

Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR)

Note d'orientation à l'intention des Sociétés nationales relatives à la communication des risques et l'engagement communautaire à distance pendant le COVID-19

Version : 08/05/2020

Objectif

La présente note d'orientation présente des recommandations claires aux Sociétés nationales quant à la manière dont les volontaires peuvent mener des activités de mobilisation sociale en face à face en toute sécurité, la manière de plaider en faveur d'un maintien des accès aux communautés auprès des gouvernements face aux restrictions des déplacements et propose des possibilités pour procéder à la communication des risques et à l'engagement communautaire (CREC) à distance, lorsque le face à face n'est plus possible. **Veillez vous référer aux sections du présent document qui vous concernent plus particulièrement.**

PRINCIPAUX SUJETS	
SECTION 1 : La mobilisation sociale en face à face et l'engagement communautaire en toute sécurité	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mobilisation sociale et engagement communautaire en toute sécurité 2. Visites aux ménages en toute sécurité : protocole pour les Sociétés nationales 3. Mobilisation sociale en face à face en toute sécurité – Conseils destinés aux volontaires
SECTION 2 : Comment négocier avec les gouvernements l'accès aux communautés	<ol style="list-style-type: none"> 4. Le rôle des Sociétés nationales et leurs efforts dans la riposte au COVID-19 et comment garantir que les besoins les plus vulnérables sont couverts 5. La gestion de l'accès du personnel humanitaire et des restrictions des déplacements 6. Messages de plaidoyer
SECTION 3 : Les possibilités pour la communication des risques et l'engagement communautaire à distance	<ol style="list-style-type: none"> 7. Possibilités de mobilisation et d'engagement des communautés lorsque les interactions en face à face ne sont pas possibles, notamment : <ol style="list-style-type: none"> a. Possibilités pour partager les informations b. Possibilités pour recueillir des retours d'information de la communauté c. Possibilités pour garantir la participation de la communauté

SECTION 1

Mobilisation sociale et engagement communautaire en toute sécurité

La mobilisation sociale est le processus d'engagement des membres de la communauté, de la société civile, des chefs religieux, des organisations citoyennes et des militants, entre autres, autour d'une cause commune en vue de promouvoir les comportements favorisant la santé et les changements durables.

Pendant la période du COVID-19, il est essentiel de s'assurer que tous les membres de la communauté, en particulier les personnes les plus vulnérables et celles à risque de contracter le COVID-19, comprennent et adoptent les mesures de prévention et qu'ils peuvent obtenir des renseignements, fournir des commentaires et faire part de leurs préoccupations.

Pour les pays dans lesquels la mobilisation sociale en face à face ne représente pas un risque majeur, ou pour les Sociétés nationales où les volontaires peuvent encore sensibiliser la communauté en faisant du porte-à-porte ou participer à des réunions en groupes restreints, il est fondamental de protéger tous les volontaires et les communautés du COVID-19, en garantissant leur sécurité et leur santé. Dans les pays où les gouvernements ont imposé des restrictions pour les activités de mobilisation sociale en face à face, les Sociétés nationales doivent s'efforcer de former les volontaires à procéder au dépistage, au traçage des contacts, à la découverte de cas actifs, aux activités de gestion des cas en quarantaine et dans la communauté au cours de la communication des risques et de l'engagement communautaire afin de pouvoir continuer à partager des informations sur les pratiques sûres, à recueillir des retours d'information et apaiser les inquiétudes de la communauté.

Au-delà des réglementations nationales ou de la phase dans laquelle se trouve la pandémie, certaines activités de mobilisation sociale en face à face ne sont **pas recommandées**, car le rassemblement des personnes augmentent le risque de transmission. Ces activités comprennent :

- les cinémas itinérants ;
- le théâtre amateur ;
- les bureaux d'information ;
- la mobilisation sociale dans des lieux publics fort fréquentés ;
- les réunions communautaires comptant plus de cinq personnes ;
- les réunions en face à face avec des clubs et des groupes de la communauté, qui comptent plus de cinq personnes ;
- les discussions de groupe dirigées comprenant plus de cinq personnes ;
- les activités dans les écoles, les mosquées et les églises.

Visites aux ménages en toute sécurité : protocole pour les Sociétés nationales¹

Les **questions d'évaluation des risques** reprises ci-dessous peuvent aider la Société nationale à déterminer s'il convient de maintenir les visites aux ménages dans les activités de mobilisation sociale :

¹Adapté du protocole sur le porte à porte pendant l'épidémie de COVID-19 du groupe CORE.

1. Votre gouvernement autorise-t-il le porte à porte ?
2. Le volontaire peut-il appliquer la distanciation sociale au cours de ses visites ?
3. Le volontaire peut-il éviter les grands rassemblements de personnes ?
4. Le volontaire dispose-t-il de désinfectant pour les mains ?
5. Le volontaire peut-il se rendre au travail et rentrer chez lui en toute sécurité ?
6. Si le gouvernement l'impose, le volontaire dispose-t-il d'un masque ?
7. Est-il possible d'accéder en toute sécurité à la communauté, sans risque d'être confronté à de l'hostilité ou à des agressions physiques ?

- **Si vous répondez NON à l'une des questions ci-dessous, STOP. Ne recommandez pas aux volontaires de faire du porte-à-porte.**
- **Si vous répondez OUI à TOUTES les questions ci-dessus, PASSEZ À L'ACTION.**

8. Les volontaires peuvent-ils interagir aussi efficacement à distance, via des appels téléphoniques, des SMS, des applications de messagerie, les réseaux sociaux, des affiches ou des mégaphones/haut-parleurs ?

- **Si vous répondez NON à la question ci-dessus, PROCÉDEZ à du porte-à-porte en toute sécurité, et minimisez les contacts directs lorsque c'est possible.**
- **Si vous répondez OUI à la question ci-dessus, réalisez les activités de mobilisation sociale à distance. Consultez la section 3 pour trouver des idées quant à la manière de procéder efficacement.**

Mobilisation sociale en face à face en toute sécurité - Conseils destinés aux volontaires²

Les Sociétés nationales sont tenues de fournir des orientations à leur personnel et à leurs volontaires quant à la manière de mener des activités de mobilisation sociale en face à face en toute sécurité, notamment les visites aux ménages, les discussions de groupe dirigées, les entretiens avec les informateurs clés, les formations en groupes restreints ou l'utilisation de mégaphones dans des lieux publics. Il est essentiel que les volontaires soient formés aux mesures et actions nécessaires pour se protéger et protéger la communauté de toute infection. Cette section propose des conseils sur la manière dont les volontaires et les communautés peuvent être en sécurité lors des activités de mobilisation sociale.

Avant l'activité

- Si vous, ou un membre de votre famille présentez des symptômes du COVID-19, du paludisme ou d'un rhume, quelle que soit leur intensité, vous devez rester chez vous jusqu'à la disparition des symptômes. Aucune activité de porte à porte ou de mobilisation sociale ne doit être réalisée si vous ne vous sentez pas bien pour éviter tout risque de propager maladie à autrui.
- Évitez de porter des bijoux, des montres ou d'autres accessoires exigeant un nettoyage ultérieur.

² Adapté du protocole sur le porte à porte pendant l'épidémie de COVID-19 du groupe CORE)

- Si vous devez utiliser un masque (si votre gouvernement en requiert le port), celui-ci ne vous protégera que si vous l'utilisez correctement et si vous vous lavez régulièrement les mains avec de l'eau et du savon ou si vous utilisez un désinfectant pour les mains à base d'alcool. Voici comment bien utiliser un masque :
 - ✓ Lavez-vous les mains avec de l'eau et du savon ou utilisez un désinfectant pour les mains à base d'alcool AVANT de mettre le masque ;
 - ✓ Couvrez votre bouche et votre nez avec le masque, et assurez-vous qu'il n'y a pas de trou ou d'espace entre votre visage et le masque ;
 - ✓ Ne touchez pas le masque pendant que vous l'utilisez. Si vous le touchez, lavez-vous les mains avec de l'eau et du savon ou avec un désinfectant pour les mains à base d'alcool ;
 - ✓ Pour retirer le masque, ne touchez pas sa partie avant. Retirez-le par la partie arrière, et jetez-le immédiatement dans une poubelle munie d'un couvercle. Lavez toujours vos mains avec de l'eau et du savon ou utilisez du désinfectant pour les mains à base d'alcool ;
 - ✓ Une fois humide, vous devez toujours remplacer votre masque, et ne jamais l'utiliser deux fois ou plus s'il s'agit d'un masque à usage unique.
- Les réunions en groupe, les formations ou les discussions de groupe dirigées doivent respecter les mesures émises par le gouvernement quant au nombre de personnes qui peuvent se réunir.
- Lorsque vous organisez des activités comme une discussion de groupe dirigée ou une réunion avec des personnes influentes clés, préparez-vous à ce qu'elles se déroulent en extérieur. Placez les chaises à au moins deux mètres de distance les unes des autres. Limitez à cinq le nombre de participants, et à deux facilitateurs de la Société nationale.

