



GUIDE DE LA CROIX-ROUGE ET DU CROISSANT-ROUGE SUR L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ET LA REDEVABILITÉ



ICRC

© Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, Genève, 2021, et le Comité international de la Croix-Rouge, Genève, 2021.

Toute partie de cette publication peut être citée, copiée, traduite dans d'autres langues ou adaptée pour répondre aux besoins locaux sans autorisation préalable de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge à condition que la source soit clairement indiquée.

Photos de couverture : ©FICR

Nous contacter :

Les demandes de reproduction commerciale doivent être adressées au Secrétariat de la FICR :

Adresse : FICR, Chemin des Crêts 17, Petit-Saconnex, 1209 Genève, Suisse

Adresse postale : Case postale . 303, 1211 Genève 19, Suisse

T +41 (0)22 730 42 22 | **F** +41 (0)22 730 42 00 | **E** secretariat@ifrc.org | **W** ifrc.org

Comité international de la Croix-Rouge : 19 Avenue de la Paix 1202 Genève, Suisse

T + 41 22 734 60 01

REMERCIEMENTS

Nous remercions tout particulièrement l'ensemble du personnel et des volontaires du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge qui ont travaillé avec tant de conviction et de passion pour améliorer la manière dont nous nous engageons auprès des communautés du monde entier et dont nous leur sommes redevables. La révision de ce guide n'a été possible que grâce aux précieux enseignements, aux meilleures pratiques et aux innovations que vous avez mis en œuvre dans vos programmes, vos opérations et vos Sociétés Nationales. C'est grâce à vos efforts sans relâche que nous avons pu bousculer le statut quo des systèmes au sein desquels nous travaillons et insuffler une nouvelle dynamique dont ce guide est le témoin. Félicitations à tous ceux d'entre vous qui ont convaincu leur équipe qu'un mécanisme de retours d'information était nécessaire, qui ont défendu la nécessité d'établir un budget pour former le personnel à l'engagement communautaire ou qui ont insisté pour que les communautés aient le temps de participer au processus de planification. S'il reste encore du chemin à parcourir, le Mouvement a plus que jamais besoin de ses ambassadeurs de l'engagement communautaire et de la redevabilité !

Nous remercions plus particulièrement tous ceux qui ont pris le temps, malgré leurs journées extrêmement chargées, en pleine pandémie mondiale, de réviser les différentes versions de ce guide. Vos précieuses contributions ont été essentielles pour façonner et améliorer le contenu de ce guide.

Auteur : Sharon Reader. Co-auteurs principaux : Alexandra Sicotte-Levesque, Caroline Austin, David Loquercio, Indu Nepal, Eva Erlach, Chely Esguerra, Ombretta Baggio et Louise Taylor.

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements	1
Avant-propos	4
Comment utiliser ce guide	7
Abréviations et acronymes	8
MODULE 1	
Introduction	11
Qu'est-ce que l'engagement communautaire et la redevabilité (CEA) ?	11
Pourquoi devons-nous mobiliser les communautés ?	13
Comment les organisations humanitaires parviennent-elles à mobiliser les communautés ?	14
Comment puis-je renforcer l'engagement communautaire et la redevabilité à mon niveau ?	16
La redevabilité au sein du secteur humanitaire	19
Sources d'engagement communautaire et de soutien à la redevabilité	19
MODULE 2	
Engagements du Mouvement en matière du CEA	21
Actions minimales pour l'engagement communautaire et la redevabilité	22
Actions minimales pour institutionnaliser l'engagement communautaire et la redevabilité	24
MODULE 3	
Institutionnaliser l'engagement communautaire et la redevabilité	25
Qu'est-ce que l'institutionnalisation ?	25
Pourquoi institutionnaliser l'engagement communautaire et la redevabilité ?	25
Actions et orientations minimales pour institutionnaliser l'engagement communautaire et la redevabilité	27
Créer un environnement propice à l'engagement communautaire et la redevabilité	37
Actions minimales pour l'engagement communautaire et la redevabilité dans les programmes	38
MODULE 4	
Engagement communautaire et redevabilité dans les programmes	39
Évaluations et analyse du contexte	40
Planification et conception	50
Mise en œuvre et suivi	61
Évaluation et apprentissage	69
Dix actions pour impliquer les communautés pendant les opérations d'intervention d'urgence	74

MODULE 5	
L'engagement communautaire et la redevabilité dans les interventions d'urgence	77
Qu'est-ce qui favorise l'engagement communautaire dans les interventions d'urgence et qu'est-ce qui l'entrave ?	77
Comment mobiliser les communautés pendant les interventions d'urgence en cas de catastrophes	79
À tous les étapes de l'intervention	80
Pendant l'évaluation de l'urgence	82
Pendant la planification	86
Pendant la mise en œuvre	93
Pendant l'évaluation et l'apprentissage	100
MODULE 6	
Mécanismes de retour d'information de la communauté	103
Pourquoi les mécanismes de retours d'information sont-ils importants ?	104
Types de mécanismes de retours d'information	105
Étapes de la mise en place d'un mécanisme de retours d'information	107
MODULE 7	
Travailler sur les thématiques transversales	115
Protection, genre et inclusion	115
Changement de comportement, communication sur les risques et engagement communautaire	118
Annexe 1	126
Boîte à outils CEA	126
Annexe 2	128
Cours de formation sur l'engagement communautaire et la redevabilité	128
Annexe 3	131
À propos des engagements du Mouvement en matière du CEA	131
Notes de fin de page	132

AVANT-PROPOS

« Pour gagner la confiance des communautés, nous devons comprendre et agir en fonction des connaissances locales et des retours des communautés. Cela ne peut en aucun cas être facultatif, nous devons le faire systématiquement et efficacement. En tant que Fédération des intervenants locaux, nous avons le devoir unique de veiller à ce que l'engagement communautaire soit au cœur de nos actions. »

— Jagan Chapagain, secrétaire général de la FICR

« Les communautés touchées ne sont pas seulement les mieux informées de leur situation, elles sont aussi les premières à intervenir et à être les moteurs du changement. Permettre la participation inclusive des communautés à tous les niveaux n'est pas seulement une bonne chose, c'est un impératif. Dans les faits, des pratiques durables et systématiques doivent être mises en œuvre pour rechercher, écouter, agir et répondre aux attentes et aux besoins des communautés. Tel est l'objectif auquel travaille résolument le CICR. »

— Robert Mardini, Directeur général du CICR

Bienvenue dans la deuxième édition du Guide de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur l'engagement communautaire et la redevabilité. Beaucoup de choses ont évolué dans le bon sens depuis la publication du premier guide en 2016. [Les Engagements du Mouvement en matière du CEA](#) ont été adoptés lors du Conseil des Délégués de 2019, un réseau dynamique de spécialistes de l'engagement communautaire et de la redevabilité s'est développé et a prospéré et nous avons plus de [preuves](#) que jamais qu'un engagement plus fort avec les communautés améliore la qualité et l'impact de notre travail.¹ Et surtout, dans le cadre de nos actions contre la COVID-19 et le virus Ebola, où la confiance des communautés a été essentielle au succès de toutes les autres interventions².

Malgré tout, il existe encore une série d'obstacles et de défis à l'institutionnalisation d'une approche cohérente visant à garantir que nous « plaçons réellement les personnes au cœur de nos actions » en fournissant un soutien correspondant aux besoins des personnes, qui ne sape pas les capacités ou la dignité existantes et permet de renforcer la résilience à long terme.

Le but de ce guide révisé est d'aider le Mouvement à relever ces obstacles et défis et de s'assurer que nous mobilisons toujours les communautés, à un niveau élevé, dans toutes nos activités. Les changements à mettre en place pour atteindre cet objectif sont les suivants :

- Mettre davantage l'accent sur l'institutionnalisation de l'engagement communautaire et la redevabilité au niveau organisationnel en tant qu'élément constitutif d'une forte redevabilité dans les programmes et les opérations.
- Accorder davantage de poids à la participation et à la manière de l'intégrer concrètement dans les programmes et les opérations afin de passer de « agir pour » à « agir avec » les communautés.
- Simplifier l'engagement communautaire et la redevabilité en combinant les quatre composantes précédentes en un seul objectif clair : que les communautés jouent un rôle actif dans la conception et la gestion des programmes et des opérations.
- Réduire le nombre d'actions minimales pour l'engagement communautaire et la redevabilité de 31 à 18 afin de fournir une approche plus simple et plus rationalisée pour intégrer le CEA dans nos activités.

Les preuves, l'expérience et le bon sens nous disent que lorsque nous faisons réellement participer les communautés et qu'elles jouent un rôle actif dans la conception et la gestion des programmes et des opérations, les résultats sont plus efficaces, plus durables et de meilleure qualité. Mais c'est à vous de vous faire votre propre idée. Voici ce que notre personnel, nos volontaires, nos dirigeants et les membres de la communauté ont à dire sur la valeur d'un bon CEA :

Communautés



« Nous sommes ravis que le personnel de la Croix-Rouge zambienne soit revenu pour nous donner son avis sur la mise en œuvre du projet, car la plupart du temps, personne ne nous fait un retour après une évaluation ou une appréciation quelconque. Les décisions sont prises depuis leurs bureaux sans que nous, membres de la communauté, ne soyons consultés sur ce que nous voulons vraiment. Nous sommes les seuls à pouvoir raconter notre histoire et dire ce que nous voulons vraiment ou expliquer ce qui se passe sur le terrain car c'est nous qui vivons dans cette communauté.. »

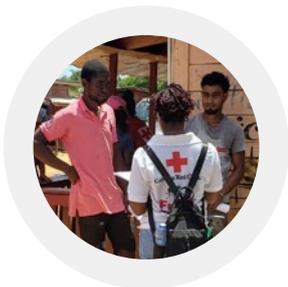
- Induna, village de Lyoto, Zambie



« Nous vivons tous dans une telle incertitude ici. C'est pourquoi il est si important que des organisations comme la Croix-Rouge fournissent des informations claires et précises, qu'elles prennent note des besoins de la communauté et qu'elles agissent en conséquence. »

- Saleh, habitant et volontaire de la Croix-Rouge dans le camp de migrants de Nea Kavala, en Grèce.

Notre personnel et nos volontaires



« Nous avons constaté que les communautés sont très réceptives aux personnes qui prennent le temps de venir les voir, pas seulement pour communiquer et partager des informations mais aussi pour leur donner le temps de poser des questions et de s'assurer qu'elles comprennent bien la situation. »

- Andrea Philips, chef de projet, Croix-Rouge de Guyane



« C'est une responsabilité éthique que toute personne devrait assumer pour impliquer les personnes concernées dans le processus et s'assurer que le processus s'adapte à elles et non l'inverse. »

- Responsable du programme d'assistance de base, Croix-Rouge libanaise

Leadership



« L'engagement communautaire et la redevabilité pendant les interventions d'urgence garantissent la fourniture d'une aide fondée sur les besoins les plus urgents des communautés touchées. »

- Ritola Tasmaya, secrétaire général de la Croix-Rouge indonésienne.

Indonésie 2019 Chaque fois que la Croix-Rouge indonésienne fournit une assistance en espèces et en bons, elle s'assure que les communautés disposent d'informations sur les critères de sélection et le processus de distribution. Ces informations sont partagées de diverses manières, afin que même les personnes peu alphabétisées puissent les comprendre.
© Fajar.dok / FICR



COMMENT UTILISER CE GUIDE

Ce guide est destiné aux Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ainsi qu'à la FICR, au CICR et aux Sociétés nationales partenaires qui travaillent avec elles. Il s'adresse à toutes les personnes qui souhaitent consolider leur démarche d'implication des communautés dans leur travail et peut être utilisé par tous les secteurs. Il fournit des conseils et des outils pour adopter une approche plus systématique et plus fiable pour s'engager auprès des communautés tout en leur étant redevable. Il ne remplace pas les bonnes pratiques existantes mais aide plutôt à combler les lacunes ou les faiblesses là où elles existent. Des études de cas sont incluses dans le guide et mettent l'accent sur des exemples de bonnes pratiques (et des mises en garde) dans l'ensemble du Mouvement. Ce guide s'accompagne d'outils pratiques et de modules de formation dont les liens sont indiqués tout au long du document.

Ce guide est organisé en sept modules qui peuvent être utilisés séparément selon les besoins :

- **Module 1 :** L'introduction donne un aperçu de l'engagement communautaire et de la redevabilité et de leur contribution au travail de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, y compris les différents rôles et responsabilités et les tendances plus générales dans le secteur humanitaire.
- **Module 2 :** Engagements du Mouvement en matière du CEA adoptés lors du Conseil des Délégués de 2019.
- **Module 3 :** Le module Institutionnalisation explique pourquoi il est important d'intégrer l'engagement communautaire et la redevabilité dans les politiques, les procédures et les méthodes de travail avec des conseils et des outils sur la démarche à suivre.
- **Module 4 :** Le module Intégration dans les programmes présente les actions minimales pour parvenir à un bon engagement communautaire tout au long du cycle du programme avec des conseils et des outils sur la façon de mettre en œuvre chaque action.
- **Module 5 :** Le module Engagement communautaire dans les situations d'urgence explique comment parvenir à un bon niveau d'engagement communautaire quand la situation est plus urgente, moins longue et souvent plus complexe.
- **Module 6 :** Le module Mécanismes de retours d'information de la communauté fournit des conseils étape par étape sur la manière de mettre en place des mécanismes de retour d'information au sein d'un programme, d'une opération ou dans le cadre de l'institutionnalisation.
- **Module 7 :** Travailler avec des secteurs étroitement liés se concentre sur les liens entre l'engagement communautaire, la redevabilité et la protection, le genre et l'inclusion et le changement de comportement et la communication des risques et explique comment ces thématiques devraient mieux interagir ensemble.

Commentaires sur ce guide

Il s'agit de la deuxième édition du Guide de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur l'engagement communautaire et la redevabilité. Il a été révisé et mis à jour conformément à l'expérience et aux enseignements tirés depuis le lancement de la version pilote en 2016. Cette version sera testée sur le terrain tout au long de 2021, puis affinée et finalisée en 2022. Nous vous invitons donc à partager vos commentaires sur ce guide et sur la manière dont nous pouvons le rendre plus utile, plus pratique et plus facile à utiliser. Envoyez vos commentaires à CEA.Geneva@ifrc.org.



Tous les outils présentés dans ce guide sont disponibles à l'adresse : <https://communityengagementhub.org/fr/guides-et-boites-a-outils/boite-a-outils-de-cea/>

ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

AAP	Redevabilité à l'égard des personnes ou des populations affectées
ACAPS	Spécialistes indépendants de l'analyse et de l'évaluation des besoins humanitaires
ACC	Aide au changement de comportement
ALNAP	Réseau d'apprentissage actif pour la responsabilisation et la performance dans l'action humanitaire
ATM	Distributeur automatique de billets (guichet automatique)
BOCA	Évaluation de la capacité organisationnelle de la branche
CBS	Surveillance communautaire
CEA	Engagement communautaire et redevabilité
CBAT	Équipes d'action communautaire
CDAC	Réseau de communication avec les communautés touchées par une catastrophe
CHS	Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité
CP3	Programme communautaire de préparation aux épidémies et aux pandémies
CRC	Comités de résilience communautaire
CVA	Aide en espèces et en bons
CWC	Communication avec les communautés
CWG	Groupes de travail des communautés
C4D	Communication pour le développement
DAPS	Dignité, accès, participation et sécurité
DRR	Réduction des risques de catastrophes
eCBHFA	Santé et premiers secours communautaires fondés sur des données probantes
eVCA	Évaluation renforcée de la vulnérabilité et des capacités
ECV	Contrôle des épidémies à l'usage des volontaires
EcoSec	Sécurité économique (CICR)
FAO	Organisation pour l'alimentation et l'agriculture
FAQ	Questions fréquemment posées
DGD	Discussion de groupe dirigée
RH	Ressources humaines
HQ	Sièges
CPI	Comité permanent inter-agences
IEC	Information, éducation et communication
CICR	Comité international de la Croix-Rouge
FICR	Fédération internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

GI	Gestion de l'information
TI	Technologie de l'information
CAP	Connaissances, attitudes et pratiques
KII	Entretiens avec des informateurs clés
KPI	Indicateur de performance clé
S&E	Suivi et évaluation
GHM	Gestion de l'hygiène menstruelle
Mouvement	international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge
SN	Société nationale
ONG	Organisation non gouvernementale
SN	Société nationale
DSN	Développement de la société nationale
OCAC	Évaluation et certification des capacités organisationnelles
PASSA	Approche participative pour la sensibilisation à la sécurité des abris
PDM	Suivi post-distribution
PHAST	Approche participative du changement des comportements en matière d'hygiène et d'assainissement
PSER	Planification, suivi, évaluation et rapports
PGI	Protection, Genre et Inclusion (FICR)
PRP	Programme de rééducation physique
PEAS	Prévention de l'exploitation et des abus sexuels
Q&R	Questions et réponses
CREC	Communication des risques et engagement communautaire
RLF	Rétablissement des liens familiaux
EAS	Exploitation et abus sexuels
SDB	Enterrement sûr et digne
SGBV	Violence sexuelle et sexiste
POS	Procédures opérationnelles standard
TiP	Traite des personnes
ONU	Organisation des Nations Unies
BCAH	Bureau de la coordination des affaires humanitaires
WASH	Eau, assainissement et promotion de l'hygiène
OMS	Organisation mondiale de la santé

Kenya 2019 Croix-Rouge du Kenya, en partenariat avec le gouvernement La Commission européenne, en collaboration avec les autorités nationales, mise sur la jeunesse pour lutter contre les épidémies. Des clubs ont été créés dans les écoles pour permettre aux jeunes de devenir des "champions" au sein de leur communauté afin de prévenir, de détecter et de réagir aux épidémies.
©Corrie Butler / FICR



MODULE 1

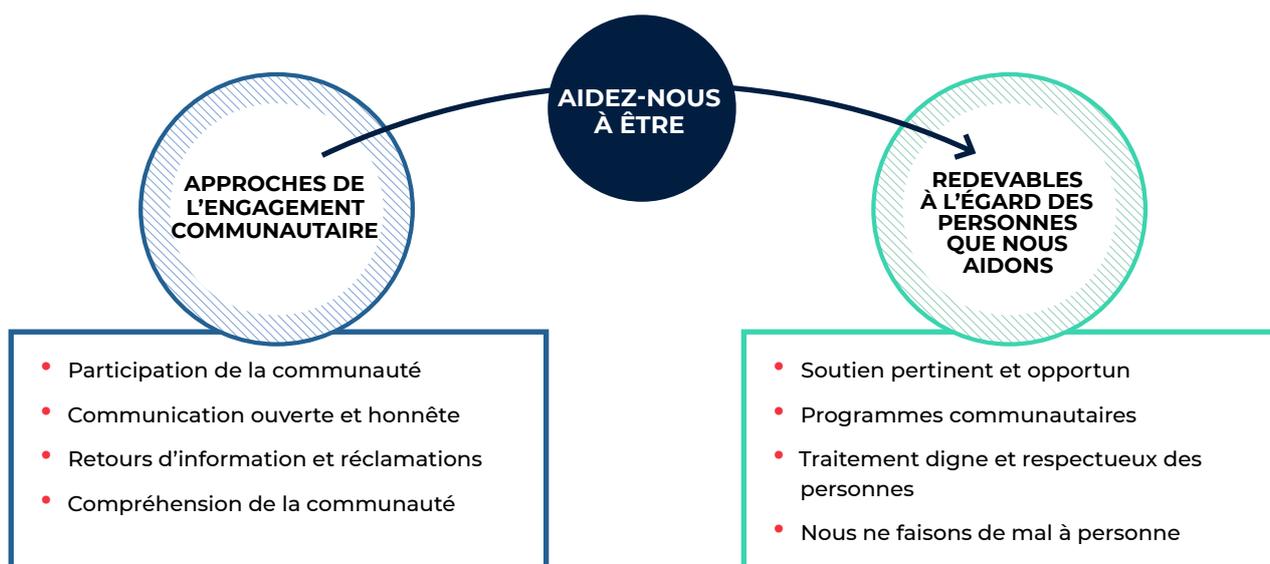
INTRODUCTION

Qu'est-ce que l'engagement communautaire et la redevabilité (CEA) ?

L'engagement communautaire et la redevabilité sont une méthode de travail qui reconnaît et valorise tous les membres de la communauté en tant que partenaires égaux, dont les divers besoins, priorités et préférences guident toutes nos actions. Nous y parvenons en intégrant dans nos programmes et nos opérations une participation significative de la communauté, une communication ouverte et honnête ainsi que des mécanismes permettant d'écouter les retours d'information et d'y donner suite. Les preuves, l'expérience et le bon sens nous disent que lorsque nous faisons réellement participer les communautés et qu'elles jouent un rôle actif dans la conception et la gestion des programmes et des opérations, les résultats sont plus efficaces, plus durables et de meilleure qualité.

L'engagement communautaire et la redevabilité ne sont pas...

- **Quelque chose de nouveau** – la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge ont toujours travaillé avec les communautés mais nous ne sommes pas toujours aussi efficaces que nous le souhaiterions. L'adoption d'une approche plus systématique pourrait améliorer la qualité et prévenir les lacunes dans la façon dont nous associons les communautés.
- **Un programme ou une activité à part entière** – l'engagement communautaire est un état d'esprit ou une façon de travailler qui devrait faire partie de tout ce que nous faisons, être intégré à l'ensemble de notre travail.
- **Le travail d'une seule personne** – la responsabilisation ne peut être confiée à une seule personne ou à un seul service ; nous avons tous la responsabilité de veiller à ce que les communautés soient bien impliquées dans notre travail.
- **Un fardeau supplémentaire ou une case à cocher** – cela fait partie de nos engagements fondamentaux et est essentiel pour la qualité de notre travail et notre impact potentiel.



QUI EST LA COMMUNAUTÉ ?

Le terme “communauté” est utilisé tout au long de ce guide et désigne le groupe de personnes concernées par les activités, les programmes ou les opérations de l’organisation - y compris celles qui reçoivent un soutien et celles qui n’en reçoivent pas. La communauté peut être définie géographiquement ou par des caractéristiques personnelles, comme l’âge, le sexe ou le statut (par exemple, les femmes enceintes).

Tous les membres de la communauté ne sont pas identiques et, au sein des communautés et entre elles, il existe un large éventail de besoins, de capacités et de risques. Par conséquent, lorsque le mot “communauté” apparaît dans ce guide, il fait référence à tous les groupes divers qui composent une communauté, y compris les femmes, les hommes, les garçons et les filles, les personnes âgées, les personnes handicapées, les différents groupes ethniques, les minorités sexuelles et de genre et les groupes marginalisés ou à risque. Ce terme inclut également les représentants de la communauté, tels que les dirigeants locaux, les organisations et les autorités.



Colombie 2014 2014 Le CICR et la Croix-Rouge colombienne ont mis en place des «brigades éducatives» dans plusieurs écoles de la ville, où les élèves apprennent à vivre ensemble sans violence dans un environnement très incertain. © Didier Revol / CICR

Pourquoi devons-nous mobiliser les communautés ?

1. Pour saisir le contexte et les besoins de la communauté,

nous devons nous engager auprès de tous les groupes et personnes de la communauté pour comprendre leurs besoins spécifiques, leurs préférences et leur situation. Si nous partons du principe que nous savons ce dont les gens ont besoin ou comment les choses fonctionnent dans leur communauté, nous risquons de nous tromper et de leur apporter un soutien qui ne les aidera pas, ou pire encore, qui leur nuira. Par exemple, en attisant les tensions existantes ou en excluant des groupes déjà marginalisés.

2. Pour des programmes et des opérations de meilleure qualité et plus efficaces

Personne ne connaît mieux la communauté que les personnes qui y vivent. Lorsque nous nous appuyons sur cette connaissance et cette expertise locales pour planifier et gérer les programmes et les opérations, nous avons beaucoup plus de chances de bien faire les choses et de fournir un soutien utile, opportun, pertinent et de grande qualité. Prêter attention aux retours de la communauté nous alerte rapidement lorsque les choses ne fonctionnent pas et nous donne des indications précieuses sur la manière dont nous pouvons progresser.

3. Instaurer la confiance, l'accès et l'acceptation avec les communautés

Une communication ouverte et honnête, l'écoute et la prise en compte de ce que les gens nous disent sont autant de marques de respect qui renforcent la confiance. Sans la confiance, les gens peuvent être susceptibles de ne pas s'adresser à nous, de ne pas utiliser nos services, de ne pas croire les informations que nous partageons ou de ne pas accueillir nos volontaires et notre personnel en toute sécurité dans leur communauté. Lorsque les gens ne nous font pas confiance, notre capacité à les aider devient plus difficile voire impossible.

4. Renforcer l'appropriation et la résilience des communautés

Les personnes touchées par une crise ne sont pas impuissantes. Elles sont généralement les premières à intervenir dans le cadre d'une crise et possèdent des connaissances, des compétences et des capacités qui peuvent garantir une aide pertinente et durable. Lorsque nous concevons et gérons des programmes et des opérations en partenariat avec les communautés, l'appropriation locale et l'autonomie sont facilitées. Si nous ne les impliquons pas, nous les traitons comme des bénéficiaires passifs de l'aide, ce qui sapera nos efforts pour renforcer la résilience des communautés.

5. Respecter nos propres engagements

Le travail en partenariat avec les communautés est au cœur de notre identité. Nous nous engageons à faire participer les gens à la gestion de l'aide, à être redevables à l'égard de ceux que nous cherchons à aider et à renforcer les capacités locales dans le [Code de conduite pour les opérations de secours du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge](#).³ [Les Principes et règles de l'assistance humanitaire de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge](#)⁴ s'engagent à inclure des mécanismes de communication et de retour d'information transparents dans les interventions d'urgence. En décembre 2019, la première série d'« [Engagements du Mouvement en matière du CEA](#) »⁵ a été approuvée lors du Conseil des Délégués (voir page 21).

QUE SIGNIFIE CE TERME ?

Il existe de nombreux termes différents pour décrire le processus d'engagement communautaire et de redevabilité – par exemple Redevabilité à l'égard des personnes ou populations affectées (AAP), Communication avec les bénéficiaires, Redevabilité à l'égard des communautés (AtC), Communication avec les communautés (CwC) ou plus récemment et dans le cadre de la santé et de la réponse aux épidémies, Communication des risques et engagement communautaire (CREC). Bien que le terme n'ait pas d'importance, tant que le processus est engagé, l'éventail des différentes terminologies utilisées par les agences peut prêter à confusion. Gardez à l'esprit que tous ces termes décrivent essentiellement la même chose - le processus de travail transparent et participatif avec les communautés qui améliore la qualité des programmes et des opérations.

Comment les organisations humanitaires parviennent-elles à mobiliser les communautés ?

Les données mondiales montrent qu'il existe encore des lacunes importantes dans la manière dont les organisations d'aide humanitaire mobilisent les communautés malgré une sensibilisation accrue et des engagements au niveau de la redevabilité. Les données suivantes, recueillies par Ground Truth Solutions⁶, représentent les opinions de près de 10 000 personnes dans 10 pays touchés par des catastrophes et des crises⁷.

Les engagements en matière de redevabilité ne sont pas mis en pratique

“**Tout changement transformateur visant à donner aux populations touchées une influence stratégique sur la conception et la mise en œuvre des réponses d'aide est encore loin d'être concrétisé.**”

—Rapport annuel indépendant du Grand Bargain, 2020⁸

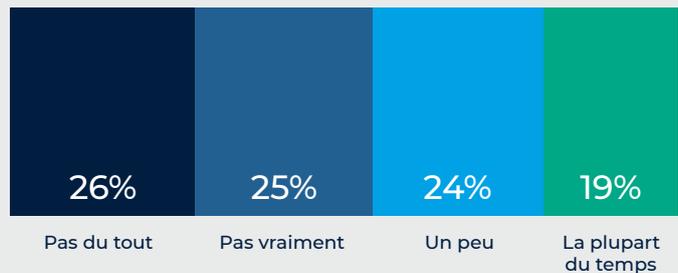
“**La participation et la prise en compte des avis des personnes touchées par la crise dans la conception des programmes était une lacune en 2012 et 2015 et l'est toujours en 2018**”.

—État du Système Humanitaire, 2018⁹

“**Les retours d'information sont bien recueillis mais avec peu d'impact sur la conception des programmes**”.

—Rapport sur la redevabilité Humanitaire, 2020¹⁰

L'aide que vous recevez répond-elle à vos besoins prioritaires ?

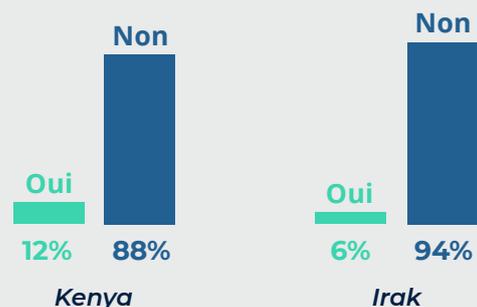


Les organisations humanitaires communiquent-elles bien sur leurs plans et leurs activités ?

