

VOULEZ-VOUS QUE LES GENS
VOUS FASSENT CONFIANCE?
COMMENCEZ PAR ÉCOUTER.





NOS ACTIONS
PARLENT PLUS FORT
QUE LES MOTS.

QUELLE QUE SOIT LA SITUATION – DES TREMBLEMENTS DE TERRE AUX INONDATIONS, EN PASSANT PAR LES ÉPIDÉMIES ET LES CONFLITS – LES VOLONTAIRES ET LE PERSONNEL DE LA CROIX-ROUGE ET DU CROISSANT-ROUGE TRAVAILLENT D'ARRACHE-PIED POUR AIDER LES COMMUNAUTÉS.



MAIS SI NOUS VOULONS AVOIR UN IMPACT, NOUS DEVONS TRAVAILLER AVEC LES COMMUNAUTÉS ET APPRENDRE DE CELLES-CI. NOUS DEVONS AGIR SUR CE QU'ELLES NOUS DISENT, DÉVELOPPER LEURS IDÉES ET ADAPTER NOTRE TRAVAIL.

NE PAS IMPLIQUER
LES COMMUNAUTÉS
PEUT ÊTRE DANGEREUX.



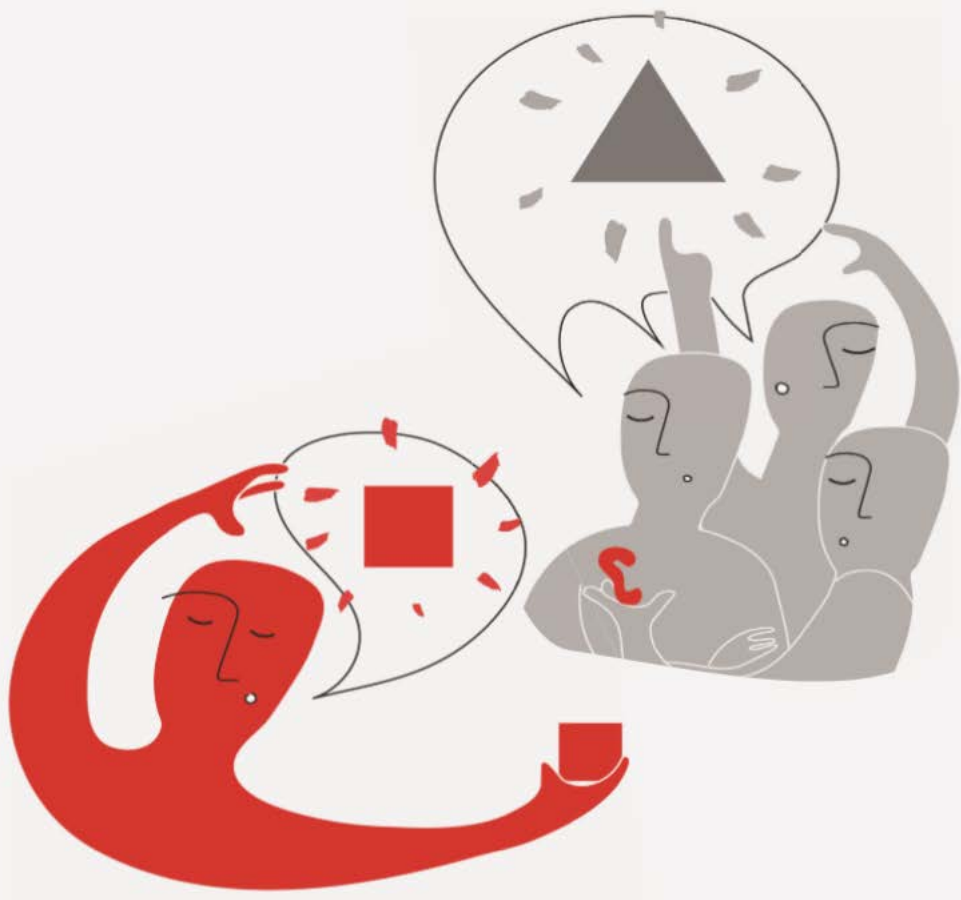
SOUVENT, DES HUMANITAIRES BIEN INTENTIONNÉS
AGISSENT TROP RAPIDEMENT SANS ÉCOUTER
CEUX-LÀ MÊMES QU'ILS VEULENT AIDER.

75%

DES PERSONNES INTERROGÉES
DANS SEPT PAYS ONT DÉCLARÉ
QUE L'AIDE NE RÉPONDAIT
PAS À LEURS BESOINS LES
PLUS PRESSANTS.*

SI NOUS VOULONS ÊTRE PERTINENTS POUR LES
COMMUNAUTÉS, NOUS DEVONS D'ABORD LES
ÉCOUTER.