Pendant l'activité

- Évitez les salutations physiques habituelles, comme les poignées de main, les embrassades ou les accolades. Ne touchez pas d'autres personnes, même si ce comportement est socialement attendu. Essayez de saluer les gens autrement, sans les toucher, par exemple en se touchant les coudes ou en s'inclinant.
- Respectez les usages respiratoires : tousssez dans votre coude ou dans un mouchoir, jetez ensuite le mouchoir et lavez-vous les mains avec de l'eau et du savon. Ne crachez pas, puisque cela peut propager le virus par le biais des gouttelettes respiratoires qui toucheraient et infecteraient d'autres personnes.
- Ne vous touchez pas le visage, la bouche ou le nez.
- Veillez à expliquer les méthodes de prévention de base, comme la distanciation physique et les usages en cas de toux avant de commencer afin d'être sûr de ne mettre personne en danger. La distanciation physique désigne :
 - Comme mentionné précédemment, évitez les salutations physiques traditionnelles comme les poignées de mains ;
 - Vous devez toujours conserver une distance de deux mètres avec les autres personnes, ce qui correspond environ à l'envergure d'un adulte moyen (si vous

vous tenez debout bras étendus en largeur, il s'agit de la distance entre le bout des doigts de chacune de vos mains) ;

- **N'entrez pas dans les maisons.** Les conversations doivent se tenir à l'extérieur en observant une distance de deux mètres. Si les membres du foyer ne souhaitent pas sortir, les volontaires peuvent leur parler à travers les fenêtres ou sur le seuil pour autant qu'une distance de deux mètres soit respectée ;
 - Si vous avez des conversations à l'extérieur, cinq personnes maximum devraient être présentes et les membres du foyer doivent s'asseoir à au moins deux mètres les uns des autres ;
 - Tout participant qui présente des symptômes du COVID-19, comme une toux, de la fièvre ou un essoufflement, doit immédiatement être envoyé à l'intérieur de la maison et il convient de donner des conseils sur la manière d'éviter d'infecter d'autres personnes au sein du foyer.
- Limitez le nombre de foyers visités afin de minimiser l'exposition. Vérifiez les directives émises par votre ministère de la Santé sur la question, ou en règle générale, ne dépassez pas la moitié du nombre de visites que vous effectueriez habituellement en une journée.
 - Limitez le nombre d'heures consacrées à la sensibilisation. Comme mentionné précédemment, essayez de passer près de la moitié du temps que vous passeriez dans la communauté dans une journée normale.
 - Utilisez les supports IEC grand format (grands folioscopes imprimés, affiches et bannières) afin de conserver une distance de sécurité avec les membres de la communauté.

Après l'activité

- Lavez-vous les mains avec de l'eau et du savon ou utilisez du désinfectant après chaque visite à un ménage ou interaction avec la communauté. Si les autorités sanitaires ont imposé le port de gants pour les activités communautaires, les gants DOIVENT être changés après chaque visite aux ménages ou interaction avec la communauté, et les mains doivent être désinfectées.
- De retour au bureau de la Société nationale ou à la maison, vous devez assigner un endroit où retirer et nettoyer vos vêtements. Les masques en tissu doivent être lavés et désinfectés quotidiennement. Les masques jetables doivent être jetés en toute sécurité chaque jour et ne peuvent être réutilisés.
- Veillez à ce qu'une solution à base de javel soit à disposition pour désinfecter les stylos, les téléphones portables, les porte-blocs et d'autres objets utilisés au cours des visites.

SECTION 2

Négocier l'accès du personnel humanitaire aux communautés pour les efforts de préparation et de réponse à la pandémie de COVID-19

Présentation

Au cours de la pandémie actuelle de COVID-19, les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (« Sociétés nationales ») travaillent sans relâche pour éviter la propagation du virus, aider les communautés qui sont déjà touchées par l'épidémie à conserver un accès aux services sociaux de base, et réduire l'impact économique, social et psychologique de la maladie sur les individus. Dans le but de mener à bien leur mandat de relais avec les autorités publiques dans le domaine de l'humanitaire, les Sociétés nationales doivent disposer du cadre juridique nécessaire pour pouvoir entreprendre des activités de préparation et de réponse. Cependant, les Sociétés nationales ne devraient pas avoir à réaliser des tâches qui vont au-delà de leurs capacités ou du mandat qui leur est assigné.

Rôle auxiliaire des Sociétés nationales

Conformément aux Statuts du Mouvement (tels qu'ils ont été adoptés par les États parties aux conventions de Genève), toutes les Sociétés nationales admises doivent être reconnues par la législation nationale en tant que « auxiliaires des pouvoirs publics dans le domaine humanitaire ».

Ce rôle d'auxiliaire établit un espace de dialogue entre la SN et son gouvernement qui permet une relation bilatérale. Le rôle d'auxiliaire, par essence, offre une position unique aux Sociétés nationales ainsi qu'une voix dans le processus décisionnel. Dès lors, les Sociétés nationales occupent une place de choix pour **demander la présence d'un cadre juridique leur permettant de mettre en œuvre leurs responsabilités et des activités de préparation et de réponse pendant la pandémie de COVID-19.**

Le rôle d'auxiliaire ne signifie cependant pas que les Sociétés nationales doivent accepter de prendre en charge toutes les tâches en lien avec le COVID-19. La Résolution 3 de la 30^e Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge de 2007, qui porte sur le rôle d'auxiliaire stipule en outre que :

- les Sociétés nationales en tant qu'auxiliaires des pouvoirs publics dans le domaine humanitaire ont le devoir d'étudier sérieusement toute demande de leurs pouvoirs publics de mener des activités dans le cadre convenu ;
- les États doivent éviter de demander aux Sociétés nationales de mener des activités qui sont en conflit avec les Principes fondamentaux ou les Statuts du Mouvement ou sa mission, que les Sociétés nationales ont le devoir de refuser une demande des pouvoirs publics relative aux activités susmentionnées et souligne la nécessité pour les pouvoirs publics de respecter les décisions susmentionnées des Sociétés nationales.

Cela signifie que les Sociétés nationales doivent étudier sérieusement les demandes d'aide émanant de leurs pouvoirs publics, mais elles ne sont pas tenues de les accepter si elles ne s'en sentent pas mesure de le faire. Cela implique en outre que ces demandes doivent éviter d'entrer en conflit avec les Principes fondamentaux.

Le rôle des Sociétés nationales et leurs efforts dans la riposte au COVID-19 et comment garantir que les besoins les plus vulnérables sont couverts :

1. **Notre méthode de travail** : La FICR et les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sont sur le terrain et travaillent avec les gouvernements dans 192 pays. Nous nous efforçons de soutenir les communautés qui ont des besoins d'assistance critiques, avec des volontaires qui sont dans la communauté et issus de la communauté.
2. Les Sociétés nationales sont les auxiliaires de leurs gouvernements. Il s'agit d'un partenariat spécifique et distinct, grâce auquel la Société nationale complète ou remplace les services humanitaires publics. La Société nationale doit en tout temps être capable de fournir ses services humanitaires conformément aux Principes fondamentaux. Les Sociétés nationales peuvent mener des activités de préparation et de réponse et recevoir un appui pour ce faire, mais elles ne doivent pas être obligées d'exécuter des tâches qui sont au-delà de leurs capacités ou de leur mandat.
3. **Nos activités** : Les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (« Sociétés nationales ») s'attellent à éviter la propagation du virus, à aider les communautés déjà touchées par l'épidémie afin de préserver l'accès aux services sociaux de base et réduire l'impact économique, social et psychologique de la maladie sur les individus.
4. Les Sociétés nationales fournissent donc toute une gamme de services, notamment des soins cliniques aux personnes affectées et des informations sur la manière de se protéger. Elles soutiennent les personnes en quarantaine et en isolement afin de s'assurer que leurs besoins sont couverts, en offrant un soutien en santé mentale, un appui psychosocial, une aide pour le traçage des contacts et l'amélioration de la préparation. Les Sociétés nationales assurent toujours leurs activités traditionnelles, comme les services d'ambulance et les collectes de sang. Nombre de ces services sont considérés comme essentiels et peuvent se poursuivre lorsque d'autres services doivent s'arrêter. Néanmoins, les Sociétés nationales, comme tous les services et organisations, verront probablement les besoins excéder leurs capacités existantes et font donc de leur mieux pour y répondre ou s'y préparer.
5. La **FICR** travaille en coordination avec toutes les Sociétés nationales, en particulier celles des pays qui comptent des cas actifs, afin de soutenir la veille, d'émettre des recommandations, de demander à tous les bureaux de prédisposer des équipements de protection individuelle pour les activités à haut risque, de planifier les scénarios possibles, d'analyser les risques, etc. Nous travaillons par ailleurs étroitement avec l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) et encourageons les Sociétés nationales à collaborer étroitement avec leurs ministères de la Santé.