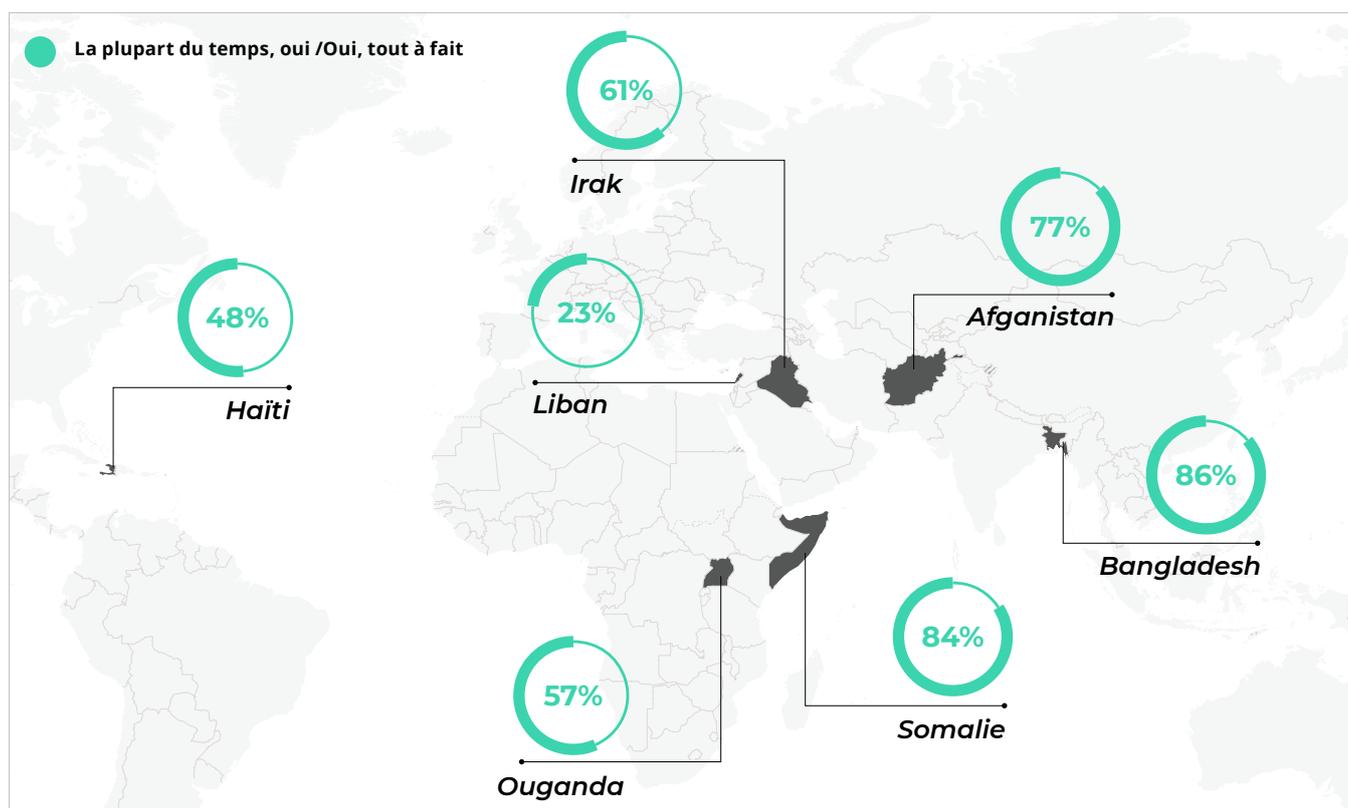


Source : Enquête réalisée auprès de 5000 personnes pour l'État du système humanitaire 2018.

Savez-vous comment les agences humanitaires décident qui reçoit un soutien et qui n'en reçoit pas ?



Avez-vous l'impression que les fournisseurs d'aide tiennent compte de votre opinion lorsqu'ils fournissent de l'aide ?



Les mécanismes de retours d'information ne sont pas aussi efficaces que nous le pensons

Pensez-vous que si les personnes concernées font une réclamation auprès de votre organisation, elles obtiendront une réponse ?

Avez-vous reçu une réponse à une suggestion ou une réclamation ?



Mais il est prouvé que la participation est en corrélation avec de meilleurs programmes et de meilleures relations avec la communauté.

Le rapport 2018 sur l'État du système humanitaire¹¹ a révélé une corrélation statistiquement significative entre :

- **La participation et une meilleure programmation :** Les personnes qui ont déclaré avoir été consultées et avoir pu donner leur avis étaient deux à trois fois plus susceptibles d'être positives quant à la pertinence et à la qualité de l'aide reçue que celles qui n'avaient pas été consultées
- **Être consulté et se sentir respecté :** Les personnes qui ont été consultées et ont pu donner leur avis étaient plus de trois fois plus susceptibles de dire qu'elles avaient été traitées avec dignité et respect que celles qui n'avaient pas été consultées.

Comment puis-je renforcer l'engagement communautaire et la redevabilité à mon niveau ?

LEADERSHIP

Module 3



Institutionnaliser l'engagement communautaire et les approches de redevabilité au sein de votre organisation :

- En recrutant du personnel pour gérer ce travail et lui allouer des fonds
- En instruisant un groupe de travail de diriger l'institutionnalisation, y compris l'élaboration d'une politique du CEA et son intégration dans les stratégies, les plans, les budgets et les propositions
- En faisant de la redevabilité l'un des principaux indicateurs de performance de l'organisation et discuter des progrès réalisés à cet égard lors des réunions

PROGRAMMES ET OPÉRATIONS

Modules 4 5 6



Assurez-vous que votre programme ou opération mobilise bien les communautés :

- En intégrant des activités d'engagement communautaire dans les plans, les budgets et les propositions, y compris des mécanismes pour partager l'information, faciliter la participation, écouter les retours d'information et y donner suite
- En étant suffisamment souple pour répondre à l'évolution des besoins et du contexte
- En intégrant des sessions d'engagement communautaire dans les formations
- En vérifiant si votre programme ou opération répond bien aux besoins des personnes et si elles sont bien informées et associées

PERSONNEL

Tous les modules



Diriger et soutenir les efforts visant à renforcer l'engagement communautaire et la redevabilité au sein de votre organisation :

- En fournissant une formation et un soutien technique au personnel et aux volontaires à tous les niveaux.
- En établissant et en gérant un mécanisme de retour d'information communautaire
- En développant des politiques et des plans d'engagement communautaire et de redevabilité y compris leur intégration dans les politiques, les outils et les formations d'autres secteurs

PERSONNEL PGI

Module 7



Travailler avec le CEA, pour soutenir les programmes et les opérations :

- En intégrant des questions sur la manière d'impliquer les communautés dans l'analyse du genre et de la diversité.
- En s'assurant que les approches d'engagement communautaire font partie du travail de PGI
- En intégrant la thématique PGI dans les approches d'engagement communautaire

VOLONTAIRES

Modules 4 5 6



Être le lien entre la communauté et la Société nationale :

- En associant les communautés pendant votre travail en partageant des informations, en répondant aux questions et en signalant tout retour d'information à l'agence
- En impliquant les membres de la communauté dans la planification et la réalisation des activités.



Assurer un bon engagement avec les volontaires et les communautés :

- Bon engagement de la communauté dans les activités de l'agence
- Rencontrer régulièrement (par exemple, une fois par mois) les volontaires, écouter leurs retours sur ce qui se passe dans la communauté et y donner suite.
- Traiter les volontaires comme nous souhaitons qu'ils traitent la communauté en les tenant informés et en les faisant participer aux plans et aux activités.

PLANIFICATION, SUIVI, ÉVALUATION ET RAPPORTS



Intégrer l'engagement communautaire et la redevabilité dans la PSER :

- En signalant l'absence d'engagement communautaire dans les plans
- En incluant des indicateurs pour mesurer la qualité de l'engagement communautaire dans les plans de suivi et les évaluations
- En intégrant les retours d'information de la communauté dans le suivi et les rapports
- En soutenant l'utilisation de l'apprentissage précédent pour éclairer les nouveaux programmes.

SERVICES DE SOUTIEN



Veiller à ce que nos processus et procédures soutiennent l'engagement communautaire :

- La logistique doit être intégrée aux projets afin que nous ne fassions pas de promesses irréalisables aux communautés sur ce que nous pouvons fournir et quand.
- Les procédures financières, logistiques et administratives doivent être suffisamment souples pour permettre des changements en fonction de l'évolution des besoins de la communauté.
- La gestion de l'information et les technologies de l'information peuvent aider en fournissant des équipements, des logiciels et en assurant la gestion des données pour les mécanismes de retour d'information.

RESSOURCES HUMAINES



Intégrer l'engagement communautaire et la redevabilité dans les processus RH :

- En incluant l'engagement communautaire dans l'initiation du personnel et des volontaires.
- En incluant les redevabilités et les compétences en matière d'engagement communautaire dans les descriptions de fonctions et les processus d'embauche.
- En soutenant les enquêtes sur les réclamations sensibles

DEVELOPPEMENT DE LA SOCIÉTÉ NATIONALE



Soutenir l'institutionnalisation de l'engagement communautaire :

- En incluant la redevabilité à l'égard des communautés dans les processus de développement organisationnel et les évaluations¹²
- En l'incluant dans les stratégies, les énoncés de mission et les valeurs de l'organisation

FICR, CICR ET SOCIÉTÉS NATIONALES PARTENAIRES



Soutenir les Sociétés nationales pour renforcer la redevabilité dans leur travail :

- En fournissant un soutien technique et un financement pour l'engagement communautaire et la redevabilité
- En incluant des indicateurs dans les programmes et les plans d'opération pour encadrer la question de la redevabilité
- En sensibilisant les dirigeants des Sociétés nationales à l'importance de la redevabilité
- En institutionnalisant l'engagement communautaire et la redevabilité dans votre propre organisation
- En effectuant la coordination avec les partenaires du Mouvement pour que le soutien aux Sociétés nationales soit également coordonné et complémentaire.

Turquie 2020

Houda Al-Fadil est une réfugiée syrienne qui aime cuisiner. Sa nouvelle aventure culinaire a commencé lorsqu'elle s'est inscrite à un cours de cuisine traditionnelle turque offert dans un centre communautaire géré par le Croissant-Rouge turc.
© Elif Irmak Erkek / Croissant-Rouge turc



La redevabilité au sein du secteur humanitaire

Le Mouvement n'est pas le seul à vouloir redoubler d'efforts pour consolider l'engagement communautaire et la redevabilité. Plusieurs initiatives mondiales s'efforcent également de soutenir cet objectif. Ces engagements partagés favorisent une action collective visant à améliorer l'engagement communautaire dans toutes les agences. Il s'agit notamment de :

La Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité¹³

La norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (CHS) énonce neuf engagements que les organisations et les individus impliqués dans une intervention humanitaire peuvent utiliser pour améliorer la qualité et l'efficacité de l'aide apportée. Ils ont trait à la qualité et la pertinence de l'aide humanitaire, la redevabilité à l'égard des personnes affectées, la coordination, l'apprentissage, la gestion des personnes et la prévention de l'exploitation et des abus sexuels, de la fraude et de la corruption. Les engagements et actions minimaux de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge en matière du CEA sont alignés sur la CHS.

Engagements du Comité permanent inter-agences sur la redevabilité aux populations affectées¹⁴

Le Comité permanent inter-agences est le principal mécanisme de coordination du travail des agences impliquées dans l'aide humanitaire. Ses engagements en matière de redevabilité aux personnes affectées obligent les intervenants à informer, à solliciter, à entendre et à agir en fonction des voix, des priorités et des réactions des personnes affectées (y compris en ce qui concerne les réclamations et les accusations d'exploitation et d'abus sexuels) et à veiller à ce que les différents groupes de la population touchée puissent jouer un rôle actif dans la prise de décision.

Engagements du Grand Bargain¹⁵

Le Grand Bargain, lancé lors du Sommet mondial sur l'action humanitaire d'Istanbul en mai 2016, est un accord unique entre les plus grands donateurs et organisations humanitaires qui se sont engagés à obtenir de meilleurs résultats humanitaires pour les populations touchées grâce à une efficacité et une efficacité accrues et à une plus grande redevabilité, selon le concept « Quid pro Quo » qui est pertinent pour tous. À l'origine, le Grand Bargain comptait huit chantiers dont deux axés sur la localisation et la participation. En 2021, le cadre du Grand Bargain 2.0 a été approuvé, qui considère la localisation et la participation des communautés affectées comme l'une des deux priorités et la redevabilité et l'inclusion comme l'un des quatre piliers d'actions.

Sources d'engagement communautaire et de soutien à la redevabilité

Le centre d'engagement communautaire¹⁶

Le centre d'engagement communautaire (Community Engagement Hub) est une plateforme en ligne gratuite, hébergée par la Croix-Rouge britannique, qui propose un "guichet unique" pour l'engagement communautaire et la redevabilité. Le centre contient plus de 300 ressources et comprend des kits de formation, un jeu d'apprentissage en ligne, une carte interactive, un forum de discussion ainsi que des outils, des guides et des études de cas sur toute une série de sujets allant des mécanismes de retour d'information aux programmes radio. Financé par le ministère britannique des affaires étrangères, du Commonwealth et du développement, le centre est disponible en anglais, français, espagnol et arabe. Si vous avez des questions ou des suggestions concernant le centre, veuillez contacter Laurel Selby LSelby@redcross.org.uk.

La boîte à outils CEA¹⁷

La boîte à outils CEA accompagne ce guide et est hébergée sur le centre d'engagement communautaire. La boîte à outils comprend des modèles, des listes de contrôle et des conseils détaillés. Tout au long du guide, nous indiquons quels outils peuvent vous aider à mettre en pratique les actions minimales.

République populaire démocratique de Corée du Nord 2016 Jo Kum Ju joue un rôle clé dans la gestion des serres soutenues par la Croix-Rouge de la RPDC dans le cadre de son programme de développement communautaire intégré. Elle dispense des formations sur les techniques de culture aux membres des communautés voisines qui cherchent à lancer leur propre projet de serre.
© Benjamin Suomela / Croix-Rouge finlandaise



MODULE 2

ENGAGEMENTS DU MOUVEMENT EN MATIÈRE DU CEA

Les Engagements minimaux du Mouvement en matière du CEA (CR/19/R1) ont été adoptés lors du Conseil des Délégués le 8 décembre 2019. Ces engagements stratégiques primordiaux visent à garantir une approche cohérente de la manière dont nous nous engageons et sommes redevables à l'égard des personnes et aux communautés dans l'ensemble du Mouvement. Tous les membres du Mouvement, y compris chaque Société nationale, délégation du CICR et bureau de la FICR, sont tenus de respecter et de faire respecter ces engagements et ils sont pertinents et applicables à tous les employés et volontaires de l'ensemble du Mouvement, quel que soit leur fonction.

Engagement 1 : toutes les composantes du Mouvement **s'engagent à intégrer le CEA** dans leurs stratégies, leurs politiques et leurs procédures.

Engagement 2 : Toutes les composantes du Mouvement **s'engagent à analyser régulièrement une analyse chacun des contextes** dans lesquels elles travaillent pour mieux comprendre et mieux prendre en compte la diversité des besoins, des vulnérabilités et des capacités des personnes et des communautés auxquelles elles entendent venir en aide et pour leur fournir une assistance appropriée.

Engagement 3 : Toutes les composantes du Mouvement **s'engagent à renforcer la participation** des personnes et des communautés locales, y compris des volontaires des Sociétés nationales, et à les encourager à mettre à profit leurs connaissances, leurs compétences et leurs capacités pour élaborer des solutions appropriées et efficaces en réponse aux problèmes qu'elles rencontrent.

Engagement 4 : Toutes les composantes du Mouvement **s'engagent à recueillir les retours des personnes et des communautés qu'elles aident, à en tenir compte et à y donner suite**, et ce, **de manière systématique**.

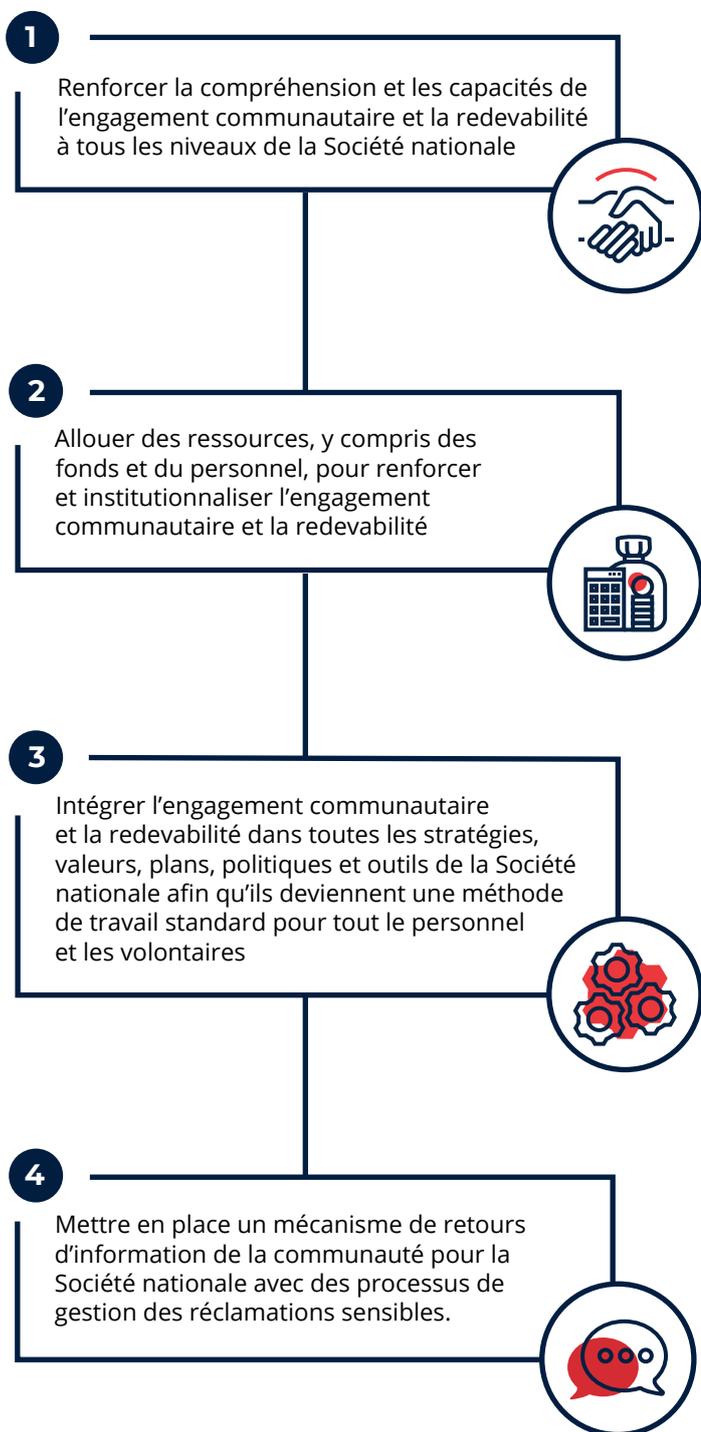
Engagement 5 : Toutes les composantes du Mouvement **s'engagent à communiquer et interagir de manière plus transparente** avec les personnes et les communautés qu'elles aident.

Engagement 6 : Toutes les composantes du Mouvement **s'engagent à renforcer les connaissances, les compétences et les capacités en matière du CEA à tous les niveaux** et à les utiliser systématiquement dans le cadre de leurs activités.

Engagement 7 : Toutes les composantes du Mouvement **s'engagent à coordonner leurs approches en matière du CEA lorsqu'elles travaillent dans le même contexte**, et à faire de même avec des partenaires extérieurs le cas échéant, afin d'éviter les doublons et de renforcer la cohérence, l'efficacité et l'efficience de leur action.

Actions minimales pour l'engagement communautaire et la redevabilité

INSTITUTIONNALISATION



Évaluation des besoins et analyse du contexte

1 Rechercher les informations existantes sur la communauté

2 Impliquer la communauté dans la planification de l'évaluation

3 Informer ou former les volontaires sur l'objectif de l'évaluation et sur la manière de communiquer clairement et honnêtement

4 Prendre le temps de comprendre le contexte, les besoins et les capacités des personnes

5 Inclure des questions sur la meilleure façon de faire participer les communautés à l'évaluation des besoins

Les 18 actions minimales ci-dessous expliquent comment mettre en pratique les engagements du mouvement en matière du CEA.

PROGRAMMES

Planification et conception

6

Les membres de la communauté et les principales parties prenantes doivent être impliqués dans la planification du programme, y compris les hommes, les femmes, les garçons et les filles et les groupes marginalisés ou à risque

7

Vérifier les plans avec la communauté et les autres parties prenantes avant de les mettre en œuvre pour s'assurer qu'ils correspondent bien aux besoins et aux attentes

8

Inclure des activités et des indicateurs d'engagement communautaire et de redevabilité dans les projets de programme et le budget, en indiquant comment l'information sera partagée, la participation communautaire encouragée et le retour d'information géré

Mise en œuvre et suivi

9

Partager régulièrement des informations sur le programme avec les membres de la communauté en utilisant les meilleures approches pour atteindre les différents groupes

10

Permettre une participation active de la communauté à la gestion et à l'orientation du programme, y compris des groupes marginalisés et à risque

11

Recueillir, analyser et donner suite aux retours de la communauté, en veillant à ce que les gens sachent comment poser des questions, faire des suggestions ou faire part de leurs préoccupations concernant le programme

12

Revoir et ajuster régulièrement les activités et les approches du programme en fonction des retours d'informations de la communauté et des données de suivi

Évaluation et apprentissage

13

Impliquer les communautés dans la planification de l'évaluation et la discussion des résultats

14

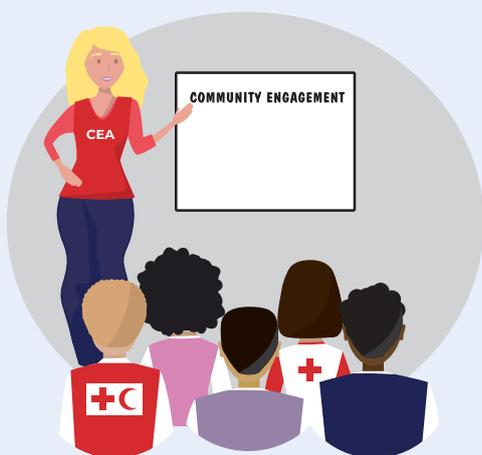
Demander aux membres de la communauté s'ils sont satisfaits du programme, comment il a été mis en œuvre et ce qui pourrait être amélioré

URGENCES

Ce sont les actions minimales les plus importantes sur lesquelles il faut se concentrer dans les opérations d'urgence :

1. Intégrer l'engagement communautaire dans l'ensemble de l'intervention
2. Comprendre les besoins, les capacités et le contexte
3. Réaliser l'évaluation dans la transparence et le respect de la communauté
4. Discuter des plans d'intervention avec les communautés et les principales parties prenantes
5. Discuter et accepter les critères de sélection et les processus de partage avec les communautés.
6. Inclure des activités et des indicateurs d'engagement communautaire dans les plans et budgets d'intervention
7. Partager régulièrement des informations sur les interventions avec la communauté
8. Soutenir la participation de la communauté à la prise de décisions concernant l'intervention
9. Écouter les retours de la communauté et s'en servir pour orienter l'intervention
10. Inclure la communauté dans l'évaluation

Actions minimales pour institutionnaliser l'engagement communautaire et la redevabilité



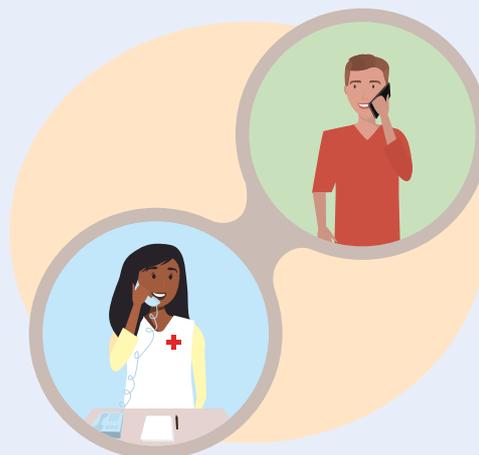
- 1 Renforcer la compréhension et les capacités de l'engagement communautaire et la redevabilité à tous les niveaux de la Société nationale.



- 2 Allouer des ressources, y compris des fonds et du personnel, pour renforcer et institutionnaliser l'engagement communautaire et la redevabilité.



- 3 Intégrer l'engagement communautaire et la redevabilité dans toutes les stratégies, valeurs, plans, politiques et outils de la Société nationale afin qu'ils deviennent une méthode de travail standard pour tout le personnel et les volontaires.



- 4 Mettre en place un mécanisme de retours d'information de la communauté pour la Société nationale avec des processus de gestion des réclamations sensibles.

Outils pour vous aider à institutionnaliser l'engagement communautaire et la redevabilité

- 1 **Outil 1** Instructions CEA pour le leadership
- 2 **Outil 2** Modèle de politique du CEA
- 3 **Outil 3** Atelier d'auto-évaluation et de planification du CEA
- 4 **Outil 4** Modèle de stratégie du CEA
- 5 **Outil 5** Modèle de plan de travail du CEA
- 6 **Outil 6** Outil de budgétisation du CEA
- 7 **Outil 7** Outil de suivi et d'évaluation du CEA
- 8 **Outil 8** Descriptions de postes du CEA
- 9 **Outil 9** Instructions CEA pour les nouveaux employés et volontaires
- 10 **Outil 10** Instructions sur le code de conduite
- 11 **Outil 11** Liste de contrôle du CEA pour les plans
- 12 **Outil 12** Modèle d'étude de cas du CEA
- 15 **Outil 15** Kit de retours d'informations

MODULE 3

INSTITUTIONNALISER L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ET LA REDEVABILITÉ

Qu'est-ce que l'institutionnalisation ?

Institutionnaliser l'engagement communautaire et la redevabilité signifie l'intégrer dans l'ADN de l'organisation ou dans son fonctionnement habituel. Cela signifie intégrer l'engagement communautaire dans les stratégies, les politiques, les plans et les méthodes de travail jusqu'à ce qu'il devienne partie intégrante et systématique de chaque activité, à chaque étape du programme ou du cycle d'interventions aux catastrophes. Pour y parvenir, la Société nationale doit faire du renforcement de la redevabilité à l'égard des communautés une priorité organisationnelle, avec un financement adéquat, du temps pour le personnel et le soutien du leadership. Les actions ci-dessous ne relèvent pas de la responsabilité d'une personne en particulier (par exemple, le responsable de l'engagement communautaire et de la redevabilité) mais de l'ensemble de la Société nationale qui doit y travailler.

Pourquoi institutionnaliser l'engagement communautaire et la redevabilité ?

Pour que l'engagement communautaire...

- Se matérialise dans tous les programmes et opérations avec le même niveau élevé de qualité
- Soit considéré comme essentiel pour une programmation efficace
- Ne dépende pas de la personnalité du responsable du programme ou de l'opération
- Ne soit plus vu comme un choix, un complément ou comme quelque chose de décoratif
- Ne puisse pas être abandonné s'il n'y a pas assez de fonds ou de temps
- Ne se termine pas lorsque le programme ou l'opération se termine
- Ne s'arrête pas lorsque ceux qui le défendent quittent l'organisation
- Soit compris par l'ensemble du personnel et des volontaires y compris ce que l'on attend d'eux.

Yémen 2017 Le volontaire Abdulhakim et une femme approuvent après lui avoir expliqué la façon d'éviter la maladie du choléra. © EPA



Actions et orientations minimales pour institutionnaliser l'engagement communautaire et la redevabilité

1 Renforcer la compréhension et les capacités de l'engagement communautaire et la redevabilité à tous les niveaux de la Société nationale

Comment dois-je m'y prendre ?

» Obtenir l'adhésion du leadership

- Si le leadership ne considère pas la redevabilité comme une priorité, le personnel ne le fera pas non plus et il ne sera pas intégré dans les stratégies, les politiques et les budgets.
- Informer le leadership des avantages qu'un engagement communautaire plus fort peut avoir sur les questions qui leur tiennent à cœur. Par exemple, il peut améliorer la réputation de la Société nationale, renforcer la confiance des partenaires, attirer de nouveaux financements, optimiser l'efficacité et contribuer à la viabilité financière.

Outils 1 Instructions CEA pour le leadership

» Élaborer une politique d'engagement communautaire et de redevabilité

- Organiser un atelier avec les personnes clés de l'organisation afin d'élaborer une politique d'engagement communautaire et de redevabilité qui définisse les engagements de la Société nationale et fournisse des orientations au personnel et aux volontaires.
- Utiliser les Engagements minimaux du Mouvement en matière du CEA comme base de la politique (page 21).
- Dans l'esprit d'un bon engagement communautaire, la politique doit être élaborée par le biais d'une consultation avec de nombreux employés et volontaires. Cela favorisera l'appropriation de la politique et améliorera sa mise en œuvre.

Outils 2 Modèle de politique du CEA

» Élaborer une stratégie ou un plan d'engagement communautaire et de redevabilité

- Y compris les activités, les échéances, les responsabilités, les indicateurs et le budget.
- Élaborer ce plan avec les personnes clés de l'organisation, y compris le personnel de la direction et les volontaires. Être redevable à l'égard des communautés est une responsabilité partagée, il est donc important que le plan pour y parvenir soit également partagé.
- Ajouter un quatrième jour à la [formation sur l'engagement communautaire et la redevabilité¹⁸](#) pour effectuer une auto-évaluation afin d'identifier les forces et les faiblesses de la façon dont la Société nationale mobilise les communautés et oriente les domaines sur lesquels concentrer les efforts liés à la stratégie et au plan de travail.
- Réviser et mettre à jour le plan ou la stratégie régulièrement.

