation ou participer à votre plateforme nationale. Ce type d'acteurs peut inclure des groupes locaux ayant une expertise dans l'engagement avec certaines communautés, des médias ou des organisations de développement des médias, des opérateurs de réseaux mobiles et d'autres acteurs du secteur privé. Grâce aux partenariats, vous pourrez peut-être mobiliser non seulement des compétences, mais aussi du matériel et du financement.
- **Organisez la formation.** Du matériel de formation adapté est disponible pour des audiences d'ancienneté et d'expérience technique variées et peut être adapté au contexte et aux besoins des participants ciblés (voir Ressources Clés à la page 31). Cherchez à renforcer les capacités du personnel au niveau local pour obtenir des résultats plus durables.
- **Recrutez localement.** Les gens ne sont peut-être pas formés en tant qu'experts en engagement communautaire humanitaire, mais il y aura pléthore de personnes ayant des compétences spécialisées en gestion des données, en engagement des groupes minoritaires, en langues, en anthropologie, pour n'en nommer que quelques-unes. Les universités et les groupes communautaires sont d'excellents points de départ. Investir dans le personnel national et le familiariser avec les systèmes d'intervention sera un investissement plus durable que de compter sur des expatriés à court terme.



## Modèle de budget

DESCRIPTION DES ÉLÉMENTS	PARTENAIRE(S) CHEF(S) DE FILE	COÛT
<b>COÛT D'ACTIVITÉ</b>		
Réalisation 1 : La communication entre les communautés touchées et les organisations humanitaires est améliorée de sorte que les communautés reçoivent les informations dont elles ont besoin, connaissent leurs droits, définissent les services offerts et peuvent évoquer des problèmes lorsque nécessaire.		
<b>Résultat : Les communautés sont bien informées, y compris sur la façon d'accéder aux secours et aux services.</b>		
Activités :		
• Procéder à l'évaluation des besoins d'information et des préférences en matière de communication en utilisant un format normalisé pour permettre l'agrégation.		
• Formuler des messages clés communs pour les communautés dans les langues appropriées et identifier les canaux de diffusion		
• Renforcer les médias locaux sur le suivi des rumeurs et leur démystification ainsi que la vérification des faits		
<b>Conséquence : Les points de vue de la collectivité sont recueillis systématiquement au moyen d'un éventail approprié de canaux</b>		
• Mener des micro-sondages sur les perceptions des communautés en utilisant un format standardisé pour permettre l'agrégation		
• Apporter un soutien technique et financier à la plateforme de services SMS		
• Augmenter l'engagement des jeunes dans le suivi, la vérification des faits et la démystification des rumeurs		
• Augmenter l'engagement des groupes locaux dans le suivi, la vérification des faits et la démystification des rumeurs		
Réalisation 2 : Les retours d'information intersectoriels des collectivités touchées sont améliorés et développés, et sont transmis aux dirigeants via un mécanisme unique et facilement accessible pour soutenir la prise de décisions		
<b>Résultat : Un mécanisme commun d'analyse des données est mis en place</b>		
• Trier et classer les données en ensembles de données avec une ventilation et une analyse appropriées		
• Afficher des données ventilées par sexe, âge, handicap, origine ethnique et autres considérations à l'aide d'une plateforme en ligne, par exemple HXL, HDX ou KoBo Toolbox		
• Concevoir un rapport de retours d'information dans des formats partageables accessibles aux partenaires et à la communauté		
<b>Résultat : Les points de vue de la collectivité sont pris en compte au niveau du système pour éclairer les décisions qui ont une incidence sur la vie et le bien-être des gens</b>		
• S'assurer que les intervenants ont les compétences nécessaires pour interagir avec la collectivité et répondre aux rumeurs, aux préoccupations, aux commentaires et aux plaintes, p. ex. la formation		
• S'assurer que les réunions des groupes sectoriels, ICCG (Inter cluster coordination group/ Groupe de coordination intersectorielle), HCT (Humanitarian Country Team/Équipe humanitaire pays) incluent systématiquement à l'ordre du jour un point sur les retours d'information et l'engagement communautaires afin que des mesures appropriées soient prises et que les agences donnent leur avis sur les mesures prises pour la redevabilité		
Réalisation 3 : Le modèle de service collectif est amélioré et affiné tout au long de la période de mise en œuvre		
<b>Résultat : Processus de suivi, d'évaluation et d'apprentissage en place</b>		
• Suivi régulier par la plateforme nationale de CCE (Communication and Community Engagement/ Communication et Engagement Communautaire)		
• Revue à mi-parcours ; Revue après-action à la fin de l'exercice		
<b>SALAIRES ET AVANTAGES SOCIAUX DU PERSONNEL</b>		
Coordinateur national/sous-national de la plateforme : salaire du personnel, assurances, voyages, hébergement, etc.		
Agent d'appui à l'information : salaire du personnel, assurances, voyages, hébergement, etc.		
<b>SALAIRES ET AVANTAGES SOCIAUX DU PERSONNEL</b>		
Par exemple : téléphones portables, ordinateurs portables, etc.		
<b>AUTRES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT ET DE SOUTIEN</b>		
Par exemple : site internet, support informatique, frais de communication, traduction et interprétation, frais de publication et de conception, etc.		
<b>SOUS-TOTAL</b>		
% de recouvrement des coûts indirects / coûts non attribuables au projet (NPAC non-project attributable costs)		
<b>COÛTS TOTAUX</b>		

Le modèle de budget est basé sur un service interorganisations prévu en République centrafricaine<sup>34</sup>, qui comprend les éléments minimaux de communication et d'engagement communautaire, l'accent étant mis sur le traitement des rumeurs et le travail avec les groupes de jeunes, sur la base d'une analyse du contexte et d'une évaluation des besoins. Un élément d'apprentissage a également été incorporé pour affiner et améliorer le modèle collectif pendant la mise en œuvre. Les activités sont menées par différents partenaires, chacun contribuant à l'approche collective.

## LISTES D'EXPERTS

De nombreuses agences humanitaires font appel à du personnel qualifié en cas de dépassement des capacités locales en cas d'urgence ou lorsque des compétences spécialisées sont nécessaires. Les déploiements peuvent soutenir l'intervention, le renforcement des capacités et la préparation. Des experts en engagement communautaire sont souvent déployés pour coordonner, évaluer les besoins en matière d'information et de communication, mettre en place des mécanismes appropriés ou assurer une formation pratique appropriée au personnel sur le terrain.

Certains organismes ont leur propre fichier interne (vous pouvez demander à votre service des ressources humaines

si votre organisme en a un). Il existe également des listes spécialisées telles que celles des organismes partenaires de réserve (par exemple NORCAP-Norwegian Refugee Council ou RedR - voir Ressources Clés à la page 31) qui déploient des personnels experts en communication et en engagement communautaire.

Comme mesure de préparation, envisagez d'établir un accord de partenariat avec toutes les listes auprès desquelles vous pourriez solliciter des déploiements à l'avenir. Cela aide les gestionnaires de la liste à comprendre la demande, à plaider pour des financements et à planifier les futures augmentations du nombre de demandes.

## ÉTUDE DE CAS



### Inclusion de l'engagement communautaire dans le plan d'intervention humanitaire en République démocratique du Congo (RDC)

De plus en plus, la planification de l'action d'engagement communautaire est incluse dans les plans d'intervention humanitaire afin de répondre aux exigences des bailleurs de fonds liées au Grand Bargain.

Dans le cadre de l'activation de l'urgence de niveau 3 et conformément aux engagements du Comité permanent interorganisations, l'équipe humanitaire de pays a mis en place un mécanisme collectif pour assurer la participation des personnes touchées dans la programmation et la planification humanitaires et pour suivre régulièrement la satisfaction

communautaire et les priorités en République démocratique du Congo. Il prévoyait l'adoption d'un code de conduite collectif et la création d'un réseau de points focaux pour la prévention de l'exploitation et des abus sexuels.

Ce mécanisme, codirigé par le OCHA et l'UNFPA, a été décrit en détails dans le plan d'intervention humanitaire et toute une gamme d'acteurs a contribué aux projets. Il a reçu un financement par l'intermédiaire du CERF, ce qui a permis d'intensifier les activités d'engagement communautaire à l'échelle de l'intervention, avec un accent particulier sur la rationalisation de l'engagement communautaire et la multiplication des canaux pour atteindre les groupes vulnérables, notamment les femmes.



PDIP à Goma en RDC

OIM




**RESSOURCES CLÉS**
**Guidance to develop a Community Engagement and Accountability Plan of Action**

<http://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-7-guidance-to-develop-a-cea-plan-of-action/>

**IFRC - Fédération internationale de la Croix-Rouge (2016)**

Élaborer un plan d'action propre à la communication et à l'engagement communautaire plutôt que de l'intégrer au plan d'intervention global.

**JRP for Rohingya Humanitarian Crisis: March - December 2018**
**Strategic Executive Group and partners (2018)**

Le Plan d'intervention conjoint fournit au groupe de direction stratégique et aux partenaires une compréhension commune de la crise, y compris les besoins humanitaires les plus urgents et le nombre estimatif de personnes ayant besoin d'aide. Il représente une base de données probantes consolidées et aide à éclairer la planification de l'intervention stratégique conjointe. Cet exemple comprend un mécanisme de retours d'information sur les services communs ainsi qu'une section d'évaluation des besoins et des objectifs précis sur la communication avec les communautés.

<http://bit.ly/2Er9vVP>

**The Humanitarian Communication Roster**

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/humanitarian-communication-and-media-roster/>

**NORCAP et CDAC Network**

Informations sur les demandes de déploiement d'experts inscrits sur la liste et exemples de termes de référence pour les postes de personnel ayant des compétences en matière de communication et d'engagement communautaire, par exemple coordonnateur de la communication et de l'engagement communautaire, agent de liaison humanitaire, chef d'équipe technique.

**Tool 21: CEA responsibilities for job descriptions**

IFRC - Fédération internationale de la Croix-Rouge (2017)

Idées de lignes à inclure dans les descriptions de tâches pour définir les responsabilités d'une personne à l'égard du CEA (community engagement and accountability/engagement communautaire et redevabilité).

<http://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-21-cea-responsibilities-for-job-descriptions/>

**Communication is aid. Module d'apprentissage en ligne**

Ce cours, fourni en ligne, est une introduction

basée sur des scénarios, qui sensibilise et enseigne les éléments de base sur la façon d'engager les communautés touchées pour aider à leur fournir les informations dont elles ont besoin et à établir des mécanismes de communication pour le dialogue avec les intervenants en cas de catastrophe.

<https://kayaconnect.org/course/info.php?id=768>

**Formation technique sur la communication et l'engagement communautaire dans les interventions humanitaires**

Cette formation approfondie et modulaire présente aux participants la théorie et les étapes pratiques pour intégrer la communication et l'engagement communautaire dans la pratique opérationnelle normale et comment s'assurer qu'ils deviennent un élément prévisible, cohérent et doté de ressources de la préparation et de l'intervention d'urgence. Ce kit de formation comprend un guide détaillé de l'animateur, qui peut être utilisé à la fois avec le matériel de formation et indépendamment de celui-ci. Commandez la formation auprès du CDAC Network ou téléchargez le matériel de formation.

<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/foundation-training/>

**Formation technique avancée sur la communication et l'engagement communautaire dans les interventions humanitaires**

La formation technique avancée s'adresse à deux publics principaux : i) le personnel sur le terrain et le personnel technique qui ont terminé la formation technique et dont le travail exige une connaissance plus approfondie de la communication et de l'engagement communautaire et ii) les cadres supérieurs ou ceux qui figurent sur les listes de déploiement, qui doivent avoir une connaissance approfondie de la communication et de l'engagement communautaire. La formation couvre de nombreux sujets, notamment l'évaluation des besoins, la planification, la mobilisation des ressources, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation.

<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/foundation-training/>

**Module d'information sur la CCE (Communication et engagement communautaire)**

Dans ce module de deux heures, les participants reçoivent un aperçu de ce qu'est la communication et l'engagement communautaire, pourquoi elle est importante et comment elle contribue à améliorer la redevabilité et la participation.

<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/foundation-training/>

#### 4. Dialogue : mécanismes collectifs pour solliciter les retours d'information

La possibilité d'informer, d'influencer, de commenter et de critiquer les actions, les projets et les services doit être liée à un mécanisme permettant d'informer et d'améliorer les programmes humanitaires et les interventions dans leur ensemble. Il est essentiel d'assurer de manière régulière la participation et les retours d'information des communautés pour mieux mesurer les accomplissements et les résultats et améliorer la relation entre les intervenants humanitaires et la communauté. Les retours d'information peuvent être structurés et sollicités de façon proactive, par exemple au moyen de sondages ou de réunions communautaires, ou de façon non structurée et passive, en suivant les rumeurs et les médias sociaux.

Alors que les intervenants humanitaires disposent de plus en plus de mécanismes pour recevoir les retours d'information, ils doivent intervenir beaucoup plus tôt dans l'intervention et les communautés doivent être beaucoup plus conscientes de leur existence. Il serait utile de concevoir des mécanismes permettant d'agrèger les données des retours d'information de plusieurs agences pour une macro-analyse et de les intégrer dans l'architecture humanitaire afin de faciliter une approche systématique et coordonnée, produisant des changements qui sont clairs pour les communautés.

Un mécanisme de retours d'information commun (CFM) est un mécanisme collectif et facilement accessible de partage de l'information avec les collectivités touchées. Le mécanisme de retours d'information commun ne se contente pas de traiter les plaintes et les retours d'information. Il est également un outil permettant de générer des informations pour la planification, l'évaluation des accomplissements et la prise de décision par tous les acteurs, que ce soit pour les organisations individuelles, ou pour l'intervention dans son ensemble.

Les mécanismes de retours d'information communs sont souvent utilisés par la communauté comme points d'information par lesquels les communautés demandent de l'information concernant les services. L'analyse des



demandes d'information peut aider à planifier de futures campagnes de communication ou à mettre en évidence les domaines dans lesquels le partage de l'information est insuffisant.

Des mécanismes de retours d'information communs efficaces contribuent à instaurer la confiance avec et parmi la population touchée et à renforcer la crédibilité des intervenants humanitaires auprès des parties prenantes, y compris les partenaires potentiels et les bailleurs de

#### CONSIDÉREZ LES RUMEURS COMME UNE FORME DE RETOUR D'INFORMATION

Les rumeurs peuvent être une question de vie ou de mort. Elles peuvent créer de la souffrance, susciter de fausses attentes et provoquer un comportement inapproprié ou violent. Pourtant, les rumeurs sont souvent écartées ou ignorées par les acteurs humanitaires, jusqu'à ce qu'ils doivent faire face aux conséquences.

La communication et l'engagement de la communauté doivent permettre l'identification et le suivi des rumeurs. Les rumeurs sont alimentées par le manque d'information et l'incertitude et sont donc monnaie courante dans les situations humanitaires. Elles se nourrissent également de la surcharge d'informations ou de la prolifération de fausses nouvelles.

Comment allons-nous nous engager et les prendre en compte dans notre travail ? Pouvons-nous interpréter les

rumeurs comme étant un mécanisme d'alerte précoce ou un baromètre pour nous aider à comprendre les risques et ce que les gens ressentent ou pensent ? Pouvons-nous les considérer comme une forme de contribution et de retour d'information pour éclairer ou améliorer la programmation ?

Notre mandat humanitaire exige que nous accordions de l'attention aux rumeurs et que nous agissions contre ceux qui causent du tort. Nos engagements en matière de redevabilité exigent que nous écoutions les rumeurs concernant nos programmes et notre personnel et que nous enquêtions sur elles.

D'après Rumour has it: A practice guide to working with rumours. CDAC Network (2017).  
<http://www.cdacnetwork.org/i/20170126102435-rdj7/>





À Pachong, au sud du Soudan, des journalistes de Radio Miraya, financés conjointement par la Mission des Nations Unies au Soudan et la Fondation Hirondelle, tiennent des débats de village et organisent des émissions en direct avec les électeurs pendant la période d'inscription.

OCHA

fonds. Les mécanismes de retours d'information communs contribuent également à éclairer la prise de décisions et à renforcer la redevabilité, les droits, la transparence et l'amélioration des services.

Il est également possible d'adopter une approche de service commun dans le cadre de laquelle un groupe de membres (p. ex. le bulletin mensuel de feedback collectif de BBC Media Action, Internews et Translators without Borders (*What matters ?*) au Bangladesh<sup>35</sup>) ou une entité (p. ex. Ground truth) entreprend des processus de retours d'information au nom de la plateforme nationale, ce qui offre une plus grande indépendance des données.

C'est le rôle de la plateforme nationale ou infranationale de concevoir et de mettre en œuvre le mécanisme de retours d'information collectif. Il doit être approuvé par l'organe de coordination approprié pour la préparation/l'intervention et fonctionner en collaboration avec tous les groupes sectoriels ainsi que les groupes de travail au sein de l'architecture humanitaire.

## COMMENT FAIRE

### Préparation

- **Entrez une cartographie des mécanismes de retours d'information avant la crise** afin d'apprendre ce qui est déjà utilisé et ce qui fonctionne. Consultez ou recueillez des données sur les besoins d'information et les préférences en matière de

communication.

- **Concevez un mécanisme de retours d'information commun à utiliser lors des interventions humanitaires :**
  - Obtenez l'**engagement** au niveau organisationnel et au niveau interorganisationnel/sectoriel de soutenir l'établissement, le financement, la mise en œuvre et le suivi du mécanisme.
  - Préparez une note conceptuelle décrivant le **contexte, les objectifs, le cadre de mise en œuvre**, les partenariats, les ressources et les résultats attendus. Partagez-les avec les sections pertinentes du programme, les agences partenaires, et les autres parties prenantes pour solliciter leur avis et la recherche d'un consensus.
  - **Consultez la communauté et les parties prenantes sur les objectifs** du CFM, en assurant la clarté et le consensus sur ce que le CFM vise à réaliser et sur la meilleure approche/les meilleurs mécanismes pour garantir son succès.
  - **Collaborez avec les fournisseurs de services** pour vous assurer que vous disposez des ressources (un numéro de téléphone gratuit ou un serveur sécurisé) nécessaires afin d'établir le mécanisme préféré.
  - Collaborez avec d'autres partenaires pour établir une liste de **questions fréquemment posées** pour vous assurer que vous êtes en mesure de répondre aux principales demandes d'information.
  - **Menez une étude 4W** Menez une étude 4W (what, who, where, when - quoi, qui, où, quand) pour établir les parties prenantes pertinentes pour le CFM
  - **Déterminez comment les retours d'information seront sollicités ou compilés à partir des mécanismes existants**, en fonction de quels canaux préférés (voir encadré page 35) par ceux auprès desquels vous les sollicitez et de la disponibilité probable pendant/après la catastrophe, et comment vous allez recueillir les informations structurées et non structurées, et suivre les rumeurs. Une exigence fondamentale est que le mécanisme ou les canaux choisis soient axés sur la communauté et adaptés à ses besoins et à sa situation, en tenant compte de questions telles que l'accessibilité, la convivialité et les garanties de confidentialité. Développez des directives d'exploitation du CFM. En consultation avec la population touchée et autres parties prenantes, déterminez et convenez de procédures opérationnelles normalisées du CFM, y compris la plateforme de CFM proprement dite (par exemple, la ligne d'assistance téléphonique), l'emplacement du mécanisme (par exemple, le centre d'information communautaire), la fréquence et le calendrier des retours d'information (par exemple, les discussions de groupes de réflexion, les réunions communautaires), le format des retours d'information (appels, SMS, formulaires, rapports, etc.).
  - **Mettez en place l'infrastructure du CFM et formez le personnel concerné** sur les opérations de la plateforme, par exemple la ligne d'assistance téléphonique, le centre d'appel, les formulaires de retours d'information et/ou de plainte, les compétences en communication interpersonnelle,

la conduite de FGD (Focus group discussions - discussions de groupes de réflexion) avec la population touchée, l'exploitation de la radio communautaire, etc.

- **Obtenez les permissions, autorisations et licences** nécessaires au bon fonctionnement du CFM : par exemple, certains contextes peuvent nécessiter l'autorisation d'établir des lignes d'assistance téléphonique, des centres d'appels ou l'autorisation préalable de tenir des réunions communautaires.
- **Informez la communauté de l'établissement du CFM** et des conseils sur la manière de l'utiliser pour fournir des retours d'information et des plaintes. Si nécessaire, formez les membres de la communauté sélectionnés sur les compétences requises, par exemple comment faire fonctionner le système/faire fonctionner l'équipement.
- Plus important encore, **expliquez à la communauté à quoi s'attendre après avoir donné un retour d'information ou déposé une plainte**, y compris les délais de réponse pour les différentes catégories de retours d'information ou de plainte.
- **Élaborez un processus commun de traitement des données de retours d'information** en tenant compte de la planification, de la collecte, du traitement, de la présentation, de l'interprétation, de la diffusion et des voies de transmission pour agir sur la base des données, et fermer la boucle des retours d'information.
- Convenez d'un ensemble d' **outils et de systèmes pour accuser réception** d'une plainte ou d'un retour d'information, de la manière dont les données seront saisies, stockées et analysées et des personnes ayant accès aux différents types de données, y compris les données sensibles et confidentielles.
- **Incluez un engagement et un accord clairs sur les rôles et les responsabilités** des membres de la plateforme sur la manière de réagir aux retours d'information et aux plaintes, y compris les mécanismes formels et informels d'enquête et de résolution des plaintes, de faire rapport aux individus et/ou à la communauté sur la manière dont les retours d'information sont traités ou pris en compte.
- **Soyez clair sur les responsabilités** pour l'enregistrement, l'analyse, et le reporting des réponses aux retours d'information et aux plaintes, ainsi que pour le partage des réalisations et de l'apprentissage avec les autres acteurs censés utiliser les retours d'information, tels que d'autres organes

de coordination (par exemple la HCT). Soyez clair sur les liens avec l'architecture humanitaire et la prise de décision.