La gestion de l'accès du personnel humanitaire et des restrictions des déplacements

L'enjeu : Le COVID-19 appelle clairement une réponse qui rassemble l'expertise, les ressources collectives, les gouvernements et les communautés ainsi que tous les acteurs de l'humanitaire et du développement. Dans certains contextes toutefois, les organisations locales et nationales, y compris les Sociétés nationales, qui peuvent apporter leur aide pendant cette crise, n'ont pu le faire en raison des limitations imposées par les décrets d'urgence, les réglementations en place et les règles de quarantaine.

Messages clés

Aux autorités gouvernementales :

Pourquoi avons-nous besoin d'un accès ?

Le Mouvement fait tout ce qui est en son pouvoir pour continuer à assurer les services humanitaires de base en se concentrant sur la préparation et la réponse aux besoins médicaux et non médicaux qui découlent de la pandémie de Covid19. En outre, le Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (CRCR) est déterminé à poursuivre son travail pour d'autres crises en cours, en répondant aux besoins des populations affectées par les conséquences humanitaires des catastrophes naturelles et des conflits armés.

À quel endroit l'accès est-il nécessaire ?

- Les SN, le Mouvement (et les acteurs humanitaires pertinents) doivent pouvoir entrer et quitter le pays selon les besoins et se déplacer librement au sein du pays afin de réaliser son mandat humanitaire.
- La libre circulation doit être octroyée aux SN, au Mouvement (et aux autres acteurs humanitaires pertinents) dans l'ensemble du territoire national sans restriction quant aux heures et lieux pouvant être visités. Il sera particulièrement important de pouvoir accéder aux personnes qui ont besoin d'une aide humanitaire, notamment dans :
 - les hôpitaux, les structures médicales et les établissements qui accueillent des personnes malades ;
 - les lieux où se trouve la population la plus vulnérable dans les zones rurales et urbaines, à travers le pays ;
 - les colonies et camps de réfugiés, de migrants et de déplacés internes ;
 - les lieux de détention ;
 - Accès autorisé aux lieux où et d'où les SN, le Mouvement CRCR (et les acteurs humanitaires pertinents) peuvent opérer, notamment :
 - les bureaux, les résidences, les entrepôts et les centres logistiques du Mouvement CRCR (y compris les aéroports, les ports, les douanes frontalières, entre autres) ;
 - L'accès devra être autorisé et garanti à l'ensemble du personnel, des volontaires, des véhicules et des biens/équipements du Mouvement CRCR (et aux acteurs humanitaires pertinents).

Engagement du Mouvement CRCR

Le Mouvement s'engage à doter son personnel et ses volontaires d'une formation adaptée et, dans la mesure du possible, d'équipements de protection individuels (ÉPI) afin de minimiser la possibilité qu'ils contractent ou transmettent l'infection.

Après tout déplacement international, le personnel du Mouvement observera un isolement de 14 jours, comme cela est conseillé à l'échelle mondiale.

Comment garantir ces accès au Mouvement CRCR ?

Nous demandons aux gouvernements : d'inclure, dans tous les décrets, proclamations, réglementations et plans d'urgence (si cela est pertinent), des dispositions permettant aux acteurs du Mouvement (et aux acteurs humanitaires pertinents) de répondre aux besoins conformément à leur mandat et à leurs principes humanitaires. Il s'agit notamment de :

- La liberté de circulation et les exemptions (adéquates) de quarantaine : lorsqu'ils mènent des activités essentielles à la sécurité et au bien-être des communautés, ils doivent bénéficier des mêmes exemptions que les représentants de la santé publique et de la protection sociale.
- Reconnaître la Société nationale, le Mouvement (et d'autres acteurs humanitaires pertinents) comme des prestataires de services essentiels pour la santé publique et la sécurité publique dans les lois, les réglementations, les décrets ou les pratiques de la police, en classant leur personnel et les volontaires comme des travailleurs « de première ligne », « d'urgence » ou « essentiels », ou équivalent, ce qui leur permettra de ne pas être soumis aux couvre-feux, aux restrictions sur les horaires d'ouverture des commerces et autres stratégies générales de contrôle de la population.
- Garantir, parallèlement, qu'il n'est pas demandé aux Sociétés nationales de mener des actions qui dépassent leur mission, leurs capacités (y compris la capacité à assurer les mesures de précaution sécuritaires minimales pour les employés ou les volontaires, et la capacité de veiller à ce qu'elles ne nuisent pas au processus de réalisation de leurs programmes) ou qu'elles seraient contraires aux Principes fondamentaux. Malheureusement, il sera extrêmement compliqué d'apporter une aide internationale sous la forme d'une expertise technique de terrain pour compléter les capacités locales pendant cette crise mondiale.
- Être présent dans les mécanismes de coordination et les canaux de communication mis en place dans le cadre des efforts de riposte au Covid-19. Les Sociétés nationales et les autres acteurs humanitaires locaux et nationaux pertinents doivent être inclus dans les mécanismes de coordination gouvernementaux multisectoriels et les canaux de communication pour cette urgence humanitaire.
- Garantir aux acteurs du Mouvement déployés sous l'égide de la FICR la liberté de circulation pour entrer sur et quitter le territoire national, sous réserve que des mesures de précaution et de sûreté adéquates soient appliquées.
- Exempter des restrictions de déplacement le personnel du Mouvement qui voyage à partir de et vers les pays touchés par le COVID-19 ainsi que des visas à l'arrivée pour le personnel humanitaire de la FICR et d'autres prestataires internationaux clés de services humanitaires.

Aux acteurs non étatiques :

En coordination avec le CICR, le cas échéant, établir un dialogue afin d'accéder aux communautés vulnérables dans les zones contrôlées par les acteurs non étatiques.

Aux communautés :

L'épidémie de COVID-19 génère des stigmatisations sociales et des comportements discriminatoires à l'encontre des personnes issues de certaines ethnies ainsi que des personnes qui auraient été en contact avec le virus. À certains endroits, les communautés perçoivent les humanitaires comme la source du COVID-19 et empêchent donc leur accès.

Sensibiliser les communautés vulnérables est essentiel pour éviter la propagation du COVID-19 et garantir une réponse rapide aux besoins de la population. À cette fin, il faudra pouvoir accéder aux communautés vulnérables des zones rurales et urbaines afin de s'assurer que le Mouvement CRCR peut effectuer son travail de prévention et de réponse au niveau communautaire.

Des actions de plaidoyer pour l'accès aux communautés devront également être menées en :

- favorisant l'acceptation du Mouvement dans les communautés et au sein de celles-ci, par le biais d'actions de plaidoyer auprès des autorités, des responsables et des personnes influentes au niveau local ;
- recrutant/engageant des volontaires issus des communautés ciblées ;
- impliquant les communautés dans la conception des campagnes de prévention et de réponse ;
- établissant des mécanismes de retour d'information de la communauté et en répondant rapidement aux plaintes et aux inquiétudes.

Considérations de la Société nationale sur une meilleure sécurité des accès

Objectif: S'atteler à renforcer l'acceptation, la sécurité et l'accès aux personnes et aux communautés dans le besoin. Pour ce faire, il convient de :

- Garantir l'intégration d'une méthodologie d'accès plus sûr pour tous les déplacements et toutes les opérations de l'ensemble des départements et services de la Société nationale ;
- Intégrer les huit éléments interconnectés suivants du cadre pour un accès plus sûr dans les travaux de la SN :
 - ✓ Évaluation du contexte et des risques ;
 - ✓ Base juridique et politique ;
 - ✓ Acceptation du Mouvement CRCR ;
 - ✓ Acceptation des personnes ;
 - ✓ Identification :
 - ✓ Communication et coordination internes ;
 - ✓ Communication et coordination externes ;
 - ✓ Gestion des risques pour la sécurité des opérations ;
 - ✓ Déterminer rigoureusement les lieux et les populations ciblées auxquels il faut accéder, de quelle manière et à quel moment y accéder, afin d'éviter toute exposition inutile à des risques liés à la sûreté/sécurité ;
 - ✓ Assurer la coordination du Mouvement CRCR (et avec les acteurs humanitaires) pour éviter tout doublon et manque de coordination qui pourrait doubler les risques liés à la sûreté/sécurité et l'exposition des communautés locales.