Outils 3 Atelier d'auto-évaluation et de planification du CEA 4 Modèle de stratégie du CEA 5 Modèle de plan de travail du CEA 6 Outil de budgétisation du CEA

» **Adopter des indicateurs clés de performance (KPI) pour mesurer la manière dont la Société nationale est redevable à l'égard des communautés.**

- Les indicateurs clés de performance (KPI) favorisent l'appropriation, la conduite et le suivi de la redevabilité par le leadership et permettent de prendre des mesures lorsque les objectifs ne sont pas atteints.
- Discuter avec le leadership, la PSER, le DSN et le personnel des programmes et des opérations des indicateurs clés de performance les plus pertinents pour la Société nationale.
- Inclure les KPI dans la politique et le plan d'engagement communautaire et de redevabilité ainsi que dans la stratégie organisationnelle et le plan annuel.

Outils 7 Outil de suivi et d'évaluation du CEA

» **Former le personnel et les volontaires à l'engagement communautaire et à la redevabilité**

- Tous les membres du personnel, du volontaire au chef de service, doivent avoir la compréhension, les connaissances et la capacité d'impliquer efficacement les communautés dans leur travail.
- Dispenser la formation de trois jours sur l'engagement communautaire et la redevabilité à la direction et au personnel pour soutenir l'intégration dans les programmes et les opérations et son institutionnalisation
- Dispenser la formation de deux jours pour le personnel de direction et les volontaires afin de les aider à s'engager concrètement auprès des communautés
- Ajouter des sessions d'engagement communautaire à d'autres formations pertinentes
- Les formations ne suffisent pas ! Assurez-vous que le personnel bénéficie d'un soutien et d'un encadrement pour améliorer l'engagement communautaire, de la mise en place d'un mécanisme de retours d'information à l'utilisation d'approches de planification participative

Tous les dossiers de formation sont disponibles sur le [centre d'engagement communautaire](#)¹⁹



Royaume-Uni 2021 À l'aéroport d'Heathrow, des volontaires de la Croix-Rouge britannique accueillent les familles afghanes qui s'installent au Royaume-Uni. Gloria fait partie de ceux qui ont distribué de la nourriture, des vêtements et des jouets aux familles tout en leur apportant un soutien psychologique. Alicia Melville-Smith / ©Croix-Rouge britannique

La Croix-Rouge du Kenya estime que le moment est crucial pour l'institutionnalisation et l'adhésion du leadership.

La Croix-Rouge du Kenya (KRCS) a commencé à institutionnaliser l'engagement communautaire et la redevabilité en pilotant d'abord de nouvelles approches de redevabilité dans un programme puis en utilisant cet apprentissage pour développer une stratégie visant à intégrer la redevabilité dans toute l'organisation. Les activités comprenaient la formation de l'ensemble du personnel et des volontaires, la mise en place d'un système national de retours d'information et de réclamations, l'ajout de mesures de redevabilité comme norme pour tous les nouveaux programmes et opérations, l'intégration de la redevabilité dans le nouveau plan stratégique de la KRCS et l'ajout de responsabilités en matière de redevabilité dans les descriptions de poste et les évaluations du personnel. Une étude de cas opérationnelle a révélé que KRCS avait consolidé sa confiance à l'égard des communautés, amélioré l'impact des programmes et renforcé l'appropriation par les communautés et la durabilité des projets. Découvrez comment la KRCS a institutionnalisé l'engagement communautaire, y compris les défis et les enseignements appris en [lisant le rapport](#)²⁰ ou en [regardant la vidéo](#)²¹.

La Croix-Rouge du Burundi prend conscience de l'importance de la formation des volontaires

La Croix-Rouge du Burundi a décidé d'organiser des formations sur l'engagement communautaire à l'intention du personnel de direction et des volontaires, en reconnaissance du fait que ce sont les branches qui travaillent le plus étroitement avec les communautés. Un secrétaire de direction a expliqué le changement qu'il a constaté après ces formations : "Avant, nous travaillions dans nos bureaux, nous réfléchissions aux problèmes de la communauté et nous essayions de les résoudre. Mais lorsque nous allions dans la communauté, nous nous rendions compte que les besoins les plus urgents de la région n'étaient pas ceux que nous pensions. Avant, nous avions pour principe de considérer la communauté comme le bénéficiaire. Mais maintenant, nous savons qu'ils sont partenaires et participants."



Burundi 2009 Des volontaires locaux de la Croix-Rouge vérifient dans un village si les moustiquaires sont toujours utilisées correctement après quelques semaines ou quelques mois. © Bob van Mol / FICR

2 Allouer des ressources, y compris des fonds et du personnel, pour renforcer et institutionnaliser l'engagement communautaire et la redevabilité

Comment dois-je m'y prendre ?

» Allouer des fonds de base pour institutionnaliser l'engagement communautaire et la redevabilité.

- Allouer un pourcentage des fonds de base annuels de la Société nationale aux coûts de l'engagement communautaire non liés à un projet, tels que les postes du personnel, les mécanismes de retour d'information à l'échelle de la Société nationale ou la formation pour les branches qui n'ont pas de fonds de donateurs - par exemple 5%.
- Inclure un pourcentage pour l'engagement communautaire dans tous les budgets de programmes et d'opérations et s'assurer que ce pourcentage peut être utilisé de manière flexible.
- Inclure l'engagement communautaire dans les propositions des donateurs. Si les donateurs refusent, expliquez qu'il s'agit d'un engagement de l'organisation et non d'une option facultative et présentez la stratégie d'engagement communautaire et de redevabilité.
- Demandez aux partenaires s'ils sont prêts à aider la Société nationale à institutionnaliser la redevabilité. Les donateurs accordant de plus en plus d'importance à cette question, de nombreux partenaires répondront probablement positivement à cette demande.

Outils 6 Outil de budgétisation du CEA

» Identifier le personnel chargé de l'engagement communautaire et de la redevabilité

- Qui peut défendre l'approche, dispenser des formations et diriger les travaux visant à intégrer le CEA dans la Société nationale ?
- Les responsables de l'engagement communautaire doivent avoir les compétences, la passion et le temps nécessaires pour faire avancer ce dossier qui doit bénéficier de toute leur attention
- Placer le poste au bon niveau et au bon endroit dans l'organisation pour pouvoir influencer les collègues et le leadership.
- Identifier des points de contact pour l'engagement communautaire dans chaque branche.

Outils 8 Descriptions de postes du CEA

Le personnel chargé de l'engagement communautaire et les points focaux le font progresser au sein de la Croix-Rouge hellénique.

Suite aux interventions liées aux migrations, la Croix-Rouge hellénique (grecque) (HRC) a créé un poste de coordinateur de l'engagement communautaire et de la redevabilité au sein de la division du bien-être social. Le coordinateur du CEA est un poste transversal qui travaille en étroite collaboration avec toutes les divisions et tous les programmes de la HRC, fournissant un soutien technique et des conseils pour intégrer et généraliser l'engagement communautaire. Ce poste a joué un rôle clé dans l'élaboration de procédures opérationnelles standard (POS) officielles pour l'engagement communautaire et la redevabilité, qui définissent les normes minimales pour chaque programme de la HRC. Les POS ont nécessité six mois de réunions, de discussions, de retours d'information et de révisions de la part de tous les points focaux pertinents de la Société nationale, créant ainsi un document complet mais simple, approuvé par la majorité des programmes de la HRC. Une étude de cas^{19²²} a révélé que l'attitude positive, la passion et l'engagement du personnel du CEA et des points focaux de la HRC ont contribué à l'intégration d'une plus grande redevabilité dans les objectifs et les stratégies de la Société nationale.

Importance du soutien d'un partenaire pour la Croix-Rouge du Népal

Un bilan des connaissances acquises²³ sur la Société de la Croix-Rouge du Népal (NRCS) a révélé que l'engagement ferme de la Société nationale et de son partenaire, la Croix-Rouge britannique, en faveur du CEA était un facteur essentiel de réussite. Ce soutien a permis le recrutement d'un personnel dédié au CEA, la formation et l'orientation de plus de 650 personnes sur l'engagement communautaire et le financement d'une série d'activités d'engagement communautaire. Cela a contribué à l'institutionnalisation de l'engagement communautaire et de la redevabilité au sein de la NRCS, notamment en l'intégrant dans les demandes de subventions, en développant des outils et des formations et en élaborant des cadres de redevabilité.



Grèce 2016 Avec le soutien de la Fédération Internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et des Sociétés nationales du monde entier, la Croix-Rouge Hellénique continue de fournir des secours, des soins de santé et un soutien psychosocial aux migrants qui arrivent en Grèce. © Mirva Helenius / Croix-Rouge finlandaise

Mexique 2018 Sandra Patricia Estrada Fuentes marche avec Florina Flores Carmona près de sa maison, qui a été partiellement engloutie par un incendie de forêt après un tremblement de terre. Les volontaires de la Croix-Rouge mexicaine ont fourni de la nourriture, de l'eau, des abris, une assistance médicale, un abri temporaire, un soutien psychosocial, des articles d'hygiène personnelle, des kits de nettoyage ménager, des couvertures, des matelas, des poêles, etc.
©Daniel Cima / Croix-Rouge américaine



3 Intégrer l'engagement communautaire et la redevabilité dans toutes les stratégies, valeurs, plans, politiques et outils de la Société nationale afin qu'ils deviennent une méthode de travail standard pour tout le personnel et les volontaires

Comment dois-je m'y prendre ?

» Inclure les engagements en matière de redevabilité dans les déclarations de mission, les statuts, les valeurs fondamentales, la stratégie organisationnelle et les politiques des Sociétés nationales.

- Cela contribue à l'ancrer dans la culture organisationnelle et à faire comprendre au personnel et aux partenaires qu'il s'agit d'une priorité pour l'organisation.
- Ajouter la transparence, la participation et la réactivité aux valeurs, à la déclaration de mission ou aux statuts de la Société nationale. Utiliser les Engagements du mouvement en matière du CEA de la page 21 pour vous aider.
- Inclure l'engagement communautaire et la redevabilité lors de la révision de la stratégie organisationnelle de la Société nationale.
- Ajouter des engagements en matière de redevabilité lorsque de nouvelles politiques sont élaborées ou que des politiques existantes sont révisées.

» Intégrer l'engagement communautaire et la redevabilité dans les plans annuels et les budgets des Sociétés nationales ainsi que dans les plans, outils et lignes directrices des secteurs techniques

- Cela signifie que le personnel ne doit pas chercher ailleurs des conseils sur ce que l'on attend de lui et souligne le caractère transversal de cette approche.
- Inclure les activités d'engagement communautaire, les échéances, les indicateurs et le budget dans le plan annuel de la Société nationale.
- Vérifier si l'engagement communautaire pourrait être plus clairement inclus dans les plans, outils et directives des autres secteurs et l'inclure dans tout nouvel outil ou directive.

Outils 7 Outil de suivi et d'évaluation du CEA 5 Modèle de plan de travail du CEA

» Inclure les attentes en matière d'engagement communautaire et de redevabilité dans les descriptions de poste du personnel et des volontaires et dans les procédures d'initiation et d'évaluation.

- Cela permet de considérer l'engagement communautaire comme faisant partie du travail de chacun et d'indiquer clairement au personnel et aux volontaires ce que l'on attend d'eux.
- S'assurer que tout le personnel et les volontaires sont informés, comprennent et signent le code de conduite de la Croix-Rouge, du Croissant-Rouge et/ou de la Société nationale.
- Inclure les responsabilités et les compétences en matière d'engagement communautaire dans toutes les descriptions de fonctions pertinentes et évaluer les performances lors des évaluations.
- Inclure une séance d'information sur l'engagement communautaire et la redevabilité dans l'accueil des nouveaux employés, volontaires et membres de la gouvernance.

Outils 8 Descriptions de postes du CEA 9 Instructions CEA pour les nouveaux employés et volontaires 10 Instructions sur le code de conduite

» Inclure l'engagement communautaire et la redevabilité dans les processus PSER

- Tous les plans sont vérifiés avant d'être approuvés pour s'assurer qu'ils incluent des activités et un budget pour l'engagement communautaire.
- Tous les plans comprennent des indicateurs permettant de mesurer les niveaux de redevabilité
- Les retours d'information de la communauté sont inclus et examinés avec les données de suivi
- Les rapports comprennent une section sur les retours de la communauté et sur la manière dont la Société nationale respecte ses engagements en matière de redevabilité.
- Les données doivent être classées par sexe, âge et handicap (au minimum) pour une meilleure compréhension des différents besoins et lacunes entre les groupes. Voir les [normes minimales de PGI dans les situations d'urgence²⁴](#) et la [boîte à outils²⁵](#)
- Saisir des exemples où les approches d'engagement communautaire ont amélioré la qualité et l'impact des programmes et des opérations.

Outils 11 Liste de contrôle du CEA pour les plans 7 Outil de suivi et d'évaluation du CEA 15 Kit de retours d'informations 12 Modèle d'étude de cas du CEA

4 Mettre en place un mécanisme de retours d'information de la communauté pour la Société nationale avec des processus de gestion des réclamations sensibles.

Comment dois-je m'y prendre ?

» Voir le Module 6 : Mécanismes de retours d'information de la communauté (page 103) pour des conseils étape par étape sur la mise en place d'un mécanisme de retours d'information

Un mécanisme de retours d'information permanent, à l'échelle de la Société nationale, signifie que la Société nationale ne doit pas mettre en place un nouveau mécanisme de retours d'information pour chaque programme et qu'elle peut continuellement recueillir et répondre aux retours de la communauté.

Outils 15 Kit de retours d'informations

Un message est envoyé au personnel lors de l'intégration de l'engagement communautaire dans le plan stratégique de la Croix-Rouge du Malawi

La Croix-Rouge du Malawi (MRC) a profité d'une période de transformation pour intégrer l'engagement communautaire et la redevabilité comme méthode de travail de l'organisation. L'engagement communautaire a été rattaché à la qualité des programmes et intégré dans le nouveau département Planification, qualité et apprentissage (PQL). La direction a inclus des engagements accrus en matière de redevabilité à l'égard des communautés dans son plan stratégique 2019-2021. Cela a permis de mieux faire connaître l'approche au personnel qui souhaite désormais l'intégrer dans son travail. Un responsable de programme a expliqué : "Les programmes ne peuvent pas avancer sans le plan stratégique et nous avons intégré l'engagement et la redevabilité à l'égard des communautés. Maintenant l'accent est mis sur ce point et nous pouvons le faire figurer dans nos programmes." Les hauts responsables ont expliqué qu'ils ont été incités à accroître les engagements en matière de redevabilité communautaire parce que cela soulignait l'intégrité de la Société nationale.

La Croix-Rouge du Myanmar intègre des normes minimales de redevabilité dans toute l'organisation

La Croix-Rouge du Myanmar (MRCS) a inclus dans son plan stratégique un objectif selon lequel "tous les programmes devraient inclure une composante d'engagement communautaire basée sur un ensemble de normes minimales de redevabilité". Afin d'obtenir l'adhésion de l'ensemble de l'organisation à la mise en œuvre de cet objectif, la MRCS a organisé un atelier réunissant des personnes de tous les départements et de toutes les branches y compris celles qui ne participent pas à la gestion des programmes ou des opérations. Outre le plan stratégique, l'engagement communautaire est désormais intégré dans les cadres, les outils et les directives de la MRCS, notamment le cadre de partenariat de la Société nationale, le cadre et les outils PSER, la politique de communication, les POS de gestion des catastrophes et les outils d'intervention, les dossiers de formation, les directives relatives aux programmes communautaires, les plans des branches et les modèles de rapport. Lire le [rapport intégral](#)²⁶.

Intégration de l'engagement communautaire dans les directives de la FICR et du CICR

Le [Guide de mise en œuvre de l'inhumation dans la dignité et la sécurité \(SDB\) pour les responsables de terrain de la FICR](#)²⁷ et la [Stratégie de rétablissement des liens familiaux \(RLF\) du CICR](#)²⁸ sont deux bons exemples d'engagement communautaire et de redevabilité bien intégrés dans les directives et les ressources d'un autre secteur technique. Le personnel du CEA a contribué à l'élaboration des lignes directrices sur la SDB en tirant les leçons des interventions liées à Ebola en Afrique de l'Ouest et en République démocratique du Congo. L'importance de l'engagement communautaire est présente dans tout le document et des sections spécifiques sont consacrées à l'implication de la communauté et à l'intégration d'une personne chargée de l'engagement communautaire au sein de l'équipe de la SDB. La stratégie de RLF du CICR inclut la participation communautaire comme l'un de ses principaux catalyseurs et précise que les services doivent être développés et fournis de manière flexible avec les personnes affectées.

L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ET LES INDICATEURS DE REDEVABILITÉ POUR MESURER L'INSTITUTIONNALISATION

(Pour plus d'options, voir [l'outil 7 : Outil S&E du CEA](#))

Il s'agit d'un menu d'indicateurs pour mesurer l'institutionnalisation, y compris un choix d'indicateurs clés de performance. Il n'est pas nécessaire de tous les utiliser mais essayez d'en inclure certains qui permettent de suivre les performances du point de vue des membres de la communauté. Les données recueillies auprès des membres de la communauté doivent être classées par sexe, âge et handicap (au minimum) afin de pouvoir identifier les éventuelles lacunes.

Indicateur clés de performance

- Pourcentage des membres de la communauté qui estiment que le soutien fourni par la Société nationale couvre actuellement leurs besoins les plus importants.
- Pourcentage des membres de la communauté qui estiment que la Société nationale tient compte de leur opinion lorsqu'elle leur apporte son soutien.
- Pourcentage des programmes et opérations de la Société nationale qui incluent des activités et un budget d'engagement communautaire (par exemple, des activités sur le partage de l'information, la participation et les retours d'information).
- Pourcentage des politiques, stratégies et procédures des Sociétés nationales qui ont intégré les engagements ou les actions minimales du CEA au sein du Mouvement (par exemple, intervention en cas de catastrophe, soins de santé, égalité des sexes, protection, communication et gestion du personnel et des volontaires).

Indicateurs d'institutionnalisation

- Pourcentage d'employés, de volontaires et de dirigeants formés à l'engagement communautaire et à la redevabilité.
- Pourcentage des fonds annuels de la Société nationale consacrés à l'institutionnalisation de l'engagement communautaire et de la redevabilité.
- Nombre de mois avec un responsable de l'engagement communautaire et de la redevabilité.
- La stratégie et/ou le plan annuel de la Société nationale comprend des objectifs, des indicateurs et un budget pour l'engagement communautaire et la redevabilité.
- Pourcentage de commentaires reçus et auxquels la SN a répondu.
- Pourcentage de personnes ayant reçu une réponse à leurs retours d'information ou à leur réclamation

Créer un environnement propice à l'engagement communautaire et la redevabilité

Pour être véritablement redevable à l'égard des communautés, une culture organisationnelle qui valorise et soutient la communication bidirectionnelle, la participation, la transparence et le partage du pouvoir est nécessaire²⁹.

Joindre le geste à la parole : Une bonne redevabilité interne soutient la redevabilité externe

Une mauvaise communication interne peut faire obstacle à une plus grande redevabilité de la communauté en limitant le partage des informations. Les volontaires ont fait part de leur frustration parce que les plans et les informations ne leur sont pas communiqués et que les responsables n'écourent pas leurs suggestions. Une crainte ou une réticence interne à donner et à recevoir un retour d'information parmi le personnel et les responsables mine l'importance du retour d'information de la communauté. Cependant, lorsque le personnel et les volontaires font personnellement l'expérience des avantages d'un meilleur engagement dans leur vie professionnelle, il devient plus facile que cette approche fasse partie intégrante de leur manière de travailler avec les communautés. Nous devons "joindre le geste à la parole" en interne pour pouvoir être redevable à l'extérieur.

Comment procéder ?

- En renforçant la communication interne entre la direction, le personnel et les volontaires, entre les départements et entre le siège et les branches. Par exemple, par le biais de réunions régulières du personnel et des volontaires (avec du temps pour des discussions bilatérales) ou d'un bulletin d'information interne.
- En fournissant une formation axée sur les compétences, par exemple en matière de communication et d'animation, inclure ces compétences dans les descriptions de poste et évaluer ces compétences au moment du recrutement.
- En mettant en place un mécanisme interne de retour d'information pour le personnel et les volontaires où le leadership accepte les commentaires, agit en conséquence sur les points soulevés et les utilise comme outil d'amélioration. Par exemple, une enquête en ligne a été partagée avec les volontaires de la Société nationale en Afrique pour leur demander de parler de leurs expériences pendant la pandémie de COVID-19³⁰.
- Les processus de planification des Sociétés nationales doivent donner du temps et de l'espace au personnel et aux volontaires pour participer activement, notamment en matière de stratégies, de plans annuels et de nouveaux programmes.
- La composition des volontaires et des membres de la Société nationale doit être le reflet de la diversité des communautés et un effort crédible doit être fait pour s'assurer que tous les groupes marginalisés, à risque ou sous-représentés sont inclus dans la base de volontaires.

Une culture de l'apprentissage

Une bonne redevabilité implique de ne pas répéter les erreurs du passé. Elle repose cependant sur une culture de l'apprentissage et du partage, où les succès et les échecs passés sont documentés, facilement accessibles à tous et largement partagés dans l'organisation et avec les partenaires.

Comment procéder ?

- En développant un système de gestion de l'information pour garantir que les meilleures pratiques, les leçons apprises, les évaluations, les données de suivi, les évaluations et les retours d'information de la communauté provenant d'interventions précédentes sont facilement disponibles pour éclairer la conception de futurs programmes et opérations.
- Lorsque les choses ne fonctionnent pas, cherchez à savoir pourquoi et partagez largement les enseignements tirés au sein de l'organisation afin que d'autres puissent tirer parti de l'expérience et éviter les mêmes erreurs.

Actions minimales pour l'engagement communautaire et la redevabilité dans les programmes



1 Évaluation des besoins et analyse du contexte

1. Rechercher les informations existantes sur la communauté
2. Impliquer la communauté dans la planification de l'évaluation
3. Informer ou former les volontaires sur l'objectif de l'évaluation et sur la manière de communiquer clairement et honnêtement
4. Prendre le temps de comprendre le contexte, les besoins et les capacités des personnes
5. Inclure des questions sur la meilleure façon de faire participer les communautés à l'évaluation des besoins.



2 Planification et conception

6. Les membres de la communauté et les principales parties prenantes doivent être impliqués dans la planification du programme, y compris les hommes, les femmes, les garçons et les filles et les groupes marginalisés ou à risque
7. Vérifier les plans avec la communauté et les autres parties prenantes avant de les mettre en œuvre pour s'assurer qu'ils correspondent bien aux besoins et aux attentes
8. Inclure des activités et des indicateurs d'engagement communautaire et de redevabilité dans les projets de programme et le budget, en indiquant comment l'information sera partagée, la participation communautaire encouragée et le retour d'information géré



3 Mise en œuvre et suivi

9. Partager régulièrement des informations sur le programme avec les membres de la communauté en utilisant les meilleures approches pour atteindre les différents groupes
10. Permettre une participation active de la communauté à la gestion et à l'orientation du programme, y compris des groupes marginalisés et à risque
11. Recueillir, analyser et donner suite aux retours de la communauté, en veillant à ce que les gens sachent comment poser des questions, faire des suggestions ou faire part de leurs préoccupations concernant le programme
12. Revoir et ajuster régulièrement les activités et les approches du programme en fonction des retours d'informations de la communauté et des données de suivi



4 Évaluation et apprentissage

13. Impliquer les communautés dans la planification de l'évaluation et la discussion des résultats
14. Demander aux membres de la communauté s'ils sont satisfaits du programme, comment il a été mis en œuvre et ce qui pourrait être amélioré

Outils d'aide

5 Outil 5 : Modèle de plan de travail du CEA

6 Outil 6 : Outil de budgétisation du CEA

7 Outil 7 : Outil de S&E du CEA

10 Outil 10 : Instructions sur le code de conduite

13 Outil 13 : Le CEA dans les outils d'évaluation

14 Outil 14 : Fiche de questions-réponses pour les volontaires

15 Outil 15 : Kit de retours d'informations

16 Outil 16 : Guide DGD

17 Outil 17 : Outil pour les réunions communautaires

18 Outil 18 : Approches participatives des critères de sélection

19 Outil 19 : Matrice des méthodes de communication

20 Outil 20 : Conseils sur la stratégie de sortie

MODULE 4

ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ET REDEVABILITÉ DANS LES PROGRAMMES

Ce module couvre les 14 actions minimales pour intégrer l'engagement communautaire au sein du cycle du programme, de l'analyse à l'évaluation finale. Des conseils pratiques sont dispensés sur la façon de réaliser chaque action avec des liens vers des outils de soutien. Ces actions peuvent être intégrées dans tout type de programme dans n'importe quel secteur technique et peuvent être utilisées comme une liste de contrôle pour s'assurer qu'un programme a un bon niveau d'engagement avec les communautés.

N'oubliez pas :

- Les 14 actions ne seront pas toutes nouvelles - la plupart des Sociétés nationales mettent déjà en œuvre un grand nombre de ces actions dans le cadre de leurs programmes. Utilisez ce guide pour vérifier ce qui est déjà fait et identifier les domaines dans lesquels l'engagement communautaire pourrait être amélioré.
- Si les quatorze actions ne sont pas toutes envisageables en même temps, ne vous inquiétez pas : commencez modestement, en vous appuyant sur les bonnes pratiques existantes, faites ce qui est possible et développez-les progressivement.
- Il est préférable d'inclure l'engagement communautaire dès le début d'un programme, ainsi il sera planifié et budgétisé. Cependant, si le programme a déjà commencé, utilisez ce guide pour évaluer quelles actions peuvent être renforcées ou ajoutées maintenant pour améliorer l'engagement communautaire.
- Les actions et les conseils présentés ici s'appliquent aux opérations d'urgence, mais sachant que 14 actions peuvent être difficiles à mettre en œuvre au début d'une intervention, le module suivant de ce guide présente les actions clés sur lesquelles il faut se concentrer lorsque le temps est compté.
- Évaluez régulièrement s'il pourrait y avoir des conséquences négatives involontaires. Par exemple, en déstabilisant les marchés par des distributions alimentaires à grande échelle ou en mettant les communautés en danger en divulguant leurs retours d'information aux gouvernements ou en discutant de questions sensibles sur les réseaux sociaux.

RECUEILLIR ET UTILISER LES DONNÉES COMMUNAUTAIRES DE MANIÈRE ÉTHIQUE

Toutes les données de la communauté doivent être recueillies, sauvegardées et utilisées de manière éthique, y compris les données provenant des évaluations, des mécanismes de retours d'information, du suivi et des évaluations. Cela comprend :

La protection des données : Sauvegardez les données personnelles des personnes en toute sécurité et de manière à ne pas mettre en danger la sécurité, la dignité ou la vie privée des personnes. Suivez la politique de protection des données de la Société nationale ou consultez le [manuel de protection des données du CICR³¹](#) ou la [politique de protection des données de la FICR³²](#).

Le consentement éclairé : Les personnes interrogées doivent donner leur consentement éclairé avant les entretiens. Le consentement éclairé signifie qu'elles comprennent pourquoi leurs informations sont collectées et comment elles seront utilisées, combien de temps il leur faudra pour participer, leur droit à la confidentialité et à se retirer.

Pour une liste des normes et pratiques clés en matière de collecte éthique de données, reportez-vous au [Guide de suivi et d'évaluation des projets/programmes de la FICR³³](#) (page 20) et au [Cadre d'évaluation de la FICR³⁴](#).

Évaluations et analyse du contexte

Les actions minimales pour l'engagement communautaire et la redevabilité au cours de la phase d'évaluation permettent à l'évaluation d'être ouverte, participative et transparente et garantissent une compréhension complète du contexte, des besoins, des priorités et des capacités de la communauté.

1 Rechercher les informations existantes sur la communauté

Les évaluations prennent du temps, il est donc utile de vérifier quelles données existent déjà. Cela permet d'économiser du temps et des fonds, d'éliminer les questions inutiles, de mieux comprendre le contexte communautaire et d'éviter que les communautés ne se lassent des évaluations³⁵.

Comment dois-je m'y prendre ?

» En interne

- Rechercher en interne des évaluations des besoins, des analyses du contexte, des données de suivi, des retours de la communauté ou des évaluations de programmes et d'opérations antérieurs dans des endroits similaires.
- Parler au personnel et aux volontaires de la branche pour obtenir leur point de vue sur le fonctionnement de la communauté et sur les problèmes à connaître.
- Consulter les bibliothèques et ressources documentaires du Mouvement :
 - IFRC Go <https://go.ifrc.org/>
 - Tableau de bord de l'apprentissage opérationnel sur Go <https://go.ifrc.org/preparedness#operational-learning>
 - Bibliothèque de documents de la FICR <https://media.ifrc.org/ifrc/document-library/>
- Centre d'engagement communautaire <https://www.communityengagementhub.org/frh>

» En externe

- Demander à d'autres agences ou au gouvernement de partager des rapports ou des données.
- Rechercher à l'extérieur les évaluations des besoins communs, les évaluations, les données des parties prenantes ou les recherches publiques. Vérifiez :
 - Guides du paysage des médias et des télécommunications du CDAC <http://www.cdacnetwork.org/training-and-tools/media-landscape-guides/>
 - Portail du CPI sur la redevabilité et l'inclusion <https://aap-inclusion-psea.alnap.org/resources-iasc>
 - ACAPS <https://www.acaps.org/>
 - Portail internet de l'humanitaire <https://reliefweb.int>
 - Études démographiques sur la santé www.dhsprogram.com
 - Les sites Internet des Nations unies proposent des profils de pays pour des domaines spécifiques, par exemple la FAO pour la sécurité alimentaire, le BCAH pour les interventions d'urgence, l'OMS pour la santé, etc.