- **Dotez le mécanisme de ressources adéquates, en vous appuyant sur les systèmes, les services et les capacités du personnel existants** pour assurer une plus grande durabilité.
- Assurez-vous que le mécanisme **favorise le dialogue**. Analysez les canaux de communication - sont-ils à sens unique ou à double sens ? S'ils sont à sens unique, comment adapter l'approche pour permettre l'interactivité et le dialogue ? Existe-t-il un moyen d'utiliser ensemble des canaux complémentaires pour le permettre ?<sup>36</sup>
- **Prenez des mesures adéquates de protection des données** afin d'assurer la confidentialité et la sécurité des données et des bases de données, y compris des mesures de limitation contre les pirates informatiques, les opérateurs, les actions inappropriées et les défaillances du système. Certaines mesures peuvent inclure des vérifications des antécédents pour les opérateurs de ligne d'assistance téléphonique/centre d'appel, les formations, les sauvegardes, les restrictions d'accès, les cryptages/licences de logiciels et une surveillance constante. Cela ne doit pas empêcher le partage d'informations mais garantir la protection des données contre les abus. Voir l'encadré ci-dessous et les Ressources clés à la page 36 pour les directives.
- **Planifiez la manière dont les problèmes urgents, les plaintes et les questions sensibles seront traités**, car ceux-ci sont susceptibles de survenir par le biais du mécanisme de retours d'information (voir section suivante).
- **Pré-positionnez tous les éléments et logiciels nécessaires pour faciliter les retours d'information en cas de crise**, tels que les installations radio ou valise d'urgence (par exemple <http://www.firstresponseradio.org/equip>), radios solaires/à manivelle, radioamateurs, générateur et logiciel de SMS (par exemple, Frontline SMS).
- **Fournissez une formation aux agents communautaires, au personnel, aux bénévoles et aux autres personnes qui vont recueillir des retours d'information.**
- **Développez les partenariats nécessaires** pour encourager les retours d'information.

#### Lors d'une intervention

### MESURES MINIMALES DE PROTECTION DES DONNÉES

Que ce soit pour les retours d'information, les plaintes ou autres, veillez à ce qu'un minimum de **mesures de protection des données** soient en place<sup>37</sup>.

- L'objet de l'utilisation des données est clair et défini ;
- Les intervenants disposent des compétences essentielles et de la capacité à utiliser les données de manière responsable, y compris une infrastructure sécurisée, des codes de conduite pour le partage des données et des directives visant à minimiser les conséquences néfastes ;

- Les acteurs identifient et gèrent de manière proactive les risques d'utilisation et de non-utilisation des données pour les populations vulnérables, quel que soit le contexte ;
- La collecte de données respecte les réglementations légales nationales et internationales ainsi que l'éthique.
- Les mesures de protection des données sont régulièrement mises à jour pour faire face aux nouveaux défis dans un paysage en évolution.



## CANAUX POSSIBLES POUR LES RETOURS D'INFORMATION

Réunions/assemblées communautaires	distribution	Infohubs
Représentants des communautés	Numéros d'assistance téléphonique	Rapports I/ONG
Volontaires, relais communautaires	Évaluation des besoins	Revue après-actions
Boîtes à suggestions/retours d'information	Enquêtes auprès des ménages	Caravanes d'information
Retours d'information lors de la distribution	Carte des ressources communautaires	SMS
Forum sur la transparence	Groupes de réflexion	Réseaux sociaux, p. ex. Facebook
Lettre d'information	Entretiens clés ou individuels	Applications de messagerie, par exemple WhatsApp
Programmation radio et télévision	Prospectus, dépliants	
Retours d'information avant et après la	Enregistreurs de voix	
	Enquêtes de perception <sup>38</sup>	
	Centres d'assistance	

*Voir Ressources clés à la page 36 pour les caractéristiques de ces différents moyens.*

- **Si nécessaire, activez une plate-forme sous-nationale qui dirigera le mécanisme de retours d'information commun** parmi ses actions et services de communication et d'engagement communautaire.
- **Mettez en œuvre le mécanisme commun de retours d'information et traitez les données en accord avec la protection et les protocoles** précédemment définis. Veillez à ce que les données soient transmises selon le cas à l'organe de coordination, ainsi qu'à tous les groupes et plateformes nationales actifs.
- **Assurez le suivi des retours d'information informels** tels que les rumeurs (voir Ressources principales page 36). Entretenez-vous avec les membres des communautés ainsi que les autres intervenants pour **identifier et éliminer les freins** au partage, à l'écoute et à la prise en compte des retours d'information : par exemple le manque de personnel, des canaux de communication médiocres ou inexistant, l'utilisation inappropriée de la technologie, une mauvaise gestion des données ou des flux d'informations confus.
- La plate-forme (sous-)nationale doit suivre, recevoir et analyser les retours d'information mais également **s'assurer que les préoccupations et les voix de la communauté soient partagées dans les rapports de situation et les bulletins d'information réguliers.**
- Préconisez la restauration de lignes électriques, des stations de radio et de télévision et des pylônes de télécommunication. Le Groupe sectoriel des télécommunications d'urgence ou des entreprises peuvent mettre en place des centres offrant des services d'appels gratuits, de SMS et de recharge de batterie. Si nécessaire et selon les préférences de communication de la communauté, **distribuez des articles de secours adaptés**, tels que des radios à manivelle ou solaires.
- **Recueillez les données qui soient pertinentes, compréhensibles et utilisables.** Si vous sollicitez un retour d'information sur une intervention, demandez uniquement des informations que vous ne pouvez pas trouver ailleurs (par exemple, dans les évaluations de besoins standard) et qui peuvent contribuer à générer des améliorations. Coordonnez. Différentes agences peuvent collecter des données de retour d'information et il est inutile de poser les mêmes questions plus d'une fois. Concevez votre mécanisme de manière à collecter des données structurées vous permettant d'agir au bon moment.
- **Utilisez la technologie de manière appropriée.** Il peut être tentant d'utiliser la technologie et les applications de téléphonie mobile en raison de leur capacité à atteindre rapidement un grand nombre de personnes mais également du fait de leur côté innovant. La technologie peut être un catalyseur incroyable, mais lorsque vous l'utilisez pour un engagement humanitaire, vous devez déterminer qui ne sera pas atteint (souvent, les femmes) et planifier en conséquence. Il est très peu probable de réussir à atteindre tout le monde, sur tous les sujets, uniquement par l'intermédiaire des canaux technologiques.
- L'accès aux canaux de retours d'information peut changer en fonction de l'évolution du contexte : **effectuez un suivi** au fil du temps et ajustez si nécessaire. Par exemple, les téléphones mobiles peuvent être utilisés immédiatement après le passage d'un typhon, ensuite s'éteindre si le chargement de la batterie n'est pas possible, puis reprendre une fois le courant rétabli. L'utilisation de plusieurs canaux réduit le risque de perte totale de l'engagement si l'accès à l'un d'eux échoue.
- **Planifiez et mettez en place un budget** pour (ré) établir et renforcer les canaux de communication. Incluez toutes les composantes appropriées dans les propositions développées (par exemple, le personnel entreprenant des évaluations, la fourniture du carburant pour un générateur et des points d'alimentation pour permettre le chargement des téléphones portables tout en assurant la liaison avec les opérateurs de réseaux mobiles pour un meilleur accès, sont tous des éléments qui ont un coût).
- **Montrez que vous avez écouté.** Expliquez les changements que vous avez effectués ou non sur la base des retours d'information ; fermez la boucle des retours d'information. Voir la section suivante sur le partage d'informations pour la communauté.
- **Passez à l'action.** Si, par exemple, un bulletin d'information fait état de la préoccupation que les femmes enceintes ne mangent pas suffisamment de légumes nutritifs, il incombe alors aux organismes d'aide de faciliter l'accès à ces aliments ou de fournir des informations sur les options nutritives disponibles. Les gens peuvent être rapidement désillusionnés si leurs tentatives d'utiliser une multitude de boîtes à suggestions et de lignes d'assistance téléphonique ne donnent aucun résultat. Nous devons non seulement écouter les communautés, mais aussi agir sur la base de ce que nous entendons.



## RESSOURCES CLÉS

### **How to Establish and Manage a Systematic Community Feedback Mechanism**

<http://bit.ly/2s1x0MZ>

### **Ground Truth Solutions et IFRC (2018)**

Un guide étape par étape qui a pour but d'aider le personnel et les volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge à établir et à gérer un mécanisme de retours d'information communautaire systématique à l'aide de la méthodologie Constituent Voice™ de Ground Truth Solutions.

### **What makes feedback mechanisms work?**

Literature review to support the ALNAP-CDA action research into humanitarian feedback mechanism  
<http://bit.ly/2QQfkme>

### **ALNAP (2014)**

Mécanismes de retours d'information humanitaire : recherche, données probantes et conseils<sup>39</sup>.

### **Guide des pratiques exemplaires sur les mécanismes de plainte communautaires interorganisations**

<http://bit.ly/2PX0GEEd>

### **Équipe de travail du Comité permanent interorganisations sur la redevabilité à l'égard des populations touchées et la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (2016).**

Orientations opérationnelles sur la manière de mettre en place et de gérer un mécanisme de plainte interorganisations basé sur la communauté pour traiter les informations faisant état d'abus et d'exploitation sexuels par des travailleurs humanitaires. Il rassemble les enseignements tirés, des exemples et des études de cas rassemblés tout au long d'un projet pilote.

### **Guide et indicateurs de la norme humanitaire fondamentale**

<https://corehumanitarianstandard.org/resources/chs-guidance-notes-and-indicators>

### **Norme humanitaire fondamentale**

Destiné aux personnes impliquées dans la planification, la gestion ou la mise en œuvre d'une intervention humanitaire, ce document fournit des indications sur les actions clés et les responsabilités organisationnelles définies dans la Norme humanitaire fondamentale en matière de qualité et de redevabilité (CHS). Disponible dans plusieurs langues.  
<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

### **A Framework for Data Sharing in Practice**

<http://pim.guide/wp-content/uploads/2018/05/Framework-for-Data-Sharing-in-Practice.pdf>

### **Protection Information Management. Global Protection Cluster (2018)**

Conseils pratiques sur la manière d'entreprendre ou d'évaluer les avantages et les risques d'un scénario de partage de données particulier, à l'intention de collègues humanitaires ou non humanitaires. L'objectif du Cadre est de travailler à la réduction globale du risque de partage ou non partage en illustrant les avantages du partage via un ensemble de normes minimum en termes de confiance, concepts, principes, méthodes et processus.

### **OCHA Think Brief: Building Data Responsibility into Humanitarian Action**

[https://www.unocha.org/sites/dms/Documents/TB18\\_Data%20Responsibility\\_Online.pdf](https://www.unocha.org/sites/dms/Documents/TB18_Data%20Responsibility_Online.pdf)

### **Nathaniel A. Raymond (2016)**

Ce document, co-écrit par le programme Signal, le NYU Gov Lab et le Center for Innovation de l'Université de Leiden, identifie des problèmes critiques et propose un cadre pour la responsabilité des données dans les opérations humanitaires.

### **Rumour has it: A practice guide to working with rumours**

#### **CDAC Network (2017)**

Reconnaissant la nécessité de travailler avec les rumeurs pour éviter les pertes de vies humaines et atténuer les souffrances, ce guide de bonnes pratiques décrit les approches, les pratiques et les outils permettant de travailler avec les rumeurs. Il est destiné aux gestionnaires de programmes et au personnel de terrain pour leur permettre d'intégrer de manière proactive les rumeurs dans leurs programmes d'intervention.

[www.cdacnetwork.org/i/20170126102435-rdj7l/](http://www.cdacnetwork.org/i/20170126102435-rdj7l/)

### **Répertoire de services**

Le répertoire de services fournit des informations sur divers outils et services permettant de mieux communiquer avec les communautés. Toute une gamme de ressources disponibles répond à différents besoins, de la gestion de SMS en ligne pour la collecte de données à la gestion d'informations à la suite d'une catastrophe.

<http://www.cdacnetwork.org/training-and-tools/service-directory/>





UNFPA (FONDS DES NATIONS UNIES POUR LA POPULATION)/MUNIRA MUTAHER

Chamila, une jeune mère dans les vestiges de sa maison détruite par les inondations de 2017 à Ratnapura, au Sri Lanka. Chamila, qui vivait dans un refuge temporaire avec son fils, était l'une des nombreuses femmes ayant un accès limité aux services de santé, y compris la planification familiale. La clinique de santé reproductive appuyée par le UNFPA lui a permis d'accéder à des informations et à des services concernant la planification familiale et les questions liées à la santé sexuelle et reproductive.

**Parcours de prise en charge : comment les réactions des communautés sont transmises pour action<sup>39</sup>**

Quels que soient les canaux, un mécanisme de retours d'information ne sera efficace que dans la mesure où les parcours de prise en charge sous-jacents le sont eux-mêmes. Certaines questions peuvent être traitées immédiatement par la personne qui reçoit le retour d'information ou la plainte, tandis que d'autres doivent être référées à la bonne personne ou à l'équipe et traitées confidentiellement.

Un problème soulevé auprès du personnel sur le terrain mais qui n'est pas traité par la suite pourrait entraîner une rupture des relations avec la communauté. Les retours d'information qui éclairent une décision sans que celle-ci ne soit retransmise à la communauté peuvent entraîner un manque de confiance dans le système et les utilisateurs peuvent arrêter de l'utiliser.

Pour bien faire il faut mettre en place une forte coordination. Les cas urgents et sensibles doivent être traités en conséquence. Travailler sur un mécanisme collectif peut être plus complexe car davantage d'acteurs

sont impliqués et redevables. Des informations plus détaillées sont présentées à la page 24.

**COMMENT FAIRE**

- Travaillez avec les intervenants, les secteurs et les organes décisionnels (par exemple HCTs), pour mettre en place des procédures clarifiant le fonctionnement des parcours de prise en charge. Si plusieurs mécanismes sont en place, déterminez leur convergence, complémentarité ou possibilité d'être adaptés pour être intégrés à un mécanisme commun. Convenez des rôles, des responsabilités et de la redevabilité des partenaires. Vous devrez travailler avec le Groupe sectoriel Protection, le sous-groupe de travail sur la violence sexiste ou ses équivalents.
- Concevez la manière dont le parcours de prise en charge influencera l'action, la programmation adaptative et les politiques.
- Assurez-vous de la protection des données, voir l'encadré Mesures minimales à la page 34 et Ressources clés à la page 36).
- Assurez-vous que le parcours de prise en charge ferme la boucle (voir Ressources clés à la page 44).

### Recevoir et traiter les plaintes

Le traitement des plaintes via une plateforme nationale ou un service commun ne remplace pas les responsabilités et les activités des différents organismes, mais doit contribuer à une approche à l'échelle du système.

Les mécanismes de plainte doivent être adaptés à l'objectif recherché, mais ils le sont rarement. Une étude réalisée dans six pays par Ground Truth Solutions, de l'OCDE, a révélé que de nombreuses personnes ne savaient pas comment formuler des plaintes concernant l'aide, les abus ou autres. En Haïti, seulement un quart des personnes interrogées ont déclaré savoir comment déposer une plainte. L'Ouganda a obtenu la meilleure note, les deux tiers sachant le faire.<sup>40</sup> Lorsqu'on leur a demandé s'ils pensaient obtenir une réponse s'ils déposaient une plainte, la majorité a exprimé des doutes.

Gardez à l'esprit que :

- Les données montrent que les lignes d'assistance téléphonique ne sont jamais le canal privilégié pour déposer une plainte. Les gens préfèrent les conversations en face à face, de préférence en tête-à-tête, avec des acteurs qui ne sont pas directement associés à la mise en œuvre du programme.
- La confiance joue un rôle important dans l'utilisation des mécanismes de plainte. La confiance se construit et se nourrit grâce à un dialogue continu avec les communautés touchées. Lorsqu'une population se sent suffisamment habilitée, elle commence à déposer des plaintes et à faire part de ses préoccupations.
- Les intervenants doivent démontrer que les plaintes sont prises au sérieux, qu'elles sont traitées et qu'elles conduisent à des changements. Lorsque des plaintes sont déposées, des parcours de prise en charge efficaces doivent être en place, garantissant un traitement rapide et approprié.
- La plupart des mécanismes de traitement des plaintes attendent des personnes qu'elles déposent leurs plaintes auprès de l'organisation dont les membres du personnel peuvent les avoir agressées, blessées ou déçues. Cela soulève des questions sur la manière dont les plaintes peuvent être traitées et conduit à une multiplicité de mécanismes, susceptibles de créer de la confusion ou de l'inaction (si le mauvais est utilisé et qu'aucune mesure n'est prise). Cela rend d'autant plus important le passage à une approche collective.
- **Les mécanismes de retours d'information** les mécanismes par lesquels l'engagement communautaire permet de collecter, d'analyser et de relier les retours d'information aux efforts de réponse individuels et collectifs, doivent inclure des moyens sûrs de déposer les plaintes - des informations plus détaillées sur la manière de procéder peuvent être trouvées dans les documents de CAFOD et de l'Alliance CHS, à la page 44 Ressources clés. Cela garantit que les plaintes sont examinées et traitées.

- Les mécanismes de **plaintes** doivent être soutenus par une sensibilisation sur les droits et les responsabilités de la communauté et développés au niveau de la communauté. Les mécanismes de plainte communautaires de l'OIM (CBCM) en fournissent quelques exemples.
- **Fermez la boucle**: un retour d'information doit être renvoyé à la communauté ou au plaignant pour les informer des mesures prises.

### Protection contre l'exploitation et les abus sexuels

L'une des violations les plus graves des droits fondamentaux de l'homme est l'exploitation et les abus sexuels. Les agences disposent de codes de conduite, de formations et de procédures de traitement des plaintes non négociables pour le personnel. Des mesures punitives sévères peuvent s'appliquer pour les membres du personnel qui enfreignent le code. Mais cela ne représente que la moitié du travail.

Que se passe-t-il si les membres de la communauté ne portent pas plainte parce qu'il n'y a pas de moyen approprié de le faire ? Et s'ils ne comprennent pas leurs droits et s'ils acceptent à tort que l'aide est conditionnelle ? Que se passera-t-il si l'exploitation et les abus sexuels ne sont jamais abordés comme un problème de personnel, car ils sont perpétrés par des intermédiaires ou par des dirigeants de la communauté, et que les agences ne le savent jamais ?