MESSAGES DE PLAIDOYER

Les Sociétés nationales réalisent un travail humanitaire essentiel et doivent être soutenues et favorisées pour continuer à servir les personnes dans le besoin :

- Les SN ont besoin de bénéficier d'une liberté de circulation et d'être exemptées adéquatement des restrictions de déplacements afin de mener des activités essentielles pour la sûreté et le bien-être des communautés (tant dans la réponse au COVID qu'aux urgences humanitaires). *(Nous adressons plus particulièrement cette demande aux autorités nationales)*
- Les SN doivent être incluses dans les mécanismes de coordination et les canaux de communication mis en place dans le cadre des efforts visant à répondre au Covid-19, mais elles ne doivent pas être obligées à accomplir des tâches qui vont au-delà de leurs capacités à exécuter leur mission en toute sécurité ou qui sont contraires à leur mission ou à leurs principes fondamentaux. *(Nous adressons plus particulièrement cette demande aux autorités nationales, municipales et locales)*

- Les acteurs de la CRCR déployés sous l'égide de la FICR doivent être autorisés à se déplacer afin d'entrer sur et de quitter le territoire national, sous réserve que des mesures de précaution et de sûreté adaptées soient appliquées, et doivent pouvoir importer du matériel de secours. *(Nous adressons plus particulièrement cette demande aux autorités nationales)*

2. Les volontaires et les Sociétés nationales auront besoin d'un appui spécifique : *(Nous adressons plus particulièrement cette demande aux autorités nationales, municipales et locales)*

- S'assurer que les volontaires, à l'instar d'autres services d'urgence, qui tombent malades dans le cadre de leur travail bénéficient d'une couverture médicale et, dans le pire des cas, une assurance décès sera versée à leur famille.
- Renforcer l'appui aux acteurs humanitaires locaux et écouter leurs priorités, leurs besoins et leurs préoccupations afin de garantir qu'ils peuvent assumer leur rôle essentiel pendant cette crise.
- Fournir une aide d'urgence aux Sociétés nationales et à d'autres prestataires de services nationaux vitaux, lorsqu'ils sont confrontés à des difficultés de trésorerie en raison des confinements liés au virus.

3. Les gouvernements doivent s'assurer que les mesures d'urgence répondent aux besoins de tous les individus, y compris les personnes les plus vulnérables : *(Nous adressons plus particulièrement cette demande aux autorités nationales, municipales et locales)*

- Fournir des informations de santé publique pertinentes sous des formats et des langues adéquats accessibles à tous, y compris les personnes handicapées et celles issues des minorités linguistiques.
- Garantir l'accès de la CRCR aux communautés afin qu'elle puisse continuer d'apporter une aide humanitaire et de gérer les besoins humanitaires croissants, en particulier en matière de soins de santé, de sécurité alimentaire et de moyens de subsistance en lien avec la crise actuelle.
- S'assurer que toute personne peut avoir accès aux soins de santé de base, gratuitement, sans craindre d'être détenue ou expulsée, notamment pour les migrants en situation irrégulière.
- Assurer une forme de filet de sécurité sociale pour les personnes qui ne sont pas rémunérées pendant la période de la crise (éviter les expulsions et garantir l'accès aux denrées alimentaires).
- Identifier les groupes et les individus qui peuvent être particulièrement vulnérables, marginalisés ou exclus et élaborer des mesures pour répondre à leurs besoins spécifiques.

Ressources utiles pour la diplomatie humanitaire sur ces questions :

- **Recommandations et notes d'orientations de l'OMS** sur [la réponse à la propagation au sein de la communauté](#), [les considérations relatives au placement en quarantaine](#),

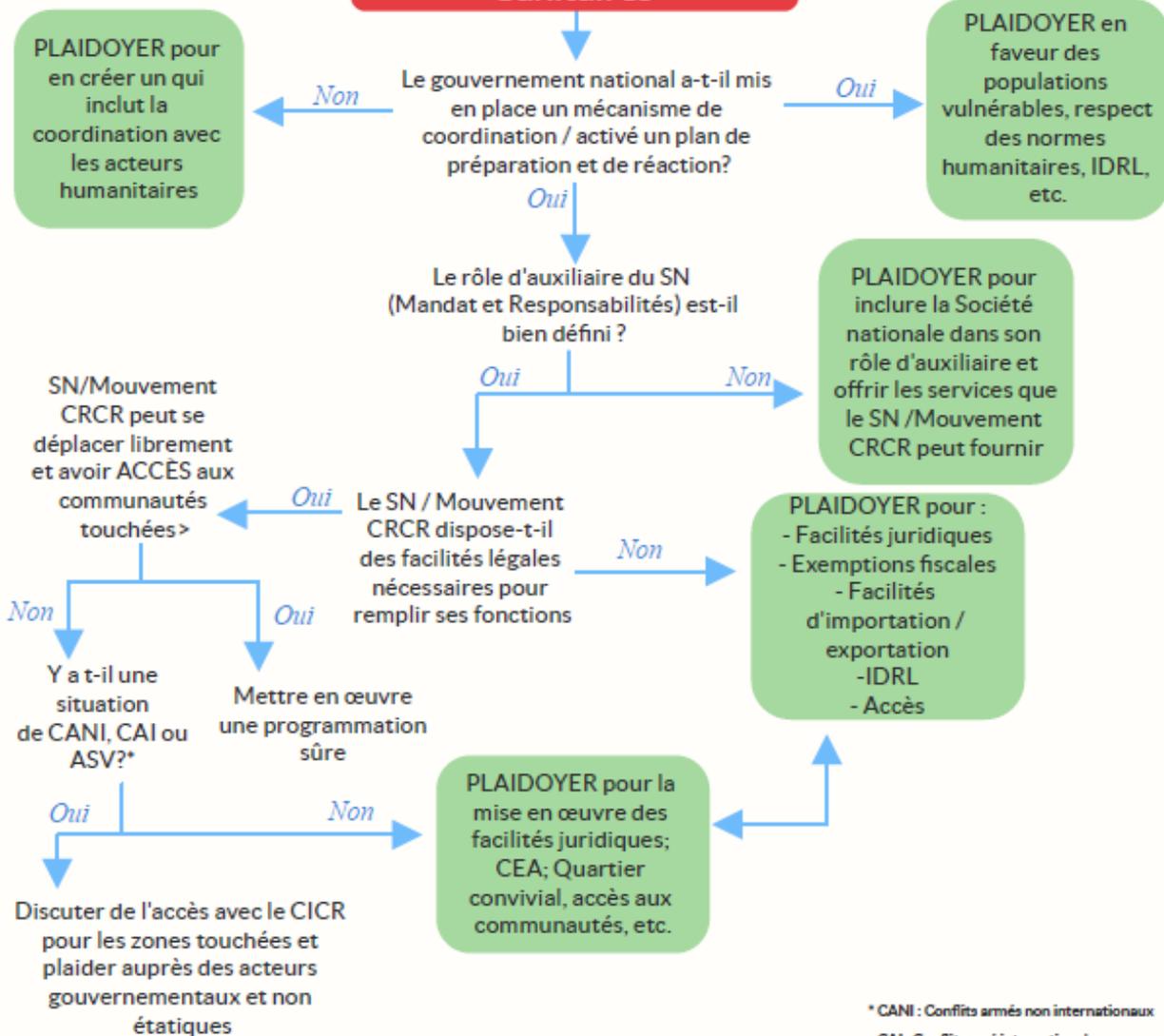
[l'utilisation des masques](#), [la gestion de l'exposition des professionnels de la santé](#), entre autres.

- **Résolution 3 de la 33^e Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge** « [Agir maintenant en combattant ensemble les épidémies et les pandémies](#) » et la **Résolution 3 de la 30^e Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge de 2007** sur le **rôle d'auxiliaire**
- **Messages clés à destination des Sociétés nationales pour les demandes d'accès du personnel humanitaire auprès des autorités pour mener leurs efforts de préparation et de réponse pendant la pandémie de COVID-19** (23 mars 2020)
- **Modèle SN** : Lettre pour le pays/Procureur général/ministre de l'Intérieur (25 mars 2020)
- **Modèle FICR** : Lettre à l'attention du bureau du Premier ministre/ministre des Affaires étrangères (25 mars 2020)
- [Présentation des Lignes directrices relatives à la facilitation et à la réglementation nationales des opérations internationales de secours et d'assistance au relèvement initial en cas de catastrophe](#)
- [La liste de vérification sur la législation relative à la préparation aux catastrophes et à l'intervention](#)
- **Accords sur le statut de la FICR**



Plaidoyer pour Faciliter la Préparation et la Réponse des Sociétés Nationales à la COVID-19

Catastrophes et Urgences Sanitaires



* CANI : Conflits armés non internationaux
CAI : Conflit armé international
ASV : Autres situations de violence

SECTION 3

Les possibilités pour la communication des risques et l'engagement communautaire ?