Outils 13 Le CEA dans les outils d'évaluation

QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ENTRE UNE ÉVALUATION DES BESOINS ET UNE ANALYSE DU CONTEXTE ?

Une **analyse du contexte** cherche à comprendre l'environnement plus large dans lequel vit la communauté. Cela inclut les structures sociales, politiques, environnementales et économiques, le rôle des différents groupes et la dynamique du pouvoir entre eux, les valeurs culturelles et sociales, les personnes marginalisées ou à risque et les capacités existantes. L'analyse du contexte doit être un processus continu et non un événement ponctuel.

Une **évaluation des besoins** cherche à comprendre les besoins et les priorités actuels de la communauté et comprend des questions pour aider à planifier le programme.

Ces deux processus sont nécessaires pour que les programmes soient acceptés par la communauté et aient un impact positif et durable. Cependant, il ne s'agit pas de processus distincts et ils sont susceptibles de se chevaucher.

● Exemples du mouvement

Les données secondaires désagrégées et l'analyse du contexte sont essentielles pour comprendre les obstacles que rencontrent les femmes handicapées pour accéder aux services de rééducation physique.

Lorsqu'une étude mondiale a révélé que les femmes sont moins nombreuses à utiliser les centres du Programme de rééducation physique (PRP) que les hommes, l'équipe PRP du CICR au Niger a décidé de chercher à savoir si cela était un problème au Niger et, si oui, pourquoi. L'équipe a analysé les données des utilisateurs de services recueillies par le service d'orthopédie de l'hôpital national, qui ont révélé que davantage de patients masculins que féminins ont été enregistrés dans les centres PRP en 2018. Pour comprendre pourquoi, l'équipe a mené des entretiens semi-structurés et des discussions de groupe avec des femmes et des filles handicapées. Ils ont révélé qu'un manque d'autonomisation des femmes au Niger et les réactions des personnes face aux capacités réduites des femmes handicapées, les ont conduites à se mettre des barrières et elles ne se sentaient pas capables, ou n'avaient pas les ressources, pour faire des choix indépendants sur leurs besoins médicaux. L'équipe a organisé un atelier avec des femmes handicapées afin de partager et de valider les conclusions du rapport et d'établir des plans d'action pour lever les obstacles. En analysant les données existantes classées par sexe et par âge, l'équipe PRP a pu identifier un problème, puis utiliser la collecte de données primaires pour en découvrir la cause.



Niger 2006 La FICR distribue 2 030 000 moustiquaires imprégnées d'insecticide longue durée au Niger afin de protéger 3,5 millions d'enfants du paludisme. © John Haskew / FICR

Impliquer la communauté dans la planification de l'évaluation

Les membres de la communauté peuvent donner des conseils sur la meilleure façon de mener une évaluation, signaler les problèmes ou les dynamiques de pouvoir dont il faut être conscient, y compris la meilleure façon d'atteindre les groupes marginalisés. Cela favorise le bon déroulement de l'évaluation et renforce l'appropriation par la communauté dès le premier jour.

Comment dois-je m'y prendre ?

» S'adresser d'abord à la communauté

- Rencontrer les dirigeants et les représentants de la communauté, ainsi que les volontaires de la communauté, pour discuter de la manière dont l'évaluation doit être menée, y compris les calendriers, les méthodes et la manière d'atteindre les différents groupes.
- S'entretenir avec un large éventail de représentants de la communauté pour s'assurer que l'évaluation n'oublie aucun groupe et ne met personne en danger.
- Commencer à recueillir des informations sur le contexte de la communauté, notamment sur les différents groupes présents, la dynamique du pouvoir et la confiance des dirigeants.
- Demander si d'autres organisations ont effectué des évaluations dans la communauté.
- Étudier les possibilités pour les membres de la communauté de participer à l'évaluation (si cela ne risque pas de fausser les résultats), par exemple en tant que collecteurs de données.
- Discuter des plans et des résultats de l'évaluation avec d'autres parties prenantes, telles que les autorités locales ou les ONG.

Liste de contrôle des informations à partager avec les communautés avant une évaluation :

- Présenter la Société nationale et son mandat - ne partez pas du principe que tout le monde connaît la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge.
- Expliquer le but de l'évaluation et ce qui se passe ensuite.
- Gérer les attentes en étant honnête sur les limites. Par exemple, si un programme n'est pas garanti ou limité à un secteur ou s'il peut y avoir un long délai entre l'évaluation et le début du programme.
- Expliquer le comportement que les gens peuvent attendre du personnel et des volontaires.
- Expliquer comment les gens peuvent poser des questions ou faire part de leurs inquiétudes et fournir les coordonnées de la Société nationale en cas de besoin.
- Préciser que la participation à l'évaluation est volontaire et n'a aucun rapport avec le fait qu'une personne bénéficie ou non d'un soutien.

Outils **13** Le CEA dans les outils d'évaluation **14** Fiche de questions-réponses pour les volontaires

La Croix-Rouge de Sierra Leone renforce l'appropriation communautaire dès le début du programme

Lorsque la Croix-Rouge de Sierra Leone (SRCS) commence à travailler avec une communauté, la première étape est toujours de se présenter. Les volontaires appellent les autorités locales, les dirigeants de la communauté, les femmes responsables, les représentants des jeunes, l'imam et le pasteur, pour leur donner des informations sur eux-mêmes et sur la Société nationale, sur le programme et sur ce qu'ils aimeraient faire, et ils demandent aux représentants de la communauté de dire comment ils voient la situation et quelles sont leurs préférences et leurs attentes. Cela a permis d'améliorer la durabilité et de renforcer l'appropriation par la communauté. Par exemple, même si un programme de santé communautaire sur Ebola est maintenant terminé, les volontaires sont toujours actifs dans leurs communautés en encourageant des comportements sûrs et sains. Le directeur des programmes de la SLRCS explique : « Nous parlons beaucoup de durabilité, pour moi la durabilité ne vient pas à la fin, elle vient dès le début. Une fois que vous impliquez une personne, celle-ci est sensibilisée, un espace est créé pour qu'elle puisse influencer les décisions, apporter sa contribution, faire émerger des idées et contribue à une plus grande participation de la communauté. »



Sierra Leone 2017 Les volontaires PSS de la Croix-Rouge de Sierra Leone organisent une session de groupe PSS pour les personnes touchées par les inondations. Dans le cadre de ses interventions, la Croix-Rouge de Sierra Leone a formé et recyclé des volontaires déjà déployés lors de l'épidémie d'Ebola et les a envoyés pour apporter un soutien dans plusieurs domaines, notamment en fournissant un soutien psychosocial. © Katherine Mueller / FICR

3 Informer ou former le personnel et les volontaires sur l'objectif de l'évaluation et sur la manière de communiquer clairement et honnêtement

Le personnel et les volontaires doivent être en mesure de répondre aux questions de la communauté de manière claire et honnête et éviter de susciter des attentes ou de faire de fausses promesses quant au soutien qu'elle recevra. De bonnes compétences en matière de communication permettent également de bien entamer la relation avec la communauté.

Comment dois-je m'y prendre ?

» Préparer l'équipe d'évaluation

- Informer l'ensemble du personnel et des volontaires de l'objectif et du processus de l'évaluation, de la manière dont les données seront utilisées et de ce qui se passera ensuite, afin qu'ils puissent répondre aux questions de la communauté et éviter de susciter des attentes. Cela doit inclure de nouvelles instructions sur le code de conduite, la prévention de l'exploitation et des abus sexuels et la lutte contre la fraude et la corruption. Utilisez le [manuel de la PEAS³⁶](#).
- Former ou rafraîchir les connaissances du personnel et des volontaires sur les bonnes compétences en matière de communication et sur la manière de donner suite aux retours d'informations. Utiliser le [cours de formation d'une journée sur les bonnes compétences de communication et le traitement des réclamations³⁷](#).
- Envisager de former les équipes sur la façon de communiquer avec des groupes spécifiques de manière neutre, par exemple les personnes handicapées, les enfants, les groupes marginalisés ou sur la façon de travailler avec des interprètes.
- Le personnel ou les volontaires qui interviennent sur les questions sensibles liées aux conflits, à la protection, au genre et à la diversité doivent être correctement formés pour le faire en toute sécurité et avec sensibilité³⁸.
- L'équipe d'évaluation doit être équilibrée du point de vue du genre, parler toutes les langues locales, être acceptée et avoir la confiance de la communauté.

Outils 10 Instructions sur le code de conduite 14 Fiche de questions-réponses pour les volontaires

La Croix-Rouge de Trinité-et-Tobago adopte une approche prudente des évaluations

Lorsque la Croix-Rouge de Trinité-et-Tobago a réalisé une analyse de la situation et du contexte pour mieux comprendre les besoins, les compétences et les capacités des migrants, elle en a tiré deux enseignements précieux. Tout d'abord, au moment où les enquêtes étaient menées, la Société nationale a reçu de nombreuses demandes de soutien, qui allaient au-delà de sa capacité à y répondre. Cependant, l'équipe d'évaluation a pris le temps d'expliquer aux membres de la communauté, en tête-à-tête pendant les recherches, que ces discussions n'étaient pas des promesses de soutien mais une opportunité pour la Société nationale d'apprendre et de s'adresser aux plus vulnérables. En conséquence, la confiance dans la Société nationale a été préservée et les gens étaient prêts à participer aux programmes qui ont suivi. Deuxièmement, en tendant la main et en créant des relations avec des migrants vénézuéliens de longue date, la Croix-Rouge a pu jeter des ponts avec des communautés qui peuvent avoir des difficultés à faire confiance. Lire l'[étude de cas complète](#)³⁹.

Volontaires et communautés frustrés par le manque d'informations

En Ouganda, des volontaires ont été envoyés pour procéder à l'enregistrement des ménages de réfugiés du Soudan du Sud. Les volontaires n'ont pas été informés de l'objectif de l'enregistrement et n'ont donc pas pu expliquer aux communautés pourquoi leurs coordonnées étaient recueillies. Cela a suscité des attentes au sein de la communauté et lorsque la Société nationale est revenue pour distribuer des biens, la colère et la frustration étaient grandes parmi ceux qui n'avaient rien reçu. Lors d'une discussion de groupe, un homme a déclaré : "Tout le monde s'est inscrit mais seules quelques personnes ont reçu de l'aide - pourquoi prendre nos coordonnées si vous n'allez pas nous aider ensuite ?". En conséquence, la Société nationale a déployé une formation à l'engagement communautaire pour les volontaires dans toutes ses opérations.

Trinité-et-Tobago L'équipe de la Croix-Rouge de Trinité-et-Tobago prépare des semis pour un programme de sécurité alimentaire COVID-19 dans le pays. © TTRC / FIRC



Prendre le temps de comprendre le contexte, y compris les risques et les capacités des personnes.

Les programmes qui ne n'ont pas une "vision plus large" échouent souvent ou, pire encore, ont des conséquences négatives inattendues⁴⁰. L'analyse du contexte doit être un processus continu pour suivre l'évolution de la situation et l'impact qu'elle pourrait avoir sur le programme.

Comment dois-je m'y prendre ?

» Quelles étapes inclut une analyse contextuelle ?

- La démographie et profil de la communauté
- La cartographie de tous les dirigeants, groupes et associations de la communauté
- La dynamique du pouvoir entre les différents groupes, y compris qui prend les décisions et qui est exclu ou marginalisé
- Les niveaux de cohésion sociale et de confiance entre les personnes
- Le rôle que jouent le genre et la diversité dans la vie des gens
- La cartographie de tout conflit ou tension dans la communauté
- La culture et les croyances de la communauté, en particulier pour les questions liées au programme
- Les capacités et les forces dans la communauté
- L'analyse des parties prenantes des autres agences fournissant des services

» Comment réaliser une analyse de contexte

- Les informations ci-dessus peuvent être recueillies par le biais de données secondaires, de discussions de groupe, d'entretiens avec des informateurs clés, de cartographie communautaire, d'observation directe, etc. Voici quelques outils utiles :
 - La [boîte à outils de la FICR sur la thématique PGI dans les situations d'urgence](#) propose des outils pour effectuer une analyse PGI⁴¹.
 - Le [cadre pour un accès plus sûr](#) et la [boîte à outils pratique du CICR](#) proposent des outils pour la cartographie des parties prenantes et l'analyse des conflits et de la violence⁴².
 - L'[évaluation renforcée des capacités de vulnérabilité de la FICR](#) dispose d'outils de cartographie et de calendrier saisonnier⁴³.
 - Le [programme de Sensibilisation aux conflits et Urgences de santé publique](#)⁴⁴ de CDA Collaborative Learning comprend des feuilles de travail de cartographie et d'évaluation.
- Comprendre le contexte demande du temps et de la sensibilité. Réfléchissez aux questions qui sont posées, à la manière dont elles sont posées, à qui elles sont posées et qui d'autre écoute ou regarde. Ne faites courir à personne le risque d'être blessé ou stigmatisé. Les volontaires locaux peuvent être une source précieuse de conseils et d'informations.

Outils : **13** Le CEA dans les outils d'évaluation **16** Guide DGD

Il est essentiel de comprendre le contexte culturel et pratique de la menstruation.

Afin d'améliorer le soutien à la gestion de l'hygiène menstruelle (GHM) en cas de catastrophe, la Croix-Rouge de Vanuatu (VRCS) a participé à une étude visant à mieux comprendre le contexte de la menstruation dans les communautés. Des discussions de groupe dirigées et des entretiens approfondis avec des femmes et des jeunes filles ont permis de dégager de nombreux résultats clés qui n'auraient pas été pris en compte dans une simple évaluation des besoins. Par exemple, les femmes et les filles ont déclaré se sentir honteuses et gênées si les hommes savent qu'elles ont leurs règles, il est donc important qu'elles aient des lieux intimes pour se laver. Les kits GHM doivent également être distribués séparément des autres biens non alimentaires et ne pas être remis par des hommes afin que les femmes et les filles se sentent en confiance pour poser des questions. Les pratiques restrictives pendant les menstruations, comme l'impossibilité de cuisiner, de se déplacer ou d'entretenir le jardin, peuvent limiter la capacité d'une femme à participer à des activités telles que la distribution de biens, la cuisine collective dans les centres d'évacuation ou la replantation de jardins. Cette compréhension culturelle aide la VRCS à améliorer ses plans de préparation et d'interventions en cas de catastrophes. Lire [l'étude complète](#)⁴⁵.



Vanuatu 2018 La Croix-Rouge de Vanuatu a mené une recherche pour identifier les possibilités de renforcer la programmation et les interventions visant à soutenir la gestion de la santé menstruelle chez les femmes et les filles dans les contextes de catastrophe. L'étude visait à identifier les articles préférés localement à inclure dans un kit GHM et à explorer les aspects socioculturels de la menstruation susceptibles d'avoir un impact sur la GHM dans les contextes de catastrophe au Vanuatu. © Société de la Croix-Rouge de Vanuatu

Inclure des questions sur la meilleure façon de faire participer les communautés à l'évaluation des besoins

Cela permet de s'assurer que des approches efficaces pour partager l'information, faciliter la participation de la communauté et gérer le retour d'information sont intégrées dans les plans de programme et les budgets.

Comment dois-je m'y prendre ?

» Informations à recueillir sur l'engagement communautaire dans le cadre des évaluations des besoins⁴⁶

- Besoins, opinions et priorités des gens
- Taux d'alphabétisation
- Sources d'information fiables - personnes et canaux
- Besoins d'information dans la communauté
- Accès au matériel de communication
- Obstacles à la participation aux événements ou à l'accès à l'information
- Fréquence et type de réunions et d'événements communautaires (et qui y assiste, qui prend la parole et qui est exclu)
- Processus de prise de décision dans le ménage et la communauté
- Moyens préférés pour partager les informations et faire des réclamations
- Connaissances, capacités et croyances
- Perception et confiance dans la Société nationale

» Comment collecter les données

- Utiliser des méthodes de collecte de données qui permettent aux gens de parler ouvertement de leurs besoins et de leurs priorités comme des discussions de groupe dirigées ou des entretiens avec des informateurs clés. Les enquêtes ne permettent aux gens que de choisir entre des options présélectionnées, ce qui présente un risque de ne pas inclure des informations importantes.
- Certains groupes peuvent ne pas se sentir à l'aise à l'idée de parler devant d'autres personnes, il faut donc s'entretenir avec eux séparément - par exemple, les jeunes femmes peuvent ne pas se sentir à l'aise à l'idée de parler devant leurs aînés.
- Toutes les données doivent être classées par sexe, âge et handicap pour permettre une meilleure compréhension des différents besoins et préférences des différents groupes. La [boîte à outils PGI⁴⁷](#) contient des conseils à ce sujet.
- Ne recueillez pas plus de données que nécessaire. Les évaluations de grande envergure prennent du temps, sont stressantes pour la communauté et suscitent des attentes quant à l'ampleur du programme à venir.

» Comment analyser les données

- Analysez ensemble les données de l'évaluation des besoins et de l'analyse du contexte. Les modèles couramment utilisés pour analyser les données comprennent l'analyse des parties prenantes, l'analyse SWOT ou l'analyse de l'arbre à problèmes. Le [cadre d'analyse de la FICR⁴⁸](#) permet de guider les équipes dans le processus de collecte et d'analyse des informations. Bien qu'il ait été développé pour les opérations d'urgence, il peut également être utilisé pour les programmes et constitue un moyen utile d'organiser et de sauvegarder les données et d'identifier toute lacune ou tendance dans les informations recueillies.

- Lors de l'analyse des données d'évaluation, soyez attentif aux points suivants :
 - Toute lacune dans les données - l'évaluation permet-elle de bien comprendre le contexte, les besoins et les capacités de la communauté et la meilleure façon de s'engager auprès des différents groupes ? Si ce n'est pas le cas, des visites de suivi dans la communauté peuvent être nécessaires pour collecter les données manquantes.
 - Groupes oubliés - Y a-t-il des groupes présents dans la communauté mais non représentés dans les données ? Si c'est le cas, des efforts supplémentaires peuvent être nécessaires pour s'adresser à ces groupes.
 - Incohérences - existe-t-il des différences dans les besoins, les préférences ou les capacités des différents groupes ? Par exemple, les leaders communautaires masculins ont-ils des priorités différentes de celles des autres groupes ? Ces problèmes devront être abordés lors de la planification participative.

.....

Outils **13** Le CEA dans les outils d'évaluation **16** Guide DGD

.....

● Exemples du mouvement

Le Croissant-Rouge turc évalue les besoins et les connaissances de la communauté dans le cadre de la COVID-19

Afin de comprendre les connaissances, les attitudes et les pratiques (CAP) des réfugiés et des communautés locales, ainsi que leurs besoins en matière d'information et leurs canaux de communication préférés sur la COVID-19, la Société du Croissant-Rouge turc (TRCS), avec le soutien de la FICR, a mené une évaluation CAP de mars à avril 2021. Cette évaluation a aidé la TRCS à comprendre ce que les gens savent, ce qu'ils croient et ce qu'ils mettent en œuvre dans le cadre de la COVID-19 et elle est utilisée pour aider la Société nationale à améliorer son travail. Le fait de savoir quelles informations les gens ont déjà entendues, comment ils y ont réagi et pourquoi ils pourraient être réfractaires au changement, aidera la TRCS à élaborer des informations efficaces et ciblées, à engager un dialogue avec les communautés et à promouvoir un comportement positif. L'évaluation permet également de comprendre la perception et l'attitude des gens vis-à-vis du vaccin contre la COVID-19 et leur volonté de se faire vacciner. Des questions ont également été incluses pour s'assurer que les activités de communication des risques et d'engagement communautaire touchent tous les groupes et ne créent pas involontairement ou n'exacerbent pas les tensions et les inégalités existantes. Lire le [rapport intégral](#)⁴⁹.



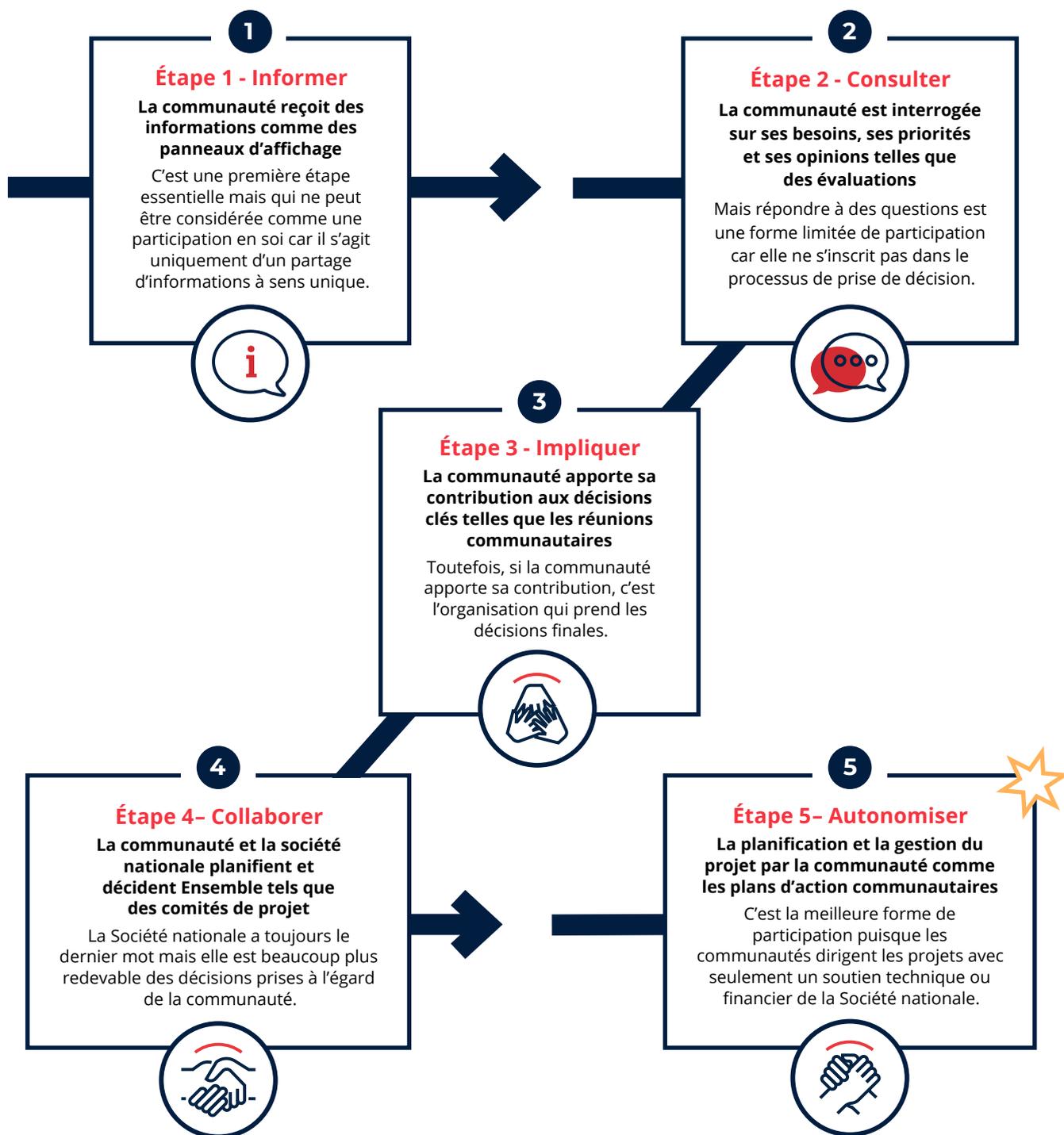
Turquie 2021 Nezila est une réfugiée syrienne de 64 ans qui vit à Gaziantep, en Turquie. Elle est interrogée sur ses besoins et sa satisfaction concernant l'aide en espèces fournie par le Croissant-Rouge turc dans le cadre du programme ESSN (Emergency Social Safety Net) financé par l'UE. ©Irem Karakaya / FICR

Planification et conception

Les actions minimales pour l'engagement communautaire et la redevabilité pendant la planification et la conception aident les communautés à jouer un rôle significatif dans la planification des programmes et garantissent que les activités d'engagement communautaire sont intégrées dans les plans et les budgets des programmes.

Niveaux de participation communautaire - où se situe votre Société nationale ?

Le niveau de participation communautaire possible dépendra du contexte. Cependant, soyez honnête et posez-vous toujours la question suivante : "Puis-je faire davantage pour donner un rôle et une voix plus forts aux communautés dans la conception et la gestion de ce programme ?"



Basé sur le spectre de participation publique de IAP2, 2014.

6 Les membres de la communauté et les principales parties prenantes doivent être impliqués dans la planification du programme, y compris les hommes, les femmes, les garçons et les filles et les groupes marginalisés ou à risque

Les programmes conçus avec les communautés ont plus de chances de répondre à leurs besoins et de se mettre en place sans difficultés. Ils renforcent également la confiance et l'appropriation qui favorisent à leur tour la durabilité. À l'inverse, les programmes conçus dans les bureaux sans la participation des communautés risquent de ne pas être nécessaires ou acceptés, ce qui entraîne une perte de temps, de fonds et d'efforts.

Comment dois-je m'y prendre ?

» Prévoir du temps pour la participation de la communauté au processus de planification

- Souvent, le temps alloué à la planification est si court qu'il n'y a pas de temps pour la participation (voir l'encadré sur les défis de la participation pour des solutions à ce problème, page 56).
- Discutez d'abord des plans avec les dirigeants formels et informels et sollicitez leur aide pour établir des contacts avec la communauté au sens large. Si vous ne rencontrez pas ceux qui sont reconnus comme des dirigeants, vous risquez de générer de l'hostilité et de la méfiance ce qui peut ralentir la mise en œuvre et miner les relations avec la communauté.
- Toutefois, ne vous adressez pas uniquement aux dirigeants car il n'est pas certain qu'ils soient représentatifs des besoins de tous les membres de la communauté. S'adresser uniquement aux dirigeants ne constitue pas un engagement communautaire et fait courir à la Société nationale le risque de favoriser certains groupes, d'aggraver les inégalités existantes et de donner plus de pouvoir à des personnes déjà puissantes.
- Basez-vous sur la compréhension découlant de l'analyse du contexte pour planifier la meilleure façon d'impliquer les différents groupes. Par exemple, si les personnes souffrant d'un handicap physique ont du mal à assister aux réunions communautaires, réfléchissez à d'autres moyens de les impliquer comme des entretiens à leur domicile.
- Mettez sur les connaissances locales des volontaires de la communauté pour planifier les programmes.
- Coordonnez avec les autres parties prenantes et partenaires au cours du processus de planification, tels que le gouvernement, les ONG et les organisations locales.

» Méthodologies participatives

- Différents secteurs techniques disposent de méthodologies participatives :
 - [Approche participative pour la sensibilisation à la sécurité des abris](#)⁵⁰
 - [Amélioration de la santé et des premiers secours dans la communauté](#)⁵¹
 - [Évaluation améliorée de la vulnérabilité et des capacités](#)⁵²
 - [Brochure des techniques participatives du CICR](#)⁵³
 - [Transformation participative de l'hygiène et de l'assainissement](#)⁵⁴
 - [Formation à l'hygiène et à l'assainissement](#)⁵⁵
 - [Assainissement total piloté par la communauté](#)⁵⁶
 - [Des enfants partenaires de la protection de l'enfance dans le guide de la COVID-19](#)⁵⁷
 - [Manuel de participation pour les travailleurs humanitaires](#)⁵⁸ sur le terrain d'ALNAP et du Groupe URD qui fournit de nombreux conseils utiles et détaillés ainsi que des exemples d'approches participatives.
- Utilisez la méthodologie que vous connaissez le mieux dans votre secteur ou suivez les étapes générales de la planification participative ci-dessous. Des liens sont inclus vers certains des outils des méthodologies ci-dessus qui sont plus facilement adaptables à tout domaine technique.

Outils 16 Guide DGD 17 Outil pour les réunions communautaires 18 Approches participatives des critères de sélection

ÉTAPES POUR FAIRE PARTICIPER LES COMMUNAUTÉS À LA PLANIFICATION DES PROGRAMMES ET LES INCITER À SE LES APPROPRIER

1 Identifier et hiérarchiser les solutions ensemble

- Présentez les résultats de l'évaluation et vérifiez que la compréhension des principaux besoins et priorités par la Société nationale est exacte.
- Faites un brainstorming sur les solutions potentielles aux principaux besoins. Un outil utile est l'arbre à problèmes/solutions de la boîte à outils VCA⁵⁹.
- Laissez d'abord les membres de la communauté proposer des solutions afin qu'ils ne soient pas influencés par les suggestions de l'organisation, qu'ils peuvent considérer comme des recommandations «d'experts».
- Évaluez ensemble chaque solution en fonction de :
 - l'impact qu'elle aurait
 - si les ressources existent pour mettre en œuvre, par exemple, le financement, l'expertise technique, le temps, les matériaux. Soyez honnête quant aux limites du programme dans ces domaines.
 - si elle complète et s'appuie sur les pratiques et les capacités existantes dans la communauté
 - si elle peut être maintenue après la fin du programme, c'est-à-dire qu'elle ne nécessitera pas de fonds ou d'expertise technique pour être maintenue.
 - si elle n'aura pas d'impact négatif sur l'environnement
- Convenez d'une liste finale de solutions prioritaires sur lesquelles se concentrer, en utilisant la discussion ou un processus de vote si différents groupes ont des priorités différentes.