### COMMENT FAIRE

Il est essentiel que toute approche de communication et d'engagement de la communauté comprenne :

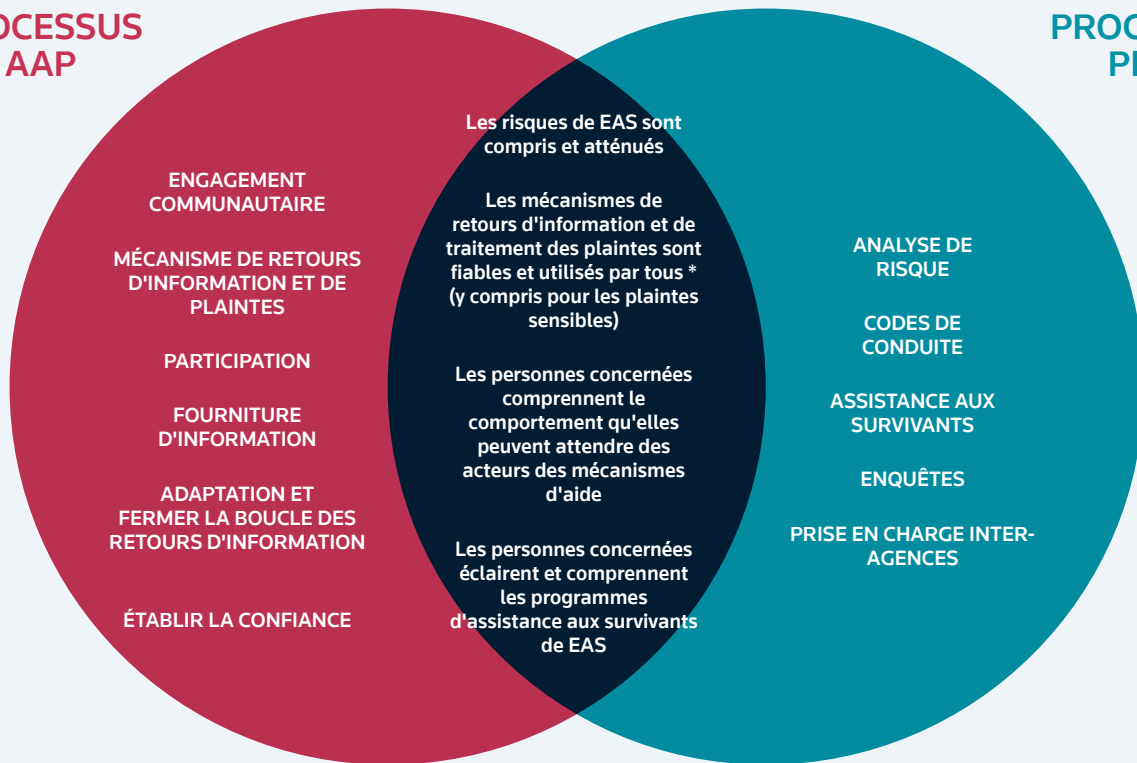
- **Un engagement avec les communautés sur leurs droits.**
- **Des informations claires sur ce que les membres de la communauté peuvent faire en cas de violation des droits**, y compris le partage des informations sur les canaux appropriés pour déposer des plaintes sensibles, sur la base d'une évaluation des préférences de communication communautaires spécifiques aux femmes, enfants, hommes, personnes présentant différents types de handicaps, membres des communautés lesbienne, gay, bisexuelle et trans, etc.
- **Des parcours de prise en charge clairs et sûrs** veillant à ce que des enquêtes appropriées soient menées et des actions soient entreprises. Un processus redevable doit être mis en place pour traiter les plaintes d'exploitation et d'abus sexuels et fermer la boucle avec le plaignant.
- **Un processus d'identification des tendances** dans les plaintes de la communauté sur l'exploitation et les abus sexuels. Les tendances pourraient identifier un certain nombre de plaintes provenant d'un certain domaine, ce qui signifie qu'il faut procéder à une réforme en profondeur ; ou bien, elles peuvent ne pas identifier de plaintes du tout, ce qui peut parfois signifier qu'il y a un manque de compréhension sur ce que sont l'exploitation et les abus sexuels ou que les mécanismes de plainte sont inappropriés. Une



RÉSULTATS DE LA COLLABORATION / LIENS ENTRE AAP (REDEVABILITÉ ENVERS LES POPULATIONS TOUCHÉES) ET PEAS (PROTECTION CONTRE L'EXPLOITATION ET LES ABUS SEXUELS)

PROCESSUS AAP

PROCESSUS PEAS



Adapté d'un schéma créé par le groupe de travail IASC (Comité Permanent Interorganisations) sur la redevabilité envers les populations touchées et la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (AAP / PEAS).

\* Le terme « tous » vise à englober tous les groupes de la communauté; les femmes, les hommes, les filles, les garçons, les jeunes et les personnes âgées, ainsi que les personnes en situation de handicap et les groupes minoritaires spécifiques, sans distinction

expertise en communication est essentielle pour lutter contre l'exploitation et les abus sexuels en temps de crise.

- Une formation pour le personnel, les bénévoles et autres parties prenantes clés pour s'assurer qu'ils comprennent au minimum les principes fondamentaux de l'IASC sur la prévention de l'exploitation et des abus sexuels (voir Ressources principales à la page 44), avec au besoin une

formation technique supplémentaire.

- Travailler avec les acteurs de la protection contre l'exploitation et les abus sexuels, en veillant à ce que les efforts d'engagement communautaire complètent et soutiennent les stratégies de protection.

**5. Une approche collective du partage d'informations pour les communautés**

"Nous n'avons pas seulement besoin de nourriture et

« L'investissement dans la recherche sur l'accès à l'information, ses sources, sa circulation et la confiance qui lui est accordée dans une communauté donnée est essentiel pour la conception de stratégies de communication réellement efficaces, qui garantissent que les personnes croiront aux informations qu'elles reçoivent, leur feront confiance et agiront en conséquence, et ainsi économiser du temps et de l'argent. »

Document de politique d'Internews : Communicating with Communities – Walking the Talk<sup>4</sup>

d'eau, nous voulons également en savoir plus sur notre avenir." <sup>41</sup> Les personnes doivent pouvoir recevoir des informations susceptibles de les aider à assurer leur sécurité et celle de leurs familles et à protéger leurs moyens de subsistance. Elles ont besoin de connaître leurs droits, l'aide à laquelle elles ont droit et comment y avoir accès.

Les intervenants humanitaires disposent de plus en plus de mécanismes pour partager des informations, mais ils arrivent souvent tard dans l'intervention et sans coordination, ce qui entraîne des informations confuses ou conflictuelles.

Aux Philippines, en 2013, une incompréhension des termes « onde de tempête » et « typhon » utilisés dans les messages d'alerte précoce concernant le typhon Haiyan (Yolanda) semble avoir été à la source de nombreuses pertes en vies humaines. <sup>42</sup> Si le mot "tsunami" avait été utilisé, les gens auraient probablement pris les mesures appropriées parce qu'ils avaient participé à des exercices de tsunami et compris qu'un avertissement de tsunami nécessitait une évacuation. <sup>43</sup>

Les intervenants doivent mettre en place des mécanismes appropriés, systématiques et coordonnés pour s'assurer que les gens ont **accès à l'information** dont ils ont besoin pour prendre les bonnes décisions concernant leur sécurité et leur bien-être et connaître leurs droits et les aides dont ils bénéficient.

Ces éléments doivent être accessibles dans les langues et formats adéquats, basés sur des sources d'informations fiables et partagées au moyen de canaux adaptés, qui peuvent tous varier en fonction de la ventilation des publics visés. Par conséquent, une méthodologie mixte s'avère la meilleure.

## COMMENT FAIRE

### Préparation

- Messages clés pré-approuvés sur les principes humanitaires et autres domaines thématiques
- Compréhension des canaux appropriés et des besoins probables d'information
- Travail avec les autorités locales pour assurer que des systèmes de diffusion massive d'informations sont en place et peuvent être développés à plus grande échelle.

### Informations :

- Bulletins météo
- Procédures d'évacuation
- Avis d'alertes précoces
- Messages de service public
- Actualités vitales

### Soyez prêt :

Le choix des canaux appropriés est un sujet qui ne doit pas être sous-estimé. Après le tremblement de terre au Népal en 2015, les informations partagées par les intervenants correspondaient dans une large mesure à ce que les gens voulaient savoir, mais il existait un

décalage entre les canaux et sources d'informations préférés des populations locales et ceux utilisés par les intervenants humanitaires.

Les gens avaient une préférence marquée pour la communication en face à face, mais de nombreux intervenants humanitaires ont opté pour la radiodiffusion, en partant du principe qu'ils atteignaient un grand nombre de personnes à des coûts relativement bas.

## Développer le contenu de l'information

Des mécanismes appropriés, systématiques et coordonnés doivent permettre aux personnes touchées par les crises d'avoir accès aux informations dont elles ont besoin pour prendre des décisions relatives à leur sécurité et leur bien-être et connaître leurs droits, l'aide à laquelle elles ont droit et comment y accéder. Ces éléments doivent être offerts dans les langues et les formats adéquats, basés sur des sources d'informations fiables et partagés au moyen de canaux préférés, qui peuvent tous varier en fonction de la ventilation du public cible.

Immédiatement après une catastrophe, les besoins d'information porteront probablement sur ce qui s'est passé, sur la recherche des proches disparus, la connexion avec la famille et les amis, la sécurité, les aides disponibles et les moyens d'y accéder. Au fil du temps, les besoins évoluent et deviennent plus complexes.

Les informations doivent être claires, concises et simples. Si les personnes subissent un traumatisme, elles peuvent avoir du mal à gérer des informations complexes. Tenez-vous en à quelques messages clés pour favoriser la rétention et la clarté.

Exprimez-les dans une langue locale simple, sans jargon. Ils doivent encourager et souligner les avantages d'une action positive. Ils doivent prévoir des moyens d'interaction qui permettent aux utilisateurs de poser des questions et de faire part de leurs retours d'information, afin que les intervenants sachent comment les besoins en information évoluent.

## Critères pour le partage efficace de l'information

- Demandez aux communautés quelles sont les informations qui leur sont nécessaires et comment elles devraient être fournies.
- Donnez toujours aux personnes la possibilité de demander des éclaircissements et de soulever des questions, des problèmes ou des plaintes. La fourniture d'informations doit être un dialogue cyclique de type « appel et réponse ».

Les informations et les messages clés auront plus d'impact s'ils sont **pertinents, utiles et utilisables** et si les gens :

- Sont encouragés à discuter de l'information et à poser des questions;



Une femme assiste à un cours de broderie à Thatta, au Pakistan

*« La mauvaise circulation de l'information entre les travailleurs humanitaires et les réfugiés crée un véritable défi. Nous devons investir dans des stratégies qui peuvent aider les réfugiés à prendre leurs propres décisions et à devenir les agents de leur propre survie. »*

**Bob Kitchen**, directeur de IRC Emergency Response, évoquant l'opération de secours menée par le Comité international des réfugiés (IRC) en Syrie et dans les quatre pays voisins.<sup>1</sup>

- Comprennent les avantages qu'eux-mêmes, leurs familles et leurs communautés auront à y donner suite;
- Estiment que le langage, l'approche et les actions sont compatibles avec leur culture et leurs coutumes;
- Connaissent et font confiance à la source d'information;
- Entendent de différentes sources des messages cohérents et répétés.

### COMMENT FAIRE

- Déterminez **quelle** information doit être développée et partagée. Consultez les données d'évaluation des besoins, les enseignements tirés d'interventions et de consultations communautaires comparables.
- Vérifiez s'il existe des informations vitales prépositionnées. Elles peuvent avoir été développées par l'autorité nationale de gestion des catastrophes, le ministère de la santé du gouvernement ou des groupes sectoriels.
- Vous pouvez utiliser une **bibliothèque de messages**. Il s'agit d'une base de données interrogeable de messages essentiels pour diffusion rapide en cas d'urgence. Les messages devront être contextualisés, traduits et adaptés au canal par lequel ils sont diffusés et / ou pré-testés sur un échantillon du public visé.
- Assurez-vous que les informations sont **utiles, pertinentes et utilisables**, et permettent aux gens d'agir ("infos pratiques utiles"). Elles doivent évoluer avec le temps, à mesure que le contexte et les besoins évoluent.
- Assurez-vous que le langage, l'approche et les actions sont **compatible avec la culture et les coutumes**. Utilisez les questions de profilage de communauté pour obtenir une image plus claire des personnes avec lesquelles vous essayez de dialoguer et pour déterminer la meilleure façon de le faire (voir Ressources clés à la page 44).
- Impliquez le public cible dans la conception et l'exécution. **Testez la compréhension** selon la langue maternelle, le niveau d'éducation, le sexe et l'âge. Cela peut aider à déterminer la meilleure

combinaison de format, d'images et de langue à utiliser. Le texte seul a une valeur limitée. Il peut être utile d'inclure des images, d'utiliser des messages radio, des annonces de haut-parleur, des vidéos et des communications en personne.<sup>44</sup>

- Partagez les informations de façon interactive et **bidirectionnelle**. Utilisez différents canaux pour atteindre différents groupes d'une communauté et renforcer les informations.
- Assurez la présence d'un cycle avec **écoute** et **conversation** pour identifier les rumeurs, évaluer les risques et agir. Pour **vérifier** une rumeur, identifiez des sources d'information fiables, trouvez les faits et comparez-les à d'autres sources. Pour corriger les informations erronées transmises par une rumeur, vous devez créer un nouveau récit convaincant.
- Travaillez avec les secteurs / groupes sectoriels / plateformes nationales pour développer des informations cohérentes afin **d'éviter toute confusion ou préjudice en raison de l'utilisation d'une terminologie différente**. Obtenez le soutien spécifique d'experts techniques pour des questions sensibles telles que le non-refoulement, la protection, le genre, le ciblage.
- Pensez à votre public : qu'est-ce qui va le motiver ? Quel est leur niveau de connaissance du problème ? Comment les différents langages seront accueillis dans différentes zones ?
- **Parfois, vous aurez besoin de restreindre les informations** car toutes les informations ne sont pas destinées à tout le monde. Évaluez toutes les informations pour en déterminer la pertinence et les risques. Le fait de publier les salaires du personnel ou des informations sur les distributions d'argent pourrait exposer les personnes au risque d'attaques.
- Pensez au timing. Il existe des formats adaptés pour des informations plus complexes, telles que les feuillets radiophoniques ou les théâtres communautaires. Cependant, leur développement peut prendre du temps et s'avérer plus pertinent plusieurs semaines ou mois après une catastrophe, et non immédiatement, à moins qu'ils n'aient été pré-positionnés.

## INFORMATIONS PRIORITAIRES À PARTAGER POUR UNE PROGRAMMATION EFFICACE

### Informations programmatiques

1. Qui a le droit de recevoir de l'aide
2. À quoi s'attendre, quand, de qui
3. Plans de distribution
4. Raisons de tout changement apporté au plan
5. Conditions requises pour la manipulation et l'utilisation en toute sécurité des articles distribués

### Messages de redevabilité

1. L'aide est gratuite et basée sur les besoins. Si on vous demande de faire quelque chose qui vous met mal à l'aise pour recevoir de l'aide, vous pouvez déposer une plainte [ajoutez la procédure de plainte de l'organisation ici].
2. Vous avez le droit de vous plaindre et de donner votre avis
3. Vous avez le droit d'être informé

4. Vous avez le droit d'être traité avec respect
5. Informations sur le droit à la prévention de l'exploitation et des abus sexuels

### « Nouvelles pratiques et utiles » & connectivité

1. Informations sur la santé publique et la sécurité
2. Services gouvernementaux et réglementation
3. Processus de recherche des familles
4. Moyens de retrouver les proches et les fournisseurs de services, particulièrement lorsque les systèmes ont été perturbés
5. Suivi et gestion des rumeurs



## Conseils pour développer des informations rapides et vitales

Identifier quel est le **danger** - *qu'est ce qui* pourrait causer des préjudices ou des souffrances ? Quel (quelle) **action ou comportement** voulez-vous encourager ? Quelle est la **motivation** pour les gens d'agir ainsi ou de se comporter différemment ? Quels sont par conséquent les **messages clés** que vous devez transmettre ? Donnez la priorité aux dangers qui présentent les plus grands risques pour la communauté.

Une fois que vous avez défini les messages clés, développez un contenu d'information adapté aux formats que vous voulez utiliser, tels que les bulletins, les annonces de service public, les pièces de théâtre, les débats et les sessions de questions & réponses avec des experts. Testez au préalable les messages pour éviter des malentendus, qui pourraient avoir des conséquences dévastatrices.

Quel est le **danger**?

Une épidémie de peste à Madagascar, avec un risque de maladie grave et de mort.

Quel(elle) est l'**action** ou le **comportement** souhaité ?

Recherchez rapidement des soins de santé si des symptômes suspects apparaissent

Quelle est la **motivation**?

Vous protéger, et protéger votre famille de la maladie

### Messages clés de l'Organisation mondiale de la santé et du ministère de la santé

- La peste est une maladie grave qui peut toucher les habitants des zones urbaines et rurales, les familles riches et défavorisées, les citoyens et les dirigeants, les enfants et les adultes.
- La peste pulmonaire évolue très rapidement et une personne malade qui ne reçoit pas de traitement dans les 48 heures peut décéder.
- Le traitement contre la peste est **GRATUIT** et **DISPONIBLE** dans les centres médicaux. L'administration correcte du traitement doit être surveillée par des professionnels de la santé.
- Le traitement est efficace s'il est administré dès l'apparition des premiers symptômes. Rendez-vous immédiatement au centre de santé primaire le plus proche dès l'apparition des premiers symptômes pour obtenir un traitement.
- Pour protéger les familles des personnes malades contre l'infection, les professionnels de la santé doivent prendre en charge les personnes malades au centre de santé primaire.

*Ceci est une sélection de messages qui visent à encourager les comportements précoces en matière de recherche de soins de santé développés par l'Organisation mondiale de la santé et le ministère de la Santé de Madagascar. Des messages ont également été développés pour permettre, entre autres, d'apprendre à reconnaître les signes et les symptômes, de comprendre comment la maladie est transmise et quelles sont les mesures de prévention, et de localiser les centres de santé traitant de la maladie. Des informations ont également été fournies sur la disponibilité d'une ligne téléphonique gratuite du gouvernement pour les informations et les questions.*

*Les informations clés ont été utilisées pour produire une gamme de supports de communication, principalement en malgache, et largement diffusés, par exemple des annonces de service public, des émissions de débats télévisés, des publications sur les médias sociaux, et par l'intermédiaire des agents de santé communautaires.*

## RESSOURCES CLÉS

**Closing the Loop – Effective feedback in humanitarian contexts. Practitioner Guidance** <http://bit.ly/2EJhEUQ>

**Bonino F., Jean I. et Knox Clarke P. pour ALNAP / ODI (2014)**

Conseils à l'intention des personnes qui conçoivent ou mettent en œuvre des mécanismes de retour d'information dans un programme humanitaire et traitent un grand nombre de cas de questions non sensibles (retours d'information) et également de questions sensibles (plaintes).

**Les six principes fondamentaux concernant l'exploitation et les abus sexuels (PEAS)**

<http://bit.ly/2BHKMgz>

**Translators without Borders et l'équipe de travail AAP et PSEA du Comité permanent interorganisations (IASC)**

La prévention de l'exploitation et des abus sexuels dans le secteur humanitaire commence par une compréhension des principes de base. L'équipe de travail IASC sur la redevabilité envers des populations touchées (AAP) et de lutte contre l'exploitation et les abus sexuels (PEAS) et Translators without Borders (TWB) ont mis au point une version en anglais simple des six principes et travaillent à sa traduction en 100 langues.

**Enhanced Due Diligence guide– safeguarding for external partners**

<https://www.ukaidirect.org/safeguarding/>

**Department for International Development, Better Delivery Department (2018)**

Ce guide fournit des détails sur les nouvelles normes annoncées par le département du développement international (DFID) en mars 2018 et la façon dont elles seront utilisées dans les évaluations de diligence raisonnable renforcées pour évaluer la capacité d'une organisation à protéger les enfants, les jeunes et les adultes vulnérables avec lesquels elle travaille, ainsi que ses propres employés et bénévoles, contre l'exploitation, les abus sexuels et le harcèlement.

**The Characteristics of Different Communication Channels** <http://bit.ly/2RDhiWr>

**infoasaid (2013)**

Une description des différents canaux de communication, leur couverture et leur portée, le type d'information adapté à ce mode de diffusion, le niveau d'interactivité avec le public et le coût. Les canaux vont des médias de masse tels que la télévision, la radio et la presse écrite aux méthodes plus traditionnelles telles que le théâtre et la musique.

**Radio Feasibility Assessment Checklist**

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-wwwwyp/>

**Assessing the Mobile Environment**

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-auoqe/>

**TV Feasibility Assessment Checklist**

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-oozvu/>

**All infoasaid (2013)**

Ces listes de contrôle vous aident à déterminer si la radio, les SMS, le mobile et la télévision sont des canaux de communication appropriés à utiliser pour communiquer avec la population touchée par une crise.

**Emergency preparedness and response checklist for communication**

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-aqzwr/>

**infoasaid (2013)**

Liste de contrôle pour vous aider à mieux vous préparer avant et après les situations d'urgence.

**Communication toolbox: Practical guidance for program managers to improve communication with participants and community members**

<https://www.crs.org/sites/default/files/tools-research/communication-toolbox.pdf>

**Catholic Relief Services (2013)**

Conseils pratiques pour les gestionnaires de programmes qui souhaitent communiquer plus efficacement avec les participants au programme et les membres de la communauté.

**Bibliothèque de messages**

Base de données interrogeable de messages développée en collaboration avec les groupes sectoriels des Nations Unies pour ceux qui souhaitent diffuser rapidement des informations cruciales aux populations touchées en cas d'urgence.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/message-library/>

**Community Profiling Questions**

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-induz/>

**infoasaid (2012)**

Outil de développement de profils de communauté, illustrant les caractéristiques socio-économiques, le style de vie et les habitudes de consommation des médias, afin d'éclairer le développement de vos informations et de vos messages.

**UN OCHA Strategic response planning: Overview**

<http://bit.ly/2HkgNhl>


**Guide pour le personnel de CAFOD pour accompagner les organisations partenaires dans la mise en place du CHM, CAFOD (2010)**

<http://bit.ly/2FGVmU1>

**PSEA Implementation Quick Reference Handbook, CHS Alliance (2017)**

<http://bit.ly/2Fzpa5J>





« Nous n'avons pas de radio pour le moment. Elle a été endommagée il y a quelques mois. Il y en a d'autres qui n'ont pas non plus de radios. [...] Au cours de ces derniers mois, je pense qu'il aurait été préférable d'organiser des réunions hebdomadaires pour informer les responsables et leur faire savoir ce dont nous avons besoin et ce qui nous préoccupait. »

Kumari B.K., du Comité de développement du village de Fulpingkot, Sindhupalchowk, Népal<sup>5</sup>

Femmes de la communauté musulmane de Bambari, République centrafricaine, écoutant Radio Lego Ti la Ouaka (La voix de Ouaka). La radio communautaire a été lancée en février 2015 et diffuse des messages sur la cohésion sociale, des messages humanitaires de service public, des messages communautaires et de la musique.