SINON, NOUS PERDONS DU TEMPS ET DE L'ARGENT
ET RISQUONS DE PERDRE LA CONFIANCE DES GENS
QUE NOUS VOULONS SOUTENIR.



L'ÉCOUTE ACTIVE NE DOIT PAS SE LIMITER À POSER DES QUESTIONS ET À NOTER DES RÉPONSES. CES RÉPONSES DOIVENT ÊTRE MISES EN CONTEXTE. NOUS DEVONS ÊTRE SENSIBLES À CE QUI POURRAIT ÊTRE LAISSÉ DE CÔTÉ.

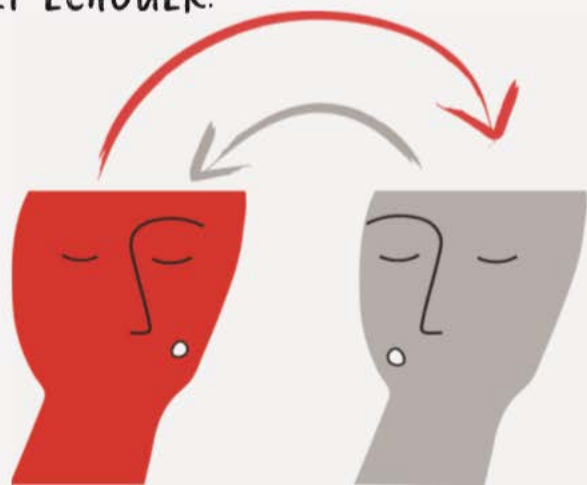
"JE LEUR FAIS
CONFIANCE CAR ILS
CONTINUENT À VENIR ET
À FAIRE LE SUIVI."

MEMBRE DE LA COMMUNAUTÉ
TRAVAILLANT AVEC LA CROIX-
ROUGE DU KENYA



LE RETOUR D'INFORMATIONS EST UNE VOIE À DOUBLE SENS.

LORSQUE LES SYSTÈMES DE RETOUR D'INFORMATIONS (FEEDBACK) SONT EN PLACE, LES HUMANITAIRES DOIVENT AGIR SUR CES RETOURS, BONS OU MAUVAIS. SINON, LES COMMUNAUTÉS POURRAIENT ARRÊTER DE PARTAGER DES INFORMATIONS AVEC NOUS ET NOTRE TRAVAIL POURRAIT ÉCHOUER.



EN PRATIQUE :

DISCUTEZ DES RÉACTIONS QUE VOUS RECEVEZ AVEC LA COMMUNAUTÉ. C'EST LE MEILLEUR MOYEN DE COMPRENDRE LES PRÉOCCUPATIONS DES GENS ET DE RÉPONDRE À LEURS QUESTIONS.



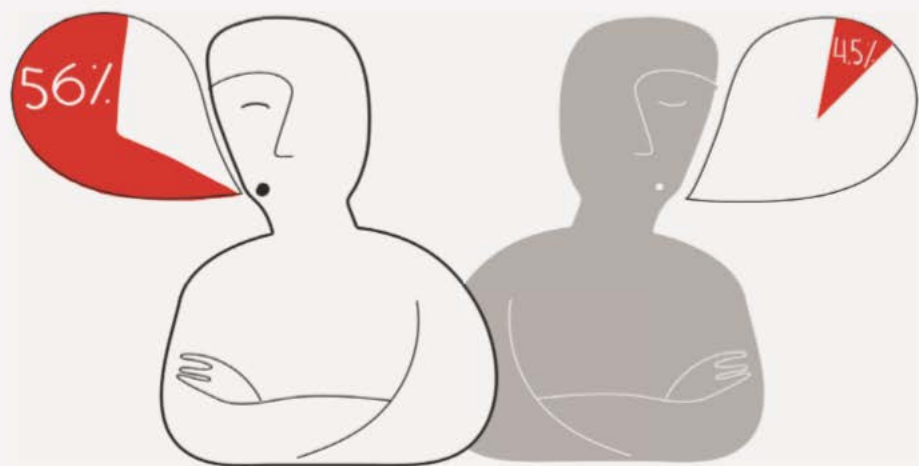
AGISSEZ EN FONCTION DES COMMENTAIRES DE LA COMMUNAUTÉ EN ADAPTANT VOTRE TRAVAIL ET VOS APPROCHES. DE CETTE FAÇON, LES COMMUNAUTÉS VOIENT QUE LEUR VOIX COMPTE. SI VOUS NE POUVEZ PAS APPORTER DE MODIFICATIONS, ASSUREZ-VOUS QUE LA COMMUNAUTÉ SACHE POURQUOI, AFIN QUE LES GENS PUISSENT GÉRER LEUR ATTENTES ET PLANIFIER EN CONSÉQUENCE.



DIFFÉRENTES PERSONNES COMMUNIQUENT DE DIFFÉRENTES MANIÈRES.