2 Convenir des résultats, des activités, des rôles et des responsabilités du programme

- Demandez aux communautés quels résultats elles souhaitent obtenir à la fin du programme.
- Planifiez les activités qui devront être mises en œuvre pour atteindre ces résultats et discutez-en :
 - Qui dirigera quelles activités ?
 - Les ressources nécessaires et qui peut les fournir
 - Le calendrier et l'ordre de mise en œuvre. Y a-t-il des limitations saisonnières ou des événements comme des élections à venir ?
 - Tout critère de sélection et toute approche de ciblage utilisés pour atteindre des groupes spécifiques (voir la page 89 du module sur les urgences pour plus d'informations à ce sujet)
 - Quel rôle les parties prenantes externes joueront-elles ? Comment les activités peuvent-elles s'appuyer sur les efforts existants ?
- L'activité 6 « Planification du changement » de PASSA⁶⁰ ou PHAST est un bon outil pour planifier les activités et convenir des rôles et responsabilités avec les membres de la communauté.
- Discutez de la manière dont les progrès seront mesurés et convenez de certains indicateurs basés sur les attentes de la communauté. L'activité 8 « Plan de suivi » de PASSA⁶¹ fournit un outil pour développer un plan de suivi avec la communauté
- Discutez si les membres de la communauté peuvent effectuer une partie de la surveillance mais pas s'ils sont considérés comme des « policiers » ou des « espions » par l'ensemble de la communauté.
- Discutez de ce qui se passera lorsque le programme prendra fin et du soutien dont la communauté aura besoin pour reprendre les activités.



3 Convenir de la manière dont la Société nationale et la communauté travailleront ensemble dans le cadre du programme.

- Prévoyez comment la communauté participera à la gestion du programme. Les questions à aborder sont les suivantes :
 - La participation se fera-t-elle par le biais des comités et des représentants existants ou faudra-t-il en créer de nouveaux pour le programme ?
 - Si de nouveaux comités sont créés, comment les membres seront-ils sélectionnés pour que tout le monde soit représenté ? Voir page 64 pour des conseils sur le travail avec les comités communautaires.
 - Comment l'engagement de la communauté au sens large sera-t-il maintenu ? Par quelles approches et à quelle fréquence ?
 - Comment les autres parties prenantes doivent-elles participer ?
- Discutez des informations sur les programmes qui doivent être partagées, à quelle fréquence et par quels canaux.
- Convenez de la manière dont les retours d'information de la communauté seront recueillis, traités et mis en œuvre. Voir page 103 pour en savoir plus sur les mécanismes des retours d'information.



Jordanie 2014 La Jordanie a toujours ouvert ses bras aux réfugiés. Sur une population d'environ 12 millions d'habitants, on estime qu'environ 5 millions d'entre eux sont des réfugiés et des travailleurs migrants. Les Palestiniens, les Irakiens et plus récemment les Syriens sont très nombreux à vivre dans le pays. Depuis le début du conflit il y a trois ans, 1,2 million de Syriens sont passés de la Syrie en Jordanie. 80 % d'entre eux vivent en dehors des camps de réfugiés au sein de la communauté jordanienne, et beaucoup connaissent une existence difficile. ©FICR

Évaluation participative de la communauté pour comprendre les besoins et les capacités des migrants.

La Croix-Rouge de l'Équateur (ERC) utilise une approche appelée évaluation participative communautaire pour comprendre les problèmes rencontrés par les différents groupes de migrants et travailler avec eux pour planifier des programmes pertinents, contextualisés et holistiques. L'évaluation participative permet à la communauté de partager ses connaissances et de trouver des solutions aux problèmes identifiés. L'ERC a organisé des ateliers d'évaluation participative avec des adultes et des enfants et a inclus les conseils provinciaux pour s'assurer que les interventions seraient conçues conjointement par l'équipe du programme, les communautés et les branches. Les questions de genre ont été intégrées tout au long du projet, par exemple en garantissant une participation équilibrée des hommes et des femmes et en collectant des données désagrégées. Les ateliers pour adultes se sont appuyés sur toute une série d'activités, dont une session intitulée "Famille-Communauté", qui a permis aux participants d'identifier les problèmes et les défis, leurs causes et leurs relations ainsi que les actions à mettre en œuvre pour les surmonter. Les ateliers pour enfants ont eu recours au jeu pour découvrir leurs perceptions et leurs émotions sur eux-mêmes, leur famille et leur relation avec la communauté d'accueil. Avant chaque atelier, les participants ont reçu des informations sur l'objectif de la session, la manière dont les informations seraient utilisées, ce qui se passerait par la suite et sur le fait que la participation était volontaire. Des réunions ont également été organisées avec les participants pour partager les résultats. Lire le [rapport intégral](#)⁶².

Utiliser la co-production pour améliorer les services aux réfugiés et aux demandeurs d'asile

Le [projet AVAIL](#)⁶³, mené par la Croix-Rouge britannique, italienne, irlandaise et lettone et la FICR, a fait appel à la coproduction pour associer les réfugiés et les demandeurs d'asile à la conception des services et à la promotion de l'évolution des politiques et des comportements. Par exemple, à Glasgow, en Écosse, la Croix-Rouge britannique (CRB) a fait appel à des personnes ayant déjà réalisé la démarche de demande d'asile pour aider à concevoir des ateliers destinés aux nouveaux arrivants. L'[atelier de co-conception](#)⁶⁴ a fait appel à des personnages fictifs pour explorer la manière dont les différentes identités vivent le processus d'asile de manière différente. Chaque participant a créé une carte pour visualiser le parcours de son personnage y compris les expériences et les émotions positives et négatives. Les participants ont ensuite partagé leurs cartes et discuté des étapes clés où le personnage bénéficierait de plus d'informations et de soutien de la part de la Croix-Rouge. Une approche similaire a été utilisée pour co-concevoir et dispenser un [cours de compétences pour la vie quotidienne](#)⁶⁵ pour les réfugiés et demandeurs d'asile nouvellement arrivés au Pays de Galles.

Les communautés participent au suivi des services de santé communautaires en Tanzanie

La Croix-Rouge de Tanzanie utilise l'approche de la carte de pointage communautaire pour réunir les décideurs politiques, les dirigeants communautaires, les leaders d'opinion, les prestataires de services et divers groupes communautaires afin de contrôler et d'améliorer les services de santé. Chaque participant évalue son rôle dans la fourniture de services de santé communautaires et classe ses performances. Les scores sont ensuite discutés et approuvés conjointement et des mesures d'amélioration sont identifiées. Un plan d'action est élaboré, avec des rôles et des responsabilités clairs, qui est revu tous les trimestres. Lire le [rapport intégral](#)⁶⁶.

7 Vérifier les plans avec la communauté et les autres parties prenantes avant de les mettre en œuvre pour s'assurer qu'ils correspondent bien aux besoins et aux attentes

Cela peut permettre d'identifier tout problème potentiel, de renforcer l'appropriation et la compréhension de la communauté et d'éviter les doublons avec d'autres agences.

Comment dois-je m'y prendre ?

» Partager et discuter des plans

- Présentez les plans lors de réunions communautaires et demandez des retours d'information
- Affichez les plans sur des panneaux d'affichage, avec la possibilité de fournir des informations en retour par le biais d'une ligne d'assistance téléphonique ou de volontaires.
- Demandez aux comités ou aux représentants de la communauté de discuter des plans avec la population et de faire part de leurs retours à la Société nationale.
- Partagez les plans lors de réunions de coordination avec le gouvernement et d'autres acteurs afin de vérifier les doublons et d'identifier les possibilités de collaboration.

Outils 17 Outil pour les réunions communautaires

Exemples du mouvement

Vérification du contenu des kits de gestion de l'hygiène menstruelle avant leur distribution en Irak.

Le Croissant-Rouge irakien (IRCS) avait déjà adapté les kits mondiaux de gestion de l'hygiène menstruelle au contexte irakien au niveau national mais il a décidé d'aller plus loin et de vérifier si des variations régionales étaient nécessaires avant de les distribuer dans une province. En collaboration avec la Croix-Rouge française (CRF), l'IRCS a organisé des discussions de groupe avec des femmes et des jeunes filles pour vérifier la liste des articles inclus dans les kits de GHM. Les résultats ont montré des différences importantes dans les besoins en fonction de l'âge et du fait que les femmes vivent en milieu urbain ou rural. Par exemple, les écolières préféraient les serviettes jetables à usage unique afin de ne pas avoir à transporter leurs serviettes usagées jusqu'à leur retour à la maison pour les laver tandis que les femmes et les filles des villages ruraux préféraient les serviettes réutilisables en raison de leur accès limité aux marchés. Lire [l'étude de cas complète](#)⁶⁷.

DÉFIS LIÉS À LA PARTICIPATION ET SOLUTIONS

DÉFIS

SOLUTIONS

Il n'y a pas de temps pour consulter la communauté – la proposition doit être remise la semaine prochaine

- Organisez des consultations communautaires rapides d'une journée en proposant des discussions de groupe et des entretiens avec des informateurs clés dans un nombre limité de lieux.
- Si les branches ont les compétences et l'expérience nécessaires, elles pourraient diriger les consultations et répartir la charge de travail.
- Interrogez les volontaires de la communauté pour connaître leurs points de vue
- Entretenez-vous par téléphone avec les principaux représentants de la communauté
- Utilisez des méthodes en ligne pour obtenir des retours d'information comme WhatsApp ou les réseaux sociaux.
- Organisez des groupes de discussion virtuels dans des contextes où les gens ont accès à Internet et aux smartphones en utilisant des applications comme Jitsi⁶⁸
- Utilisez toutes les données secondaires disponibles sur les mêmes sites
- Intégrez de la souplesse dans la proposition du donateur, en précisant que les plans seront mis à jour à la suite de consultations communautaires plus approfondies ou en incluant des lignes budgétaires flexibles telles que «projet communautaire», qui peuvent être utilisées pour répondre aux besoins de la communauté.

Nous ne disposons pas de fonds pour consulter la communauté lors de l'élaboration des propositions.

- Créez un petit fonds pouvant être utilisé pour les consultations communautaires, qui pourra être réapprovisionné une fois le financement accordé.
- Si les branches disposent des compétences et de l'expérience nécessaires, elles pourraient effectuer les consultations à proximité de leurs locaux ce qui réduirait les coûts.
- Utilisez des méthodes en ligne pour obtenir un retour d'information, comme WhatsApp ou les réseaux sociaux⁶⁹.
- Entretenez-vous par téléphone avec les principaux représentants de la communauté
- Organisez des groupes de discussion virtuels dans des contextes où les gens ont accès à Internet et aux smartphones en utilisant des applications comme Jitsi.

Il n'y a pas d'accès physique à la communauté par exemple en cas de conflit ou de restrictions liées à la COVID.

- Entretenez-vous par téléphone avec les principaux représentants de la communauté
- Utilisez des méthodes en ligne pour obtenir des retours d'information comme WhatsApp ou les réseaux sociaux.
- Organisez des groupes de discussion virtuels dans des contextes où les gens ont accès à Internet et aux smartphones en utilisant des applications comme Jitsi
- Utilisez toutes les données secondaires disponibles sur les mêmes sites
- Travaillez avec des volontaires basés dans la communauté qui pourraient mener des consultations pour le programme.

Les résultats du programme sont déjà fixés par le donateur, il n'y a donc pas de flexibilité

- Soyez honnête quant aux limites fixées. Si le donateur indique que les fonds ne peuvent être utilisés que pour des activités liées à la santé, expliquez-le à la communauté.
- Documentez les retours de la communauté et partagez-les avec le donateur afin de le persuader de faire preuve de souplesse face aux demandes de la communauté.
- L'analyse des parties prenantes permet d'identifier si d'autres agences ou le gouvernement pourraient répondre à des besoins qui ne relèvent pas du programme.

Le dirigeant ne veut pas que nous parlions à d'autres personnes de la communauté.

- Expliquez aux dirigeants de la communauté que la Société nationale a des principes fondamentaux qu'elle doit respecter.
- Travaillez avec les dirigeants de la communauté mais utilisez également des approches pour communiquer avec l'ensemble de la communauté. En Haïti, des comités de projet ont été mis en place avec les dirigeants mais des réunions communautaires ont également eu lieu pour partager les décisions et recueillir plus largement les réactions.
- Demandez à des volontaires de cette communauté de vous conseiller sur la manière de convaincre le dirigeant de permettre une implication plus large.
- Demandez conseil à d'autres parties prenantes telles que les organisations communautaires ou les ONG qui travaillent déjà sur place.
- Établissez un mécanisme de retour d'information
- Expliquez que c'est une exigence des donateurs que tout le monde soit consulté.

Comment garantir une participation significative des femmes

- Mettez en place des espaces séparés pour la participation des femmes
- Tenez compte des rôles et de la dynamique des sexes. Par exemple, évitez les réunions à des moments où les femmes pourraient être en train de préparer les repas ou de faire le ménage et demandez aux femmes quels sont les obstacles qu'elles pourraient rencontrer pour participer et comment les surmonter, par exemple en assurant la garde des enfants pendant les réunions.
- Encouragez les hommes de la communauté à soutenir la participation des femmes.
- Veillez à ce que les femmes puissent participer de manière significative, c'est-à-dire qu'elles se sentent à l'aise pour prendre la parole lors des réunions et que leurs contributions soient prises au sérieux

Comment garantir la participation des groupes marginalisés ou à risque ?

- Créez des sous-groupes plus petits pour donner aux personnes la possibilité de s'exprimer sans la présence de membres plus bruyants ou puissants.
- Faites comprendre aux décideurs que les opinions de ces groupes sont importantes et doivent être prises en compte.
- Établissez des partenariats avec des organisations de personnes handicapées ou âgées si une communication spécifique est nécessaire, par exemple le langage des signes.
- Choisissez des lieux de réunion qui sont physiquement accessibles et sûrs pour les personnes à mobilité réduite ou avec une déficience visuelle.
- Soutenez la participation des soignants aux réunions

Ce que les gens veulent est en contradiction avec notre opinion professionnelle. Par exemple, ils demandent des méthodes d'approvisionnement en eau qui ne sont pas adaptées à leur environnement ou qui ne sont pas durables

- Soyez prêt à écouter les préoccupations de la communauté et à faire des compromis
- Faites preuve d'ouverture sur la question et expliquez pourquoi la Société nationale serait réticente à mettre en œuvre la solution demandée - c'est-à-dire qu'elle n'aidera pas les gens ou qu'elle ne peut pas être maintenue.
- Expliquez les alternatives existantes et demandez si la communauté serait prête à essayer quelque chose de nouveau. Fournissez un échantillon ou faites la démonstration de nouvelles approches
- Demandez à d'autres communautés qui ont adopté les solutions proposées de partager leurs expériences.

8 Inclure des activités et des indicateurs d'engagement communautaire et de redevabilité dans les plans de programme et les budgets, en indiquant comment l'information sera partagée, la participation communautaire soutenue et le retour d'information géré

Cela permet de s'assurer que l'engagement communautaire n'est pas oublié ou considéré comme un programme autonome.

Comment dois-je m'y prendre ?

» Inclure les activités d'engagement communautaire dans le plan du programme

- Au minimum, inclure des activités qui :
 - Tiennent les communautés informées de l'avancement du programme, des activités, des changements ou des retards, y compris avec qui les informations seront partagées, par quelles méthodes, par qui et quand.
 - Établissent et garantissent des processus pour faciliter une participation régulière et significative de la communauté à la prise de décision, y compris qui participera, comment, quand et sur quelles questions.
 - Recueillent, analysent et apportent une réponse aux retours de la communauté, en veillant à ce que les gens sachent comment poser des questions, formulent des suggestions ou fassent part de leurs préoccupations concernant le programme.
- Pour certains programmes, d'autres activités liées à l'engagement communautaire peuvent être incluses dont :
 - Les activités qui soutiennent la communication pour le changement social et comportemental, comme les mécanismes de retours d'information pour surveiller les perceptions d'une maladie ou les cinémas itinérants et les émissions de radio pour améliorer les connaissances et encourager des pratiques plus sûres.
 - Les activités qui soutiennent le partage rapide d'informations avec les communautés qui peuvent sauver des vies, réduire les risques et atténuer l'impact négatif d'une catastrophe, d'une crise ou d'une épidémie.
 - Les activités qui soutiennent le plaidoyer mené par la communauté sur des questions prioritaires qui ne peuvent être traitées par la Société nationale.

Outils 5 Modèle de plan de travail du CEA

» Inclure des indicateurs d'engagement communautaire dans le plan de suivi

- Vérifiez si les activités d'engagement communautaire se déroulent comme prévu, si elles sont efficaces et si elles permettent au programme de rendre des comptes.
- Vous trouverez ci-dessous quelques exemples d'indicateurs de référence à inclure.

Outil 7 Outil de suivi et d'évaluation du CEA

» Inclure les coûts de l'engagement communautaire dans les budgets des programmes

- L'engagement communautaire ne doit pas nécessairement être coûteux et les approches peuvent être adaptées en fonction des fonds disponibles.
- Le budget requis dépendra des approches utilisées mais, en général, le budget d'un programme devrait inclure des fonds pour :
 - La formation ou la remise à niveau sur l'engagement communautaire et la redevabilité
 - Les indemnités journalières des volontaires et les frais de carburant pour les visites communautaires

- Les ateliers, les discussions de groupe et les réunions dans la communauté
- Un mécanisme de retour d'information communautaire
- Tous les outils de communication utilisés, tels que les temps d'antenne radio ou TV, les cinémas itinérants, l'impression d'affiches et de dépliants, les panneaux d'affichage, les coûts des SMS, les réseaux sociaux, etc.,

Outil 6 Outil de budgétisation du CEA

Exemples du mouvement

Le CICR intègre l'engagement communautaire et la redevabilité dans les programmes de sécurité économique

Le programme de sécurité économique (EcoSec) du CICR a élaboré des directives pratiques pour l'intégration des principes de redevabilité à l'égard des populations affectées dans ses programmes. L'engagement communautaire et la redevabilité sont inclus dans toutes les formations organisées par EcoSec et les indicateurs clés de performance sont inclus dans les outils de suivi tels que le suivi post-distribution. Si les équipes d'EcoSec travaillent avec des partenaires, elles s'assurent que le personnel de ces derniers est également sensibilisé et a la capacité de mettre en œuvre les "pratiques minimales" pour garantir la redevabilité à l'égard des personnes affectées. Cela inclut la sensibilisation du personnel des partenaires et la fourniture de ressources matérielles supplémentaires pour permettre aux partenaires de consacrer suffisamment de temps et de rendre des visites répétées aux personnes affectées, d'utiliser différentes méthodes de communication et de mettre en place un mécanisme efficace de retour d'informations et de réclamations.



Colombie 2012 Une équipe du CICR organise deux jours de vaccination et des ateliers pour expliquer comment s'occuper correctement des animaux dans le cadre d'un programme de sécurité économique. Le CICR apporte le matériel nécessaire depuis la ville la plus proche, située à plus de 3 heures de route. ©CICR

INDICATEURS D'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ET DE REDEVABILITÉ POUR LES PROGRAMMES

(Pour plus d'options, voir l'[outil 7 : Outil S&E du CEA](#))

Il s'agit d'un menu d'indicateurs potentiels du programme. Il n'est pas nécessaire de tous les utiliser mais essayez d'en inclure certains qui permettent de suivre les progrès du point de vue des membres de la communauté. Les données recueillies auprès des membres de la communauté doivent être classées par sexe, âge et handicap (au minimum) afin d'identifier toute lacune dans la participation de groupes spécifiques.

Suivre les activités d'engagement communautaire

- Nombre / Pourcentage du personnel et des volontaires du programme formés sur l'engagement communautaire et la redevabilité
- Le programme s'appuie sur une analyse du contexte
- Nombre et type de méthodes établies pour partager l'information avec les communautés sur ce qui se passe dans le programme.
- Pourcentage de retours d'informations sur les programmes reçus et traités par la Société nationale.
- Nombre de décisions de programme prises sur la base des retours d'information de la communauté

Contrôler les niveaux de redevabilité du programme à l'égard des communautés⁷⁰

- Pourcentage des membres de la communauté qui estiment que le soutien fourni par le programme nationale couvre actuellement leurs besoins les plus importants.
- Pourcentage des membres de la communauté qui estiment que le soutien fourni par le programme les aide à devenir plus autonomes / à vivre sans soutien à l'avenir.
- Pourcentage des membres de la communauté qui se sentent traités avec respect par le personnel du programme et les volontaires.
- Pourcentage des membres de la communauté qui estiment que la communication sur les plans et les activités du programme a été positive.
- Pourcentage de membres de la communauté qui estiment que leur opinion est prise en compte lors de la planification du programme et de la prise de décision.
- Pourcentage de membres de la communauté qui savent comment le programme a décidé qui devait recevoir un soutien et qui n'en recevait pas.
- Pourcentage des membres de la communauté, y compris les groupes marginalisés et à risque, qui savent comment fournir un retour d'information ou faire une réclamation concernant le programme.
- Pourcentage de personnes qui ont reçu une réponse à leurs retours d'information concernant le programme.

Mise en œuvre et suivi

Les actions minimales pour l'engagement communautaire et la redevabilité pendant la mise en œuvre garantissent que les communautés continuent à jouer un rôle significatif dans l'orientation et la gestion du programme, qu'elles reçoivent des informations régulières sur les progrès et les activités, qu'elles peuvent fournir et recevoir des réponses à leurs retours d'information - et que le programme peut suivre ce qui se passe et est suffisamment flexible pour s'adapter et s'améliorer en fonction des retours d'information.

9 Partager régulièrement des informations sur le programme avec les membres de la communauté en utilisant les meilleures approches pour atteindre les différents groupes

Une mauvaise communication entre la Société nationale et la communauté est source de frustration et limite la participation. Une bonne communication signifie que le programme peut bénéficier d'informations précieuses de la part de la communauté, être averti de l'évolution du contexte ou des problèmes de sécurité, et renforcer l'appropriation par la communauté – augmentant ainsi la qualité et l'impact du programme.

Comment dois-je m'y prendre ?

» Quelles sont les informations à partager ?

- Informations sur la Société nationale, y compris son mandat, ses méthodes de travail, le code de conduite du personnel et des volontaires⁶⁶.
 - Objectifs et calendrier du programme
 - Les activités du programme et la manière dont elles seront gérées et mises en œuvre.
 - Les processus de distribution, y compris le moment où ils auront lieu, la manière dont ils seront gérés et le processus que les gens doivent suivre.
 - Informations sur les retards ou les difficultés
 - Comment les gens peuvent participer, y compris qui sont les comités ou les représentants et quels sont leurs rôles et responsabilités.
 - Les informations relatives au mécanisme de retours d'information, y compris la manière d'y accéder, ce qui se passe avec le retour d'information et quand les gens peuvent attendre une réponse.
 - Les mesures prises à la suite des retours de la communauté et une explication lorsque les changements ne peuvent pas être faits.
 - Quand le programme se terminera et ce qui sera remis.
 - Veillez à ce que toute information partagée soit honnête et précise.
-

» Quand les informations doivent-elles être partagées ?

- Les informations doivent être partagées régulièrement avec les communautés tout au long du programme. Une bonne règle de base est la suivante :
 - Tous les mois pour les programmes de six mois ou plus
 - Toutes les semaines ou toutes les deux semaines pour les programmes rapides qui ne durent que quelques mois
- À certains moments clés, il est important de communiquer notamment :
 - Au début de la mise en œuvre. Rappelez aux gens les objectifs, les activités et le calendrier du programme, surtout s'il y a eu un écart entre la planification et la mise en œuvre ou si des changements ont été apportés aux plans.
 - Avant le début des activités, notamment les distributions, la construction, l'ouverture d'une clinique ou les campagnes de santé ou d'hygiène
 - Lorsqu'il y a des retards, des problèmes ou des changements
 - Lorsque des activités spécifiques sont arrêtées
 - Lorsque le programme se termine
- Les informations doivent être partagées à temps pour que les gens puissent se préparer et agir, c'est-à-dire qu'il ne faut pas partager les informations sur une distribution le jour où elle a lieu.

» Comment les informations doivent-elles être partagées ?

- Utilisez les canaux et les sources de communication suggérés par la communauté pendant la phase d'évaluation et de planification.
- Utilisez des mots clairs et simples dans les langues locales tout en évitant les termes techniques.
- Soyez conscient des personnes qui pourraient être exclues. Par exemple, les personnes handicapées peuvent-elles assister aux réunions ? Tout le monde a-t-il accès à un téléphone ? Les dirigeants masculins partageront-ils les informations avec les femmes ? Les informations doivent-elles être adaptées pour convenir aux enfants ?⁶⁷
- L'information peut être une source de pouvoir alors ne comptez pas sur une seule personne pour partager des informations importantes. Trouvez des moyens de communiquer ouvertement avec l'ensemble de la communauté comme des tableaux d'affichage ou des réunions
- Prenez en compte l'impact que le choix du canal de communication pourrait avoir sur la confiance des gens dans la Société nationale et les informations partagées. Par exemple, utiliser une station de radio religieuse peut suggérer que la Société nationale est religieuse. Afficher des informations au bureau de l'administration locale peut suggérer que la Société nationale est alliée au gouvernement
- Vérifiez tous les deux mois que le programme utilise toujours les canaux, les approches et les langues les plus efficaces pour atteindre les différents groupes et que les informations sont reçues, comprises et utiles.

Outils 19 Matrice des méthodes de communication 7 Outil de suivi et d'évaluation du CEA

» Les informations doivent également être partagées avec les volontaires et les partenaires

- Les volontaires de la communauté doivent être tenus informés afin de pouvoir répondre aux questions avec précision lorsqu'ils réalisent des activités.
- Discutez des évolutions et des activités du programme avec les partenaires et les parties prenantes afin d'éviter les doublons ou les conflits d'activités.

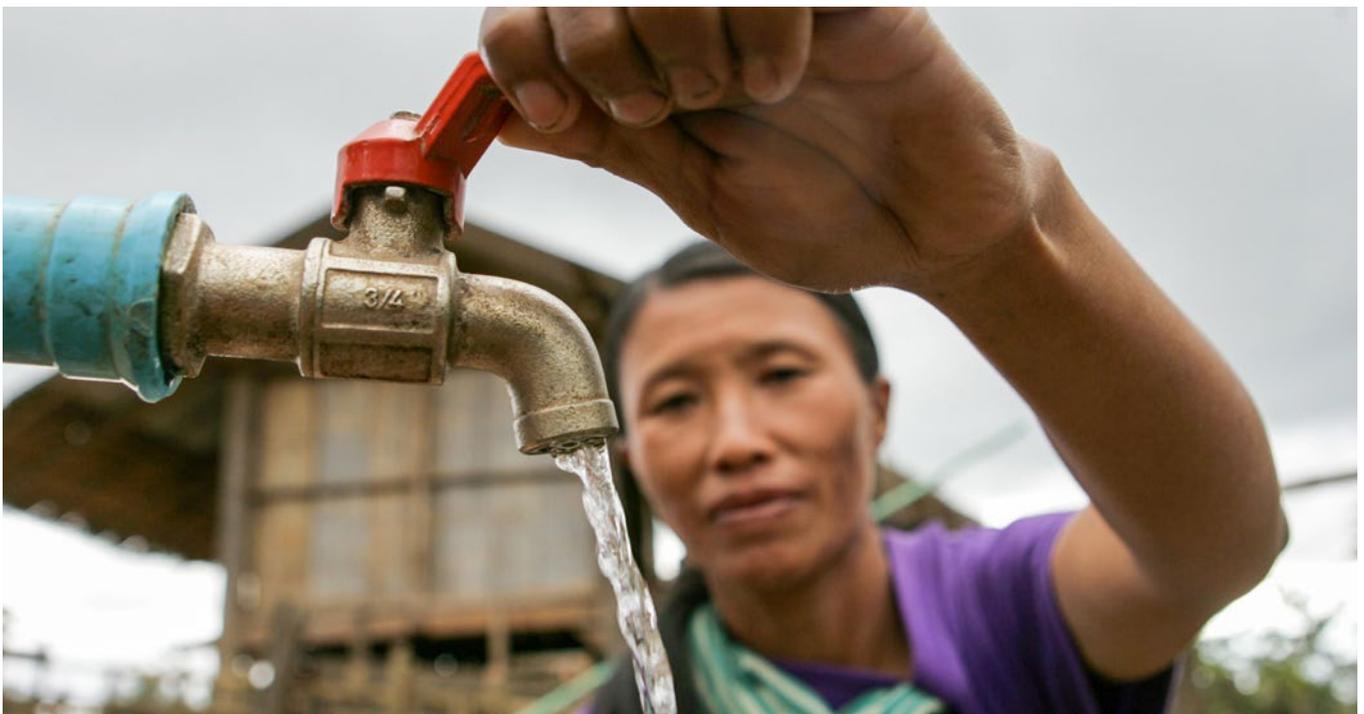
Outils 14 Fiche de questions-réponses pour les volontaires

Un programme entier s'arrête à cause d'un manque de communication à Madagascar

Un programme WASH à Madagascar a retenu la leçon suite à une mauvaise communication liée à la mise en œuvre d'un programme lorsque des retards de financement ont empêché l'achèvement d'un puits. Le trou pour le puits avait été creusé mais des retards dans la réception du financement en cours de la part du bailleur de fonds ont entravé l'achèvement des travaux comme prévu. Le programme WASH n'a pas recontacté la communauté pour expliquer la raison de ce retard et la communauté a supposé que la Société nationale n'avait pas tenu sa promesse et a perdu confiance en l'organisation. La colère de la communauté a fait que les volontaires étaient trop gênés pour poursuivre les activités de promotion en matière d'hygiène en porte-à-porte. Les membres de la communauté qui s'étaient engagés à construire leurs propres latrines ont été démotivés. Comme l'a fait remarquer un homme : "quand vous aurez fini, nous finirons". Cependant, lorsque l'équipe WASH a expliqué pourquoi le puits n'avait pas été achevé, la communauté a été très compréhensive et l'a remerciée pour ses explications. Si l'équipe WASH avait rendu visite ou téléphoné aux volontaires de la communauté pour expliquer le retard, le reste des activités du programme aurait pu se poursuivre.