### Travailler avec diverses langues, dialectes, cultures et coutumes

Les efforts de communication et d'engagement communautaire échouent souvent parce que les travailleurs humanitaires et les personnes touchées ne parlent pas la même langue. Dans une étude sur la réponse à la crise des réfugiés Rohingya en 2017, 62 % des personnes interrogées ont déclaré ne pas avoir été en mesure de parler aux prestataires de services humanitaires.<sup>45</sup>

Les intervenants communiquent souvent dans des langues internationales, officielles ou majoritaires, mais font appel à du personnel national, des bénévoles ou des membres de la communauté pour la traduction et l'interprétation, ou utilisent des traductions externes ou des collectes d'informations en face à face. Cette méthode est risquée. Les informations peuvent se perdre lors de la traduction. La confidentialité peut être perdue, les tensions communautaires amplifiées, les messages faussés par la dynamique du pouvoir, les vulnérabilités exacerbées. Des pans entiers de la population pourraient rester ignorés. S'ils ne sont pas correctement pris en charge, les interprètes peuvent souffrir de problèmes de santé mentale après avoir été exposés à certaines situations.

Il existe divers facteurs qui rendent le travail linguistique difficile, notamment les équipes de gestion et de réponse multinationales, la rapidité d'exécution et le manque d'informations sur les langues parlées par les gens. Les organisations travaillent de plus en plus avec des experts (tels que Translators without Borders), mais il s'agit d'un

problème qui doit recevoir davantage d'attention dans la préparation et la réponse. Des organisations telles que Handicap International offrent du soutien pour la communication avec les personnes ayant des troubles de la communication.

Le fait de communiquer avec les gens dans la bonne langue<sup>46</sup> améliore la participation, le dialogue, l'évaluation des besoins, l'inclusion, la redevabilité et aide à mieux identifier les groupes minoritaires et marginalisés.

#### COMMENT FAIRE

- Décrivez la façon dont le travail de **préparation** intégrera la langue locale et l'interprétation culturelle.
- Incluez des questions sur la langue dans l'évaluation des besoins pour **recueillir des informations sur les langues parlées, comprises et lues par les personnes touchées par une catastrophe**.<sup>49</sup> Cela indiquera les domaines où des efforts délibérés sont nécessaires. Rendez les données linguistiques accessibles aux organisations au moyen de cartes.
- Lors de la communication avec les communautés, **travaillez dans la langue maternelle des gens**. Travaillez avec des interprètes et des traducteurs professionnels pour assurer l'exactitude des informations (voir Ressources clés ci-contre).
- **Testez la compréhension** des informations par langue maternelle, sexe et âge afin de déterminer le meilleur moyen de communiquer avec un groupe cible donné. Rappelez-vous que les mots peuvent avoir différentes significations à différents endroits et que de nouvelles

### ÉTUDE DE CAS



#### Comprendre et travailler avec la culture et les coutumes

L'une des caractéristiques principales de l'épidémie d'Ebola qui a frappé l'Afrique de l'Ouest en 2014 et a tué plus de 11000 personnes, réside dans le nombre de personnes qui, par crainte et méfiance, se sont opposées au traitement par des travailleurs humanitaires étrangers ou nationaux ou ont refusé de remettre les corps pour une inhumation sans risque. Des communautés entières ont rejeté les équipes médicales et, dans certains cas, elles ont attaqué ceux qui essayaient de les soigner.

Les mesures de traitement et de prévention n'avaient pas été conçues en tenant compte d'une perspective anthropologique, du contexte culturel, historique et politique. Après des erreurs au début de l'intervention, les équipes médicales ont changé leur approche en communiquant via des mobilisateurs locaux qui disposaient des bonnes compétences linguistiques, en éduquant les gens pour réduire la stigmatisation, en travaillant avec les survivants et en modifiant les pratiques d'inhumation pour respecter les traditions et les croyances.

Les informations partagées lors des premières étapes étaient en anglais et en français, alors que les populations

au Libéria, en Sierra Leone et en Guinée parlent plus de 90 langues. Très vite, le manque d'informations pour les publics analphabètes et les locuteurs de langue locale a laissé des pans entiers de la population dans une ignorance mortelle. Après des erreurs au début de l'intervention, les équipes médicales ont changé leur approche en communiquant via des mobilisateurs locaux qui disposaient des bonnes compétences linguistiques, en éduquant les gens pour réduire la stigmatisation, en travaillant avec les survivants et en modifiant les pratiques d'inhumation pour respecter les traditions et les croyances.<sup>47</sup>

*« L'épidémie d'Ebola sans précédent en Afrique de l'Ouest n'est pas simplement une crise sanitaire. C'est aussi une crise de l'information. Elle a révélé, non seulement les failles des réponses locales et internationales à une épidémie mortelle mais également, l'inefficacité de l'emploi de messages descendants pour atteindre des communautés qui, le plus souvent, vivent dans un vide informationnel. Lorsque nous développons des stratégies pour répondre à cette catastrophe et à d'autres événements similaires, nous devons être plus attentifs à comprendre comment fournir des informations crédibles et fiables à des populations en crise ».*

Anne Bennett, Boston Globe<sup>48</sup>



significations peuvent émerger. Il est important de comprendre la signification des mots et des expressions dans le contexte local.

- N'utilisez pas des traductions différentes du même terme d'un secteur à l'autre. **Lors de la traduction de termes techniques, développez un glossaire de terminologie multilingue et cohérente** pour les traducteurs, les interprètes et le personnel sur le terrain. Souvent, la traduction littérale ne fonctionne pas (voir Ressources clés ci-dessous). Travaillez avec les intervenants locaux pour trouver des traductions

précises et utiles pour le public cible et testez-les.

- **Offrez de la formation** pour que les personnes bilingues deviennent des traducteurs ou des interprètes si des professionnels ne sont pas disponibles, en particulier pour les langues minoritaires lorsque les intervenants travaillent dans plusieurs langues.
- Créez des possibilités **de soutien par les pairs et de soins de santé mentale pour les interprètes et les traducteurs** pour les aider à faire face aux situations auxquelles leur travail les expose.

## RESSOURCES CLÉS



### Field guide to humanitarian interpreting and cultural mediation

<https://translatorswithoutborders.org/field-guide-humanitarian-interpreting-cultural-mediation/>

### Translators without Borders (2017)

Les interprètes et les médiateurs culturels jouent un rôle essentiel pour les populations touchées par une catastrophe, tant pour recevoir que pour partager des informations dans leur propre langue. Ce guide aide les responsables humanitaires, les interprètes et les médiateurs culturels sur le terrain dans leurs interactions et leurs responsabilités quotidiennes. Développé en partenariat avec Save the Children.

### Travailler avec un traducteur ou un interprète.

From: Developing a participatory approach to involve crisis-affected people in a humanitarian response. The Participation Handbook  
<http://bit.ly/2SMDZV1>

### ALNAP & Groupe URD (2009)

Section III.2 (pages 88-93) fournit des conseils pour choisir un interprète ou un traducteur et travailler avec lui, ainsi que des conseils pour écouter et prendre en compte ce qui est dit.

### Communications Dashboard: Internally Displaced People in Northeast Nigeria

<http://bit.ly/2SYV6n5>

### Matrice de suivi des déplacements (DTM) de l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) (2018) et de Translators without Borders

Le tableau de bord est un exemple de la façon de présenter les données linguistiques recueillies auprès d'informateurs clés sur des zones spécifiques pour aider les organisations à prendre des décisions éclairées en matière de communication avec les populations touchées par la crise et les soutenir plus efficacement.

### Profil linguistique de cinq sites de PDIP à Maiduguri, au nord-est du Nigéria

<https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2017/04/Language-profile-of-five-IDP-sites-in-Maiduguri.pdf>

### Translators without Borders (2017)

Exemple d'étude de compréhension des personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays (PDIP) et des communautés d'accueil sur différents sites de la région de Maiduguri à Borno, au Nigéria.

### Glossary for North-East Nigeria

<http://www.translatorswithoutborders.org/twb-glossary-north-east-nigeria>

### Glossary for Bangladesh

<http://www.translatorswithoutborders.org/twb-glossary-bangladesh>

### Publications par Translators without Borders (2017)

Glossaires pour les agents de terrain et les interprètes qui travaillent au Nigeria en anglais, haoussa et kanuri et en anglais, bengali, chittagonien, rohingya et birman pour ceux qui travaillent sur la réponse humanitaire à la situation des rohingya au Bangladesh. La terminologie comprend la sécurité, le logement, le terrain et la protection. Un soutien en matière de santé mentale et un soutien psychosocial sont disponibles.

### Module 09 - Why language matters. Formation technique sur la communication et l'engagement communautaire dans les interventions humanitaires

Ce module explique aux participants l'importance de la langue dans la préparation et la réponse humanitaires. Commandez la formation auprès du CDAC Network ou téléchargez le matériel de formation.

<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/foundation-training/>

### Communication with Communities during the First Six Weeks of an Emergency.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141024163109-713v8>

### IASC Emergency Response Preparedness guidelines.

<https://interagencystandingcommittee.org/reference-group-risk-early-warning-and-preparedness/documents/iasc-emergency-response-preparedness>

« Notre personnel parle généralement le haoussa, mais pas le kanuri ni le shuwa [arabe tchadien]. Cela signifie que nous pouvons parler aux communautés hôtes, mais pas aux PDIP. »

Travailleur d'une ONG à Maiduguri, Nigeria <sup>6</sup>

### 6. Travailler avec les médias

Les médias de masse tels que les radios et les télévisions locales et nationales, les journaux, le cinéma, les annonceurs et les opérateurs de réseaux mobiles jouent un rôle crucial dans l'aide aux populations en crise. Ils permettent :

- De toucher très rapidement des milliers, voire des millions de personnes ;
- D'atteindre des zones physiquement difficiles d'accès, de fournir des informations vitales et de survie qui permettent aux gens de se prendre en charge;
- De rétablir le calme, d'inspirer l'espoir et donner aux gens l'espace de s'exprimer, en partageant des solutions aux nouveaux problèmes et en posant des questions;
- D'assurer une communication bidirectionnelle entre les travailleurs humanitaires et les communautés touchées, par exemple par le biais d'émissions de libre antenne, d'interviews, du téléphone mobile ou via des plateformes en ligne;
- De développer, tester et diffuser du contenu de manière experte sur les différents canaux, pour assurer une information pertinente, comprise et pratique, en utilisant des formats multiples; et
- D'aider à la redevabilité des pourvoyeurs d'aide humanitaire.

Les intervenants achètent parfois du temps d'antenne pour diffuser un programme radio sur la santé ou envoyer un SMS d'alerte précoce, mais ils peuvent manquer d'expertise pour développer un contenu engageant ou concret. Les entreprises du secteur des médias peuvent quant à elles ne pas avoir l'expertise nécessaire pour développer un contenu humanitaire approprié. Une approche collaborative de la **diffusion humanitaire** peut garantir que les informations atteignent les gens rapidement et à l'échelle souhaitée. La mise en place d'un partenariat, la définition d'actions et la collaboration sur des simulations dans le cadre des activités de préparation aideront à garantir le bon déroulement de l'intervention.

### MÉDIAS ET INTERVENANTS HUMANITAIRES : LE POINT DE VUE D'INTERNEWS

Lorsque les bailleurs de fonds et les intervenants humanitaires associent les médias locaux à leurs interventions, ils développent les capacités locales, renforcent la redevabilité locale et réduisent les tensions entre les organisations humanitaires et la population qu'ils essaient de servir.

Les médias locaux ont généralement des relations de confiance positives et bien établies avec leurs audiences et leurs communautés, qui ont tendance à les voir comme indépendants de la réponse humanitaire et donc comme un moyen pour eux de parler librement de questions sensibles, telles que la corruption.

Les médias locaux peuvent constituer un contrepoids aux canaux d'information que la communauté peut percevoir comme le reflet des hiérarchies sociales et des déséquilibres de pouvoir associés.

S'appuyer sur les capacités des médias locaux est tout aussi utile que développer les capacités de n'importe quelle autre volet de la communauté pendant la réponse à une crise (par exemple, agents de santé, autorités locales ou organisations de la société civile); sans doute davantage, en raison de la nature transversale et de la large portée sociétale des informations que les médias peuvent fournir. Ce type d'investissement augmente la capacité des journalistes et des médias locaux à jouer un rôle crucial en cas de catastrophe, ce qui est essentiel pour la transition vers le relèvement.

Adapté avec l'autorisation d'Internews (2017).  
Communication with Communities: Walking the Talk.  
<https://www.internews.org/resource/communication-communities-walking-talk>





De jeunes hommes apprennent à assembler des téléphones mobiles dans le cadre d'un programme de formation professionnelle soutenu par l'UNICEF - Bossaso, Puntland, juin 2013

ONU SOMALIE / F. JUEZ

## ÉTUDE DE CAS



### Radyo Abante

Après le typhon Haiyan aux Philippines, la radio a été utilisée pour fournir des informations et un soutien essentiels, et comme canal de communication entre les communautés, les intervenants humanitaires locaux et internationaux et le gouvernement. Radyo Abante ('aller de l'avant') a commencé à émettre six jours seulement après le typhon, avec une équipe de journalistes et des producteurs locaux expérimentés qui travaillaient auparavant pour des médias commerciaux ayant été détruits.

Financés par un effort collectif de World Vision International, Misereor et le UNFPA pour améliorer l'utilisation des services et la connaissance des efforts en matière de secours, PECOJON, First Response Radio et Internews ont fourni du matériel radio et une formation en radiodiffusion humanitaire.

La station a fourni des informations, des divertissements et un soutien psychosocial au moyen d'émissions de karaoké ou de comédie,<sup>50</sup> et une « Heure

de la responsabilité » durant laquelle les auditeurs appelaient pour poser des questions à des agences humanitaires ou à des représentants du gouvernement. Radyo Abante était l'une des principales sources d'informations pour les communautés touchées, en particulier celles vivant dans des dortoirs qui ont tendance à écouter la radio en groupe.

Les relations entre les médias locaux, le gouvernement et les intervenants humanitaires ont été longues à construire, réaffirmant encore l'importance de la collaboration lors de la phase de préparation, et ont finalement fourni un service inestimable.

Le volume de SMS reçus - 40 964 sur une période de sept mois pour 230 000 auditeurs - a montré à quel point la station était interactive. Les journalistes de la station ont expliqué : « Ce qui est très intéressant, c'est que les gens ont commencé à nous donner de la nourriture et des cadeaux pour nous remercier. Nous pouvons sentir qu'ils l'apprécient, d'après ce qu'ils disent et les cadeaux qu'ils apportent ». <sup>51</sup>

## DIX ÉTAPES DE PRÉPARATION POUR TRAVAILLER AVEC LES MÉDIAS EN SITUATION D'URGENCE (AVEC L'AIMABLE AUTORISATION DE BBC MEDIA ACTION)<sup>51</sup>

- 1. Nommez un membre du personnel comme point focal pour les médias.** Cette personne doit avoir un rôle dans les programmes et pas seulement le rôle d'interagir avec les journalistes et traiter les demandes des médias.
- 2. Comprenez le paysage médiatique local:** renseignez-vous sur la façon dont les communautés vulnérables aux crises humanitaires reçoivent normalement les actualités et les informations et sur les canaux qu'elles utilisent pour communiquer.
- 3. Établissez des contacts** dans les médias et les institutions identifiés et entretenez-les.
- 4. Incluez les détails de la collaboration avec les médias locaux et nationaux dans les plans de préparation de l'organisation,** tels que les canaux avec lesquels vous prévoyez de travailler, la méthode de collaboration et les ressources nécessaires.
- 5. Assurez-vous qu'un budget est disponible pour travailler avec les médias,** par exemple en l'incluant dans les propositions de projet pour l'intervention. N'oubliez pas les besoins potentiels de financement pour le carburant des générateurs ou l'énergie solaire.
- 6. Coordonnez.** Veillez à ce que le travail des médias soit intégré à l'effort global de communication et d'engagement communautaire. Intéressez-vous à ce que les autres agences prévoient et recherchez les synergies, les points communs et les moyens de rationaliser la communication avec les représentants des médias qui risquent d'être débordés.
- 7. Assurez-vous d'avoir formé votre personnel opérationnel et technique** à donner des interviews claires en langue locale, avec des informations concrètes sur différentes questions humanitaires. Il peut être utile d'aider les médias locaux à suivre une formation en programmation Lifeline.<sup>53</sup>
- 8. Préparez et pré-testez les informations clés** susceptibles d'être utiles lors des étapes critiques d'une situation d'urgence. Adaptez-les pour une utilisation sur différents canaux médiatiques.
- 9. Prépositionnez les plateformes de communication dont les partenaires auront probablement besoin en cas de crise.** Formez les personnes à les utiliser. Identifiez des fournisseurs capables de fournir rapidement du matériel et des services de diffusion.<sup>54</sup>
- 10. Soyez prêt :** organisez des séances de perfectionnement et des simulations avec le personnel et les partenaires. Tenez-vous au courant des changements dans le paysage médiatique. Mettez à jour régulièrement les plans de préparation et les bases de données de contacts.

### RESSOURCES CLÉS



#### **Radyo Abante: A Collaborative Commitment to CwC & Accountability**

Étude de cas sur l'utilisation de la radio lors d'une réponse.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

#### **Lifeline - working with broadcasters in humanitarian crises**

<https://www.bbcmmediaactionilearn.com/mod/page/view.php?id=798>

Jacqueline Dalton, BBC Media Action (2016)

Brochure pour les personnels humanitaires sur le travail avec les médias locaux dans le cadre des efforts d'engagement communautaire.

#### **Lifeline programming section**

<https://www.bbcmmediaactionilearn.com/course/view.php?id=187>

#### **BBC Media Action**

Ressources de la programmation Lifeline : à propos, outils pour les médias et les agences d'aide, formation en ligne.

## TRAVAILLER AVEC DES OPÉRATEURS DE RÉSEAUX MOBILES

La connectivité mobile est une bouée de sauvetage pour les personnes touchées par une catastrophe. Les réseaux mobiles jouent un rôle essentiel pour garder le contact entre les personnes, faciliter l'accès à l'information et à l'assistance des populations touchées, ainsi qu'entre les gouvernements, les ONG et la communauté humanitaire internationale.

En 2015, une charte de connectivité humanitaire a été lancée, signée depuis par 148 opérateurs de réseaux de téléphonie mobile dans 106 pays. Les signataires s'engagent à améliorer l'accès à la communication et à l'information pour les personnes touchées par une crise afin de réduire les pertes

en vies humaines et de contribuer de manière positive à la réponse humanitaire.

La Charte prévoit un cadre pour collaborer plus étroitement avec les opérateurs de réseaux de téléphonie mobile. Aux Philippines par exemple, l'opérateur SMART est membre de la communauté de pratique sur l'engagement communautaire.

<http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/mobile-for-humanitarian-innovation/humanitarian-connectivity-charter>



## 7. Opportunités pour les personnes touchées par une catastrophe de jouer un rôle actif dans la prise de décision et le leadership

L'engagement communautaire doit aller au-delà de la participation passive par laquelle la population touchée est simplement tenue informée. Les personnes doivent pouvoir participer aux décisions qui les concernent (voir encadré). Elles ont besoin d'opportunités de déterminer et de façonner des services, y compris pendant la phase de préparation, et de remplir des rôles de leadership (par exemple, participer aux communautés de gestion).

L'engagement 4 de la Norme humanitaire fondamentale inclut un indicateur de performance permettant d'évaluer si « les communautés et les personnes touchées par une crise sont satisfaites des possibilités qu'elles ont d'influencer la réponse ».

Testez des initiatives pertinentes pour le contexte, et qui préparent les communautés à mener des interventions, en reconnaissant leurs compétences et en les laissant faire leurs propres évaluations. Les communautés doivent être activement impliquées dans le suivi et l'évaluation des interventions. Toutes les étapes du cycle doivent viser à permettre aux communautés d'assumer l'entière responsabilité des ressources et des interventions, en donnant la parole à ceux qui sont généralement privés de pouvoir ou de droits (femmes, enfants, jeunes, personnes en situation de handicap, personnes âgées).