Bien qu'il soit recommandé de maintenir une forme d'engagement en face à face avec les communautés le plus longtemps possible, il est possible qu'à un moment, ce ne soit plus sûr ou autorisé dans votre pays. Si les contacts en face à face avec les communautés ne sont plus possibles, il existe d'autres manières de recueillir des retours d'information et d'informer les communautés afin de les encourager à suivre les mesures visant à réduire la propagation de l'infection et répondre aux craintes, aux stigmatisations et aux rumeurs. Il est même possible d'aider les communautés à participer au processus décisionnel et à la planification de la réponse à distance. Dans la présente section de la note d'orientation, nous présenterons des manières créatives de mettre en œuvre des approches efficaces pour la communication des risques, l'engagement communautaire et la redevabilité à distance.

Cette section de la note d'orientation est divisée en trois rubriques :

1. Possibilités pour partager les informations sanitaires et lutter contre les rumeurs, les informations erronées et la stigmatisation ;
2. Possibilités pour recueillir des retours d'information de la communauté ;
3. Possibilités pour garantir la participation de la communauté dans la planification de la réponse.

Il est important de noter que certaines activités peuvent être utilisées dans les trois domaines.

1. Possibilités pour partager les informations sanitaires et lutter contre les rumeurs, les informations erronées et la stigmatisation

ACTIVITÉ	PRÉCISIONS	QUESTIONS À PRENDRE EN COMPTE	RESSOURCES EN APPUI
Jingles/spots diffusés à la radio	Des jingles ou des spots courts de 30 à 60 secondes diffusés comme des publicités sur les stations de radio populaires pour communiquer des informations sanitaires importantes sur le COVID-19. Il peut y avoir différents jingles qui abordent différents sujets,	Qui peut les produire ? Connaissez-vous une personne au sein de la Société nationale qui a les compétences pour s'en occuper ? La	Liens vers les jingles produits

	<p>diffusés régulièrement tout au long de la journée.</p>	<p>station de radio peut-elle le faire pour vous ?</p> <p>Dans quelles langues les jingles sont-ils produits pour toucher tous les publics ?</p> <p>Une autre organisation agit-elle dans ce sens ? Vérifiez afin d'éviter de faire la même chose et de gaspiller des ressources.</p>	
Publicités télévisées	<p>Courtes publicités télévisées, de 30 à 60 secondes, pour communiquer des informations sanitaires visuelles importantes sur le COVID-19. Il peut y avoir différentes publicités qui abordent différents sujets, diffusées régulièrement tout au long de la journée. Le contenu visuel peut avoir un impact fort et permettre d'expliquer des processus complexes comme la transmission du virus grâce à des animations, ce qui peut-être difficile à expliquer ou à montrer.</p>	<p>Disposez-vous de contenus visuels forts que vous pouvez déjà utiliser ou devez-vous en produire ?</p> <p>Si vous devez produire ces contenus, qui peut s'en charger ? Pouvez-vous faire appel à une société de production ? Sachez que cela peut se révéler onéreux.</p> <p>Une autre organisation agit-elle dans ce sens ? Vérifiez afin d'éviter de faire la même chose et de gaspiller des ressources.</p> <p>Les personnes que vous souhaitez toucher ont-elles accès à la télévision ?</p>	<p>Cette vidéo est plus longue qu'une publicité, mais elle démontre la puissance de l'animation visuelle :</p> <p>https://globalhealthmedia.org/portfolio-items/the-story-of-cholera/?portfolioCats=73%2C14</p>

		Dans quelle langue faut-il produire les publicités afin de toucher tous les publics ?	
Émissions radio ou TV	En général, une émission de radio ou de TV dure entre 30 et 60 minutes et comprend un entretien avec un expert de la santé, de la Société nationale ou du ministère de la Santé. Les émissions peuvent être consacrées à des sujets spécifiques liés au COVID-19, comme la prévention ou la transmission du virus, et lutter contre les rumeurs courantes et les craintes. L'émission peut également contenir des questions du public, que ce soit des appels en direct ou préenregistrés. Vous pourriez également inviter des personnes influentes comme des chefs communautaires ou religieux, des personnes qui ont guéri de la maladie ou les amis ou les membres de la famille d'une personne décédée du COVID-19 à parler de leur vécu.	<p>Avez-vous déjà de l'expérience dans la réalisation d'émissions de radio ou de TV ?</p> <p>Le personnel de la Société nationale peut-il encore se rendre à la station de radio ou de télévision pour l'émission ? Si ce n'est pas le cas, l'émission peut-elle être produite à distance ?</p> <p>Connaissez-vous des experts de la santé qui peuvent participer à l'émission et qui parlent les langues locales ?</p> <p>En général, la TV coûte cher, soyez donc conscients des implications budgétaires.</p> <p>Les personnes que vous souhaitez toucher ont-elles accès à la radio ou à la TV ?</p> <p>Dans quelle langue les émissions doivent-elles être réalisées pour toucher tous les publics ?</p>	<p>Guide et réalisation d'une émission de radio sur le COVID-19</p> <p>EN</p> <p>FR</p>
Feuilleton radiophonique	Une courte pièce de théâtre à la radio ; un récit fictif interprété par des acteurs pour	Qui peut les produire ? Connaissez-vous une personne au sein de la	Ci-dessous, des liens renvoyant vers des

	<p>communiquer des faits sur le COVID-19 et encourager les comportements positifs. Un feuilleton radiophonique est une bonne manière de diffuser des informations clés de façon divertissante, et il est prouvé que cela a pu changer des comportements par le passé. Un feuilleton radiophonique pourrait être diffusé toutes les semaines, suivre les mêmes personnages et aborder chaque semaine un sujet différent lié au COVID-19.</p>	<p>Société nationale qui a les compétences pour s'en occuper ? La station de radio ou une organisation externe peut-elle s'en charger pour vous ?</p> <p>Produire un feuilleton radiophonique de qualité peut se révéler onéreux. S'associer à d'autres organisations pour le produire peut donc être une bonne solution.</p> <p>Pouvez-vous vous associer à plusieurs stations de radio pour diffuser le feuilleton chaque semaine ?</p> <p>Dans quelle langue faut-il produire le feuilleton pour toucher tous les publics ?</p>	<p>organisations spécialisées dans la production de feuillets radio et TV pour vous donner des idées et des informations.</p> <p>https://www.developmentmedia.net/</p> <p>https://www.populationmedia.org/projects/</p> <p>https://www.soulcity.org.za/media/soul-city-series</p>
<p>Interviews d'invités à la radio ou à la TV</p>	<p>Proposer à des membres du personnel de la Société nationale de participer, en tant qu'experts, à des interviews radio ou télé pour fournir des informations correctes sur le COVID-19 et la manière d'arrêter sa propagation. Les programmes d'information se sont révélés essentiels pour communiquer sur la santé publique et pour que la communauté comprenne les risques, puisqu'ils permettent au public d'accéder à des informations très</p>	<p>Disposez-vous de porte-paroles qui sont formés et suffisamment confiants pour participer à des interviews avec les médias ?</p> <p>Travailler toujours en coordination avec le responsable de la communication de votre Société nationale pour cette activité.</p>	<p>Messages clés de la FICR concernant le COVID-19. Ces messages sont actualisés régulièrement. Abonnez-vous pour recevoir le service NewsWire de l'équipe en charge de la communication de la FICR en envoyant un courriel à Benoit.Carpentier@ifrc.org</p>

	techniques dans un format facile à comprendre.	Les personnes que vous souhaitez toucher ont-elles accès à la radio ou à la TV ?	
Séances d'informations destinées aux journalistes	Organisez une séance d'information sur le COVID-19 à l'intention des journalistes afin qu'ils diffusent des informations exactes concernant la maladie, qu'ils contribuent à informer le public et à contrer les rumeurs et les informations erronées. Si vous recueillez des retours d'information de la communauté, vous pouvez présenter les rumeurs, questions et suggestions que vous entendez régulièrement de la part des membres de la communauté et fournir des informations et des conseils sur la manière de répondre et d'aborder ces questions. Dans les pays qui disposent de plateformes Lifeline pour diffuser des informations entre journalistes, ministères, agences humanitaires et protection civile, elles peuvent également être utilisées pour partager des informations sur le nouveau coronavirus.	<p>Cette activité doit être menée par le responsable de la communication de la Société nationale.</p> <p>Disposez-vous de porte-paroles qui sont formés et suffisamment confiants pour répondre aux questions des journalistes ?</p> <p>Cet évènement doit se dérouler à distance, par exemple par le biais d'un webinaire en ligne.</p> <p>Existe-t-il des sujets politiquement sensibles soulevés dans les retours d'informations auxquels vous devez faire attention lorsque vous les partagez ? Vérifiez toujours avec le responsable de la communication les informations que vous communiquez aux journalistes.</p>	Messages clés de la FICR concernant le COVID-19. Ces messages sont actualisés régulièrement. Abonnez-vous pour recevoir le service NewsWire de l'équipe en charge de la communication de la FICR en envoyant un courriel à Benoit.Carpentier@ifrc.org
Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, TikTok, LinkedIn, Instagram)	Les réseaux sociaux de la Société nationale (Facebook, Twitter, WhatsApp, Instagram) peuvent être utilisés pour partager des informations sanitaires et contrer les rumeurs en publiant des messages, des graphiques ou des vidéos. La FICR Afrique a par exemple créé	Qui vous suit sur les réseaux sociaux ? Ces personnes sont-elles celles que vous voulez atteindre ?	Conseils sur l'utilisation des réseaux sociaux pour la CREC EN FR