Une bonne communication est essentielle lors de la rénovation du système d'approvisionnement en eau au Myanmar

Lorsque la Société de la Croix-Rouge du Myanmar (SCMR) et le CICR ont planifié d'importants travaux de rénovation de cinq bassins d'eau de surface dans une zone urbaine, ils savaient qu'une bonne communication bilatérale avec la communauté serait essentielle pour faire accepter le projet. L'équipe a tenu des réunions avec divers dirigeants officiels, informels et religieux, puis a partagé des informations sur le CICR et la Société nationale avec l'ensemble de la communauté lors de réunions en distribuant une fiche d'information qui comprenait le numéro de téléphone de la ligne d'assistance du CICR. Une attention particulière a été accordée à l'explication de la nécessité du projet et de la valeur des perturbations à court terme qu'il entraînerait, y compris des détails sur les autres sources d'eau pendant la période de construction et les principaux points de contact dans la communauté. Les communautés ont également été encouragées à créer des comités de rénovation des bassins pour superviser le projet et échanger des informations entre elles, la Société nationale et le CICR, y compris les réclamations, les questions et les suggestions d'amélioration.



Myanmar © Joe Cropp / IFRC

Permettre une participation active de la communauté à la gestion et à l'orientation du programme, y compris des groupes marginalisés et à risque

La participation de la communauté contribue au bon déroulement du programme en permettant d'identifier rapidement les problèmes, de les résoudre collectivement et de mettre en œuvre les activités avec le soutien, la contribution et même les ressources de la communauté.

Comment dois-je m'y prendre ?

» Se préparer pour une bonne participation

- Mettez en place et maintenez les mécanismes de participation convenus lors de la planification, par exemple, des comités ou des représentants communautaires, des discussions régulières avec différents groupes, des réunions à la mairie, etc.
- Pour que la participation communautaire soit un succès, il faut que tous les membres de l'équipe aient la bonne attitude. Formez donc le personnel et les volontaires, et assurez-vous qu'ils comprennent la valeur de la participation et traitent les gens avec respect. Utilisez le [kit de formation sur l'engagement communautaire au niveau de la branche](#)⁷¹.
- La participation communautaire est basée sur la confiance ; il faut donc donner la priorité au temps passé dans la communauté, écouter activement les gens et s'engager avec eux.
- Les volontaires de la communauté doivent également participer aux décisions - mais leur participation ne peut se substituer aux membres de la communauté.

Outils **16** Guide DGD **17** Outil pour les réunions communautaires **20** Conseils sur la stratégie de sortie

» Quelles décisions doivent être discutées avec les communautés ?

- Comment les activités doivent être mises en œuvre, y compris qui doit faire quoi, où, quand, pendant combien de temps, etc.
- Emplacements et plans de toute construction ou installation
- Critères de sélection, ciblage et processus de distribution
- Toute modification du programme, y compris les activités, le calendrier, etc.
- Comment surmonter les difficultés, notamment les retards, les contraintes de financement ou les activités qui ne fonctionnent pas ?
- Questions soulevées par les retours de la communauté et comment y donner suite
- Clôture du programme et remise à la communauté.

» Conseils pour travailler avec les comités communautaires

- Vérifiez que le comité bénéficie de la confiance de la communauté au sens large et que sa composition est équilibrée et représente tous les groupes, c'est-à-dire pas seulement les hommes âgés - et si ce n'est pas le cas, trouvez des moyens de vous impliquer plus largement auprès d'autres groupes.
- Si un nouveau comité est mis en place, les personnes sélectionnées doivent représenter tous les groupes et respecter l'équilibre entre les sexes. Dans l'idéal, le comité doit être choisi par la communauté selon des procédures sûres et équitables.
- Soyez clair sur ce que l'on attend du comité. Un mandat écrit peut apporter de la clarté et constituer un point de référence utile.
- Envisagez de proposer une formation au comité, par exemple sur les compétences en matière de communication et de retours d'information.

- Vérifiez que le comité joue son rôle et que l'information circule entre le comité et la communauté au sens large.
- Communiquez toujours et rendez-vous disponible pour la communauté au sens large, par exemple par le biais de réunions communautaires ouvertes ou de mécanismes de retour d'information.

● Exemples du mouvement

Les comités consultatifs renforcent les services et la cohésion sociale en Turquie

Pour s'assurer que les centres communautaires de la Société du Croissant-Rouge turc (TRCS) fournissent des services adaptés aux besoins de la population, des comités consultatifs ont été formés dans chaque centre communautaire, comprenant des membres de la communauté locale, des migrants et d'autres groupes vulnérables. Ces comités se réunissent une fois par mois et rassemblent la Société nationale, le gouvernement local et les membres de la communauté. Ils sont l'occasion de discuter de la manière d'ajuster les activités des centres communautaires et de plaider pour des questions plus larges auprès des parties prenantes concernées. Lors de la première réunion, un document d'une page expliquant les objectifs, les responsabilités et les modalités de travail du comité a été discuté et approuvé. Lire le [rapport intégral](#)⁷².

Importance du soutien, de la formation et du suivi des comités communautaires

A Madagascar, la Société nationale met en place des comités communautaires appelés KOIF. Les KOIF identifient les besoins du village, puis l'ensemble de la communauté détermine les priorités sur lesquelles se concentrer. Le KOIF développe un plan d'action par village qui définit ce que la communauté peut faire seule et où elle a besoin de soutien. Les plans sont discutés lors de réunions communautaires et approuvés par l'ensemble de la communauté. Dans une communauté, cela a très bien fonctionné. Les membres du KOIF ont été bien soutenus par la Société nationale et ont reçu une formation. Ils ont fini par prendre en charge la gestion des activités et ont commencé à mettre en œuvre leurs propres initiatives. Par exemple, ils ont amélioré la route entre le village et la route principale, ce qui a permis aux gens d'accéder plus facilement aux marchés locaux, aux écoles et aux soins de santé. Cependant, dans une autre communauté, le KOIF n'était pas aussi bien soutenu et lors d'une discussion de groupe avec les femmes de la communauté, très peu connaissaient le KOIF. Une femme a admis faire partie du KOIF mais a expliqué qu'elle était convoquée à des réunions sans préavis et qu'on ne lui avait donné aucune explication sur le rôle qu'elle allait tenir.



Madagascar 2021 La Croix-Rouge malgache discute des critères de sélection et du ciblage avec les communautés dans le cadre des interventions suite à la sécheresse et à la COVID-19. © Croix-Rouge malgache

11 Recueillir, analyser et répondre aux commentaires de la communauté, en veillant à ce que les gens sachent comment poser des questions, faire des suggestions ou faire part de leurs préoccupations concernant le programme

Le retour d'information aide le programme à comprendre les perceptions de la communauté, à identifier ce qui ne fonctionne pas et à en améliorer l'impact. Un mécanisme de retours d'information peut également aider à identifier et à prévenir l'exploitation et les abus sexuels ainsi que la corruption du personnel et des volontaires.

Comment dois-je m'y prendre ?

» Si la Société nationale a déjà mis en place un mécanisme de retours d'information

- Utilisez-le pour le programme plutôt que de mettre en place quelque chose de nouveau.
- Discutez avec l'équipe qui gère le mécanisme de retours d'information de la manière dont il pourrait être utilisé pour soutenir le programme.
- Formez le personnel du programme et les volontaires au fonctionnement du mécanisme.
- Discutez du mécanisme avec les communautés, y compris des obstacles potentiels à son utilisation et des adaptations éventuellement nécessaires.
- Faites la promotion du mécanisme de retour d'information au sein de la communauté.

Le module 6 contient des conseils sur la mise en place d'un mécanisme de retours d'information, page 103.

Outil 15 Kit de retours d'informations



Liban 2006 La jeune volontaire de la Croix-Rouge libanaise, Sarah Moukarcel, s'entretient avec une personne déplacée dans le district du Mont-Liban (près de Beyrouth) pour recueillir des données. De nombreuses personnes déplacées restent dans les écoles où elles reçoivent une assistance. La Croix-Rouge libanaise visite les communautés pour trouver ces personnes déplacées, déterminer leurs besoins et les aider à les satisfaire.
© CICR / Marko Kocic

Revoir et ajuster régulièrement les activités et les approches du programme en fonction des retours d'informations de la communauté et des données de suivi

Lorsque les problèmes ou les suggestions soulevés par les retours d'information et le suivi ne sont pas pris en compte, cela provoque des frustrations et peut conduire les gens à se désolidariser du programme. Les programmes doivent être revus et adaptés en permanence pour s'assurer qu'ils sont toujours pertinents, efficaces et qu'ils répondent aux besoins.

Comment dois-je m'y prendre ?

» Contrôler les performances de manière formelle et informelle

- Vérifiez si le programme répond aux besoins des personnes, s'il touche les bonnes personnes et s'il favorise l'autonomie et apportez des changements si nécessaire.
- Vérifiez que les personnes sont satisfaites de la qualité de l'information, de la participation et de l'influence qu'elles ont sur le programme et apportez des changements si nécessaire.
- Intégrez des questions dans les processus de suivi formels mais aussi posez ces questions de manière informelle lors des réunions communautaires.
- L'organisation de groupes de discussion tous les six mois avec des groupes clés de la communauté est un bon moyen de vérifier et d'identifier de manière proactive tout problème ou toute suggestion d'amélioration.
- Discutez des retours d'information de la communauté et des données de suivi dans les réunions de l'équipe du programme comme point permanent de l'ordre du jour, y compris la manière d'y donner suite.
- Si les mêmes problèmes sont soulevés à plusieurs reprises, il faut les traiter en modifiant le programme ou en expliquant plus clairement à la communauté pourquoi le problème ne peut être résolu.
- Rencontrez régulièrement (par exemple une fois par mois) les volontaires communautaires pour recueillir les commentaires informels qu'ils entendent dans les communautés, discuter des difficultés rencontrées et écouter leurs suggestions d'amélioration.
- Continuez à vous coordonner avec les autres partenaires et parties prenantes pour identifier les possibilités de collaboration et éviter les doublons.

Outils **7** Outil de suivi et d'évaluation du CEA **16** Guide DGD **17** Outil pour les réunions communautaires **15** Kit de retours d'informations

La Croix-Rouge italienne analyse les perceptions des migrants pour améliorer ses services

La Croix-Rouge italienne et la FICR se sont associées à Ground Truth Solutions pour analyser les perceptions des migrants arrivant en Europe. Une courte enquête simple a été élaborée, testée avec des migrants, puis affinée pour recueillir des informations sur l'accès des migrants à l'information, leur compréhension du système d'asile, leur capacité à satisfaire leurs besoins de première nécessité, leur sentiment de sécurité, leur confiance dans le personnel de la Croix-Rouge, leur capacité à avoir leur mot à dire sur l'aide reçue et leur sentiment d'autonomisation. Les données ont été recueillies par des volontaires via des entretiens individuels et, après chaque cycle de collecte de données, les résultats ont été discutés en interne avec toutes les équipes et avec les migrants. Les enquêtes et les discussions qui ont suivi ont permis d'identifier des améliorations pratiques et concrètes que la Croix-Rouge italienne pourrait apporter à ses services. Par exemple, pour les migrants ayant déclaré ne pas comprendre la procédure d'asile, le personnel des centres d'accueil a commencé à partager les informations sur la procédure d'asile par étapes, réparties sur plusieurs jours, pour permettre aux informations d'être assimilées et mieux comprises. Après le premier cycle de collecte de données, la Croix-Rouge italienne a mis en œuvre les enquêtes de perception de manière indépendante et a intégré la collecte régulière de commentaires dans les directives de gestion de ses centres d'accueil. Lire le [rapport intégral](#)⁷³.

Créer des boucles de retour d'information au Cameroun

Au Cameroun, la Société nationale a créé une boucle de retour d'information réussie où les données recueillies via de multiples canaux ont été analysées et utilisées comme un outil pour adapter et améliorer continuellement ses interventions liées à la COVID-19. Avec le soutien de la FICR, la Société nationale a mis en place des mécanismes pour recueillir les retours d'information par le biais des réseaux sociaux, de la ligne d'assistance téléphonique de la Société nationale, des volontaires et des DGD et KII dans les communautés. Toutes les données ont été analysées à l'aide des [outils de retour d'information de la COVID-19 de la FICR](#)⁷⁴ afin de mettre en évidence les principales tendances et difficultés et de la réponse à apporter. Par exemple, le retour d'information a révélé le fait que certaines personnes ne croyaient pas en l'existence de la COVID-19 et les volontaires ont donc été informés de la manière d'aborder ce problème dans les communautés dans le cadre des mobilisations sociales. Les retours ont également alerté les équipes WASH sur les endroits où les gens avaient un accès limité à l'eau potable. Lorsqu'il est apparu que les jeunes pensaient que la COVID-19 ne touchait que les personnes âgées, la Société nationale a fait appel à des jeunes influenceurs pour remédier à ce problème et encourager l'utilisation du masque. Enfin, le retour d'information est utilisé pour façonner les sujets et le contenu des émissions de radio de la Société nationale sur la COVID-19, où les appels et les SMS reçus sont également enregistrés et analysés dans le cadre du mécanisme de retour d'information. Lire [l'étude de cas complète](#)⁷⁵.



Italie 2016 Des volontaires de la Croix-Rouge italienne interrogent des migrants sur leurs expériences et leurs perceptions au centre d'accueil Teobaldo Fenoglio. © Emiliano Albensi / Croix-Rouge italienne

Évaluation et apprentissage

Les actions minimales pour l'engagement communautaire et la redevabilité pendant l'évaluation et l'apprentissage permettent de s'assurer que les communautés sont consultées sur la manière dont l'évaluation doit être menée et que le programme est évalué par les membres de la communauté. Ces actions sont pertinentes pour les évaluations à mi-parcours, en temps réel ou en fin de parcours.

13 Impliquer les communautés dans la planification de l'évaluation et la discussion des résultats

Cela permettra d'améliorer la qualité de l'évaluation et de maintenir une bonne relation avec la communauté et facilitera une nouvelle collaboration à l'avenir.

Comment dois-je m'y prendre ?

» Planification de l'évaluation

- Les évaluations doivent être comprises comme un processus visant à identifier les domaines à améliorer et non à trouver des fautes.
- Utilisez les mécanismes participatifs existants pour impliquer la communauté dans la planification de l'évaluation, par exemple les comités communautaires.
- Intégrez des méthodes de collecte de données qui permettent aux personnes de s'exprimer en toute confidentialité et en toute sécurité.

» Les sujets à aborder avec la communauté comprennent

- L'objectif de l'évaluation
- Les questions clés à poser
- Les meilleures méthodes pour la collecte de données
- Qui doit collecter les données
- Le moment où elle doit être réalisée, en tenant compte des jours, des heures et des saisons, et ce qu'elle exigera des membres de la communauté
- Comment discuter et partager les résultats avec la communauté
- Toute limitation comme le financement ou les questions qui doivent être couvertes en raison des exigences des donateurs

» Qui impliquer

- Discutez avec divers groupes pour vous assurer que personne ne sera exclu. Par exemple, y a-t-il des moments de la journée où les femmes ne peuvent pas participer ?
- Prenez en compte qui collecte les données d'évaluation et l'impact que cela pourrait avoir sur la façon dont les gens répondent aux questions. Par exemple :
 - Si l'évaluation est réalisée par l'équipe du programme, les gens feront-ils encore part de leurs faiblesses ou de leurs expériences négatives ?
 - Les femmes et les filles peuvent-elles parler librement avec des évaluateurs masculins ?
 - Les évaluateurs peuvent-ils parler les langues locales ?
 - La nationalité, la religion ou le groupe ethnique de l'équipe d'évaluation peuvent-ils conduire à ce qu'on lui fasse moins confiance, à ce qu'elle soit considérée comme neutre ou à ce qu'elle prenne parti pour une partie du conflit ?

» Si possible, envisagez une évaluation menée par la communauté.

- Indaba est un outil vidéo axé sur la communauté pour le suivi et l'évaluation où les communautés peuvent réaliser leurs propres histoires vidéo à l'aide d'une application simple et facile à utiliser et d'un téléphone portable. L'unité PSER de la FICR a piloté l'approche Indaba pour les bases de référence, le suivi et les évaluations et dispose d'un [manuel, d'outils et d'exemples de vidéos communautaires](#)⁷⁶
- Le changement le plus significatif est une approche participative des évaluations dans laquelle les communautés sont invitées à partager des histoires sur les changements majeurs qu'elles ont constatés grâce au programme. Ces anecdotes sont partagées et la communauté évalue les impacts les plus significatifs que le programme a eu sur leurs vies⁷⁷
- Utilisez le [cadre d'évaluation de la FICR](#)⁷⁸ pour plus de conseils.

Outils 7 Outil de suivi et d'évaluation du CEA

» Communiquer sur l'évaluation

- Vérifiez que les communautés comprennent l'objectif de l'évaluation et ce qui se passe ensuite pour gérer les attentes car parfois les gens peuvent penser qu'une évaluation est une appréciation pour un nouveau programme.
- Expliquez comment l'évaluation se déroulera, quand, qui la réalisera et gardez aux gens que les informations qu'ils partagent sont confidentielles.
- Veillez à ce que l'équipe d'évaluation soit formée pour communiquer de manière claire et respectueuse et puisse répondre aux questions concernant l'évaluation.
- Chaque fois que l'équipe d'évaluation s'adresse à un nouveau groupe de personnes, elle doit expliquer qui elle est et le but de l'évaluation.
- Discutez des plans d'évaluation avec les parties prenantes et les partenaires.

Outils 19 Matrice des méthodes de communication

» Partager les résultats

- Discutez des résultats de l'évaluation et des prochaines étapes avec les communautés par exemple dans le cadre de réunions ou d'ateliers.
- Lorsque vous présentez les résultats d'une évaluation, veillez à ne pas mettre quelqu'un en danger en exposant publiquement ses opinions.
- Veillez à ce que les résultats ne soient pas interprétés comme des promesses en précisant clairement quelles recommandations peuvent être mises en œuvre et lesquelles ne peuvent pas l'être.
- Partagez les résultats de l'évaluation avec les collègues et les partenaires pour s'assurer que d'autres peuvent bénéficier des leçons apprises et éviter de répéter les erreurs. Par exemple avec un atelier sur les enseignements tirés.

Outils 17 Outil pour les réunions communautaires

Le partage des résultats de l'évaluation avec les communautés aboutit à des solutions pour la Croix-Rouge de Zambie

La Croix-Rouge de Zambie (ZRCS) et son partenaire, la Croix-Rouge néerlandaise (NLRC), ont partagé les résultats d'une évaluation à mi-parcours d'un projet de réduction du traitement la pneumonie par le biais de réunions communautaires, qui ont rassemblé des dirigeants traditionnels de la communauté, des mères, des pères et des guérisseurs traditionnels. L'une des principales conclusions de l'évaluation était que les communautés ne construisaient pas les fourneaux améliorés promus dans le cadre du projet en raison du manque de terre argileuse et que la ZRCS envisageait donc d'abandonner cette activité. Cependant, en discutant des résultats, la communauté a pu suggérer d'autres façons de construire les fourneaux en utilisant les sols et les matériaux disponibles au niveau local. Deuxièmement, la communauté a vraiment apprécié cette approche, qui a permis d'accroître son appropriation du programme : "Nous sommes heureux que le personnel de ZRCS soit revenu pour fournir un retour d'information sur la mise en œuvre du projet, la plupart du temps, personne ne nous recontacte après une évaluation ou une appréciation quelconque. Les décisions sont prises depuis leurs bureaux sans que nous, membres de la communauté, ne soyons consultés sur ce que nous voulons vraiment." Lire le [rapport intégral](#)⁷⁹.



Zambie 2013 Une mère et sa fille font partie des 1500 personnes déplacées par les inondations de la nappe phréatique dans le centre de la Zambie en janvier. Elles cuisinent dans le camp où elles passeront les prochains mois. © Stanley Ndhlovu / FICR

Demander aux membres de la communauté s'ils sont satisfaits du programme, comment il a été mis en œuvre et ce qui pourrait être amélioré.

Si le programme n'a pas fonctionné du tout pour la communauté, quel que soit le nombre de séances de sensibilisation organisées ou de puits construits. Les évaluations ne doivent pas être un exercice à cocher pour le donateur mais un outil important pour nous aider à apprendre et à nous améliorer.

Comment dois-je m'y prendre ?

» Questions à inclure dans l'évaluation

- Intégrez des questions dans l'évaluation pour déterminer si :
 - Le programme a répondu aux besoins des personnes et les a aidées à devenir plus autonomes.
 - Le soutien a été pertinent, opportun, efficace et de qualité.
 - Les personnes ont été traitées avec respect et dignité
 - Les gens sont satisfaits de la qualité de l'information, de la participation et de l'influence qu'ils ont eue sur le programme.
 - Les approches d'engagement communautaire choisies, telles que le type de mécanisme de retour d'information, ont été efficaces et appropriées.
 - Il y a quelque chose que les membres de la communauté changeraient ou amélioreraient dans le cadre du programme s'il devait être à nouveau dispensé
- Posez des questions similaires à celles de la base de référence et du suivi du programme pour permettre de suivre les changements dans le temps.
- Intégrez certaines méthodes de collecte de données qui permettent une conversation ouverte afin de saisir des aspects qui pourraient être oubliés dans les enquêtes.
- Collectez des données désagrégées pour comprendre l'expérience des différents groupes et savoir si quelqu'un a été mal desservi ou exclu.
- Essayez de saisir l'impact des approches d'engagement communautaire sur la qualité du programme et la relation avec la communauté. Par exemple, le mécanisme de retour d'information a-t-il permis d'identifier et de résoudre les problèmes plus rapidement ou les approches participatives ont-elles permis au programme de bénéficier d'une plus forte contribution de la communauté ?

Outil 7 Outil de suivi et d'évaluation du CEA **16** Guide DGD

Évaluer les approches de participation et de retour d'information dans le cadre des programmes en espèces

Lors de l'évaluation d'un programme de distribution d'espèces dans le nord-est du Nigeria, l'équipe EcoSec du CICR a inclus des questions pour évaluer les résultats à court terme du projet et le niveau de satisfaction de la communauté, y compris sa participation à la conception et à la mise en œuvre du programme et sa connaissance des mécanismes de retours d'information. Toutes les personnes interrogées ont déclaré que le processus de sélection était équitable mais 76 % d'entre elles ont recommandé que la communauté soit davantage impliquée pour favoriser une meilleure transparence et une plus grande redevabilité. Un processus de vérification aléatoire a été préconisé pour renforcer les processus de sélection à l'avenir. L'enquête a également montré que 30 % des personnes interrogées n'étaient pas au courant du mécanisme de retours d'information, ce qui sous-entend que des efforts supplémentaires doivent être faits pour s'assurer que tous les membres de la communauté sont au courant de ces mécanismes.



Nigeria 2018 Une femme montre fièrement le commerce de condiments qu'elle a pu installer grâce au soutien du CICR. Elle avait perdu le contact avec sa famille et sans soutien, elle devait mendier de la nourriture. Maintenant, elle peut subvenir à ses besoins. © ICRC

Dix actions pour impliquer les communautés pendant les opérations d'intervention d'urgence

Toutes les étapes

1 L'engagement communautaire est intégré dans l'ensemble de l'intervention



Minimum

Avancé

- Informer le personnel et les volontaires sur le CEA
- Discuter du CEA dans les réunions opérationnelles
- Identifier un point focal du CEA
- Former le personnel et les volontaires sur le CEA

Planification de l'intervention

4 Discuter des plans d'intervention avec les communautés et les principales parties prenantes



Minimum

Avancé

- Discuter des plans d'intervention et des méthodes de travail
- Coordonner les actions internes et externes pour éviter de provoquer des frustrations au sein des communautés.
- Utiliser des approches de planification participative
- Vérifier les plans avec les communautés avant de les mettre en œuvre

5 Discuter et accepter les critères de sélection et les processus de partage avec les communautés



Minimum

Avancé

- Expliquer les critères de sélection et le ciblage
- Répondre aux questions et aux réclamations
- Discuter des processus de distribution
- Convenir ensemble des critères de sélection
- Utiliser le ciblage communautaire
- Planifier les distributions avec la communauté

Évaluation d'urgence

2 Comprendre les besoins, les capacités et le contexte de la communauté



Minimum

Avancé

- Examen des données secondaires
- Analyse rapide des besoins et du contexte
- Analyse détaillée des besoins et du contexte
- Évaluations conjointes inter-agences

3 Réaliser l'évaluation dans la transparence et le respect de la communauté



Minimum

Avancé

- Discuter des plans d'évaluation avec les représentants de la communauté
- Présenter la Société nationale et expliquer l'objectif de l'évaluation.
- Informer le personnel et les volontaires de l'objectif et du processus d'évaluation
- Former le personnel et les volontaires à la communication et aux retours d'information
- Coordonner avec les partenaires externes
- Vérifier les résultats de l'évaluation avec les communautés

6 Inclure des activités et des indicateurs d'engagement communautaire et de redevabilité dans les plans d'intervention et les budgets



Minimum

- Planifier des approches d'engagement communautaire avec tous les secteurs
- Inclure les activités et les indicateurs dans le plan d'intervention et le budget

Pendant l'intervention

8 Soutenir la participation de la communauté à la prise de décisions concernant l'intervention



Minimum

- Impliquer la communauté dans les décisions clés

Avancé

- Permettre une participation active de la communauté
- Planifier la sortie avec les communautés

7 Partager régulièrement des informations sur les interventions avec la communauté



Minimum

- Continuer à partager les informations sur l'intervention
- Communiquer clairement les plans de sortie

Avancé

- Vérifier l'efficacité des approches de communication

9 Écouter les retours de la communauté et s'en servir pour orienter l'intervention



Minimum

- Établir un mécanisme de retours d'information simple
- Vérifier que l'opération répond aux besoins des personnes
- Surveiller les conséquences involontaires
- Agir sur les données de retours d'information et de suivi

Avancé

- Améliorer le mécanisme de retours d'information
- Discuter du retours d'information avec les partenaires
- Suivre les approches d'engagement communautaire
- Recueillir des études de cas sur l'utilisation du retour d'expérience

Évaluation et apprentissage

10 Inclure la communauté dans l'évaluation



Minimum

- Évaluer la satisfaction de la communauté
- Partager les résultats de l'évaluation en interne

Avancé

- Les communautés participent à la planification de l'évaluation
- Organiser une évaluation dirigée par la communauté
- Discuter des résultats avec les communautés
- Discuter des résultats avec les partenaires

Outils d'aide

7 Outil 7 : Outil de S&E du CEA

8 Outil 8 : Descriptions de postes du CEA

10 Outil 10 : Instructions sur le code de conduite

12 Outil 12 : Modèle d'étude de cas du CEA

13 Outil 13 : Le CEA dans les outils d'évaluation

14 Outil 14 : Fiche de questions-réponses pour les volontaires

15 Outil 15 : Kit de retours d'informations

16 Outil 16 : Guide DGD

17 Outil 17 : Outil pour les réunions communautaires

18 Outil 18 : Approches participatives des critères de sélection

19 Outil 19 : Matrice des méthodes de communication

20 Outil 20 : Conseils sur la stratégie de sortie

22 Outil 22 : Élaboration d'un plan d'urgence pour le CEA

23 Outil 23 : POS pour le CEA dans les opérations d'urgence de la FICR

24 Outil 24 : Liste de contrôle du CEA pour les secteurs et les rôles

25 Outil 25 : Instructions sur l'évaluation du CEA dans les situations d'urgence

Pérou 2020 La Croix-Rouge péruvienne a distribué des denrées alimentaires, des cuisines et des ustensiles à différentes Ollas Comunes (espaces autogérés principalement par des femmes, où elles s'organisent pour cuisiner pour leur communauté, en donnant la priorité aux enfants et aux personnes âgées) dans différents quartiers de Lima, la capitale du Pérou. Cette distribution a eu lieu à Villa Maria del Triunfo.
©Croix-Rouge péruvienne



MODULE 5

L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ET LA REDEVABILITÉ DANS LES INTERVENTIONS D'URGENCE

malgré l'urgence et la complexité accrues, il est toujours important, nécessaire et possible d'impliquer les communautés dans les opérations d'intervention d'urgence. Malheureusement, il existe de nombreux exemples d'opérations qui ont mal tourné parce qu'elles n'ont pas suffisamment impliqué la population locale, qu'il s'agisse d'articles d'aide humanitaire sur les marchés ou de volontaires et d'employés attaqués, voire tués, en raison de la peur et de l'incompréhension de la communauté.