### COMMENT FAIRE<sup>55</sup>

- **Assurez-vous que les communautés sont suffisamment informées pour pouvoir participer à la prise de décision.** Les populations locales sont les premières à réagir à une catastrophe. Il faut systématiquement s'enquérir de leur avis sur la manière de gérer la crise de façon appropriée et sur la conception de programmes. Les impliquer **au plus tôt** fait gagner beaucoup plus de temps que d'essayer de corriger des décisions inappropriées par la suite. Gardez à l'esprit que les impacts physiques et psychologiques d'une catastrophe ou d'un conflit sur les communautés, la fracture sociale et l'expérience antérieure de l'aide influencent la manière dont les efforts d'engagement peuvent être accueillis.
- **Qui participe ?** Assurez-vous que la représentation de la communauté est complète en impliquant les gens à toutes les étapes du travail. Vous devrez peut-être travailler avec des structures existantes, plaider pour leur restructuration si elles ne sont pas représentatives ou en développer de nouvelles ou des structures complémentaires pour que les personnes, y compris les plus marginalisées et les plus vulnérables, soient équitablement représentées.
- **Les enfants ont également le droit de participer.** Il existe des organisations spécialisées (telles que Save the Children) avec lesquelles vous pouvez vous associer afin que tout travail entrepris avec des enfants le soit de manière appropriée, dans le respect des mesures de protection correspondantes.
- Déterminez si la **participation directe ou par représentation** (par ex : par l'intermédiaire de représentants de la communauté, de comités ou d'organisations communautaires) est la plus appropriée, en gardant à l'esprit les dynamiques de pouvoir et les biais.
- **Adoptez des approches rapides** pour promouvoir l'engagement communautaire et **suivre la participation et le leadership de la communauté.** Différents niveaux de participation peuvent être adaptés selon le moment. Par exemple, lors des premières étapes d'une réponse, une consultation peut n'être possible qu'avec un nombre limité de personnes, mais avec le temps, il y aura de nouvelles opportunités d'engagement plus approfondi.
- En raison du contexte ou des différences de pouvoir préexistantes (p.ex. basées sur le sexe, la race, la classe, la caste ou d'autres caractéristiques), la participation ne se produira généralement pas spontanément. **Favorisez un processus d'apprentissage mutuel et de dialogue** pour stimuler une plus grande participation.
- **Portez une attention particulière aux groupes ou aux individus traditionnellement exclus** du pouvoir et des processus décisionnels.
- **Évaluez le risque** à la fois pour la communauté et pour le personnel d'impliquer les communautés et veillez à ce qu'aucun mal ne soit fait. Prenez en compte les facteurs de sûreté, de sécurité, culturels et sociétaux.
- **Obtenez un consentement éclairé**, qui atteste que l'autorisation est accordée en toute connaissance des conséquences, risques et bénéfices possibles.
- **Les décisions finales et les mesures prises doivent être communiquées aux communautés.** Ces activités doivent être répétées et les communautés, constatant que leur contribution est utilisée, développeront une confiance dans le processus qui conduira à leur engagement accru.

## UNE TYPOLOGIE DE PARTICIPATION

TYPE DE PARTICIPATION	DESCRIPTION
<b>Participation passive</b>	La population touchée est informée de ce qui va se passer ou de ce qui s'est passé. Bien qu'il s'agisse d'un droit fondamental des personnes concernées, il n'est pas toujours respecté.
<b>Participation par la fourniture d'informations</b>	La population touchée fournit des informations en réponse aux questions, mais cela n'a aucune influence sur le processus, car les résultats de l'enquête ne sont pas partagés et leur exactitude n'est pas vérifiée.
<b>Participation par consultation</b>	On demande à la population touchée de donner son point de vue sur un sujet donné, mais elle n'a aucun pouvoir de décision et ne peut garantir que ses opinions seront prises en compte.
<b>Participation par des incitations matérielles</b>	La population touchée fournit une partie du matériel et/ou de la main-d'œuvre nécessaire pour mener une opération, moyennant le paiement en espèces ou en nature de l'organisation humanitaire.
<b>Participation à travers la fourniture de matériaux, d'argent ou de travail</b>	La population touchée fournit une partie du matériel et/ou de la main d'œuvre nécessaire à une intervention. Cela inclut les mécanismes de recouvrement des coûts.
<b>Participation interactive</b>	La population touchée participe à l'analyse des besoins et à la conception du programme et dispose d'un pouvoir de décision.
<b>Initiatives locales</b>	La population touchée prend l'initiative, agissant indépendamment des organisations ou institutions externes. Bien qu'il puisse faire appel à des organismes externes pour soutenir ses initiatives, le projet est conçu et géré par la communauté. C'est l'organisation d'aide qui participe aux projets de la population.

Alternative systems of inquiry for a sustainable agriculture, in the Institute of Development Studies Bulletin, vol 25, (Brighton Institute of Development Studies, 1994), pp. 37-48. Adapté de Pretty, J.

## RESSOURCES CLÉS

**Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité**

<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

**Guide et indicateurs de la Norme Humanitaire Fondamentale - CHS**

<https://corehumanitarianstandard.org/resources/chs-guidance-notes-and-indicators>

**Références provenant toute deux de la Norme humanitaire fondamentale (2014).**

La norme humanitaire fondamentale énonce neuf engagements visant à améliorer la qualité et l'efficacité d'une intervention. Les notes d'orientation et les indicateurs du CHS énoncent des actions clés et des responsabilités organisationnelles avec des indicateurs et des questions d'orientation permettant de mesurer les progrès accomplis dans le respect de la norme et de favoriser l'apprentissage et l'amélioration continus. Plusieurs langues disponibles

**Développer une approche participative pour impliquer les personnes touchées par la crise dans une****intervention humanitaire. The Participation Handbook**

<https://www.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/alnap-groupe-urd-participation-handbook-2009.pdf>

**ALNAP & Groupe URD (2009)**

Ressources détaillées pour développer et mettre en œuvre une approche participative visant à impliquer les personnes touchées par une crise dans une intervention humanitaire.

**The Community Score Card (CSC): A generic guide for implementing CARE's CSC process to improve quality of services**

[http://www.care.org/sites/default/files/documents/FP-2013-CARE\\_CommunityScoreCardToolkit.pdf](http://www.care.org/sites/default/files/documents/FP-2013-CARE_CommunityScoreCardToolkit.pdf)

**CARE Malawi / Cooperative for Assistance and Relief Everywhere, Inc. (2013)**

Une boîte à outils pour impliquer la communauté dans le retour d'information sur les services et les projets, dans laquelle des indicateurs de succès sont co-développés par la communauté et l'intervenant.



## Maintenir le contact entre les personnes

Il est primordial lors des interventions d'urgence que les personnes restent en contact les unes avec les autres. À leur arrivée en Grèce, de nombreux réfugiés ont demandé une connexion Wi-Fi ou des services de recharge, avant de réclamer de la nourriture, de l'eau ou un abri.<sup>56</sup> Le complexe de réfugiés de Dadaab au Kenya accueille 235 269 réfugiés et demandeurs d'asile enregistrés et trois de ses tours de téléphonie mobile sont parmi les dix plus rentables pour l'opérateur de réseau mobile Safaricom<sup>57</sup>.

Des lignes de communication ouvertes entre les intervenants et les communautés sont nécessaires, mais les réseaux propres à ces communautés sont souvent plus importants pour leur survie, leur relèvement et leur bien-être. La connectivité est souvent citée comme un besoin non satisfait lors des réponses aux catastrophes, car bien qu'elle soit essentielle à la recherche de proches, à la réception d'informations de sécurité cruciales, au transfert de fonds et à la mobilisation, elle est considérée comme ne relevant pas des attributions des intervenants humanitaires. Cela doit changer.

## COMMENT FAIRE

- Veillez à ce que les dommages causés aux infrastructures de télécommunication soient pris en compte dans l'analyse des besoins multi-sectoriels, et superposer les résultats avec des informations sur les préférences en matière de communication afin d'évaluer les écarts de connectivité potentiels qui nécessiteraient une réaction rapide.
- Prenez contact avec les fournisseurs de connectivité dans les pays avant la crise et maintenez ces relations pendant la réponse. Ces fournisseurs incluent les opérateurs de réseaux mobiles, les organisations de médias locaux, les fournisseurs d'énergie d'urgence, etc.
- Rapprochez-vous du groupe sectoriel des télécommunications d'urgence (Emergency Telecommunications Cluster) et assurez-vous que les ONG techniques compétentes (telles que NetHope ou Télécoms Sans Frontières) font partie des structures de coordination.
- Collaborez avec les organismes de réglementation des télécommunications et les ministères associés pour plaider en faveur d'un accès accru pour les communautés
- Dans le cadre des efforts de coordination, veillez à ce que les opérateurs de réseau mobile (MNO) ne soient pas submergés par les demandes de tous les acteurs humanitaires. Recommandez un seul point focal humanitaire (généralement membre de l'organe de coordination).
- Préconisez que le financement soit attribué à des besoins de connectivité connus, tels que le chargement ou le soutien à la connexion par satellite d'urgence.
- Recueillez des preuves des effets positifs d'une meilleure connectivité sur la réponse humanitaire.

## 9. Suivre et évaluer la communication et l'engagement communautaire

La plateforme nationale sera un succès si les bonnes informations sont fournies au bon moment, en mettant en place des incitations et une infrastructure permettant aux communautés de partager leurs points de vue. La réussite du projet est également liée à la collaboration avec différentes communautés en tant que partenaires égaux, ces communautés ayant leur mot à dire sur les décisions et le contrôle sur la planification future, la prestation de services, l'évaluation et l'élaboration de politiques.

L'éventail de services et d'activités doit être évalué par rapport à un barème variable d'engagement communautaire, et des efforts déployés pour assurer le leadership de la communauté tout en reconnaissant le principe de "suffisance"<sup>58</sup> (voir schéma page 54).

### RESSOURCES CLÉS

#### Your phone is now a refugee's phone

<https://www.youtube.com/watch?v=m1BLsySgsHM>

#### BBC Media Action (2016)

Mieux visionné sur Smartphone, ce court métrage immersif aide le spectateur à faire l'expérience immédiate de la confusion et de la peur auxquelles font face les réfugiés qui effectuent un périlleux voyage en bateau. Votre téléphone est maintenant le téléphone d'un réfugié Les messages texte arrivent de votre famille. Soudain, une personne vous contacte sur WhatsApp pour vous avertir de revenir. Mais a-t-elle raison ? Votre bouée de sauvetage est un téléphone sans signal dont la batterie s'épuise rapidement.

#### The Importance of Mobile for Refugees: A Landscape of New Services and Approaches

<http://bit.ly/2QOqlhy>

#### GSMA (2017)

Recherches et activités en cours sur l'utilisation de la technologie mobile par les réfugiés sur les thèmes de la connectivité, des outils et plateformes numériques, de la reconnexion des familles, de l'éducation, des moyens de subsistance et de l'argent mobile.

**ÉCHELLE VARIABLE DE COMMUNICATION ET D' ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE**



**Suivre et évaluer l' approche collective**

Les approches collectives doivent être suivies en termes de réalisations et pas seulement d' activités. Il est important de veiller à ce que des indicateurs de communication et d' engagement communautaire soient inclus dans les approches de planification de l' intervention, qu' elles soient dirigées par le gouvernement ou via le Cycle de Programme Humanitaire (HPC). Cela garantit la redevabilité pour les activités de communication et d' engagement communautaire de la même manière que pour les autres activités.

Des indicateurs basés sur les perceptions de la communauté peuvent être inclus et suivis à l' échelle de la réponse à travers une collecte systématique de commentaires (par exemple:

le pourcentage de personnes qui sont satisfaites de l' aide, dont différentes variantes sont actuellement testées via des plans de réponse humanitaire pour le Tchad et la Syrie). Cela permet à la HCT et aux agences de " prendre la température » pour voir si les programmes vont dans la bonne direction ou si des changements sont nécessaires.

Cela doit faire partie d' un suivi systématique de performance et ne pas seulement être un exercice exceptionnel. Les tendances doivent être suivies et vérifiées, pour permettre d' identifier les lacunes de la réponse globale. Il est essentiel que les retours d' informations servent à adapter les programmes et que la réponse soit plus en ligne avec les besoins et les retours d' information de la communauté.

**ÉTUDE DE CAS**



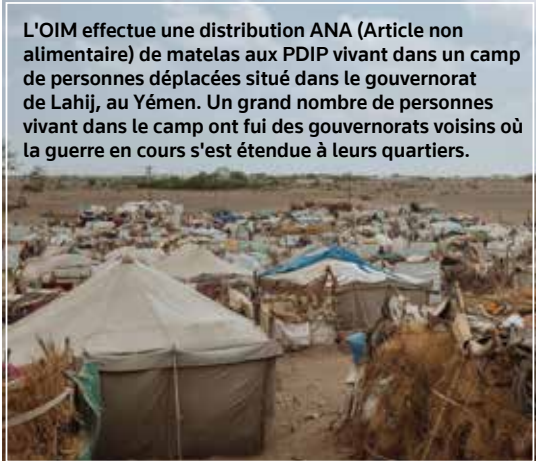
**Évaluations et mesure de l' engagement communautaire dans les situations d' urgence humanitaire<sup>63</sup>**

Au Yémen, les coordinateurs Oxfam WASH et Protection, conjointement avec le groupe de travail Communicating with Communities (CwC), ont mis au point une enquête sur les perceptions au sujet de l' assistance et de l' engagement communautaire. Le sondage (<https://reliefweb.int/report/yemen/enhancing-informed-engagement-conflict-affected-communities-yemen>) a fait ressortir les vastes lacunes dans les connaissances sur la fourniture et l' accès à l' assistance, ainsi que la mauvaise perception de l' aide humanitaire.

Le groupe de travail a identifié cinq questions clés sur les perceptions au sujet de l' assistance qui ont été partagées entre les acteurs humanitaires. Grâce à la collecte systématique de preuves pour évaluer les défis, les lacunes et les succès dans la manière dont les organisations s' impliquent avec les communautés, l' équipe a pu évaluer non seulement la fourniture de l' assistance, mais aussi notre redevabilité vis-à-vis des populations touchées dans le cadre de nos processus d' engagement.

Si les organismes travaillant dans des situations de crise incluaient les mêmes cinq questions

(ou des questions similaires) sur notre degré de transparence et de redevabilité vis-à-vis des communautés et mesureraient leurs retours d' information sur l' engagement, nous pourrions mesurer les changements et les améliorations ou déterminer si la qualité de l' engagement diminue. Cela contribuera à la redevabilité non seulement des organisations individuelles mais également de l' ensemble de l' intervention de mieux s' impliquer avec les communautés.



MUSE MOHAMMED / OIM



« Exprimer des retours d'information serait utile non seulement pour exprimer des problèmes, mais si les ONG nous demandaient quel projet nous souhaitons vraiment, quel projet est nécessaire dans le refuge ».

Résidant au refuge Palo, Leyte, Philippines <sup>7</sup>

### Utiliser une approche de communication et d'engagement communautaire dans le suivi et l'évaluation

Les retours d'information de la communauté doivent systématiquement servir à déterminer le succès ou non d'une intervention particulière. Le degré d'engagement des communautés dans les décisions de l'intervention doit être suivi de façon à ce que les agences et les coordinateurs puissent rendre des comptes dans le cadre de leurs engagements en vertu du Grand Bargain et sur le plan éthique.

Les évaluations sont menées après, et parfois pendant, les interventions humanitaires afin d'en déterminer le succès. Celles-ci visent généralement à déterminer si les agences ont mis en œuvre les projets prévus de manière satisfaisante. C'est insuffisant. Cette approche omet la question de savoir si les actions correctes ont été mises en œuvre ou si la réponse a su s'adapter à l'évolution des besoins et / ou aux retours d'information de la communauté.

Il existe de nombreux bons exemples d'évaluateurs qui impliquent les populations touchées par une catastrophe.<sup>59</sup> Aux Philippines<sup>60</sup> et en Haïti,<sup>61</sup> les évaluateurs ont écouté les personnes touchées raconter leur expérience des efforts déployés par les agences pour leur rendre compte. De 2015 à 2017, Dan Church Aid, Save the Children et Ground Truth Solutions ont piloté un projet de qualité et de redevabilité dans quatre pays (Mali, Népal, Éthiopie et Liban) financé par ECHO, pour renforcer le déploiement de la norme humanitaire fondamentale (CHS).

### COMMENT FAIRE

- Intégrez des indicateurs sur l'engagement communautaire collectif dans les plans d'intervention humanitaire<sup>62</sup>. Ceux-ci doivent être liés à la fois aux activités spécifiques et aux résultats d'ensemble.
- Utilisez les données de perception de la communauté comme moyen de suivi, puis d'évaluation, d'une intervention. Cela ne doit pas être le seul moyen de suivre une réponse, mais doit servir d'élément de freins et contrepoids pour d'autres formes de suivi. Prévoyez un budget dédié dans votre planification de service collectif.

- Plaidez en faveur d'un suivi cyclique des interventions qui recoupe les situations changeantes avec les perceptions de la communauté et les progrès du programme, plutôt qu'un suivi de l'activité post-action.
- Il est essentiel que le suivi, notamment de l'engagement communautaire, soit renforcé, en particulier au niveau collectif. Ne comptez pas sur les précédents pour éclairer une approche plus solide. Mettez en place ou préconisez un suivi et une évaluation audacieux et redevables, qui soutiennent au mieux votre approche collective.

### RESSOURCES CLÉS



#### Our work: Response wide

<http://groundtruthsolutions.org/our-work/response-wide-programmes/>

#### Ground Truth Solutions

L'approche de Ground Truth Solutions donne à la communauté humanitaire une idée de la façon dont les personnes touchées voient les actions entreprises, en fournissant un ensemble de repères de référence régulièrement mis à jour, liés aux objectifs du plan de réponse humanitaire du pays, que les organisations ou secteurs peuvent mesurer et, surtout, en fonction desquels ils peuvent ajuster leur performance.

#### infosaid Generic M&E framework

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104141123-zdqxj/>

#### infosaid et la Fédération internationale de la Croix-Rouge (2012)

Ce cadre vous permet d'évaluer l'impact des interventions de communication. Les indicateurs couvrent les éléments clés d'un projet de communication, notamment la fourniture d'informations, le dialogue, l'analyse et la vérification des retours d'information et l'intervention.



## RÉFÉRENCES CITÉES

<sup>23</sup> *What do we know about Communicating with Communities following an Earthquake?* CDAC Network (2015).  
<http://www.cdacnetwork.org/i/20150427141213-vrsfn>

<sup>24</sup> voir par ex. *Humanitarian inclusion standards for older people and people with disabilities* (2018).  
<http://www.helpage.org/download/5a7ad49b81cf8>

<sup>25</sup> *Assessing Information and Communication Needs: A Quick and Easy Guide for Those Working in Humanitarian Response and Pocket Guide: Information & Communication Questions in Rapid Needs Assessments.* Both CDAC Network & ACAPS (2014)  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140721173332-ihw5g>

<sup>26</sup> See par ex. *What do we know about Communicating with Communities following an Earthquake?* CDAC Network (2015).  
<http://www.cdacnetwork.org/i/20150427141213-vrsfn>

<sup>27</sup> Adapté de *Are you Listening Now? Community Perspectives on Communication with Communities during the Nepal earthquake.* Margie Buchanan-Smith, Subindra Bogati and Sarah Routley, with Srijana Nepal, Sweta Khadka, Yamima Bomjan and Neha Uprety for CDAC Network (2016)  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20160811085949-qjzug>

<sup>28</sup> Par exemple, BBC Media Action, International Media Support, Internews, Fondation Hirondelle et Search for Common Ground

<sup>29</sup> Par exemple, l'UNICEF dans le cadre de ses programmes de communication pour le développement (C4D) ou l'OMS via ses programmes de communication des risques.

<sup>30</sup> *The IASC Gender with Age Marker (GAM).* IASC Comité permanent interorganisations (2018).  
<https://reliefweb.int/report/world/iasc-gender-age-marker-gam-2018>

<sup>31</sup> Un plan d'intervention stratégique comprend généralement un aperçu du contexte et de la crise ; population touchée ; besoins immédiats à moyen et à long terme ; scénarios probables ; réponse jusqu'à présent ; objectifs de réponse, secteurs d'intervention et activités ; budget ; coordination et partenariat ; contrôle et évaluation ; stratégie existante. Les questions transversales et la redevabilité vis-à-vis des communautés touchées seront en principe également incluses. La communication et l'engagement communautaire devraient également être inclus. Pour plus d'informations sur les plans d'intervention humanitaire des Nations Unies, voir  
<http://bit.ly/2Fytp1x>

<sup>32</sup> *Republic Of Vanuatu Country Preparedness Package.* Government of the Republic of Vanuatu National Disaster Management Office (2017)  
<http://bit.ly/2DfwNvM>

<sup>33</sup> *JRP for Rohingya Humanitarian Crisis: March - December 2018.* Strategic Executive Group and partners (2018)  
<http://bit.ly/2Er9vWP>

<sup>34</sup> *Service collectif interorganisations pour l'engagement communautaire, proposition de projet pour la République centrafricaine. Septembre 2017 - décembre 2018.* Agences d'exécution : OCHA, UNICEF, Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, Internews, Conseil danois pour les réfugiés, Search for Common Ground, Solutions Ground Truth.