	<p>des vidéos hebdomadaires avec le responsable de la santé pour évoquer les rumeurs et les questions concernant le COVID-19 de tout le continent. Ces vidéos peuvent être partagées sur les chaînes de la FICR et de la Société nationale. La FICR a produit une série de cartes pour les réseaux sociaux qui peuvent facilement être édités dans les langues locales. Vous pouvez y accéder via les liens sur la droite.</p>	<p>Combien de followers avez-vous ? Pouvez-vous toucher suffisamment de personnes par ce biais ?</p> <p>Les réseaux sociaux sont généralement plus populaires auprès des jeunes. Pensez aussi aux personnes que vous ne toucherez pas par ce biais.</p> <p>Les publications sur les réseaux sociaux peuvent générer de nombreux commentaires, avez-vous du personnel pour les gérer ?</p> <p>Quelle langue devriez-vous utiliser dans vos publications et contenus pour toucher tous les publics ?</p>	<p>SP</p> <p>Exemple d'une vidéo « Ask Dr Ben » : https://twitter.com/IFRCAfrica/status/1245237581740113920?s=20</p>
<p>WhatsApp et les applications de messagerie</p>	<p>WhatsApp et les applications de messagerie sont très polyvalentes et peuvent être utilisées pour partager des informations, recueillir des retours d'information et appuyer la participation communautaire. Pour partager des informations, vous pouvez créer un groupe comprenant le personnel, les volontaires ou des membres du public. Il est possible d'avoir un groupe où vous êtes la seule personne à pouvoir envoyer des messages. Si votre groupe comprend des membres du personnel et des volontaires, demandez-leur de créer des</p>	<p>WhatsApp est-il bien utilisé dans votre pays ? Les personnes ont-elles accès à l'application ?</p> <p>Comme tout canal de communication « en direct », recevoir et répondre à de nombreux messages peut être pesant, si le groupe est grand.</p> <p>Qui va gérer le(s) groupe(s) WhatsApp ? Ces personnes parlent-elles la/les langue(s) locale(s) ?</p>	

	<p>groupes avec leur famille et leurs amis afin de répercuter largement les informations, en renforçant au maximum le réseau des volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.</p> <p>Lorsque vous créez des groupes WhatsApp avec des membres du personnel, des volontaires ou des membres de la communauté, assurez-vous que vous avez assigné des responsabilités claires aux personnes quant à la gestion des groupes (réponse aux questions, ajout de membres, comment réagir aux commentaires sensibles, contenus à partager, etc.).</p>		
<p>Camions à sonorisation et haut-parleurs</p>	<p>Informar les communautés via des haut-parleurs ou des mégaphones, que ceux-ci soient transportés par des volontaires ou arrimés à un véhicule. Les informations peuvent être données en direct ou être préenregistrées. On peut également installer un haut-parleur permanent près des maisons afin de diffuser des messages à la communauté à certains moments de la journée, ou demander si les haut-parleurs des lieux de culte peuvent être utilisés pour diffuser des informations. La Croix-Rouge du Kenya a même utilisé des drones dotés de haut-parleurs pour informer les quartiers informels. Il est également envisageable que les membres de la</p>	<p>Les volontaires/véhicules sont-ils autorisés à entrer dans les communautés ?</p> <p>Comment pouvez-vous vous assurer que les informations données sont intéressantes et attirent l'attention des gens, tout en évitant qu'ils aient l'impression qu'on leur fait la leçon ?</p> <p>Existe-t-il un risque que les gens sortent de chez eux et se rassemblent pour écouter et donc ne pas respecter les règles de distanciation sociale ?</p>	

	communauté eux-mêmes informent leur communauté.		
Radio itinérante	Il est possible de diffuser une émission de radio interactive depuis un véhicule, ce qui en ferait une émission de radio itinérante. La Croix-Rouge du Rwanda utilise cette méthode dans les camps et dans le cadre de leur réponse au COVID-19. Des véhicules dotés de haut-parleurs entrent dans une communauté et une émission de radio interactive complète est diffusée afin que les personnes puissent entendre l'émission de leur maison. Vous pouvez recueillir des questions à l'avance dans les communautés ou leur demander de téléphoner ou d'envoyer des messages pendant l'émission.	<p>Avez-vous de l'expérience dans la réalisation d'émissions de radio interactives ?</p> <p>Avez-vous un accès physique aux communautés en voiture ?</p> <p>Disposez-vous d'experts de la santé qui peuvent participer à l'émission et qui parlent la langue locale ?</p> <p>Avez-vous obtenu l'autorisation des chefs locaux de diffuser une émission de radio dans leur communauté ? Des membres de la communauté qui ont guéri du COVID-19 ou des personnes qui ont perdu un membre de leur famille à la suite de cette maladie peuvent-ils participer ?</p> <p>Existe-t-il un risque que les gens sortent de chez eux et se rassemblent pour écouter et donc ne pas respecter les règles de distanciation sociale ?</p>	Vous trouverez ci-dessous une possibilité d'émission de radio interactive. Un récit sur le site de la FICR sur les émissions de radio itinérantes de la Croix-Rouge du Rwanda https://media.ifrc.org/ifrc/2019/02/11/photos-integrating-music-dance-drama-tackle-health-issues-rwanda/
Services religieux en ligne	De nombreuses églises, mosquées et d'autres lieux de culte diffusent désormais leurs services en ligne, en raison de l'interdiction des grands rassemblements. Comme auparavant, les Sociétés nationales peuvent contacter les	Travaillez conjointement avec les chefs religieux afin de vous assurer que les informations qu'ils donnent sont exactes.	

	chefs religieux et leur demander de partager des informations sanitaires importantes et de démentir les rumeurs et les informations erronées au cours de leur service religieux.	Recueillez-vous des retours d'information de la communauté et pouvez-vous communiquer ce que vous entendez dans les grandes lignes aux chefs religieux et leur fournir des informations sur la meilleure manière d'y répondre ?	
Musique/Danse	Dans beaucoup de pays, des musiciens ont créé des chansons pour aider à communiquer au public des informations clés sur le COVID-19. Ces chansons peuvent être amusantes et un moyen facile pour que les gens se souviennent des principales techniques de prévention. Elles peuvent être diffusées via différents canaux, notamment les réseaux sociaux, les médias traditionnels ainsi que la radio et la TV. Les Sociétés nationales pourraient s'associer à des musiciens locaux pour produire ces chansons. Dans certains cas les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ont développé leurs propres chansons et clips musicaux.	Assurez-vous que les messages repris dans les chansons sont exacts et conformes aux directives sanitaires. Les volontaires ou le personnel ne doivent pas être mis en danger lors de la réalisation des vidéos.	Voici quelques exemples de chansons sur le COVID-19, notamment : Croix-Rouge nigériane : https://www.youtube.com/watch?v=Awogp_beLB4 Sierra Leone https://www.youtube.com/watch?v=IBfgDYbzyw Afrique du Sud https://www.youtube.com/watch?v=GN94pZqP1Rc
Agents conversationnels (« chatbots »)	Les agents conversationnels sont des services automatisés, généralement intégrés à des applications comme WhatsApp, Skype ou les réseaux sociaux. Une personne peut envoyer une demande d'information, soit en choisissant une option dans un menu ou en écrivant une	Les agents conversationnels fonctionnent bien dans les pays où beaucoup de personnes ont des smartphones et un accès à Internet.	Voir article du Business Insider sur les chatbots pour le COVID-19