Ce module présente les principales actions minimales pour l'engagement communautaire et la redevabilité dans les opérations d'intervention d'urgence, et comment aller plus loin si le temps, la capacité et les ressources le permettent. Il souligne également les obstacles et les défis courants dont il faut être conscient ainsi que les facteurs qui peuvent contribuer à soutenir une intervention plus responsable.

Qu'est-ce qui favorise l'engagement communautaire dans les interventions d'urgence et qu'est-ce qui l'entrave⁸⁰ ?

QU'EST-CE QUI FONCTIONNE BIEN ?	QUI SOUTIENT L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ?
<ul style="list-style-type: none">• Les mécanismes de retours d'information permettent d'identifier les domaines à améliorer• La collaboration avec les volontaires locaux renforce la confiance de la communauté• La collaboration avec les structures et les groupes locaux permet de gagner en rapidité et en qualité.• La formation à l'engagement communautaire améliore la compréhension et les capacités	<ul style="list-style-type: none">• Quand le personnel et les volontaires comprennent la valeur de l'engagement communautaire• Le personnel dédié à l'engagement communautaireL'adhésion des dirigeants, du responsable des opérations et de la Société nationale• Lorsqu'il devient obligatoire, en raison des donateurs ou défini par les engagements du Mouvement.
QUELS SONT LES PRINCIPAUX DÉFIS ?	QU'EST-CE QUI PEUT ENTRAVER L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ?
<ul style="list-style-type: none">• Recueillir et analyser les retours de la communauté de manière systématique et simple.• Les évaluations insuffisantes limitent la compréhension des besoins et du contexte locaux• Une mauvaise communication continue dans les deux sens au sujet de l'opération• L'engagement communautaire est cloisonné• Fournir un soutien dont les gens n'ont pas besoin en raison d'évaluations insuffisantes ou de modèles d'interventions standardisés et rigides.	<ul style="list-style-type: none">• Le personnel ne comprend pas comment mobiliser concrètement les communautés ou quel est son rôle.• Les contraintes de temps et la perception que l'engagement communautaire prend trop de temps. Difficultés d'accès physique• Manque de personnel qualifié et dévoué à l'engagement communautaire au niveau approprié• Une mauvaise coordination interne est source de confusion et de promesses irréalistes aux communautés.

Préparation à l'engagement communautaire

Institutionnaliser l'engagement communautaire et la redevabilité au sein de la Société nationale.

La manière la plus efficace d'avoir un bon engagement communautaire dans une situation d'urgence est de l'institutionnaliser au sein de la Société nationale, en suivant les actions du module trois de ce guide. Cela signifie que les mécanismes permettant de partager les informations, de recueillir et de répondre aux retours d'information et de faciliter la participation de la communauté seront déjà en place, avec un personnel et des volontaires formés et prêts à intervenir, plutôt que de devoir tout recommencer au début de l'intervention, lorsque le temps est limité.

Intégrer l'engagement communautaire et la redevabilité dans la préparation aux catastrophes et la réduction des risques.

Les approches de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge en matière de préparation aux catastrophes et de réduction des risques peuvent contribuer à soutenir l'engagement communautaire et la redevabilité. Par exemple :

- Le processus d'évaluation de la préparation à une intervention efficace⁸¹ examine le système d'intervention de la Société nationale, y compris les éventuelles lacunes en matière de redevabilité.
- L'évaluation renforcée de la vulnérabilité et des capacités⁸² peut aider les communautés à analyser les risques auxquels elles sont confrontées et à identifier des actions pour réduire ces risques.
- Le financement basé sur les prévisions⁸³ collabore avec les communautés pour convenir des mesures à prendre dès les premiers signes d'alerte d'une situation d'urgence et pour déterminer qui doit recevoir une aide.

Les informations recueillies et documentées au cours de ces processus peuvent aider à identifier les lacunes des mécanismes de redevabilité, fournir des données secondaires précieuses au début d'une intervention et faciliter une meilleure participation de la communauté car il existe déjà une relation établie et de confiance.

République Démocratique du Congo 2019 Les volontaires de la Croix-Rouge de la RDC s'engagent régulièrement auprès des étudiants, leur fournissant des informations essentielles sur Ebola et sur la manière de prévenir d'autres maladies majeures. Cela donne également l'occasion aux étudiants de poser des questions et de fournir des commentaires aux volontaires qui les partagent dans le système de retour d'information communautaire mis en place avec la FICR et le CDC. © Corrie Butler / FICR



Comment mobiliser les communautés pendant les interventions d'urgence en cas de catastrophes

Comment utiliser ce module

Les tableaux ci-dessous donnent des indications sur la manière de respecter les dix actions que toutes les opérations d'intervention d'urgence doivent mettre en œuvre pour atteindre un niveau acceptable de redevabilité à l'égard des communautés.

Sous chaque action figurent les mesures minimales à mettre en œuvre pour réaliser l'action et les mesures avancées à mettre en œuvre lorsque l'on dispose de plus de temps, de capacités et de ressources.

L'explication sur la manière de réaliser chaque action est brève afin de faciliter la consultation lorsque le temps est limité. Cependant, des conseils plus détaillés sur la réalisation de chaque action se trouvent dans les outils d'accompagnement ou dans les modules d'institutionnalisation et de programme.

En général, les mesures **minimales** s'appliquent :

- Dans les premiers temps d'une intervention, c'est-à-dire les premiers mois
- Pour les urgences de moindre importance, avec un délai plus court, c'est-à-dire moins de six mois.
- Lorsque l'expérience et les capacités en matière d'engagement communautaire et de redevabilité sont limitées, que ce soit au sein de la Société nationale ou dans le cadre d'un soutien supplémentaire
- Lorsque les fonds et les ressources humaines disponibles pour l'intervention sont limités

En général, les mesures **avancées** s'appliquent :

- Plus tard dans l'intervention, c'est-à-dire à partir du troisième mois
- Pour les urgences plus importantes ou prolongées, avec un calendrier plus long, c'est-à-dire plus de six mois.
- Lorsqu'il existe un bon niveau d'expérience et de capacité en matière d'engagement communautaire et de redevabilité au sein de la Société nationale ou en tant que soutien supplémentaire.
- Lorsque l'intervention dispose d'un bon niveau de financement et de ressources humaines.



À tous les étapes de l'intervention

1 L'engagement communautaire est intégré dans l'ensemble de l'intervention

Cela permet de garantir que l'engagement communautaire est bien compris par l'ensemble du personnel et des volontaires et qu'il est intégré de manière cohérente dans tous les secteurs.

Au minimum, *lorsque la capacité, le temps et les ressources sont limités*

» Informer l'ensemble du personnel et des volontaires sur l'engagement communautaire et la redevabilité

Tous les membres du personnel participant à l'intervention doivent être informés sur l'engagement communautaire et la redevabilité, y compris leurs responsabilités et les différents mécanismes utilisés dans le cadre de l'opération. Cela favorise une intégration cohérente dans tous les secteurs. Chacun doit signer le code de conduite et être informé de la prévention de l'exploitation et des abus sexuels ainsi que de la corruption.

Outils 25 Instructions sur le CEA dans les situations d'urgence 24 Liste de contrôle du CEA pour les secteurs et les rôles 10 Instructions sur le code de conduite

» Discuter des questions relatives à l'engagement communautaire dans les réunions opérationnelles

L'engagement communautaire doit être un point permanent de l'ordre du jour de toutes les réunions. Il s'agit de discuter de la qualité de l'engagement communautaire, des lacunes éventuelles, des questions clés qui doivent être discutées avec la communauté et de la manière de traiter les questions soulevées par le retour d'information et la participation de la communauté.

Outils 23 POS pour le CEA dans les opérations d'urgence de la FICR

» Identifier un point focal d'engagement communautaire

Bien que tout le monde ait la responsabilité de mobiliser les communautés, un point focal peut aider à garantir que l'engagement communautaire n'est pas oublié et qu'il est correctement intégré. Cette personne doit avoir une expérience de l'engagement communautaire, être au bon poste pour influencer les responsables du secteur et avoir suffisamment de temps à consacrer à cette fonction. Idéalement, il devrait y avoir un membre du personnel dédié.

Outils 8 Descriptions de postes du CEA

À un niveau avancé *quand il y a plus de capacité, de temps et de ressources*

» Former le personnel et les volontaires à l'engagement communautaire et à la redevabilité

Fournir une formation sur l'engagement communautaire et la redevabilité en utilisant la formation de deux jours au niveau de la branche⁸⁴ ou les modules de formation d'un jour spécifiques à l'urgence⁸⁵.

● Exemples du mouvement

La formation de volontaires à Madagascar aide à l'acceptation de la communauté

Lorsque la Croix-Rouge malgache (MRCS), avec le soutien de la Croix-Rouge danoise (DRC), a fourni des subventions inconditionnelles en espèces dans le cadre d'une intervention suite à un cyclone, les volontaires locaux étaient chargés d'effectuer des visites à domicile, de collecter et de partager des informations, d'écouter et de discuter des préoccupations, des craintes des populations et des rumeurs qui circulaient. Pour les préparer, l'équipe a dispensé une formation aux volontaires sur la portée et les objectifs du projet, les messages à diffuser aux membres de la communauté et la manière de communiquer et de répondre aux questions. La connaissance précieuse que les volontaires communautaires avaient de l'environnement local a grandement aidé à la formulation de ces messages. Cela a permis aux volontaires de parler avec confiance et précision du projet, y compris de répondre à des questions difficiles sur les critères de sélection. Cela s'est avéré crucial lorsque la rumeur sur le fait que l'argent était fourni gratuitement a commencé à se répandre. Des rumeurs prétendaient que l'argent était "sale" et que le fait de l'accepter entraînerait des attentes, des obligations ou des demandes de remboursement. Les volontaires ont pu écouter ouvertement ces inquiétudes et y répondre en fournissant des informations sur l'objectif des subventions en espèces et sur les raisons pour lesquelles les gens les recevaient. Cela a permis de rassurer la communauté sur une pratique nouvelle et inhabituelle et a assuré le bon déroulement de l'intervention. Lire [l'étude de cas complète](#)⁸⁶.

Les positions du CEA ont apporté une valeur ajoutée aux interventions suite à l'ouragan Dorian aux Bahamas

La Société de la Croix-Rouge des Bahamas (BRCS) et la FICR avaient prévu de fournir une assistance en espèces et en bons, mais lorsque le personnel du CEA, PGI, IM et de gestion des cas a mené des consultations avec les communautés pendant l'évaluation, il a constaté que l'argent liquide n'était peut-être pas la meilleure option pour les gens. Avec la pandémie de COVID-19, de nombreuses personnes, en particulier les personnes âgées, ont fait part de leur inquiétude de devoir utiliser des distributeurs automatiques de billets et de se rendre dans des marchés et des magasins très fréquentés pour acheter de la nourriture. Aussi, l'opération s'est orientée vers la fourniture de colis alimentaires et de repas chauds, ce qui a permis de réduire les risques et de mieux répondre aux préférences des personnes en matière de soutien. Le délégué du CEA a également veillé à ce que les communautés soient incluses en tant que point de données clé dans l'évaluation en temps réel (qui n'avait initialement prévu aucune visite de la communauté), et a soutenu et plaidé pour le suivi post-distribution, y compris la formation des volontaires qui effectuent les PDM pour répondre aux questions et écouter et enregistrer tout retour d'information et toute réclamation partagée pendant les entretiens.



Bahamas 2020 La Croix-Rouge soutient les communautés d'Abaco, aux Bahamas, après le passage de l'ouragan Dorian. © Robyn-Ryann Barnett / Croix-Rouge des Bahamas / FICR

Pendant l'évaluation de l'urgence

2 Comprendre les besoins, les capacités et le contexte de la communauté

Si ce n'est pas le cas, l'opération risque de ne pas répondre aux besoins de la population, de saper les capacités locales ou de faire plus de mal que de bien⁸⁷. Cela nuit à la crédibilité de la Société nationale et entraîne une perte de temps et de ressources pendant que les erreurs sont corrigées.

Au minimum, *lorsque la capacité, le temps et les ressources sont limités*

» Examen des données secondaires internes et externes

Économisez du temps et des ressources et limitez la sensation de lassitude des communautés en vérifiant les informations dont dispose déjà la Société nationale sur les zones touchées. Par exemple, les programmes ou opérations antérieurs.

.....

» Analyse rapide des besoins et du contexte

Obtenez une compréhension de base des besoins, des priorités et du contexte par des approches simples et rapides telles que l'observation directe, les données secondaires, les entretiens avec des informateurs clés et les entretiens avec des volontaires locaux. Parlez à différents représentants et groupes de la communauté. Une analyse de base doit inclure :

- Les principaux besoins et les meilleurs moyens de fournir un soutien
 - Qui sont les dirigeants de la communauté et si on leur fait confiance
 - Les principaux groupes et associations communautaires
 - Les autres parties prenantes, par exemple, autres ONG, autorités locales
 - La démographie et le profil de la communauté, y compris les moyens de subsistance, la religion, les niveaux de pauvreté, les rôles selon le sexe, les groupes ethniques, les niveaux d'alphabétisation, les langues parlées et tout groupe marginalisé ou à risque.
 - Les principales capacités et forces de la communauté et la manière dont elles peuvent être soutenues et utilisées dans le cadre de l'intervention.
 - Les principaux canaux de communication dans la communauté, les sujets sur lesquels les gens ont besoin d'informations et la manière dont ils se sentiraient à l'aise pour poser des questions ou faire part de leurs préoccupations à la Société nationale.
-

Outil **13** Outils d'évaluation du CEA

.....

À un niveau avancé *quand il y a plus de capacité, de temps et de ressources*

» Analyse approfondie du contexte et des besoins

Développez une analyse rapide des besoins et du contexte pour obtenir une compréhension plus approfondie de la situation. Voir page 46 pour en savoir plus sur les mécanismes des retours d'information.

» Envisager une évaluation conjointe inter-agences

Dans les situations d'urgence de grande ampleur, il peut être possible de procéder à une analyse conjointe des besoins et du contexte avec d'autres agences. Cela peut permettre d'économiser du temps et des ressources et de limiter la sensation de lassitude des communautés face à l'évaluation.

● Exemples du mouvement

Différentes approches pour obtenir les informations nécessaires en Indonésie

Palang Merah Indonesia (PMI) - la Croix-Rouge indonésienne - utilise toute une série d'approches différentes pour recueillir les données essentielles dont elle a besoin pour comprendre les communautés et planifier des approches efficaces d'engagement communautaire. Pour la pandémie de COVID-19 et les interventions suite au tremblement de terre de Sulawesi Ouest, des questions ont été incluses dans les évaluations pour comprendre qui sont les sources d'information de confiance dans la communauté, y compris parmi les femmes et les personnes handicapées. La PMI a également utilisé des enquêtes en ligne pour collecter des informations sur les perceptions des populations sur la COVID-19, partagées via leurs plateformes de réseaux sociaux, WhatsApp et à toutes les équipes d'actions communautaires. Comme les enquêtes demandaient également des données démographiques aux personnes qui répondaient, la PMI a pu constater que seulement 1 % des réponses étaient données par des personnes âgées de plus de 60 ans. Pour y remédier, elle a organisé des groupes de discussion avec des personnes âgées afin d'avoir une idée plus précise de leurs besoins. Ces discussions ont permis à la PMI d'identifier que la radio est le moyen préféré des personnes âgées pour recevoir des informations - des informations qui auraient été manquées par les évaluations rapides et les enquêtes de perception. Pour les interventions suite au tremblement de terre, la PMI a utilisé les données collectées par le gouvernement pour compléter ses propres évaluations rapides des besoins car elles comprenaient des informations provenant de divers groupes tels que les femmes enceintes et les enfants. Cette collaboration a permis de surmonter les limites géographiques et de mieux comprendre les besoins des différents groupes.

Communiquer dans la bonne langue contribue au bon déroulement de la distribution aux Philippines.

Lors des opérations d'intervention suite au typhon Mangkhut, la Croix-Rouge philippine (PRC) a inclus des questions dans l'évaluation pour comprendre les préférences de communication des populations. Lorsque les résultats ont montré que les gens préféraient que les informations soient communiquées dans le dialecte local, elle a veillé à ce que toutes les réunions communautaires, les affiches et les visites de porte à porte soient effectuées dans ce dialecte. L'évaluation a montré que cela a contribué à l'acceptation par la communauté des critères de sélection et à une distribution sans difficultés.

La FICR et les Sociétés nationales de la Croix-Rouge soutiennent une évaluation inter-agences dans les Amériques

Pour mieux comprendre les besoins en information et en communication des réfugiés et des migrants vénézuéliens, la FICR et les Sociétés nationales de la Croix-Rouge ont pris part à une évaluation multi-acteurs et inter-agences dans quinze pays. L'évaluation s'est appuyée sur une combinaison de consultations avec des groupes ciblés, d'entretiens directs, d'observations, de discussions de groupe dirigées, d'enquêtes à remplir soi-même en ligne et de données secondaires. Les résultats aident les agences à travailler ensemble pour développer des outils de partage de l'information et à prévenir la duplication des efforts. [Lire le rapport complet et accéder à tous les outils d'évaluation utilisés](#)⁸⁸.

3 Réaliser l'évaluation dans la transparence et le respect de la communauté

Vos rapports avec la communauté doivent être accompagnés d'un traitement digne et respectueux des personnes, en écoutant ouvertement leurs besoins, en répondant honnêtement aux questions, en ne faisant pas de fausses promesses et en ne suscitant pas d'attentes quant à la suite des événements.

Au minimum, *lorsque la capacité, le temps et les ressources sont limités*

» Discuter de l'évaluation avec les principales parties prenantes de la communauté

Discutez de l'évaluation à l'avance avec les personnes clés de la communauté, notamment les dirigeants, les responsables des groupes et associations communautaires, les volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et les autorités locales. Demandez des conseils sur la manière de mener l'évaluation et si d'autres organisations ont déjà effectué des évaluations.

Outils 13 Outils d'évaluation du CEA 17 Outil pour les réunions communautaires

» Présenter la Société nationale et l'objectif de l'évaluation

Organisez une réunion communautaire et fournissez des informations sur la Société nationale, le but et le processus de l'évaluation, ce qui se passe une fois qu'elle est terminée, les codes de conduite et de comportement du personnel et des volontaires et comment les gens peuvent poser des questions ou faire part de leurs préoccupations.

Outil 14 Fiche de questions-réponses pour les volontaires

» Informer le personnel et les volontaires sur l'évaluation

Informez le personnel et les volontaires sur l'objectif et le processus de l'évaluation et sur ce qui se passe ensuite afin qu'ils puissent répondre aux questions avec précision et éviter de susciter des attentes irréalisables quant à l'intervention. Informez à nouveau les équipes d'évaluation (y compris les chauffeurs) sur le code de conduite, la prévention de l'exploitation et des abus sexuels, la lutte contre la fraude et la corruption et la manière de gérer le retour d'information et les réclamations.

Outil 10 Instructions sur le code de conduite

À un niveau avancé *quand il y a plus de capacité, de temps et de ressources*

» Former le personnel et les volontaires à la communication et aux retours d'information

Formez les équipes d'évaluation aux bonnes techniques de communication et à la réponse au retour d'information, y compris à la gestion des attentes. Utilisez la [formation d'une journée sur les bonnes compétences de communication et le traitement des retours d'information](#)⁸⁹.

» Coordonner avec les partenaires externes et les autorités locales

Assistez à des réunions de coordination externe pour recueillir des informations sur ce que font les autres et discutez des plans d'évaluation et des résultats afin d'identifier les domaines de collaboration et d'éviter les doublons. Cela inclut la participation à des groupes de coordination de l'engagement communautaire et de la redevabilité.

» Vérifier les résultats et l'analyse de votre évaluation auprès de la communauté

Partagez les résultats de l'évaluation avec les représentants de la communauté, vérifiez qu'ils sont exacts et discutez de tout ce qui n'est pas clair.

Outil 17 Outil pour les réunions communautaires

● Exemples du mouvement

Les groupes clés n'ayant pas été pris en compte dans l'évaluation, leurs besoins n'ont pas été satisfaits.

Lors du tremblement de terre de Bhuj en Inde, il a été demandé au personnel et aux volontaires de contacter le chef du village ou de la communauté urbaine pour évaluer les besoins. Aucun autre groupe n'a été consulté et la communauté n'a pas été impliquée dans la planification de l'évaluation. Comme les chefs étaient tous des hommes, les besoins de nombreux groupes ont été négligés dans le cadre de l'intervention, notamment les femmes, les musulmans marginalisés et les castes inférieures. L'un des principaux enseignements tirés est qu'il est important de comprendre le contexte avant d'entreprendre une évaluation communautaire et de consulter divers groupes afin de ne pas les négliger au cours de l'évaluation.

L'écoute ouverte de la communauté a permis d'identifier les véritables problèmes du Bangladesh.

À Cox's Bazaar, au Bangladesh, le CICR a organisé des réunions communautaires pour comprendre les pratiques et les défis liés à la gestion des morts en raison de la COVID-19. Les séances ont mis en lumière les difficultés à entretenir les espaces funéraires communaux lors des inondations dues à la mousson. Ces informations ont conduit le CICR à adapter son plan initial de distribution de matériel pour une gestion plus sûre des morts à une collaboration avec les communautés pour résoudre les problèmes d'infrastructure liés aux inondations.



Bangladesh 2012 Volontaires du Croissant-Rouge du Bangladesh lors d'une opération de recherche et de sauvetage dans une coulée de boue à Chittagong. © Croissant-Rouge du Bangladesh

Pendant la planification

4 Discuter des plans d'intervention avec les communautés et les principales parties prenantes

Cela peut permettre d'économiser du temps et des ressources en confirmant que les activités répondront aux besoins des personnes, en mettant en évidence tout obstacle potentiel et en identifiant les domaines dans lesquels la communauté peut apporter son soutien.

Au minimum, *lorsque la capacité, le temps et les ressources sont limités*

» Discuter des plans d'intervention avec les principales parties prenantes de la communauté

Discutez des plans d'intervention avec un ensemble de représentants de la communauté, notamment des dirigeants, des chefs de groupes et d'associations, des volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et des autorités locales. Vérifiez que les activités répondront aux besoins et aux priorités de la communauté et interrogez-vous sur les meilleurs moyens de les mettre en œuvre. Si possible, discutez de ce qui devrait se passer à la fin de l'opération et de la manière dont la communauté et/ou d'autres parties prenantes pourraient reprendre les activités.

Outils 17 Outil pour les réunions communautaires 20 Conseils sur la stratégie de sortie

» Demander aux communautés comment elles souhaitent que la Société nationale travaille avec elles.

Discutez avec les principaux représentants de la communauté de la manière dont la Société nationale doit travailler avec eux pendant l'opération, notamment de la manière, du moment et de la nature des informations à partager, de la manière de gérer le retour d'information et des meilleures approches pour la participation de la communauté. Impliquez la communauté dans la planification du mécanisme de retour d'information et si des approches différentes sont nécessaires pour les réclamations concernant l'exploitation et les abus sexuels, la fraude et/ou la corruption. Voir le module 6, page 103.

Outils 16 Guide DGD 15 Kit de retours d'informations

» Coordonner en interne et en externe pour éviter de provoquer des frustrations dans les communautés.

Les réunions de planification interne permettent de s'assurer que les plans sectoriels sont complémentaires et n'entraîneront pas de doublons. Vérifiez avec les services financiers et logistiques que tout plan de fourniture de biens ou d'argent est réalisable avant de prendre des engagements à l'égard de la communauté. Les plans doivent également être discutés avec le gouvernement et les autres intervenants pour éviter les doublons et identifier les possibilités de collaboration et de durabilité. Cela réduit également le risque de promettre aux communautés un soutien qui va à l'encontre des politiques gouvernementales, par exemple en fournissant une aide en espèces alors que le gouvernement y est opposé.

Outil 24 Liste de contrôle du CEA pour les secteurs et les rôles

À un niveau avancé *quand il y a plus de capacité, de temps et de ressources*

» Utiliser des approches de planification participative

Utilisez des approches de planification participative, telles que des ateliers et des réunions communautaires, une conception axée sur l'humain, des évaluations de la capacité de vulnérabilité ou des activités telles que le classement, les arbres de décision, la cartographie, etc. Faites participer tous les groupes de la communauté à la planification de l'intervention. Voir page 52 pour en savoir plus sur la planification participative.

» Vérifier les plans avec la communauté avant de commencer à les mettre en œuvre

Organisez une réunion communautaire pour discuter du plan d'intervention final avant sa mise en œuvre afin de vous assurer qu'il répond aux besoins et aux attentes de la communauté. C'est l'occasion de clarifier tout malentendu ou toute attente irréalisable, de répondre aux questions et d'accepter toute contribution de la communauté.

Outil 17 Outil pour les réunions communautaires

● Exemples du mouvement

Approche communautaire de la planification du relèvement au Mozambique

La Croix-Rouge du Mozambique (CVM) et la FICR ont adopté une approche communautaire pour planifier le relèvement après le cyclone Idai en 2019. Le processus a commencé par une réunion communautaire pour présenter la Croix-Rouge, expliquer le processus d'évaluation du relèvement et répondre à toutes les questions. Les volontaires ont été formés à une bonne communication, au code de conduite et à la PEAS avant de réaliser une enquête multi-sectorielle auprès des ménages. Les données recueillies dans le cadre de l'enquête ont été triangulées grâce à des discussions de groupe dirigées, des calendriers saisonniers, des cartes de vulnérabilité, de capacité et d'aléas et des promenades d'étude. Il s'agissait notamment de recueillir des informations pour aider à planifier des approches efficaces d'engagement communautaire. Une série d'ateliers de planification a ensuite été organisée avec différents groupes de la communauté pour présenter les résultats de l'évaluation. Les membres de la communauté ont classé les activités qu'ils souhaitaient voir mises en œuvre. Dans ce cadre, la communauté a également identifié les activités qu'elle pouvait mettre en œuvre elle-même et celles pour lesquelles elle aurait besoin du soutien de la Croix-Rouge. Les membres de la communauté et l'équipe de la Croix-Rouge ont établi un calendrier pour entreprendre les activités en utilisant des images, avec un code de couleur par secteur, afin de garantir la pleine participation de tous, quel que soit leur niveau d'alphabétisation. À ce stade, une approche pour travailler avec la communauté a été discutée, qui comprenait la création d'un comité communautaire (voté par la communauté et paritaire) et la mise en place d'un système de retour d'information. Il a été convenu de tenir des réunions hebdomadaires avec le comité et mensuelles avec l'ensemble de la communauté. Le comité a été formé aux Principes fondamentaux de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et à la PEAS et rédigé son propre mandat. Le retour d'information a été fourni par le comité et par une ligne téléphonique gratuite gérée par WFP.



Discuter et convenir des critères de sélection et des processus de distribution avec les communautés⁹⁰

Les communautés savent rarement comment ou pourquoi les agences d'aide choisissent qui reçoit un soutien et qui n'en reçoit pas, cf. page 14. Cela peut provoquer des tensions dans les communautés et donner l'impression que la Société nationale est partielle ou corrompue et nuire à la sécurité d'accès du personnel et des volontaires.

Au minimum, *lorsque la capacité, le temps et les ressources sont limités*

» Expliquer les critères de sélection et les processus de ciblage

- Communiquer largement et clairement les critères de sélection aux bénéficiaires et aux non-bénéficiaires, en utilisant une série de canaux et d'approches. Cela permet d'éviter que les rumeurs et les tensions ne s'aggravent et ne menacent l'accès.
- S'il est souvent plus facile et plus rapide de demander aux dirigeants de la communauté de sélectionner les bénéficiaires de l'aide, cela expose la Société nationale au risque de corruption et à la difficulté d'atteindre les personnes qui en ont le plus besoin.
- Si les dirigeants de la communauté effectuent le ciblage, il est important de vérifier les listes en contrôlant le pourcentage pour s'assurer qu'elles répondent bien aux critères de sélection.
- La publication des listes de bénéficiaires dans un lieu public favorise la transparence et peut aider à identifier les cas de corruption mais il convient d'en discuter d'abord avec la communauté car cela pourrait exposer les personnes à des risques de violence ou de stigmatisation.

Outils **18** Approches participatives des critères de sélection **19** Matrice des méthodes de communication

» Être prêt à répondre aux questions et aux réclamations

- Un mécanisme de retours d'information doit être mis en place pour répondre aux questions et aux réclamations concernant le processus de sélection. Voir le module 6, page 103
- La réclamation la plus fréquente viendra probablement de ceux qui estiment avoir été injustement oubliés. Il convient donc de mettre en place un processus clair d'investigation de ces cas et de fournir une explication de la décision finale au plaignant. Ne pas traiter ce type de réclamation peut entraîner une perte de confiance, de la colère, voire des incidents de sécurité.

Outil **15** Kit de retours d'informations

» Discuter des processus de distribution

- Demandez aux représentants de la communauté quels sont les meilleurs jours, heures et méthodes pour les distributions.