<sup>35</sup> *See What Matters?* BBC Media Action, Internews et Translators without Borders (2018)  
<https://www.internews.org/resource/what-matters>

<sup>36</sup> Une émission de radio peut être bidirectionnelle, par exemple, si elle est basée sur une analyse d'audience pour en éclairer le contenu ou si elle inclut une option d'appel à la radio pour poser des questions et faire des commentaires. Une affiche, élaborée avec des représentants du public cible, pourrait être utilisée pour partager de brèves informations sur la santé, mais pourrait être utilisée conjointement avec une réunion de la communauté pour créer un dialogue.

<sup>37</sup> Adapté de OCHA Think Brief: *Building Data Responsibility into Humanitarian Action.* Nathaniel A. Raymond (2016)  
[https://www.unocha.org/sites/dms/Documents/TB18\\_Data%20Responsibility\\_Online.pdf](https://www.unocha.org/sites/dms/Documents/TB18_Data%20Responsibility_Online.pdf)

<sup>38</sup> Les enquêtes de perception, souvent conçues comme un service commun à tous les intervenants, peuvent être utilisées comme mécanisme de retours d'information dans une intervention. C'est une approche systématique pour recueillir les perceptions des personnes touchées sur la pertinence et l'efficacité des services, la qualité des relations avec les fournisseurs d'aide, la mesure dans laquelle les personnes se sentent habilitées à faire face de manière autonome. Cette approche permet également de recueillir le point de vue des communautés non bénéficiaires sur la situation. Les données sont analysées et utilisées par les acteurs humanitaires pour adapter leur réponse aux circonstances et préoccupations spécifiques en temps réel. Des examens réguliers de la perception peuvent constituer un outil important pour orienter la réponse, mesurer l'impact et faire en sorte que les points de vue des populations touchées soient régulièrement pris en compte.

<sup>39</sup> Bonino, F. with Jean, I. and Knox Clarke, P. (2014) *Humanitarian feedback mechanisms: research, evidence and guidance.* ALNAP Study. London: ALNAP/ODI  
<http://bit.ly/2SMEuOT>

<sup>40</sup> Briefing note. *The Grand Bargain: Perspectives from the field.* Ground Truth Solutions et OCDE (2018).  
<http://bit.ly/2PzOcST>

<sup>41</sup> Une femme irakienne déplacée à Suleymaniyah affirme que *les personnes déplacées en Iraq ont besoin d'informations, pas seulement de nourriture, d'eau et d'abris.* CDAC Network (2014)  
<http://www.cdacnetwork.org/i/20140917162422-moeda>



<sup>42</sup> *Typhoon Haiyan Learning Review*. Austin, C. and Bailey, N. for CDAC Network (2014).

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

<sup>43</sup> *We should've said, expect a tsunami*. Rappler (November 2013).

<http://www.rappler.com/nation/43731-we-should-have-said-tsunami-haiyan>

<sup>44</sup> *The Power of Speech*. Translators without Borders (2017). <https://translatorswithoutborders.org/twb-response-nigeria/>

<sup>45</sup> *Rohingya Zuban: A Translators without Borders rapid assessment of language barriers in the Cox's Bazar Refugee Response*. Translators without Borders (2017). <https://translatorswithoutborders.org/rohingya-zuban/>

<sup>46</sup> Excerpt from *Language barriers in the humanitarian response in north-eastern Nigeria*. Translators without Borders (2017).

<http://bit.ly/2RRRUcE>

<sup>47</sup> *Ebola: a crisis of language*. Nadia Berger and Grace Tang (2015)

<http://bit.ly/2Ca3YQN>

*Ebola outbreak, Liberia: Communication challenges and good practices*. ACAPS (2015)

<http://bit.ly/2rvxn1Y> *Ebola outbreak, Sierra Leone: Communication challenges and good practices*. ACAPS (2015)

<http://bit.ly/2SLkgFf>

<sup>48</sup> *Toxic information and the fight against Ebola*. Anne Bennett (2014). Boston Globe.

<http://bit.ly/2EI9DVZ>

<sup>49</sup> Une étude réalisée en 2017 par Translators without Borders a montré que le haoussa est la langue principale des populations déplacées dans 47 % des sites de PDIP du nord-est du Nigeria, mais que les organisations humanitaires l'utilisent comme principale langue de communication dans 81 % des sites. Être conscient de cette déconnexion est la première étape pour y remédier. *The Power of Speech*. Translators without Borders (2017).

<https://translatorswithoutborders.org/twb-response-nigeria/>

<sup>50</sup> Ressentir un sentiment de normalité est un élément essentiel dans la gestion des traumatismes.

<sup>51</sup> Étude de cas – Radyo Abante: A Collaborative Commitment to CwC & Accountability. CDAC Network (2014)

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

<sup>52</sup> Extrait adapté de *Lifeline - working with broadcasters in humanitarian crises*. Jacqueline Dalton, BBC Media Action (2016)

<https://www.bbcmmediaactionlearn.com/mod/page/view.php?id=798>

<sup>53</sup> La programmation Lifeline est une programmation médiatique spéciale destinée aux communautés touchées par des crises humanitaires. Son objectif est de fournir aux

personnes des informations opportunes, pertinentes et pratiques afin d'atténuer leurs souffrances et d'aider à leur relèvement. La programmation Lifeline vise également à donner aux personnes touchées la possibilité de faire entendre leurs préoccupations, d'exprimer leurs besoins, de partager leurs histoires et de demander des comptes aux fournisseurs d'aide humanitaire. BBC Media Action propose des formations dans ce domaine et une version en ligne est également disponible.

<sup>54</sup> Par exemple First Response Radio

<sup>55</sup> Adapté de *Engagement 4 des notes d'orientation et des indicateurs du CHS*. Norme humanitaire fondamentale (2014). <https://corehumanitarianstandard.org/resources/chs-guidance-notes-and-indicators>, et *Développer une approche participative pour impliquer les personnes touchées par la crise dans une intervention humanitaire*. The Participation Handbook. ALNAP & Groupe URD (2009).

<http://bit.ly/2SMDZV1>

<sup>56</sup> *The Importance of Mobile for Refugees: A Landscape of New Services and Approaches*. GSMA (2017).

<http://bit.ly/2QOqlhy>

<sup>57</sup> *The Importance of Mobile for Refugees: A Landscape of New Services and Approaches*. GSMA (2017).

<http://bit.ly/2QOqlhy>

<sup>58</sup> Dans une réponse d'urgence, l'adoption d'approches simples et rapides peut se trouver être la seule possibilité pratique. « Suffisant » n'est pas synonyme de second ordre. Il s'agit plutôt de reconnaître et d'admettre les limites en termes de capacité et de temps, de hiérarchiser les priorités de manière appropriée, de prendre des mesures pour anticiper, combler les lacunes et, en fonction de l'évolution de la situation, revoir et modifier en conséquence. Extrait de *Impact Measurement in Emergencies: the Good Enough Guide*. Emergency Capacity Building Project (2007). Disponible sur <http://bit.ly/2eCTThG>

<sup>59</sup> *Evaluating Humanitarian Action Guide* (2016). John Cosgrave and Margie Buchanan-Smith for ALNAP. Disponible sur

<https://www.alnap.org/help-library/evaluation-of-humanitarian-action-guide>

<sup>60</sup> *The Pamati Kita project: an experiment in the provision of common services and in promoting a collective approach to AAP*. CDAC Network (2015).

<http://www.cdacnetwork.org/i/20150223152703-nheak>

<sup>61</sup> L'équipe d'évaluation a formé 30 membres du personnel recruté sur le plan national des organisations participantes pour mener les discussions de groupe. Ces équipes ont posé des questions ouvertes et non centrées sur les organisations. Rapport et mandat disponibles à l'adresse suivante :

<https://www.alnap.org/help-library/independent-joint-evaluation-of-humanitarian-response-in-haiti>

<sup>62</sup> Des exemples peuvent être fournis par OCHA.

<sup>63</sup> Contribution de Simone E. Carter

# Section quatre : Mise en place d'une plateforme de communication et d'engagement communautaire

## Mise en place d'une plateforme nationale

Les agences gouvernementales, les organisations et les groupes sectoriels ont mis en place des initiatives pour impliquer les personnes touchées, mais cela doit être fait de manière plus systématique, en collaboration et de manière à éclairer les décisions en temps réel.

Il se peut qu'il existe déjà une approche nationale de communication et d'engagement communautaire (groupe de travail ou autre). Dans certains cas, il peut être nécessaire d'en établir une.

La structure et les fonctions des plateformes nationales varieront en fonction du contexte, des besoins et des capacités, mais elles agissent toutes en tant que service de coordination complémentaire de l'architecture humanitaire existante et émergente.

Ces plateformes peuvent prendre la forme d'un **groupe de travail** technique comme la plateforme multipartite dirigée par le gouvernement, Shongjog<sup>64</sup> au Bangladesh, une **communauté de pratique** comme celle que l'OCHA dirige aux Philippines<sup>65</sup> ou un service commun tel que le projet commun interorganisations de retours d'information<sup>66</sup> au Népal (voir l'étude de cas page 16).

Les plateformes doivent entreprendre des actions de préparation pour s'assurer que les acteurs de l'intervention sont bien placés pour faire pivoter la communication et l'engagement communautaire en mode d'intervention, lorsque nécessaire.

**Le leadership de la plateforme** doit être convenu tôt et peut être fourni par un gouvernement, une ONG ou un organisme des Nations Unies, un membre du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ou un organisme de développement des médias, selon l'entité qui dispose des meilleures connaissances, capacités et compétences locales. Plusieurs plateformes sont dirigées par un organisme gouvernemental avec une agence nationale et internationale comme coprésidents, bien que cela ne convienne pas à tous les contextes.

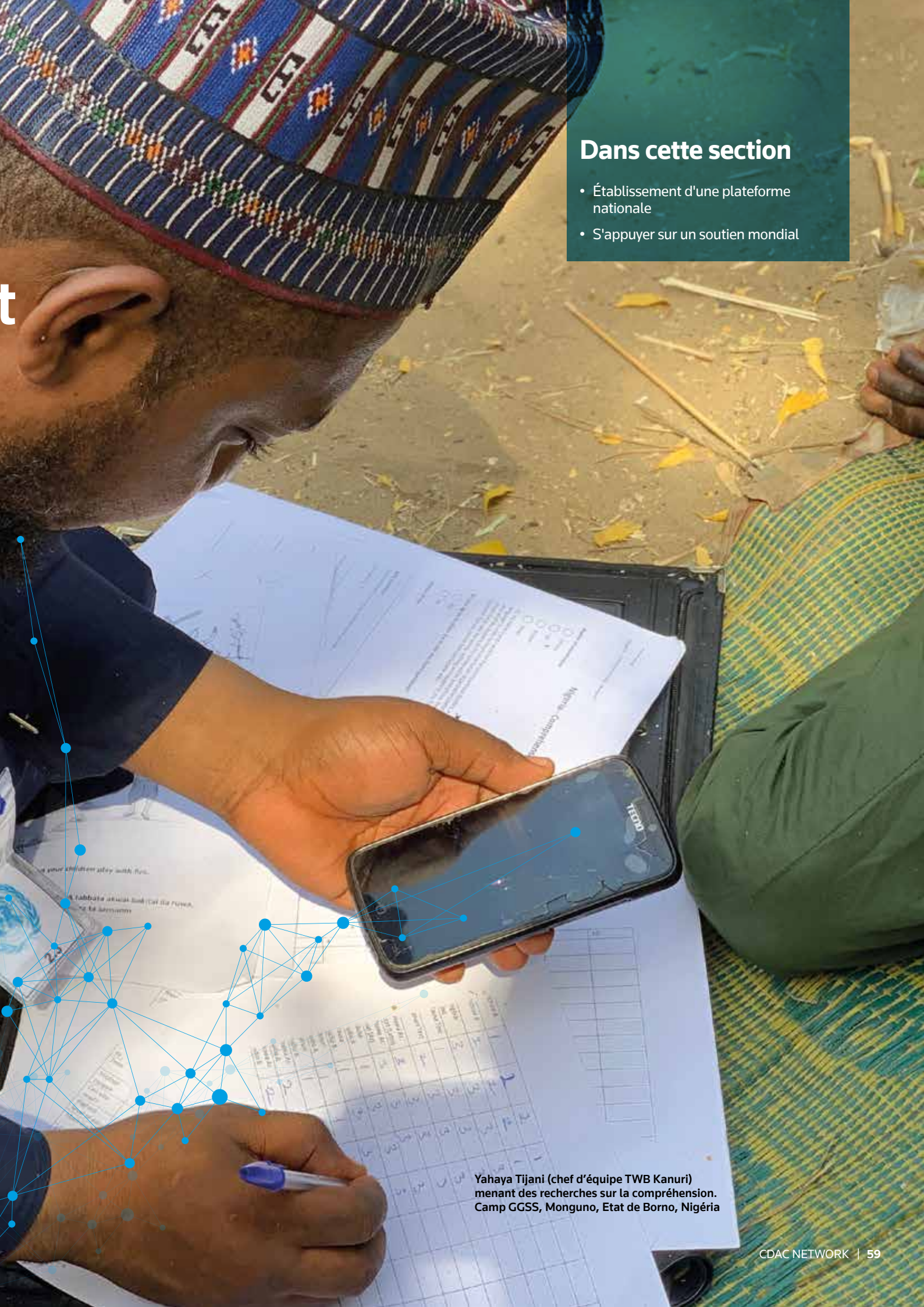
Il existe quelques options recommandées quant à l'emplacement de la plateforme dans l'architecture humanitaire :

- Au sein du **gouvernement**, fournissant des services interministériels et sectoriels (cela peut ne pas être approprié en cas de conflit).
- Si un système de groupe sectoriel est activé, à un niveau **intersectoriel**. Il en va de même pour une approche « par secteur » ; c'est-à-dire qu'elle se placerait au niveau du groupe de coordination intersecteurs. Dans ce cas, un groupe de travail technique intersectoriel (GTT) en soutien de l'équipe de pays humanitaire (HCT) et de la coordination intersectorielle (ICC). Avec des termes de référence clairs, le GTT cherchera à rassembler les acteurs et à fournir des conseils techniques aux groupes sectoriels, aux agences partenaires et au gouvernement. Il s'agit d'une approche inclusive qui garantit que ceux qui ne s'engageraient pas normalement par le biais de groupes sectoriels participent activement à la coordination.
- Un poste de coordonnateur de l'engagement communautaire est créé pour lier les efforts de la réponse au **leadership**, faisant partie de la structure du HC (coordonnateur humanitaire) ou du RC (coordonnateur résident) et soutenu par une équipe de projet.

Peu importe où il se trouve, le service doit être relié aux structures de coordination nationale et à l'architecture humanitaire pertinentes et réunir les agences gouvernementales concernées et divers acteurs. **Il est recommandé que le service ne fasse pas partie d'un groupe particulier** mais qu'il soit stratégiquement soutenu par les groupes sectoriels ayant une expertise spécifique, par exemple CCCM et Protection.

Les agences gouvernementales et les organisations humanitaires doivent intégrer les actions collectives en matière de communication et d'engagement communautaire dans la préparation.





## Dans cette section

- Établissement d'une plateforme nationale
- S'appuyer sur un soutien mondial

**Yahaya Tijani (chef d'équipe TWB Kanuri)**  
menant des recherches sur la compréhension.  
Camp GGSS, Monguno, Etat de Borno, Nigéria



**FORMES ET FONCTIONS POTENTIELLES D'UNE PLATEFORME NATIONALE DE COMMUNICATION ET D'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE**

FORME	FONCTION
<p>Les plateformes nationales existent sous différentes formes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Groupe de travail</li> <li>• Communauté de pratique</li> <li>• Service commun, par exemple mécanisme commun de retours d'information ou ligne d'assistance téléphonique</li> <li>• Équipe de travail ou sous-groupe d'une équipe de travail</li> <li>• Groupe sectoriel</li> <li>• Réseau</li> </ul>	<p>Les plateformes ont différentes combinaisons de fonctions, selon le contexte.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rassemblement, établissement de relations, coordination et collaboration</li> <li>• Mise en œuvre et soutien directs de l'action et des stratégies humanitaires</li> <li>• Amplification et plaidoyer qui élargit le champ d'action des individus</li> <li>• Soutien à l'élaboration et la mise en œuvre des politiques</li> <li>• Mobilisation de ressources</li> <li>• Définition de règles, normes et standards pour la réponse opérationnelle</li> <li>• Innovations dans les pratiques et les approches</li> <li>• Définition d'un agenda et développement des connaissances utilisables</li> </ul>

**COMMENT FAIRE**

- **Définissez les rôles et responsabilités de la plateforme, et de ses membres.** Utilisez les actions et services minimums pour la communication et l'engagement de la communauté (page 19) comme checklist et définissez un cahier des charges (modèle sous Ressources Clés page 62) avec une analyse de contexte montrant les raisons pour lesquelles la plateforme a été créée, ainsi que sa finalité et ses objectifs, sa composition, ses relations avec d'autres organismes de l'architecture humanitaire et la façon dont elle exerce une influence sur eux.
- **Développez un plan d'action** sur la base des actions minimales, en y incluant les actions prioritaires et les services à entreprendre, et prévoyez pour chaque élément un responsable désigné, un calendrier et un budget.
- **Obtenez l'approbation des termes de référence et du plan d'action** par les membres de la plateforme ainsi que par le ICC, la HCT et les organismes gouvernementaux concernés.
- Même si dans l'ensemble le **leadership** de la plateforme nationale doit provenir de l'équipe des coordonnateurs humanitaires / résidents / de l'équipe humanitaire de pays, conformément aux responsabilités IASC, la plateforme peut être créée par toute organisation appropriée au contexte. Les rôles de leadership doivent être préalablement convenus dans le cadre de la préparation opérationnelle.
- **Fournissez à la plateforme nationale les ressources nécessaires en personnel.**
- **Effectuez un exercice de cartographie** de qui fait quoi, où, quand (« 4W » ; modèle cité dans les Ressources clés) pour savoir quelles agences travaillent sur la communication et l'engagement communautaire ainsi que leurs points focaux. Partagez cela avec d'autres acteurs et actualisez-le pour le garder à jour. La cartographie doit pouvoir éclairer l'analyse des opportunités et des besoins<sup>67</sup> intégrés dans la

coordination générale.

- **Identifiez un point focal désigné** et un adjoint pour chaque organisation participante qui participera à la plateforme. Ce point focal doit être suffisamment expérimenté pour pouvoir prendre des décisions au nom de son organisation.
- **Impliquez des groupes divers.** Différentes catastrophes nécessiteront des compétences et des capacités différentes. Souvent, les experts en engagement communautaire ne sont pas des acteurs humanitaires « traditionnels ». Elargissez le réseau pour inclure les organisations de la société civile, les médias, les experts en langues, les anthropologues, les fournisseurs de télécommunications et d'autres organismes du secteur privé, les réseaux locaux, les groupes d'activistes représentant les minorités et les membres de la communauté.
- Pour passer du mode de préparation au mode d'intervention, il faudra adapter les objectifs et les activités au contexte en évolution. Veillez à ce que cela soit reconnu dans les termes de référence de la plateforme ou dans les **Procédures opérationnelles standard** (voir Ressources principales à la page 62) et approuvé par les membres.
- Assurez-vous que les gens **se rencontrent régulièrement** pour maintenir l'élan sur les actions et faire en sorte que les services soient adaptés en fonction des retours d'information, discuter des activités mises en œuvre par les partenaires, voir comment d'autres acteurs peuvent contribuer et comment la communication et l'engagement communautaire peuvent être intégrés aux programmes et aux activités de réponse.
- Dans les situations où il y a un coordinateur humanitaire/résident, un HCT et/ou groupe de coordination intersectorielle, la communication et l'engagement communautaire doivent être des points permanents de l'ordre du jour des réunions, notamment:



- Les besoins critiques d'information de la communauté
  - Les tendances des retours d'information de la communauté et les plans d'intervention
  - Les rôles et les responsabilités
  - Définissez comment, où et quand les informations seront partagées et analysées – en assurant une capacité adéquate d'analyse et des mécanismes appropriés pour utiliser les retours d'information à la fois au sein de la plateforme nationale, des groupes sectoriels et des groupes intersectoriels
  - Répercutez l'information aux communautés pour boucler la boucle
- Assurez une liaison étroite avec les réseaux de la PEAS pour vous assurer que les activités de la PEAS incluent un engagement communautaire systématique.
  - Déterminez les exigences en matière de **budget**. Le budget **doit** faire partie intégrante et prévisible du financement humanitaire systématique.
  - Utilisez et adaptez les **outils, bonnes pratiques, enseignements tirés et preuves existants**<sup>68</sup>, tout en documentant et en partageant ce qui est nouveau.
  - Entrez le **renforcement des capacités** avec les acteurs de la réponse sur la manière de participer et de bénéficier de l'engagement communautaire collectif.
  - **Plaidez** pour faire constamment pression sur les dirigeants afin de renforcer la participation de la communauté aux niveaux programmatique et stratégique.
  - **Demandez un soutien global**, par exemple sur le plaidoyer ou le support technique si nécessaire.
  - **Procédez périodiquement à des revues de la plateforme nationale** pour assurer qu'elle remplit ses objectifs, par exemple en procédant à une analyse après action ou à une analyse de l'apprentissage, et apportez les modifications nécessaires.