	<p>question. Elle reçoit ensuite une réponse automatique. Ces agents reproduisent une conversation humaine et il se peut que les utilisateurs pensent parler à une personne alors qu'en réalité, c'est un algorithme qui envoie les messages ou répond aux questions. Traducteurs sans frontières cherche actuellement à déployer des agents conversationnels en Afrique pour diffuser des informations vitales sur le COVID-19 et lutter contre les informations erronées et les rumeurs. Les utilisateurs pourraient poser des questions et recevoir des réponses dans les langues locales.</p>	<p>Tant les utilisateurs que la Société nationale peuvent se voir facturer des frais pour les données.</p> <p>Ce système repose sur la technologie, donc il pourrait être nécessaire de s'associer avec une organisation spécialisée dans l'utilisation des agents conversationnels.</p>	<p>La FICR a établi des liens et des comptes avec</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Twilio (SMS ou chatbots Whatsapp, etc.) ▪ RapidPro (SMS ou applications vocales) <p>Ian O'Donnell (FICR Genève, ian.odonnell@ifrc.org) peut vous aider à accéder à et tester ces services.</p> <p>Contactez Sharon.Reader@ifrc.org si votre Société nationale est intéressée pour tester un agent conversationnel en Afrique.</p>
<p>Serveur vocal interactif (SVI)</p>	<p>Un serveur vocal interactif (SVI) utilise des messages préenregistrés qui proposent un menu d'options permettant aux personnes qui appellent d'accéder à des informations et de donner leur avis sur l'enquête. Par exemple, les personnes appellent et choisissent ce qu'ils veulent entendre en appuyant sur les touches numériques de leur téléphone ou répondent à des questions en appuyant sur les touches numériques de leur téléphone. Le SVI est une bonne solution lorsque les personnes ont un</p>	<p>Ce système repose sur la technologie, donc il pourrait être nécessaire de s'associer avec une organisation spécialisée dans la mise en place du SVI si vous n'avez pas d'expérience dans le domaine.</p> <p>Dans les pays à faibles revenus, il faut veiller à ce que la ligne téléphonique du SVI soit gratuite.</p>	<p>La FICR a établi des liens et des comptes avec</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Twilio (SMS ou chatbots Whatsapp, etc.) ▪ RapidPro (SMS ou applications vocales) <p>Ian O'Donnell (FICR Genève, ian.odonnell@ifrc.org) peut vous aider à accéder à et tester ces services.</p>

	faible taux d’alphabétisation ou qu’elles ont un accès restreint à Internet.		Parmi les autres options de SVI gratuit figure : https://verboice.instedd.org/
Application First Aid (premiers secours)	L’application pour les premiers secours développée par le Centre mondial de préparation aux catastrophes (GDPC) de la FICR a été adoptée par de nombreuses Sociétés nationales et le COVID-19 y figure désormais. Les Sociétés nationales peuvent ajouter du contenu aux versions existantes de l’application, qui peut être automatiquement envoyé à toute personne ayant téléchargé l’application.	Si votre Société nationale utilise l’application First Aid, le contenu est facile à localiser et à ajouter. Si vous n’utilisez pas encore cette application, il y a un délai de trois à quatre mois pour lancer l’application.	Contactez Jessica Robbins du GDPC jessica.robbins@redcross.org
Application Atlas	Également développée par le GDPC, l’application Atlas aide les petites entreprises, elle inclut du contenu sur la préparation aux pandémies et le COVID-19 et elle a été traduite en 18 langues.	L’application est disponible au téléchargement partout dans le monde . Liste des langues disponibles : Allemand, anglais, arabe, bengali, chinois (simplifié et traditionnel), espagnol, français, hindi, indonésien, japonais, luganda, portugais, russe, swahili, tagalog, turc, vietnamien.	Contactez Bonnie Haskel du GDPC bonnie.haskell@redcross.org
<i>Internet of good things</i>	Internet of Good Things (IOGT) est une initiative de l’UNICEF qui fournit des informations relatives au COVID-19 sur un site internet adapté aux versions mobiles et configuré pour les smartphones basiques. Ce site est disponible gratuitement dans 65 pays via Free	Pouvez-vous prendre contact avec le bureau de l’UNICEF de votre pays pour ajouter du contenu à l’IOGT ?	Internet of Good Things (IOGT)

	<p>Basics. Vous pourriez partager ce service avec le personnel et les volontaires afin de renforcer leur accès aux informations relatives au COVID-19.</p>		
Viamo 3-2-1	<p>Une ligne d'assistance téléphonique gratuite, basée sur la demande, qui utilise un serveur vocal interactif (SVI) et est disponible dans 18 pays. Les personnes peuvent accéder, quel que soit le téléphone qu'ils utilisent, à des messages audio préenregistrés sur le COVID-19 dans leur langue locale, et ce gratuitement. Cela permet aux personnes peu ou pas alphabétisées d'accéder à ces informations. Les pays qui utilisent (ou utiliseront) le service 3-2-1 sont les suivants : Afghanistan, Botswana, Burkina Faso, Cambodge, Ghana, Haïti, Indonésie, Madagascar, Malawi, Mali, Mozambique, Népal, Niger, Nigeria, Ouganda, Rwanda, Tanzanie et Zambie. Ce service peut être partagé avec le personnel, les volontaires et les membres de la communauté afin de renforcer leur accès aux informations relatives au COVID-19.</p>		<p>3-2-1 service</p>

2. Possibilités pour recueillir des retours d'information de la communauté

ACTIVITÉ	PRÉCISIONS	QUESTIONS À PRENDRE EN COMPTE	RESSOURCES EN APPUI
Ligne d'assistance téléphonique	<p>Une ligne d'assistance téléphonique permet aux personnes de contacter la Société nationale par téléphone afin de poser des questions et donner un retour d'information. Lorsqu'elles sont bien configurées, les lignes d'assistance téléphonique peuvent se révéler utiles pour répondre aux questions et aux préoccupations des appelants tout en permettant d'obtenir des retours d'information clés et de connaître les informations erronées.</p> <p>Si la ligne d'assistance téléphonique existe, mais que les opérateurs n'enregistrent pas les retours des appelants, un appel de groupe rapide avec les opérateurs vous permettrait de connaître rapidement les retours d'information et de les utiliser pour orienter les actions ultérieures.</p>	<p>Les lignes d'assistance téléphonique nécessitent beaucoup de ressources, il faut donc vous assurer que des ressources humaines et financières sont disponibles avant d'envisager d'en établir une (voir outil).</p> <p>Il est important de veiller à mettre en place un système de renvoi vers d'autres personnes, en particulier pour les cas où des questions sensibles sont abordées.</p> <p>Il se peut que d'autres lignes d'assistance téléphonique existent déjà. Envisagez d'établir des partenariats avec d'autres organisations et/ou les autorités nationales avant de mettre en place une ligne d'assistance téléphonique.</p>	<p>Outil « Hotline-in-a-box » (développé par la FICR et des partenaires). Cet outil est utile non seulement pour mettre en place des lignes d'assistance téléphoniques, mais également pour tout canal de communication.</p> <p>Registre des retours d'information Afrique EN SN</p> <p>Registre des retours d'information Asie Pacifique ENG SP</p> <p>Boîte à outils de la FICR pour la mise en place d'un système de retours d'information</p>
WhatsApp	WhatsApp et d'autres applications de messagerie peuvent également être utilisées pour recueillir des retours d'information de la part des volontaires et des communautés. Vous pouvez par	WhatsApp est-il bien utilisé dans votre pays ? Les personnes ont-elles accès à l'application ?	Les lignes directrices sur les réseaux sociaux comprennent des conseils pour réaliser des sondages :

	<p>exemple effectuer un simple sondage ou demander aux membres du personnel, aux volontaires ou aux membres de la communauté de signaler des rumeurs ou de fournir des retours d'information sur des sujets spécifiques. Comme auparavant, le personnel et les volontaires peuvent mettre en place un système en cascade pour partager et recueillir des informations au sein de leurs réseaux personnels. Veillez à toujours fournir des informations correctes pour répondre aux informations erronées ou aux rumeurs partagées dans le groupe.</p>	<p>Comme tout canal de communication « en direct », recevoir et répondre à de nombreux messages peut être pesant, si le groupe est grand.</p> <p>Lorsque vous utiliserez WhatsApp, pour recueillir et répondre aux retours d'information, vous aurez sans doute besoin de plusieurs personnes qui seront administrateurs du groupe, ceci afin de répartir la responsabilité des actions consistant à répondre et à modérer les discussions.</p> <p>Vous pouvez utiliser le registre des retours d'information en format Excel pour documenter les retours que vous recevez par le biais de WhatsApp.</p>	<p>EN FR SP</p> <p>Ou consultez :</p> <p>https://www.opinionstage.com/blog/whatsapp-survey-how-to-run-a-survey-on-whatsapp/</p> <p>Registre des retours d'information Afrique</p> <p>EN SN</p> <p>Registre des retours d'information Asie Pacifique</p> <p>ENG SP</p>
<p>Réseaux sociaux</p> <p>Facebook, Twitter, TikTok, LinkedIn, Instagram</p>	<p>Vous pouvez réaliser des sondages et des petites enquêtes sur les réseaux sociaux pour recueillir des retours d'information sur des sujets spécifiques. Il s'agit généralement d'enquêtes courtes, avec des réponses simples à choix multiples. Vous n'obtiendrez pas de retours d'information détaillés, mais cela peut être une</p>	<p>Pouvez-vous atteindre suffisamment de personnes et les bonnes personnes par le biais de vos réseaux sociaux ?</p>	<p>Conseils sur l'utilisation des réseaux sociaux pour la CREC</p> <p>EN</p> <p>FR</p> <p>SP</p>