LES MOYENS PAR LESQUELS NOUS FOURNISSONS
DES INFORMATIONS ET COLLECTONS LE FEEDBACK
DOIVENT ÊTRE ACCESSIBLES À DIFFÉRENTES
PERSONNES – FEMMES, HOMMES, JEUNES,
PERSONNES ÂGÉES ET PERSONNES À MOBILITÉ
RÉDUITE – POUR QUE TOUS LES MEMBRES
DE LA COMMUNAUTÉ SOIENT IMPLIQUÉS, PAS
SEULEMENT CEUX QUI SE FONT HABITUELLEMENT
ENTENDRE.

AU BANGLADESH, **56% DES FEMMES** ONT SOUHAITÉ PARTAGER LEURS COMMENTAIRES DANS DES GROUPES DE DISCUSSION DU MÊME SEXE. SEULEMENT **4,5% DES HOMMES** SOUHAITAIENT COMMUNIQUER DE CETTE FAÇON.



EN PRATIQUE :

UTILISEZ DIFFÉRENTS CANAUX POUR COLLECTER LES FEEDBACK EN FONCTION DES PRÉFÉRENCES DE LA COMMUNAUTÉ. UTILISEZ LA LANGUE DANS LAQUELLE LES GENS SONT LE PLUS À L'AISE, PAS SEULEMENT LA PLUS COURANTE, ET ASSUREZ-VOUS QUE LES MOTS QUE VOUS TRADUISEZ ONT UN SENS DANS LES CONTEXTES LOCAUX.

QUELQUES QUESTIONS À NOUS POSER:

QUELS CANAUX DE COMMUNICATION LES
MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ PRÉFÈRENT-ILS?

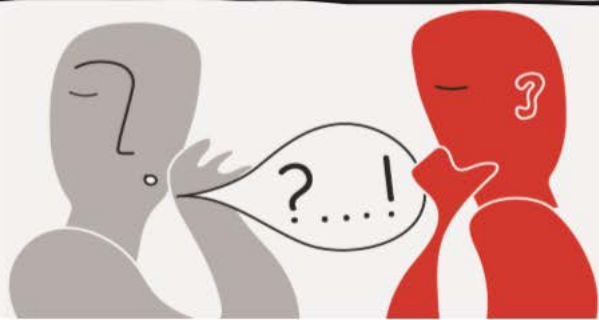
DANS QUELLE LANGUE ONT-ILS LE PLUS
CONFIANCE POUR PARLER OU ÉCRIRE?

QUI POURRAIT TROUVER DIFFICILE D'ASSISTER
À DES RÉUNIONS OU DE PARTAGER LEURS
COMMENTAIRES?

À QUELS MOMENTS DE VOTRE TRAVAIL TRAVAILLEZ-VOUS DÉJÀ AUX CÔTÉS DES MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ? OÙ D'AUTRE POURRIEZ-VOUS?

COMMENT POUVEZ-VOUS VOUS ASSURER QUE NOTRE TRAVAIL EST CONTINUELLEMENT AMÉLIORÉ EN FONCTION DES COMMENTAIRES?

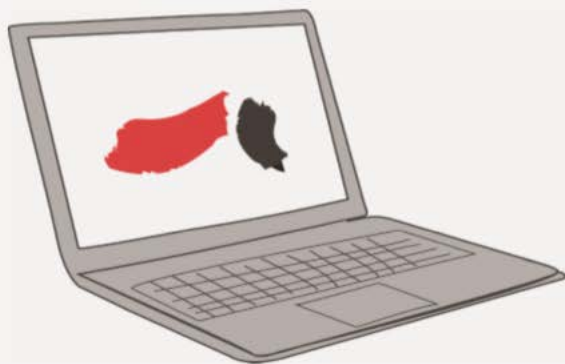
COMMENT POUVEZ-VOUS VOUS ASSURER QUE VOUS NE COLLECTEZ PAS QUE DES COMMENTAIRES (FEEDBACK), MAIS QUE VOUS COMMUNIQUEZ ÉGALEMENT LES RÉSULTATS À LA COMMUNAUTÉ?



LEARN MORE FROM THESE RESOURCES:

CONSULTEZ CES RESSOURCES POUR EN SAVOIR PLUS:

- ENGAGEMENTS DU MOUVEMENT EN MATIÈRE D'INTERACTION AVEC LES COMMUNAUTÉS ET DE REDEVABILITÉ
- GUIDE EN MATIÈRE D'INTERACTION AVEC LES COMMUNAUTÉS ET DE LA REDEVABILITÉ
- ENSEMBLE DE DÉMARRAGE POUR LES RETOURS D'INFORMATION (EN ANGLAIS SEULEMENT)





FÉDÉRATION



INTERNATIONALE

100
1919-2019

ILLUSTRATIONS
ET CONCEPT:
THE ENGINE ROOM