### S'appuyer sur un support global

La communication et l'engagement communautaire sont mieux gérés au niveau local, mais le support global est accessible via le réseau CDAC, l'Initiative de communication et d'engagement communautaire,<sup>69</sup> l'équipe de travail IASC sur la redevabilité vis-à-vis des populations touchées et la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (AAP / PEAS)<sup>70</sup> et OCHA si nécessaire. Les fonctions clés de soutien fournies par ces acteurs et d'autres acteurs mondiaux incluent :

- **Plaider** auprès des dirigeants des organisations, des bailleurs de fonds et des organes de coordination en faveur des avantages d'une communication et d'un engagement collectifs et systématiques avec les communautés.
- **Intégrer** la communication et l'engagement communautaire dans les processus, les politiques, les

structures et les normes de financement humanitaires existants au niveau mondial.

- **Collecter des fonds** pour la plateforme nationale.
- **Évaluer** si les efforts de communication et d'engagement communautaire dans une réponse ont été suffisants et si les interventions ont été adaptées aux besoins exprimés par les populations touchées.
- Fournir un **soutien technique** aux plateformes nationales, tel que des conseils sur la prise de décision pour déterminer les formes appropriées de plateforme collective au niveau des pays, et la fourniture de conseils et de formation pour aider à renforcer les capacités nationales et locales.
- Rendre accessible un minimum d'**outils simples fondés sur de bonnes pratiques** qui peuvent être adaptés en fonction du contexte et donner un aperçu de la raison d'être de chaque outil et de ses liens avec les cadres existants (tels que la CHS et le Grand Bargain).
- **Faciliter l'apprentissage transnational** et contribuer à l'expansion des communautés de pratique.
- Maintenir une **capacité de réserve** avec des experts qualifiés disponibles pour le déploiement.
- Documenter les **pratiques exemplaires, enseignements tirés et preuves** des différentes initiatives en veillant à ce qu'elles soient partagées de façon appropriée d'un contexte à l'autre.
- **Identifier les lacunes** en termes de capacité globale, d'outils, d'orientation ou d'assistance technique et s'efforcer de les surmonter.

### Apprendre des plateformes de parties prenantes

Consultez les travaux récents sur un certain nombre de plateformes nationales multipartites, notamment au Bangladesh (Shongjog), aux Philippines, au Sud-Soudan, au Vanuatu et à Fidji sur le site Web du CDAC :

<http://preparedness-response.cdacnetwork.org>

Le rapport d'évaluation de 2018 sur les plateformes nationales au Bangladesh, aux Philippines et au Sud-Soudan, intitulé *Strengthening information sharing and two way communication preparedness capacity for better dialogue, better information and better action*, résume bon nombre des caractéristiques clés de ces plateformes. Cette évaluation a été commandée par le réseau CDAC dans le cadre de son programme de préparation aux catastrophes et aux situations d'urgence.

Lire maintenant : <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180430115942-c8457>



## RESSOURCES CLÉS

### Site de préparation et d'intervention du CDAC Network

Détails des plateformes nationales au Bangladesh, aux Philippines, au Sud-Soudan et ailleurs, y compris un aperçu de la plateforme, des outils et des conseils, de l'apprentissage et des évaluations.

<http://preparedness-response.cdacnetwork.org>

### Modèle 4W

Modèle pour faciliter un exercice de cartographie de qui fait quoi, où et quand (un « 4W ») pour identifier les agences qui travaillent sur la communication et l'engagement communautaire et quels sont leurs points focaux.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20171215154835-zu2cd>

### Mise en place d'une plateforme commune de communication et d'engagement communautaire : exemples de termes de référence

Exemples de termes de référence de plateformes nationales aux Philippines et au Sud-Soudan ainsi que de plateformes nationales et sous-nationales au Bangladesh.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20171215165316-jd7ng>

### Protocole d'opérations : mesures de préparation et d'intervention minimales de la CdP sur l'engagement communautaire

<https://www.humanitarianresponse.info/fr/operations/philippines/document/minimum-response-and-preparedness-operations-protocolversion>

### Philippines Community of Practice (CoP) on Community Engagement: Communication, Accountability, Community Participation and Common Service Partnerships (2016)

Procédures opérationnelles standard qui fournissent un exemple de la façon dont la CdP gère les urgences et reste proactive en matière de préparation afin d'assurer la cohérence et la clarté dans la mise en oeuvre d'un large accès à l'information et en donnant aux communautés touchées les moyens de participer de manière plus significative.

### Document d'orientation : Le rôle des plateformes, services et outils collectifs pour soutenir la communication et l'engagement communautaire dans l'action humanitaire.

Ce document plaide en faveur de la communication et de l'engagement communautaire dans la réponse humanitaire aux niveaux mondial et national, décrit les types et les fonctions des plateformes, services et outils collectifs et décrit les actions minimales à prendre pour les efforts collectifs. Une annexe répertorie les activités et services nationaux et mondiaux potentiels en matière de préparation et d'intervention.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fsOr>



## RÉFÉRENCES CITÉES

<sup>64</sup> <http://www.shongjog.org.bd>

<sup>65</sup> <https://www.unocha.org/philippines/community-engagement>

<sup>66</sup> <http://www.cfp.org.np>

<sup>67</sup> Voir par ex. *South Sudan Communication with Communities in South Sudan; Gaps and Needs Analysis – Baseline Study*. Forcier Consulting (2015) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20160805101517-2zjwp>

<sup>68</sup> Voir, par exemple, l'annexe 3 : Bonnes pratiques dans les plateformes collectives multipartites. *Document d'orientation : Le rôle des plateformes, services et outils collectifs pour soutenir la communication et l'engagement communautaire dans l'action humanitaire*. Réseau CDAC (2017) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fsOr>

<sup>69</sup> L'initiative de communication et d'engagement communautaire vise à améliorer la qualité et l'efficacité des interventions humanitaires, grâce à un service collectif harmonisé, opportun, systématique et prévisible de communication et d'engagement communautaire avec les communautés touchées tout au long du cycle du programme humanitaire.

<sup>70</sup> Voir le service d'assistance : <https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse>



## ÉTUDE DE CAS

### La communauté de pratique sur l'engagement communautaire aux Philippines

Dans le cadre des initiatives de préparation après le typhon Haiyan en 2014, une plateforme nationale, la Communauté de pratique (CdP) sur l'engagement communautaire (CE), a été créée par OCHA afin de soutenir le groupe de coordination intersectorielle pour intégrer la communication bidirectionnelle en cas de catastrophe majeure.

Avec plus de 50 membres, la CdP fournit une orientation stratégique et un soutien technique aux groupes de travail sous-nationaux sur l'engagement communautaire dans la préparation et la réponse. Les membres comprennent des agences des Nations Unies, des organisations non gouvernementales internationales, des groupes confessionnels, le secteur privé, des organisations de la société civile, des réseaux de médias, des universités, des agences gouvernementales et des organisations nationales membres du CDAC Network.

Les capacités et les ressources fournies comprennent l'amélioration des plateformes de communication bidirectionnelles, les voies de retour d'information, les voies de redevabilité, les mécanismes pour boucler la boucle de la communication, les partenariats et l'utilisation de diverses technologies pour communiquer avec la population touchée. La CdP fournit également des recommandations, des mises à jour et une assistance technique pertinente à la HCT, aux groupes de coordination intersectorielle, aux agences gouvernementales (y compris les gouvernements locaux) et à d'autres groupes de travail thématiques sur la préparation et la réponse.

À ce jour, la CdP a initié avec succès des interventions dans les réponses humanitaires suivantes, principalement par le biais des plateformes sous-nationales :

- Conflit armé dans la ville de Zamboanga (2014-2017)
- Conflit armé à Marawi (2017-présent)
- Typhon Hagupit (2015) & Typhoon Koppu (2016)
- Typhon Knockten (2017) et éruption du volcan Mayon (2018)

Les réussites comprennent l'élaboration et l'utilisation des évaluations rapides de la communication et de la redevabilité (RICAA) ; l'inclusion systématique de deux questions portant sur les besoins en information et les canaux de communication privilégiés dans la première phase de l'évaluation rapide du HCT utilisée par les groupes sectoriels ; dialogue / exercice d'écoute réguliers entre le gouvernement, intervenants et la population touchée ; soutien aux groupes sectoriels Protection et Coordination de camp



/ Gestion de camp ; le Zamboanga Learning Review sur l'engagement communautaire dans les situations d'après conflit (disponible ici : <http://www.humanitarianresponse.info/fr/operations/philippines/document/philippines-zamboanga-learning-review-post-conflict-community>) ; et l'élargissement du nombre de membres pour intégrer la programmation radio humanitaire, les médias sociaux (par l'intermédiaire d'un partenariat avec le réseau d'informations Rappler) et la radio amateur.

La CdP a également entrepris des activités novatrices : l'utilisation de drones pour aider la communauté locale ; un Système SMS de première ligne (<http://www.frontlinesms.com>) / Système d'infoboard pour les canaux de retours d'information, et une programmation de radio humanitaire pour une consultation communautaire approfondie.

La CdP a étendu ses travaux sur la préparation à la cartographie des informations avant la crise conformément aux scénarios de planification d'urgence d'un séisme de magnitude 7,2 à Manille, d'un super-typhon (type Haiyan) dans le nord de la région de Luzon et des Visayas et d'une éruption du volcan Mayon, dans la province d'Albay (voir Ressources clés). C'était la première fois que l'engagement communautaire était inclus dans des initiatives visant à faire en sorte que les groupes les plus vulnérables et les plus désavantagés (femmes, enfants, personnes en situation de handicap et personnes âgées) soient pris en compte dans les plans d'intervention du gouvernement et de la HCT.

Plus d'informations sur cette étude de cas sur : <http://bit.ly/2CqWhz>. Cette étude de cas a été adaptée de l'étude de cas : *The Philippines' Community Engagement Community Of Practice*. Communauté de pratique sur l'engagement communautaire d'OCHA-Philippines / Équipe humanitaire de pays (2018)



Une mission inter-agences des Nations Unies rencontre des familles déplacées dans leur campement près de Mokolo, dans le nord du Cameroun. Les personnes déplacées ont reçu de la nourriture et des articles ménagers, distribués à la fois par les autorités et les partenaires humanitaires.

# Section Cinq: Leadership et plaidoyer pour la communication et l'engagement communautaire



## Leadership collectif

Le Grand Bargain, la Norme humanitaire fondamentale en matière de qualité et de responsabilité et les engagements IASC en matière de redevabilité vis à vis des personnes touchées et de protection contre l'exploitation et les abus sexuels énoncent tous des engagements visant à faire en sorte que les communautés et les personnes touchées par une crise connaissent leurs droits, aient accès à l'information, jouent un rôle actif dans les décisions qui les concernent et puissent déposer des plaintes qui seront accueillies et traitées, notamment les plaintes relatives à l'exploitation sexuelle et aux abus. Les cadres nationaux, comme le kit de préparation du pays du Vanuatu<sup>71</sup>, présentent également la préparation et la collaboration des acteurs nationaux et internationaux en matière de réaction aux catastrophes pour ce qui concerne la communication et l'engagement communautaire.

Une approche de leadership collectif entre les gouvernements, les intervenants humanitaires et d'autres acteurs est nécessaire pour garantir le respect de ces engagements. L'établissement d'approches collectives en matière de communication et d'engagement communautaire, et de coordination de cet effort, est un engagement du Grand Bargain<sup>72</sup> et bénéficie également d'un soutien important dans le secteur<sup>73</sup>. Ces approches ont démontré leur capacité à améliorer les efforts faits pour impliquer les communautés touchées par la crise dans diverses interventions humanitaires. Ce que cela signifie en pratique – création de plateformes nationales et mise en œuvre d'actions et de services minimaux – est décrit en détail dans les sections précédentes, de même que les raisons pour lesquelles une approche collective est appropriée.

## COMMENT FAIRE

- **Les commentaires et les réactions de la communauté doivent éclairer directement toutes les opérations de réponse humanitaire. Prenez des décisions de leadership sur la base d'une analyse du dialogue** avec les personnes touchées, y compris les plus vulnérables et les plus exposées, et agissez sur les retours d'information systématiques concernant l'intervention. Préconisez des mécanismes collectifs de dialogue, de retours d'information et de traitement des plaintes là où ils ne sont pas encore en place. Les décisions prises à tous les niveaux de l'architecture humanitaire (par exemple, dans les groupes sectoriels, s'ils existent) sont également éclairées sur la base du dialogue et des retours d'information. Il est également important de collaborer avec les organisations humanitaires, les réseaux de médias locaux et les autres canaux de communication existants afin de veiller à ce que les communautés touchées soient bien informées des développements ayant un impact sur leur vie quotidienne et sur leur avenir.
- Là où cela n'existe pas déjà, **plaider pour la création et la mise en place une plateforme nationale** permettant à un éventail d'acteurs de se réunir, de coordonner et de collaborer pour fournir des services aux communautés touchées et à l'architecture humanitaire en matière de communication et d'engagement communautaire, et en assurer le leadership. L'annexe 1 décrit les normes et les engagements nationaux et internationaux ainsi que les exigences des bailleurs de fonds, auxquels on peut faire référence pour soutenir les efforts de plaidoyer.

## Dans cette section

- Leadership collectif
- Conseils aux responsables d'organisation : préparer le chemin
- Conseils aux individus : soyez un champion du changement



- **Convenez des rôles de la plateforme et veillez à ce qu'elle soit correctement intégrée à l'architecture humanitaire.** La plateforme jouera probablement plusieurs rôles, tels que la coordination, la mise en œuvre directe d'activités de réponse ou de plaidoyer pour soutenir l'élaboration et la mise en œuvre de politiques.
- **Convenez des dispositions, des responsabilités et des redevabilités en matière de leadership dès le début.** Dans chaque pays « à risque », cela signifie que l'Unité nationale de gestion des catastrophes ou l'Équipe humanitaire de pays se mette d'accord au préalable sur la gouvernance, les dispositions en matière de leadership, les responsabilités et la redevabilité, ainsi que sur les procédures opérationnelles standard (y compris les mécanismes de retours d'information et de plainte). Si le leadership n'est pas assuré par le gouvernement, il peut l'être par une ONG, une organisation communautaire (CBO), une agence des Nations

Unies, un représentant du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, une organisation de développement des médias ou autre, en fonction de l'acteur qui possède les meilleures connaissances, capacités et compétences locales. Diriger ou co-diriger la plateforme collective ne remplace pas le respect par les intervenants de leurs propres responsabilités, notamment en ce qui concerne la redevabilité vis à vis des personnes touchées.

- **Veillez à ce que le personnel participant à la plateforme nationale puisse prendre des décisions au nom des organisations qu'il représente** afin que les décisions puissent être prises rapidement et que les problèmes soient résolus de manière efficace et rapide. Ceci est important pour maintenir l'élan de la plateforme.
- Promouvoir les efforts pour établir des **normes et standards** communs d'engagement communautaire auxquels tous les organismes participants adhèrent.

## ÉTUDE DE CAS



### Les gouvernements prennent les devants

Les gouvernements sont les premiers responsables pour répondre aux besoins et aux priorités des communautés touchées lors d'une crise. Le mouvement de la Croix-Rouge / du Croissant-Rouge, les Nations Unies et les organisations humanitaires devraient être des interlocuteurs secondaires, apportant un soutien là où les capacités d'intervention du gouvernement sont dépassées.

En **Dominique**, à la suite des ouragans de 2017, les communiqués de presse quotidiens du Premier ministre contenaient des informations détaillées sur les activités humanitaires mettant souvent l'accent sur les résultats obtenus ou sur les plans généraux d'intervention. Les radio-amateurs partageaient des informations au niveau national et communautaire avec l'appui d'un réseau plus large d'associations à l'étranger et de leurs liens avec Facebook.

Une fois que l'accès physique s'est amélioré, plus d'informations ont été partagées par le biais de visites et de rencontres en face à face. Les parties prenantes de la communauté ont commencé à jouer un rôle plus actif dans la diffusion de l'information. Certaines agences ont mis en place des équipes de terrain pour faciliter les réunions communautaires, ce qui a permis de diffuser le projet et d'autres informations pertinentes, de répondre aux questions des personnes, de recueillir les retours d'information et de boucler la boucle des retours d'information en informant les gens des mesures prises.


Les médias sociaux, le téléphone et WhatsApp sont devenus de plus en plus importants au fur et à mesure de l'amélioration de la connectivité et peu après le



passage de l'ouragan en République Dominicaine, Kairi FM a commencé à diffuser des informations essentielles et salvatrices sur la disponibilité de l'aide. La diaspora a joué un rôle crucial en transmettant des informations humanitaires spécifiquement destinées aux besoins de la famille et des amis.<sup>74</sup>

Dans cette intervention, Ground Truth Solutions a été spécialement chargé de recueillir et de mesurer le point de vue des communautés touchées sur les efforts d'intervention et de relèvement offerts à la Dominique, ainsi qu'à Antigua-et-Barbuda. Cela a été réalisé à travers une série d'enquêtes et de discussions de groupe de réflexion et a été partagé avec les autorités ainsi qu'avec les acteurs humanitaires.<sup>75</sup> Un déploiement de la CADAC a soutenu les efforts de coordination en matière de communication et d'engagement communautaire.<sup>76</sup>





*« Si quelque chose est clair, c'est que le fait d'ajouter et d'habiliter des voix qui ont été assourdies ou oubliées fait de nous une organisation plus forte et plus performante ».*

The Hewlett Foundation<sup>6</sup>

Le Sri Lanka a fait face à de graves sécheresses, inondations et glissements de terrain ces dernières années, laissant des milliers de femmes et de filles en âge de procréer dans une situation vulnérable pendant et après les situations d'urgence. Le UNFPA au Sri Lanka travaille en étroite collaboration avec le gouvernement et les partenaires locaux pour veiller à ce que la santé reproductive soit intégrée aux interventions d'urgence



- **Plaider auprès des bailleurs de fonds pour que la communication et l'engagement communautaire deviennent une question de conformité.** Ils devraient exiger des preuves de participation (en évaluant les niveaux de participation obtenus) et indiquer si les interventions ont évolué en fonction des retours d'information de la communauté plutôt qu'exiger seulement de savoir si des mécanismes ont été mis en place ou non.
- Utilisez la voix unie de la plateforme nationale pour plaider auprès des gouvernements et des bailleurs de fonds afin qu'ils respectent leurs engagements en matière de communication et d'engagement communautaire en **engageant des fonds** spécifiquement pour cela, consolidés dans les plans d'intervention.

#### Conseils pour les responsables organisationnels : ouvrir la voie

Les dirigeants d'organisations jouent un rôle essentiel pour garantir que l'engagement communautaire est opportun et durable. Ils sont les seuls à pouvoir s'assurer que les équipes disposent des ressources humaines, du temps, des fonds et de l'espace nécessaires pour l'intégrer correctement. Un leadership fort est nécessaire pour faire en sorte que la communication et l'engagement communautaire évoluent en passant d'un élément complémentaire à un élément à part entière et non négociable de notre façon de travailler.

Il doit également y avoir un engagement à maintenir l'implication de l'organisation dans des plateformes collectives au-delà de l'intérêt des champions individuels.<sup>77</sup>

#### COMMENT PROCÉDER EN QUALITÉ DE CADRE SUPÉRIEUR

- **Dirigez vos équipes** vers une meilleure intégration de la communication et de l'engagement communautaire en accordant la priorité au temps du personnel et à l'affectation de fonds pour ce travail.
- **Planifiez et mettez par écrit** : Incluez des éléments de communication et d'engagement communautaire orientés vers l'action dans les **stratégies et plans d'intervention**, y compris ceux qui concernent la préparation et la **planification d'urgence**. Inclure à tout le moins :
  - Des mécanismes garantissant que les personnes touchées par une catastrophe ont accès aux informations dont elles ont besoin pour prendre des décisions concernant leur sécurité, leur santé, leur droit et leur accès à l'aide, et leurs droits ;
  - Un système permettant aux personnes de fournir un retour d'information (y compris les plaintes et les problèmes sensibles), dans lequel les données des retours d'information sont collectées, analysées et reliées dans des mécanismes de prise en charge individuels et collectifs. Les retours d'information de la communauté doivent être utilisés pour éclairer les actions correctives de même que les décisions stratégiques et pragmatiques ;

- Des possibilités pour les personnes touchées par une catastrophe de jouer un rôle actif dans les processus de prise de décision ;
- La coordination et le plaidoyer en faveur d'activités humanitaires qui rétablissent ou permettent aux différentes communautés de rester en contact, en travaillant avec les acteurs des médias et des télécommunications.
- Plaidez auprès des pairs et des bailleurs de fonds en faveur de l'inclusion d'un engagement communautaire coordonné dans les plans et protocoles à l'échelle de l'intervention.
- **Veillez à ce que les procédures opérationnelles standard, les modèles et les outils** soient mis à jour pour intégrer la communication et l'engagement communautaire tout au long du cycle du programme, au-delà de l'analyse et de l'évaluation des besoins.
- **Prenez des décisions de leadership sur la base des retours d'information de la communauté.**
- **Désignez un point focal** et veillez à ce que **la dotation en personnel soit appropriée**, à la fois en effectifs et en compétences, pour pouvoir mettre en œuvre les activités de communication et d'engagement communautaire. Veillez à ce que cela soit écrit dans les descriptions de poste et à ce que le personnel dispose du temps nécessaire pour effectuer ce travail correctement. Les gens ne devraient pas « porter une double casquette ».
- Veillez à ce que votre organisation participe à des **forums externes et des plateformes nationales** pour coordonner les activités de préparation et d'intervention, échanger des expériences et des apprentissages et collaborer au renforcement des capacités et à la collecte de fonds, y compris pour la préparation.
- Les organisations humanitaires doivent recourir aux réseaux de médias locaux et aux autres canaux de communication existants pour s'assurer que les communautés touchées sont bien informées des développements qui affectent leur vie quotidienne et leur avenir.
- **Prévoyez un budget** pour les activités de communication et d'engagement communautaire et faites du lobbying pour la budgétisation de forums externes et de plateformes nationales afin de permettre la mise en œuvre de services communs.
- **Faites un rapport** aux communautés, au personnel et aux bailleurs de fonds sur la façon dont vous faites évoluer votre programmation en fonction des retours d'information de la communauté.
- **Partagez** votre engagement communautaire avec vos pairs via la HCT (ou équivalent) ou dans des échanges plus informels.