	<p>manière d’engager la population et d’obtenir un retour rapide sur des sujets simples. Vous pouvez également suivre les discussions sur les réseaux sociaux et documenter les rumeurs, les questions et les suggestions liées aux COVID-19.</p>		<p>Registre des retours d’information Afrique EN SN Registre des retours d’information Asie Pacifique ENG SP</p>
<p>Émissions et feuillets TV et radio</p>	<p>Les émissions en direct à la radio et à la TV, et même les feuillets radio, peuvent également être utilisés pour recueillir des retours d’information. Cela peut se faire en partageant un numéro de téléphone que les personnes peuvent appeler ou auquel un SMS peut être envoyé pendant l’émission. Certaines organisations utilisent également la technologie pour poser des questions ouvertes aux auditeurs, comme « qu’avez-vous entendu sur le nouveau coronavirus ? » et analyser ensuite des milliers de réponses pour comprendre comment les personnes perçoivent le virus, notamment entre différents groupes démographiques. Le retour d’information est ensuite utilisé pour définir le contenu des émissions suivantes. Ceci fonctionne comme une discussion de groupe dirigée à grande échelle basée sur les SMS.</p>	<p>Comme mentionné précédemment, la Société nationale a-t-elle déjà de l’expérience dans la réalisation d’émissions de TV ou de feuillets radiophoniques ? Le numéro que les personnes peuvent appeler ou auquel envoyer un SMS est-il gratuit ? Pour mettre en œuvre une collecte de retours d’information à grande échelle via SMS, il est conseillé de s’associer à une organisation qui peut soutenir ce processus comme Africa’s Voices Foundation ou GeoPoll.</p>	<p>Guide et réalisation d’une émission de radio sur le COVID-19 EN FR Pour explorer les possibilités d’augmenter les retours d’information par SMS en Afrique, contactez Sharon.Reader@ifrc.org</p>

<p>Sondages à distance</p>	<p>Vous pouvez également réaliser des sondages à distance en envoyant un lien sur le téléphone des personnes afin qu'elles répondent à des questions en ligne, par exemple via un formulaire Kobo ou Google. Ces enquêtes peuvent également être réalisées via des systèmes vocaux comme un SVI, où les personnes peuvent enregistrer leur réponse en appuyant sur les touches de leur téléphone. Pour les enquêtes à distance, il est important de s'en tenir à des questions simples et de les tester à l'avance, car aucun agent recenseur ne sera là pour expliquer ce que signifie la question si ce n'est pas clair pour le sondé.</p>	<p>Pour les enquêtes en ligne, les personnes ont-elles accès à Internet pour remplir le formulaire ?</p> <p>Ont-elles des smartphones ?</p> <p>Avez-vous les numéros de téléphone ou les contacts WhatsApp des personnes auxquelles vous souhaitez envoyer l'enquête ?</p> <p>Pour le SVI, vous aurez peut-être besoin d'un appui technique pour le mettre en place.</p>	<p>Les outils pour les enquêtes en lignes sont les suivants :</p> <p>Kobo toolbox</p> <p>Memria</p> <p>Speakalyze</p> <p>Viamo</p> <p>Twilio</p> <p>RapidPro</p> <p>https://verboice.instedd.org/</p> <p>Consultez les exemples de sondages ici EN AR ; Version courte (adaptée pour l'Afrique du Sud) ; Version Asie Pacifique</p>
----------------------------	--	--	---

3. Possibilités pour garantir la participation de la communauté dans la planification de la réponse

Bien que bon nombre des manières traditionnelles de garantir la participation communautaire, comme les réunions communautaires ou la collaboration avec les comités de projets, ne soient plus possibles en raison du confinement et des restrictions imposées pour les rassemblements, les communautés doivent continuer de participer activement à toutes les phases de la réponse. Les mesures de contrôle, le confinement par exemple, ne fonctionneront pas sans le consentement des personnes affectées. Ce n'est qu'en impliquant pleinement les locaux dans la planification et la mise en œuvre des mesures de contrôle de l'épidémie que ces dernières seront efficaces. Les communautés

peuvent en effet apporter leur connaissance du terrain et de ce qui a fonctionné pour elles auparavant. Elles sauront ce qui a fonctionné pour elles et comment les mesures peuvent être suivies et appliquées. Malgré les restrictions de déplacements, des structures communautaires existantes, comme les comités communautaires, les clubs de femmes, les professionnels de la santé de la communauté ou les associations d'étudiants, continueront de fonctionner d'une manière ou d'une autre et peuvent être mobilisées pour toucher d'autres personnes et déterminer les stratégies les plus adaptées pour mettre un terme à l'épidémie de COVID-19. Ci-dessous, des suggestions quant à la manière d'identifier et d'appuyer des solutions communautaires pour mettre un terme à la pandémie.

ACTIVITÉ	PRÉCISIONS	QUESTIONS À PRENDRE EN COMPTE	RESSOURCES EN APPUI
Facebook, WhatsApp et SMS	Créez un groupe Facebook, WhatsApp ou SMS fermé rassemblant les principaux représentants de la communauté, pour remplacer les réunions communautaires en face à face. Par exemple, avec les responsables de la communauté, les comités de projets, les clubs de mamans, les chefs ou groupes religieux, les groupes de jeunes, etc. Vous pouvez communiquer des informations sur les plans via ces groupes, solliciter des avis et des suggestions, discuter des difficultés et connaître les retours d'information de la communauté. Vous pouvez aussi regarder les groupes qui existent déjà localement sur Facebook et envoyer une demande pour les rejoindre, puis demander aux participants leur avis et leurs suggestions sur les plans.	<p>Pouvez-vous toucher les bonnes personnes via ces canaux ?</p> <p>Vos groupes sont-ils représentatifs de la communauté et réfléchissez à qui en est exclu ?</p> <p>Donneriez-vous des crédits pour que les personnes puissent payer les données mobiles ?</p>	
Informateurs clés	Continuez de communiquer avec les informateurs clés de la communauté, par téléphone, s'il est impossible de se voir en personne. Cela contribuera à garantir que les experts locaux aident à planifier la	Disposez-vous des numéros de téléphone de toutes ces personnes clés ? Qui vous manque-t-il ?	

	réponse et à identifier des solutions, par exemple le personnel de santé local, les professionnels de la santé de la communauté, les guérisseurs, les chefs communautaires et religieux, etc.	Pouvez-vous déterminer un rendez-vous hebdomadaire afin de ne pas l'oublier ?	
Travailleurs essentiels	Bien que les déplacements soient limités, de nombreux travailleurs ou services essentiels poursuivent leur activité. Par exemple les vendeurs des marchés, les pharmaciens, le personnel des stations essence, les chauffeurs de bus, le personnel des supermarchés. Les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge peuvent aider ces groupes à partager des informations et à identifier des solutions, en endossant le rôle que jouent habituellement les volontaires de la communauté. Cela peut inclure la formation de ces groupes sur le COVID-19 et sur les approches d'engagement communautaire.	Pouvez-vous négocier un accès en vue de former ces groupes ? Comment pouvez-vous établir un réseau de communication avec ces groupes ? WhatsApp ou appels traditionnels ?	Supports de formation à la CREC EN FR
Discussions de groupe dirigées virtuelles	Il existe un éventail de logiciels permettant d'organiser des discussions de groupe dirigées virtuelles. Cela fonctionne de la même manière que les DGD normales ; il suffit d'identifier 6 à 12 personnes de la communauté auxquelles vous souhaiteriez parler et de leur envoyer un lien pour rejoindre la réunion en ligne à une heure spécifique. Des applications comme Jitsi (https://meet.jit.si/) vous permettent d'organiser des discussions de groupe dirigées virtuelles. Les participants doivent simplement cliquer sur le lien en utilisant un	Cela ne fonctionnera que si les gens disposent d'un accès à Internet convenable, d'un smartphone et s'ils sont habitués à l'utiliser.	Les options sont les suivantes : https://meet.jit.si/ Guide pour les discussions de groupe dirigées sur le COVID-19 FGD Communities EN FGD Volunteers EN FGD Communities FR

	ordinateur (s'ils utilisent des smartphones, il faut télécharger une application).		FGD volunteers FR
Initiatives communautaires relatives à la protection	En 2014-2015, au cours de l'épidémie Ebola au Libéria, les responsables communautaires ont mis en place des règlements qui limitaient les déplacements des visiteurs provenant de l'extérieur de la communauté, notamment une quarantaine obligatoire, listaient les lieux où la personne s'était rendue et allaient même jusqu'à interdire les visiteurs pendant l'épidémie. Ce type d'initiatives locales pourraient être soutenues afin de protéger les populations les plus vulnérables et de contrôler l'infection.		En savoir plus sur l'exemple du Libéria