« La population irakienne est éduquée et les taux d'alphabétisation sont élevés. Nous attendons des organisations humanitaires qu'elles aient recours aux réseaux de médias locaux et aux autres canaux de communication existants pour veiller à ce que les communautés touchées soient bien informées des événements qui affectent leur vie quotidienne et leur avenir ».

Kevin Kennedy, coordinateur humanitaire adjoint en Irak <sup>9</sup>

## ÉTUDE DE CAS



### News that moves (les actualités qui bougent)

Au plus fort de la réinstallation à grande échelle des réfugiés en Grèce en 2015, **Internews a lancé les « News that Moves (Actualités qui bougent) »** pour fournir aux migrants et aux réfugiés des informations fiables et vérifiées sur l'asile, les réglementations de l'UE, la liberté de circulation et les services d'aide. Les agents de liaison avec les réfugiés ont recueilli des rumeurs circulant dans des camps officiels, des sites informels et le long des routes migratoires vers les Balkans et l'Europe occidentale.

Un aspect clé du projet était que les informations étaient disponibles dans des langues et des formats compréhensibles.

Le site internet (<https://www.internews.org/updates/news-moves-mediterranean-rumor-tracker>) et des pages Facebook en arabe et en farsi ont été utilisés pour identifier et dissiper les rumeurs, tandis que des bulletins de suivi des rumeurs ont été distribués aux organisations d'aide afin de les partager avec les contacts de la communauté. Plus de 300 000 personnes ont accédé aux informations en ligne et hors ligne.

Shiekh Bashir Ahmed, 80 ans, écoute sa radio dans le camp de réfugiés d'Ifo à Dadaab, au Kenya. Ahmed a déclaré à Internews qu'il emportait sa radio partout avec lui et qu'il écoutait surtout les émissions de prière.



OCHA



Les gens chargent leurs téléphones partout où ils peuvent au Népal

ASSOCIATED PRESS

### Conseils pour les individus : soyez un champion du changement

Tout le monde peut être un chef de file en matière de communication et d'engagement communautaire. Vous n'êtes pas obligé d'être « le patron » ou un gestionnaire – tout le monde peut guider et solliciter l'aide des autres pour mettre en place des stratégies et des plans d'intervention qui incluent un engagement communautaire significatif.

#### COMMENT FAIRE

- **Identifiez le cadre.** Identifiez les politiques, orientations, plans et valeurs existants dans votre organisation qui facilitent la communication et l'engagement communautaire et utilisez-les comme cadres pour suggérer de nouvelles approches et activités. Faites pression pour l'inclusion de ces sujets là où ils sont absents des politiques, des directives et des protocoles.
- **Sensibilisez.** Entamez une conversation avec des collègues et des collaborateurs sur ce qui pourrait encore être fait pour promouvoir la participation de la communauté.
- **Partagez des informations avec vos collègues et collaborateurs.** Quels en sont les avantages ? Comment cela contribue-t-il à mettre en œuvre des engagements tels que la Norme humanitaire fondamentale ? Qu'est-ce qui vous a motivé à faire davantage en matière de communication et d'engagement communautaire ? Vous pouvez le faire lors de réunions, dans des lettres d'information ou en organisant un événement ou une formation.
- **Partagez des récits de réussite** qui démontrent pourquoi la communication et l'engagement communautaire sont bénéfiques pour l'organisation ainsi que pour la réponse humanitaire collective.
- **Faites-en un point à l'ordre du jour.** Demandez que l'engagement communautaire soit inclus à l'ordre du jour des réunions, de la planification stratégique et opérationnelle et des études.
- **Sollicitez l'aide des autres.** Obtenez l'appui de votre manager et de vos collègues et transmettez des messages communs.
- **Soyez le changement que vous voulez voir.** Donnez l'exemple en essayant quelque chose de nouveau dans votre travail et prenez des risques calculés (si cela fonctionne, tant mieux, sinon il faut en tirer des leçons).



## RESSOURCES CLÉS

### Auto-évaluation organisationnelle et alignement pour la communication et l'engagement communautaire

Pour les dirigeants souhaitant actualiser leurs compétences en leadership et explorer plus en profondeur les changements dans leur organisation, un outil est disponible pour effectuer un audit organisationnel basé sur le modèle 7-S McKinsey. Celui-ci examine sept dimensions de l'organisation et la manière dont elles peuvent être adaptées à la communication et à l'engagement communautaires : stratégie, structure, systèmes, valeurs partagées, style, personnel et compétences.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20181201141931-5rzij>

### Toolkit for mainstreaming Communications with Communities in Humanitarian Response

L'objectif général de cette boîte à outils est de guider les acteurs politiques et les praticiens des agences humanitaires nationales et internationales, les communautés de bailleurs de fonds, les entités du secteur privé, les ministères et les départements gouvernementaux dans l'adaptation de la communication et de l'engagement communautaire à l'élaboration d'une stratégie de communication

adaptée aux communautés sinistrées tout au long du cycle du projet et de l'intégrer dans les politiques, les priorités et les pratiques.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180604150741-86pef>

### Scoping Study: Engaging the Private Sector in Mainstreaming Communications with Communities

Cette étude exploratoire vise à impliquer le secteur privé dans l'intégration de la communication et de l'engagement communautaire au Bangladesh. Il examine les activités menées par les organisations du secteur privé au Bangladesh dans le cadre de leur RSE (responsabilité sociale des entreprises), y compris celles répondant aux appels en cas de catastrophe, et tente de comprendre les possibilités d'intégration de la communication et de l'engagement communautaire dans la conception de leurs interventions.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180604150741-86pef>

## RÉFÉRENCES CITÉES

<sup>71</sup> République de Vanuatu - Préparation du pays. Gouvernement de la République de Vanuatu Office national de gestion des catastrophes (2017) [https://ndmo.gov.vu/resources/downloads/com\\_jaextmanager/category/47-country-prepededness-package](https://ndmo.gov.vu/resources/downloads/com_jaextmanager/category/47-country-prepededness-package)

<sup>72</sup> Le Grand Bargain. Agenda for Humanity (2016). <https://www.agendaforhumanity.org/initiatives/3861>

<sup>73</sup> Document d'orientation. Le rôle des plateformes, services et outils collectifs pour soutenir la communication et l'engagement communautaire dans l'action humanitaire. CDAC Network (2017) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

<sup>74</sup> A learning review of Communications and Community Engagement during the Hurricane Maria Response in Dominica. Routley, S. for CDAC Network (2018). <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180914160532-w9axq>

<sup>75</sup> Hurricane response and recovery in the Caribbean. Ground Truth Solutions (2018) <http://groundtruthsolutions.org/hurricane-response-and-recovery-in-the-caribbean/>

<sup>76</sup> A learning review of Communications and Community Engagement during the Hurricane Maria Response in Dominica. Routley, S. for CDAC Network (2018) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180914160532-w9axq>

<sup>77</sup> Document d'orientation. Le rôle des plateformes, services et outils collectifs pour soutenir la communication et l'engagement communautaire dans l'action humanitaire. CDAC Network (2017) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>



# Annexe : Engagements, normes et exigences des bailleurs de fonds

## Engagements et standards nationaux

L'État touché est l'acteur qui a en premier lieu le rôle et la responsabilité de fournir une assistance rapide aux personnes touchées, d'assurer la protection et la sécurité des personnes et de soutenir leur relèvement. De nombreux gouvernements ont mis en place des politiques et des cadres réglementaires comprenant des systèmes de gestion de l'information et de communication permettant un flux rapide et coordonné d'informations vers les communautés ainsi que la collecte de retours d'information sur leurs préoccupations.

La politique humanitaire nationale des Fidji en matière de gestion des risques de catastrophe, par exemple, accorde la priorité aux systèmes nationaux de gestion de l'information et de communication entre les responsables afin de permettre la production de rapports de situation et de messages publics par le Bureau national de gestion des catastrophes (NDMO).

Cette politique vise à garantir que les systèmes nationaux d'alerte et de communication, de mise à jour et de communication aux communautés sont en place pour sensibiliser les communautés à la gestion des risques de catastrophe, à l'action humanitaire et pour recueillir les retours d'information sur les préoccupations des communautés.

La politique se base sur un leadership national fort lors des interventions en cas de catastrophe et reconnaît la nécessité de travailler avec le NDMO, les ministères, les divisions et le système de groupe sectoriel des Fidji, ainsi qu'avec des agences non gouvernementales, des médias, un système national de diffusion d'urgence et des réseaux de messagerie communautaires.

Les gouvernements dirigent ou collaborent de plus en plus avec des plateformes collectives pour fournir des services aux communautés, comme au Bangladesh, où le Département de la gestion des catastrophes naturelles dirige la plateforme Shongjog, et aux Philippines, où l'Agence philippine d'information joue un rôle actif dans la communauté de pratique sur l'engagement communautaire.

Dans les pays où l'État est en faillite ou touché par un conflit armé, il est peu probable que les gouvernements nationaux gèrent ce domaine. Il serait plutôt géré par un organisme international doté d'une stratégie de transition et de sortie pour un leadership à long terme.

## Engagements et standards internationaux

Le **sommet humanitaire mondial** et les engagements qui en résultent, notamment la **révolution de la participation**, a donné un nouvel élan à la **centralité des personnes touchées** en assurant une participation collective et systématique, en définissant les priorités en matière d'aide et de conception des programmes afin de rendre l'assistance humanitaire redevable, pertinente et adaptable aux besoins. Les principaux engagements et normes mondiaux en matière de communication et d'engagement communautaire sont détaillés ci-dessous.

### Le Grand Bargain

<https://www.agendaforhumanity.org/initiatives/3861>

Résultat du Sommet humanitaire mondial, le Grand Bargain est un engagement commun de plus de 30 bailleurs de fonds et fournisseurs d'aide qui vise à fournir davantage d'aide aux personnes dans le besoin.

**L'engagement des signataires à écouter davantage les personnes touchées et à les inclure dans les décisions qui les concernent** (la « révolution de la participation ») donne aux acteurs humanitaires la responsabilité de :

- **Dialoguer** avec les personnes et les communautés touchées, y compris les plus vulnérables et les plus exposées aux risques, et recevoir des retours d'information sur notre travail d'intervention ;
- **Mettre en oeuvre et adapter** notre action en fonction de ce que nous avons entendu et donner un retour d'information sur les décisions et les actions que nous avons prises ; et
- **Fournir des informations** qui soient accessibles, opportunes et pertinentes.

### Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité

<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>



Famille touchée par le séisme  
et les glissements de terrain à  
Shangla, au Pakistan





La norme humanitaire fondamentale établit neuf engagements que les organisations et personnes engagées dans l'intervention humanitaire peuvent utiliser afin d'améliorer la qualité et l'efficacité de l'aide qu'elles apportent. Ces engagements garantissent que les communautés et les personnes touchées par une crise connaissent leurs droits, reçoivent l'information dans un format et dans une langue accessibles, participent aux décisions qui les concernent et peuvent formuler des plaintes qui seront accueillies et traitées.

**Engagements du IASC sur la redevabilité vis-à-vis des populations touchées et la protection contre l'exploitation et les abus sexuels**

<https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse/documents-56>

Les engagements du comité permanent interorganisations (IASC) en matière de redevabilité vis-à-vis des populations touchées et la protection contre l'exploitation et les abus sexuels engagent les intervenants à :

- Établir des systèmes de gestion appropriés pour solliciter et entendre les voix et les priorités des personnes touchées et agir sur cette base de manière coordonnée, y compris pour l'exploitation et les abus sexuels, avant, pendant et après une urgence ;
- Adopter des mécanismes d'agence qui permettent aux personnes touchées par une catastrophe de participer et de jouer un rôle actif dans les décisions qui auront une incidence sur leur vie, leur bien-être, leur dignité et leur protection ; et
- Adopter des approches qui informent et écoutent les communautés, traitent les retours d'information et mènent à des actions correctives, y compris pour les plaintes pour exploitation sexuelle et abus.

**Autres cadres**

Plusieurs autres cadres et engagements comportent des éléments spécifiques à la communication et à l'engagement communautaire. Ceux-ci sont résumés dans le document intitulé Cadres mondiaux et engagements en matière de communication et d'engagement communautaire (voir la liste des ressources clés ci-contre).

**Exigences des bailleurs de fonds**

Un certain nombre de bailleurs de fonds gouvernementaux ont des exigences obligatoires, par exemple :

**Le ministère australien des affaires étrangères et du commerce (DFAT)**, exige de ses partenaires qu'ils disposent de cadres de redevabilité.

**Le ministère canadien des affaires étrangères et du commerce extérieur (DFAT)**, demande que les perspectives, les besoins et les priorités des groupes pauvres et marginalisés des communautés soient intégrés dans le développement et l'action humanitaire.


**Le département du développement international (DFID)** du Royaume-Uni demande aux partenaires de veiller

à ce que des mécanismes soient en place pour obtenir un retour d'information régulier et précis sur les points de vue des personnes à propos de l'assistance reçue et des organisations qui la fournissent. Les partenaires doivent montrer comment les retours d'information sont collectés et pris en compte pour améliorer la pertinence, la conformité, l'équité, l'efficacité et l'optimisation des ressources. Le DFID a également des exigences renforcées en concernant la diligence raisonnable en matière de sauvegarde.

**L'agence norvégienne de coopération au développement (Norad)** souligne la participation de la communauté en tant qu'élément central de l'assistance humanitaire, en précisant que l'engagement auprès des personnes touchées par la crise est un droit.

**L'agence suédoise de coopération pour le développement international (Sida)** soutient les efforts qui renforcent la capacité des populations touchées à demander des comptes aux autorités locales et nationales, aux institutions et aux organisations humanitaires.


**Le bureau de la population, des réfugiés et des migrations (PRM) et le bureau de l'aide en cas de catastrophe à l'étranger des États-Unis (OFDA)**, exigent comme condition de financement que les partenaires disposent d'un cadre prenant en compte les retours d'information des destinataires. Ceci est une obligation légale depuis 2016.

**RESSOURCES CLÉS** 

**Cadres mondiaux et engagements en matière de communication et d'engagement communautaire**

Vue d'ensemble des divers cadres et engagements au niveau mondial comportant des éléments spécifiques à la communication et à l'engagement communautaire.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180412152101-obmj>

**RÉFÉRENCES CITÉES** 

<sup>78</sup> *Fiji National Humanitarian Policy for Disaster Risk Management*. Ministry of Rural and Maritime Development and National Disaster Management, Government of the Republic of Fiji (2017). Voir pages 4-5.

<http://bit.ly/2CMLWVc>



### Groupe de pilotage

Amy Rhoades (IOM) ; Charles Antoine Hofmann (UNICEF) ; Jacqueline Dalton (BBC Media Action) ; Laura Walker McDonald ; Philippa Hill et Richard Cobb (Save the Children) ; Sara Speicher (WACC) ; Sarah Mace ; Walter Mawere (SAADO)

### Contributeurs, évaluateurs et personnes interrogées

Abdullah Al Razwan; Abdurahman Sharif (Somalia NGO Consortium); Angela Brayton (CARE International); Atem Sijin; Brigitte Mukengeshay (DG ECHO); Bronwyn Russel (UNRCO); Carla Benham (World Vision); Caroline Austin (IFRC); Charlotte Lancaster (UNOPS); Elissa Webster (CARE International); Eva Erlach (Ground Truth Solutions); Eva Niederberger (Oxfam); Franklin Moliba Sese (Humanitarian Communication Roster); Gil Francis Arevalo, OCHA; Helen Barrett (Communicability Global); Henry Glorieux (UN Resident Coordinator Office, Bangladesh); John Warnes (UNHCR); Julia Lewis; Julie Marshall (Manchester Metropolitan University, UK); Kai Hopkins (Ground Truth Solutions); Maxine Clayton; Meg Sattler (OCHA); Mia Marzotto (Translators without Borders); Mohammed Alshamaa (Save the Children Yemen); Nicola Iris Padamada (Save the Children UK); Nicolas Seris (International Rescue Committee); Nils Carstensen (DanChurchAid); Phyza Jameel (ETC/WFP); Richard Lacey (BBC Media Action); Rita Maingi (OCHA); Robert Powell; Sabina Carlson Robillard; Sarah Routley; Sharon Reader (IFRC); Simone Elyse Carter; Stewart Davies (OCHA); Tanya Axisa (IASC AAP PSEA Task Team); Ujjwal Amatya (REED Nepal)

Le secrétariat du CDAC Network a soutenu l'élaboration de ce guide : Angela Rouse (rédactrice), Hannah Murphy, Marian Casey-Maslen et Murray Garrard.

Si vous lisez la version imprimée de ce document, vous pouvez trouver tous les hyperliens auxquels il est fait référence dans la version en ligne du guide pratique, qui peut être téléchargée à l'adresse suivante : [www.cdacnetwork.org](http://www.cdacnetwork.org).

### SOURCES DES CITATIONS UTILISÉES DANS CE DOCUMENT

<sup>1</sup> [https://www.internews.org/sites/default/files/resources/Internews\\_Lost\\_SyriaReport\\_Nov2013\\_web.pdf](https://www.internews.org/sites/default/files/resources/Internews_Lost_SyriaReport_Nov2013_web.pdf)

<sup>2</sup> De la rhétorique à l'action : les acteurs locaux à l'origine de la révolution de la participation. Note conceptuelle finale pour le segment « Affaires humanitaires » de l'ECOSOC - Activité parallèle « Révolution de la participation & localisation » (juin 2018).

<sup>3</sup> Cité dans Typhoon Haiyan Learning Review. Austin, C. and Bailey, N. for CDAC Network (2014). <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

<sup>4</sup> How to Establish and Manage a Systematic Community Feedback Mechanism, IFRC and Ground Truth Solutions (2018) [https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2018/06/IFRC\\_feedback-mechanism-with-communities\\_ok\\_web.pdf](https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2018/06/IFRC_feedback-mechanism-with-communities_ok_web.pdf)

<sup>5</sup> Are you Listening Now? Community Perspectives on Communication with Communities during the Nepal earthquake. CDAC Network (2016) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20160811085949-qjzug>

<sup>6</sup> Cité dans The Power of Speech. Translators without Borders (2017).

<https://translatorswithoutborders.org/twb-response-nigeria/>

<sup>7</sup> Cité dans Typhoon Haiyan Learning Review. Austin, C. and Bailey, N. for CDAC Network (2014).

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

<sup>8</sup> Committing to diversity, equity and inclusion. Larry Kramer, January 2018, <https://www.hewlett.org/committing-diversity-equity-inclusion/>

<sup>9</sup> Cité dans l'article Iraq's displaced people need information, not only food, water and shelter. CDAC Network (2014) <http://www.cdacnetwork.org/i/20140917162422-moeda>



Téléphone : +44 (0) 203 773 8691  
E-mail : [info@cdacnetwork.org](mailto:info@cdacnetwork.org)  
Site internet : [www.cdacnetwork.org](http://www.cdacnetwork.org)  
Twitter : @CDACN  
Facebook : @commisaid

Numéro de commission de l'organisme de bienfaisance 1178168  
Numéro d'enregistrement Companies House UK : 10571501

L'élaboration de ce guide a été financée par UK Aid et par le gouvernement britannique dans le cadre du programme de préparation aux catastrophes et aux situations d'urgence du département du développement international. Cependant, les opinions exprimées ne reflètent pas nécessairement celles du gouvernement britannique ou leurs politiques officielles.

La production finale et l'impression du guide ont été rendues possibles par World Association for Christian Communication (Royaume-Uni), Save the Children International et Save the Children Norway