Outil **24** Liste de contrôle du CEA pour les secteurs et les rôles

À un niveau avancé *quand il y a plus de capacité, de temps et de ressources*

» Convenir des critères de sélection avec la communauté

- Si possible, convenez des critères de sélection avec la communauté car elle peut avoir des perceptions différentes des personnes le plus dans le besoin ou les plus vulnérables.
- Mobilisez un large éventail de groupes, y compris ceux qui ne sont pas susceptibles de recevoir un soutien

- Gardez à l'esprit les structures de pouvoir et les hiérarchies sociales locales et la manière dont elles pourraient influencer les suggestions des gens sur les critères de sélection et le ciblage.
- Les communautés peuvent ne pas être d'accord avec les processus de sélection ou ne pas comprendre pourquoi ils sont nécessaires, alors expliquez pourquoi la Société nationale ne peut pas aider tout le monde de manière égale par exemple en raison de ressources limitées.

Outil 18 Approches participatives des critères de sélection

» Utiliser le ciblage communautaire

- En fonction du contexte, il peut être possible d'effectuer le ciblage avec la participation de l'ensemble de la communauté. Cela peut contribuer à garantir que le processus est équitable et ouvert. Cependant, il est important de discuter de cette option au préalable et de s'assurer que la sécurité et la dignité des personnes ne seront pas menacées.
- Une autre solution consiste à impliquer différents groupes et représentants de la communauté dans l'identification de ceux qui devraient recevoir un soutien sur la base des critères de sélection. Cette méthode est plus participative que celle qui consiste à s'en remettre uniquement aux chefs de la communauté mais elle doit néanmoins faire l'objet d'une vérification croisée.
- Si vous ciblez des groupes marginalisés, demandez-leur comment procéder pour éviter de les stigmatiser ou de les mettre en danger.

» Planifier les processus de distribution avec les communautés et les principales parties prenantes

- Discutez avec les groupes communautaires et les personnes ciblées des moyens les plus sûrs et les plus efficaces de distribuer l'aide, qu'il s'agisse de biens traditionnels en nature ou d'une aide en espèces.
- Demandez à la communauté de vous aider à gérer la distribution, en précisant qui ne doit pas y participer.

Outil 24 Liste de contrôle du CEA pour les secteurs et les rôles

● Exemples du mouvement

Approche participative pour convenir des critères d'éligibilité à l'assistance en espèces et en bons au Nigeria

La Croix-Rouge du Nigeria (NRCS) a mis en place des comités de résilience communautaire (CRC) pour aider à gérer l'aide en espèces et en bons (CVA) dans le cadre d'une intervention suite aux inondations. Les CRC ont été élus démocratiquement par les communautés et ont reçu une formation sur leurs rôles et responsabilités, notamment sur les techniques de communication et l'importance de la redevabilité et de l'intégrité. Les critères de sélection ont été définis conjointement par la Croix-Rouge et les membres du CRC et une réunion communautaire a été organisée pour s'assurer de l'acceptation générale. Le CRC a utilisé un exercice de cartographie pour identifier les membres de la communauté qui répondaient aux critères convenus. Les listes ont ensuite été affichées publiquement à la mairie, où les membres de la communauté pouvaient les consulter et les contester, si nécessaire, par le biais de la ligne téléphonique gratuite de la NRCS. Le CRC a également joué un rôle essentiel en expliquant les critères d'éligibilité à l'ensemble de la communauté, en gérant les rumeurs, en recueillant les réclamations et en aidant à y répondre. Des informations ont également été partagées directement avec les membres de la communauté sur les critères d'éligibilité de l'aide CVA, les processus de distribution et la manière de poser des questions ou faire des réclamations lors de visites à domicile et de réunions communautaires. La NRCS a reçu 134 commentaires en retour, dont 35 étaient des réclamations provenant principalement de ménages ne recevant pas de CVA. Dans ces cas, la NRCS a expliqué la raison d'être des critères d'éligibilité, notamment les ressources limitées et la nécessité d'atteindre les plus vulnérables.

Des mesures simples pour une meilleure distribution à Zanzibar

La branche de Zanzibar de la Croix-Rouge de Tanzanie (TRCS) a utilisé des approches simples et peu coûteuses pour assurer un bon engagement et une bonne responsabilisation de la communauté lors de la distribution d'articles non alimentaires à 100 ménages suite à des inondations. Les dirigeants locaux ont sélectionné les ménages les plus touchés mais la TRCS a rendu visite aux ménages pour vérifier qu'ils répondaient aux critères de sélection et leur a remis des cartes portant le cachet de la TRCS et la signature du coordinateur de la branche. La TRCS a ensuite diffusé des informations sur les critères de sélection, les dates de distribution, les lieux et la manière de contacter la branche pour toute question, par le biais de réunions communautaires, de visites dans les foyers et de mégaphones. Le jour de la distribution, des feuilles de tableau de conférence ont été affichées avec des détails sur ce que les gens allaient recevoir et la quantité et un service d'assistance a été mis en place où les gens pouvaient envoyer un formulaire de commentaires ou parler à un volontaire.

6 Inclure des activités et des indicateurs d'engagement communautaire et de redevabilité dans les plans d'intervention et les budgets.

Si l'engagement de la communauté ne figure pas dans le plan et le budget, il y a de fortes chances qu'il soit oublié dans la précipitation et la pression pour répondre.

Au minimum, *lorsque la capacité, le temps et les ressources sont limités*

» Planifier les approches d'engagement communautaire avec toute l'équipe des opérations

Cela permet de s'assurer que chacun comprend comment les communautés seront mobilisées et quelles sont les responsabilités dans son secteur respectif. Ceci est particulièrement important pour les mécanismes de retours d'information car tous les secteurs auront la responsabilité d'agir et d'apporter des changements sur la base du retour d'information reçu, c'est pourquoi l'adhésion du personnel et de la direction est essentielle. Élaborez un plan clair sur la façon dont le retour d'information sera partagé et discuté en interne et sur lequel il faudra agir.

Outils 22 Élaboration d'un plan d'urgence pour le CEA 24 Liste de contrôle du CEA pour les secteurs et les rôles

» Inclure les activités et les indicateurs d'engagement communautaire dans le plan d'intervention et le budget.

Expliquez dans le récit du plan d'intervention et dans le plan d'activité comment l'information sera partagée avec les communautés, comment la participation sera soutenue et comment le retour d'information sera géré. Des indicateurs doivent être spécifiés et des fonds alloués dans le budget.

Outil 7 Outil de suivi et d'évaluation du CEA

Exemples du mouvement

Voici quelques exemples de plans d'action d'urgence de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge où l'engagement communautaire et les approches de redevabilité ont été bien intégrés :

Appel au Fonds d'urgence pour les secours en cas de catastrophe (DREF) pour les tempêtes de vent au Lesotho

<https://adore.ifrc.org/Download.aspx?FileId=446402>

Appel d'urgence pour l'ouragan Dorian aux Bahamas

<https://adore.ifrc.org/Download.aspx?FileId=255686>

INDICATEURS DE L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ET DE LA REDEVABILITÉ POUR LES OPÉRATIONS

(Pour plus d'options, voir [l'outil 7 : Outil S&E du CEA](#))

Il s'agit d'un menu d'indicateurs opérationnels potentiels. Il n'est pas nécessaire de tous les utiliser mais essayez d'en inclure certains qui permettent de suivre les progrès du point de vue des membres de la communauté. Les données recueillies auprès des membres de la communauté doivent être classées par sexe, âge et handicap (au minimum) afin d'identifier toute lacune dans la participation de groupes spécifiques.

Suivre les activités d'engagement communautaire

- Nombre / Pourcentage d'employés et de volontaires travaillant sur l'opération qui ont été informés sur l'engagement communautaire et la redevabilité
- L'opération s'appuie sur une évaluation des besoins
- L'opération est éclairée par une analyse du contexte
- Nombre de différents groupes et de représentants communautaires consultés sur les plans d'intervention, par emplacement géographique
- Nombre et type de méthodes établies pour partager l'information avec les communautés sur ce qui se passe dans l'opération, y compris les critères de sélection si elles sont utilisées.
- Nombre de possibilités de participation de la communauté à la gestion et à l'orientation de l'opération
- Nombre et type de méthodes établies pour recueillir les réactions de la communauté
- Nombre de décisions opérationnelles prises sur la base des retours d'information de la communauté

Contrôler les niveaux de redevabilité de l'opération à l'égard des communautés⁹¹

- Pourcentage des membres de la communauté qui estiment que l'aide fournie par l'opération couvre actuellement leurs besoins les plus importants
- Pourcentage des membres de la communauté qui se sentent traités avec respect par le personnel et les volontaires de l'opération.
- Pourcentage des membres de la communauté qui estiment que l'opération a bien communiqué sur les plans et les activités.
- Pourcentage de membres de la communauté qui estiment que leur opinion est prise en compte lors de la planification du programme et de la prise de décision.
- Pourcentage des membres de la communauté qui savent comment l'opération a décidé qui devait recevoir de l'aide et qui n'en recevait pas.
- Pourcentage des membres de la communauté, y compris les groupes marginalisés et à risque, qui savent comment fournir un retour d'information ou faire une réclamation concernant l'opération.
- Pourcentage des personnes qui ont reçu une réponse à leurs retours d'information concernant l'opération.

Pendant la mise en œuvre

7 Partager régulièrement des informations sur la réponse avec la communauté en utilisant les meilleures approches pour les différents groupes.

Le fait de ne pas partager avec les communautés les informations relatives à l'intervention peut donner lieu à des rumeurs, des attentes irréalisables et une rupture de confiance entre la communauté et la Société nationale.

Au minimum, *lorsque la capacité, le temps et les ressources sont limités*

» Continuer à partager les informations sur l'intervention à travers de multiples canaux

Partagez systématiquement les informations sur les plans opérationnels, les progrès, les activités, les critères de sélection et les processus de distribution, les retards et les difficultés ainsi que les droits des personnes. Faites la promotion du mécanisme de retour d'information et de toutes les possibilités de participation de la communauté. Utilisez plusieurs canaux de communication car un seul canal ne permettra pas d'atteindre tout le monde et veillez à ce que les informations soient claires, simples et diffusées dans les langues locales. Veillez à ce que les volontaires de la communauté soient également tenus informés afin qu'ils puissent partager des informations précises avec la communauté. Voir page 61 du module programmes pour des conseils plus détaillés.

Outils 19 Matrice des méthodes de communication 14 Fiche de questions-réponses pour les volontaires

» Communiquer clairement la fin de l'intervention et les autres sources de soutien

Communiquez clairement la date de fin de l'opération, ce qui sera remis, qui la communauté peut contacter en cas de problème et les sources ou les références pour un soutien continu. Le personnel et les volontaires doivent également être tenus informés afin de pouvoir répondre avec précision aux questions de la communauté. Mettre fin à l'opération sans avertir peut nuire aux relations entre la Société nationale et la communauté.

Outil 20 Conseils sur la stratégie de sortie

À un niveau avancé *quand il y a plus de capacité, de temps et de ressources*

» Tester et revoir les approches de communication

Vérifiez régulièrement que l'opération utilise les canaux, les approches et les langues les plus fiables et préférés pour atteindre les différents groupes et que les informations partagées sont bien reçues, comprises et utiles. Il peut être nécessaire d'adapter les approches de communication en fonction de l'impact de l'urgence et de l'évolution de la situation.

Outils 7 Outil de suivi et d'évaluation du CEA 19 Matrice des méthodes de communication

Le Croissant-Rouge du Bangladesh surmonte les obstacles de la COVID-19 liés à la communication

Traditionnellement, le Croissant-Rouge du Bangladesh (BDRCS) communiquait directement avec les communautés. Cependant, la Société nationale a dû intensifier son utilisation des réseaux sociaux lorsque la COVID-19 a imposé des restrictions sur les rencontres entre les personnes. La Société nationale a suivi les commentaires sur ses comptes de réseaux sociaux pour comprendre les préoccupations spécifiques des gens et des messages de suivi ont été créés pour répondre à leurs questions. Par exemple, lorsque la BDRCS a annoncé la campagne de vaccination sur sa page Facebook, les gens ont posé de nombreuses questions sur les inscriptions et les critères d'éligibilité et une publication a été faite pour y répondre en détail. Avant d'être diffusés publiquement, les messages sont envoyés au personnel du BDRCS et de la FICR, aux volontaires ainsi qu'à leur famille et à leurs amis, afin de vérifier s'ils sont bien compris et de les adapter si nécessaire. La page Facebook de la BDRCS est une source d'information sur la pandémie "vérifiée par Facebook", chaque publication s'adressant à une moyenne de 87 372 personnes. Les messages comprennent des images accompagnées de texte, des animations, des sessions Facebook live avec des experts et d'autres vidéos pour encourager les gens à s'inscrire pour se faire vacciner et fournir des informations. Les questions reçues du public reçoivent une réponse ou sont renvoyées au numéro d'assistance téléphonique du gouvernement du Bangladesh pour la vaccination.

Une bonne communication au Malawi permet de lutter contre la corruption des dirigeants communautaires

Au cours de discussions de groupe dirigées dans le cadre d'un programme de résilience, la Croix-Rouge du Malawi (MRCS) a été informée du fait que des dirigeants communautaires remplaçaient des noms sur les listes de distribution, ce à quoi il faut rajouter la tradition culturelle qui est de ne pas faire de réclamation au Malawi. Dans le cadre d'une intervention suite au cyclone, la Société nationale a donc mis en œuvre trois mesures simples pour mettre fin à cette pratique :

- 1.** Les volontaires ont été formés aux approches de l'engagement communautaire, y compris les droits des personnes, les informations à partager avec les communautés et la manière de recueillir et de répondre aux retours d'information.
- 2.** Des séances de sensibilisation ont été organisées pour expliquer les objectifs de l'intervention, les personnes qui bénéficieraient d'un soutien, les articles distribués et la manière dont les gens pouvaient faire part de leurs réclamations ou de leurs préoccupations en toute confidentialité. Ces informations ont également été communiquées par les volontaires.
- 3.** Des systèmes de retour d'information et de réclamation ont été mis en place, notamment des boîtes à suggestions, une ligne téléphonique et des entretiens en face à face avec les volontaires de la MRCS. Des bureaux d'assistance ont également été mis en place lors de toutes les distributions afin que tout problème survenant le jour même puisse être saisi et résolu rapidement.

En veillant à ce que les gens connaissent leurs droits et la manière dont ils peuvent réclamer en toute sécurité et en toute confidentialité, la MRCS a pu éviter plusieurs cas de corruption ou d'intimidation de la part des dirigeants communautaires. En plus de la formation de tous les volontaires, la MRCS informe également les dirigeants communautaires afin de s'assurer qu'ils comprennent le mandat de la MRCS et son approche de tolérance zéro en matière de corruption. Lire [l'étude de cas complète](#)⁹².

Soutenir la participation de la communauté à la prise de décisions concernant l'intervention

La participation permet d'améliorer les opérations en garantissant que la communauté et la Société nationale travaillent ensemble pour surmonter les problèmes qui se présentent. Ne pas impliquer les communautés conduit à une approche descendante, à un manque de confiance et à des problèmes potentiels de sécurité et d'accès.

Au minimum, *lorsque la capacité, le temps et les ressources sont limités*

» Impliquer la communauté dans la prise de décisions clés

Mettez en place des approches, telles que des réunions communautaires régulières ou des discussions de groupe dirigées pour impliquer la communauté dans les décisions clés concernant l'opération. Consultez un échantillon représentatif de la communauté, y compris les hommes, les femmes et tout groupe marginalisé. Par exemple, demandez des suggestions sur la façon dont les activités devraient être mises en œuvre, discutez de l'emplacement et de la conception de toute construction, demandez des commentaires sur les critères de sélection et le ciblage des bénéficiaires, les décisions sur les activités à conserver ou à supprimer et les réponses à apporter aux retours d'information. Voir la page 64 du module sur les programmes pour plus de conseils.

Outil 16 Outil DGD du CEA 17 Outil pour les réunions communautaires

À un niveau avancé *quand il y a plus de capacité, de temps et de ressources*

» Permettre une participation active de la communauté à la gestion et à l'orientation de l'opération, notamment en soutenant les activités et les solutions menées par la communauté.

Mettez en place des mécanismes permettant de confier davantage de pouvoir de décision aux communautés, par exemple par le biais de comités communautaires ou en soutenant des plans d'action dirigés par les communautés. Discutez des questions opérationnelles en cours et demandez à la communauté de participer aux décisions clés. Vérifiez que le comité a la confiance de la communauté et qu'il joue son rôle de passerelle entre la communauté et la Société nationale. Voir page 64 pour en savoir plus sur la participation communautaire et page 122 pour en savoir plus sur le soutien aux solutions communautaires lors d'une opération d'intervention face à une épidémie.

» Planifier la sortie avec les communautés

Organisez des réunions de planification avec les représentants et les membres de la communauté pour discuter de ce qui devrait se passer après la fin de l'opération et convenir d'un plan de sortie.

Outil 20 Conseils sur la stratégie de sortie

● Exemples du mouvement

Les équipes d'action communautaire en Indonésie planifient leurs propres activités face à la COVID-19.

Palang Merah Indonesia (PMI) - la Croix-Rouge indonésienne - travaille régulièrement avec des équipes d'action communautaire (CBAT) dans les communautés. Ces groupes de volontaires sont formés comme premiers intervenants en cas de catastrophe et font le lien entre la Société nationale et la communauté au sens large. Pour aider les communautés à faire face personnellement à la COVID-19, la PMI a fourni des subventions en espèces aux CBAT qu'elles pouvaient utiliser en fonction des besoins spécifiques de leur communauté. La PMI a fourni une large liste d'activités pour lesquelles les subventions pouvaient être utilisées, notamment la recherche des contacts, la promotion de la santé, la production de masques et de stations de lavage des mains, la désinfection ou la surveillance mais la décision sur l'utilisation des fonds revenait à la communauté. Les CBAT ont reçu des orientations et une formation en ligne, par le biais de Zoom et de WhatsApp, qui avait trait à des conseils sur la subvention, la budgétisation et le suivi, et la prévention de la COVID-19. Afin d'assurer la pleine participation de la communauté au processus, la PMI a également fourni une formation aux membres des CBAT sur la façon dont ils pouvaient prendre en compte les commentaires, les suggestions et les réclamations et sur l'utilisation des subventions par l'ensemble de la communauté.

Utiliser les capacités locales pour planifier et gérer les distributions en Libye

Un programme de retour durable du CICR à Tripoli, en Libye, a créé des groupes de travail communautaires (GTC) pour aider à planifier et à superviser les distributions d'articles ménagers essentiels. Un dépliant détaillant le mandat a été distribué lors de l'enregistrement des ménages afin d'assurer la transparence de l'objectif du GTC et les gens ont été invités à se désigner eux-mêmes. Le CICR a profité des réunions avec le GTC pour partager les résultats de l'évaluation et discuter du plan d'action. Le GTC s'est chargé de toutes les dispositions logistiques relatives aux distributions, y compris la mobilisation de la communauté et la gestion des attentes. Il a également soutenu l'équipe en allant à la rencontre des membres de la communauté, en recueillant leurs retours d'information et en rectifiant les rumeurs. Parmi les principaux enseignements tirés, citons l'impact positif qu'une bonne communication et un travail conjoint avec le GTC ont eu sur le niveau d'acceptation du CICR. Les membres de la communauté ont également apprécié que l'organisation soit honnête quant aux limites de l'intervention. Les recommandations d'amélioration comprennent la mise en place du GTC pendant la phase d'évaluation et la garantie d'une bonne compréhension des différents groupes de la communauté dès le début du programme.



Libye 2012 Un délégué du CICR rencontre une famille déplacée lors d'une mission d'évaluation des besoins. ©CICR

Écouter les retours de la communauté et s'en servir pour orienter l'intervention

Les retours d'information de la communauté sont essentiels pour comprendre si l'opération répond aux besoins des gens et où des améliorations sont nécessaires. Les membres de la communauté auront des questions, des préoccupations et des suggestions, qu'un mécanisme formel de retours d'information soit en place ou non. Il est donc important d'avoir une méthode de gestion du retour d'information, sinon cela peut conduire à un sentiment de frustration et à une perte de confiance.

Au minimum, *lorsque la capacité, le temps et les ressources sont limités*

» Mettre en place et maintenir un mécanisme simple de retour d'information de la communauté

Au minimum, ce mécanisme doit répondre aux exigences suivantes :

- Disposer d'au moins deux canaux pour recueillir les commentaires, par exemple, en face à face par l'intermédiaire de volontaires ou transmis par des représentants de la communauté.
- Tous les membres de la communauté doivent connaître le mécanisme de retour d'information et se sentir en sécurité et à l'aise pour l'utiliser, y compris les hommes, les femmes, les garçons, les filles et tout groupe marginalisé ou à risque.
- Le retour d'information doit pouvoir être enregistré, par exemple sur une feuille de calcul Excel, et il est nécessaire de repérer les questions qui n'ont pas eu de réponses.
- Les membres de la communauté doivent recevoir une réponse à leurs retours.
- L'attitude à adopter face aux retours d'information doit être discutée lors des réunions de l'équipe d'intervention.
- Les questions qui ne relèvent pas du mandat de la Société nationale doivent être transmises à d'autres organisations, au gouvernement et aux partenaires.
- L'ensemble du personnel et des volontaires doivent comprendre le fonctionnement du mécanisme de retour d'information ainsi que leur rôle et leur responsabilité dans le soutien de ce mécanisme.
- Il doit être capable de traiter les retours d'information sensibles de manière sûre et sécurisée, par exemple l'exploitation et les abus sexuels, la corruption ou les questions de protection.
- Analysez si les réactions proviennent d'un large échantillon de la communauté et si personne ne se sent exclu de l'utilisation du mécanisme.

Le module 6, page 103, fournit des conseils détaillés sur les mécanismes de retour d'information.

Outils 15 Kit de retours d'informations 24 Liste de contrôle du CEA pour les secteurs et les rôles
7 Outil de suivi et d'évaluation du CEA 16 Guide DGD

» Vérifier que l'opération répond aux besoins des gens et touche les personnes les plus à risque

Vérifier de manière proactive que l'opération répond aux besoins des personnes, qu'elle touche les groupes les plus à risque et que le soutien est fourni de la bonne manière. Ces informations peuvent être recueillies par le biais de processus de suivi formels ou de manière informelle, lors de réunions communautaires, de rencontres avec des représentants ou de discussions de groupe avec différents groupes.

Outils 7 Outil de S&E du CEA 16 Guide DGD 24 Liste de contrôle du CEA pour les secteurs et les rôles

» Contrôler les opérations pour toute conséquence négative involontaire

Surveillez l'impact de l'intervention dans la communauté au sens large pour vérifier qu'il n'y a pas de conséquences négatives involontaires qui pourraient nuire aux personnes. Par exemple, en mettant les groupes marginalisés plus à risque via des processus de critères de sélection ou en déstabilisant les marchés locaux à travers les distributions de nourriture.

» Agir sur les données de retour d'information et de suivi et les utiliser pour orienter l'intervention.

Discutez du retour d'information de la communauté et des données de suivi comme un point permanent de l'ordre du jour des réunions du personnel, des volontaires et de la direction, en prévoyant suffisamment de temps pour discuter de la manière dont l'opération doit être ajustée pour agir sur les questions soulevées par la communauté.

Outils 15 Kit de retours d'informations

À un niveau avancé *quand il y a plus de capacité, de temps et de ressources*

» Revoir et améliorer le mécanisme de retour d'information

Organisez des discussions de groupe dirigées pour recueillir des informations sur l'accessibilité et la confiance dans le mécanisme de retour d'information au sein de différents groupes et discutez de la manière dont le mécanisme peut être amélioré, par exemple en ajoutant des canaux supplémentaires ou en renforçant les temps d'intervention. Examinez la manière dont le retour d'information est pris en compte en interne et discutez, lors des réunions de coordination, de la manière dont l'utilisation du retour d'information pourrait être renforcée.

Outils 15 Kit de retours d'informations 7 Outil de suivi et d'évaluation du CEA 16 Guide DGD

» Coordonner avec les partenaires externes et les Communautés

Partagez régulièrement les idées, les rapports et/ou les données de retour d'information non sensibles avec d'autres parties prenantes humanitaires par courriel ou lors de réunions de coordination. Si nécessaire, plaider dans les réunions de coordination ou bilatérales pour une action collective afin d'aborder les questions plus larges soulevées dans le retour d'information communautaire.

Outils 24 Liste de contrôle du CEA pour les secteurs et les rôles

» Contrôler l'efficacité des approches d'engagement communautaire

Vérifiez si les approches d'engagement communautaire fonctionnent bien et si tous les groupes de la communauté sont satisfaits de la qualité de l'information, de la participation et de l'influence qu'ils ont sur l'opération - et apportez des changements si nécessaire.

Outils 7 Outil de suivi et d'évaluation du CEA

» Recueillir des études de cas sur la manière dont le retour d'information de la communauté est utilisé.

Saisissez des exemples de cas où les programmes ont été ajustés et l'impact amélioré grâce au retour d'information de la communauté.

Outils 12 Modèle d'étude de cas du CEA

La Croix-Rouge des Bahamas a mis en place une ligne d'assistance téléphonique pour faire suite aux ouragans

La Croix-Rouge des Bahamas (BRCS), avec le soutien de la FICR, a mis en place une ligne téléphonique gratuite, anonyme et confidentielle pour répondre aux commentaires dans le cadre des interventions suite à l'ouragan Dorian. La ligne est ouverte de 9h30 à 16h00 du lundi au vendredi et est gérée par trois employés en anglais et en créole. Initialement, la ligne a été mise en place pour répondre aux problèmes liés aux cartes Visa prépayées distribuées dans le cadre des interventions suite à l'ouragan et a été administrée à partir de plusieurs téléphones portables. Cependant, la ligne s'est avérée si populaire qu'elle a été transformée en une ligne gratuite pouvant recevoir plusieurs appels à la fois afin de garantir qu'aucun appel ne reste sans réponse. L'objectif de la ligne d'assistance est de résoudre chaque cas pendant l'appel et plusieurs mesures ont été mises en place à cet effet, notamment la formation de tous les opérateurs de la ligne d'assistance, l'élaboration de procédures opérationnelles standard, l'organisation de briefings et de présentations par le personnel du programme à l'intention des responsables de la ligne d'assistance ainsi que la préparation et la mise à jour régulière des questions-réponses. Pour s'assurer que tous les retours d'information sont suivis et analysés, la BRCS a essayé plusieurs méthodes différentes de documentation des retours d'information, notamment Excel et Kobo Toolbox, mais a finalement trouvé qu'un formulaire de retour d'information numérique fonctionnait mieux car il permettait d'enregistrer les retours d'information en un seul endroit, quel que soit le canal utilisé. Parmi les autres bonnes pratiques, citons la création de voies d'orientation internes et externes claires pour les commentaires auxquels il n'est pas possible de répondre immédiatement ainsi que des bases de données distinctes pour le stockage des commentaires sensibles, qui sont ensuite traités par le personnel de la PGI. Tous les retours sont analysés et partagés sur une base de données, qui peut également être consultée par le public. Les rapports de retour d'information sont partagés en interne et discutés lors de réunions de coordination. Des discussions de suivi sont organisées lors de réunions communautaires et par le biais de groupes de discussion dirigées. Lire [l'étude de cas complète](#)⁹³ y compris les outils et les leçons apprises.

Écouter les points de vue des communautés pour améliorer les interventions face au virus Ebola en République démocratique du Congo (RDC)

La Croix-Rouge de la RDC et la FICR, avec le soutien des Centres américains de contrôle des maladies, ont mis en place un système permettant de collecter, d'analyser et d'agir de manière systématique sur les retours des communautés concernant l'opération Ebola dans l'est du Congo. Lors de visites à domicile et de réunions communautaires, les volontaires recueillent les préoccupations, les rumeurs et les questions à l'aide de formulaires papier. Les données recueillies sont codées et analysées localement, puis partagées avec les commissions de communication des risques dirigées par le gouvernement local, les responsables des interventions face au virus Ebola et les partenaires régionaux et mondiaux, afin d'alimenter les discussions et les décisions stratégiques. À la fin des interventions face au virus Ebola, plus d'un million de commentaires avaient été recueillis par plus de 800 volontaires de la Croix-Rouge. Ces données ont aidé l'opération de la Croix-Rouge à répondre aux préoccupations et aux suggestions de la communauté en temps réel, ce qui a renforcé la confiance et l'acceptation des interventions sanitaires. Par exemple, les retours reçus sur le besoin des familles de confirmer visuellement que leur proche était dans le sac mortuaire ont conduit la Croix-Rouge à acquérir des sacs transparents. L'utilisation de sacs transparents a également permis de dissiper l'impression que les sacs étaient remplis de pierres ou de saletés parce que les parties du corps avaient été enlevées et vendues. Pour en savoir plus sur le mécanisme de retour d'information en RDC, voir les articles du [Humanitarian Practice Network](#)⁹⁴ et du [Global Health Security journal](#)⁹⁵.

Un service d'assistance soutient les distributions de matériel de secours en Éthiopie

La Croix-Rouge éthiopienne (ERCS), avec le soutien de la Croix-Rouge canadienne, a profité d'interventions suite à la sécheresse pour essayer de nouvelles approches de la gestion du retour d'information communautaire. La Société nationale a ajouté un bureau de retour d'information à ses plans de distribution. Les membres de la communauté ont été informés de l'existence de ce bureau avant les distributions et les volontaires ont été formés sur la manière de recueillir les retours d'information, les questions et les réclamations, d'y répondre et de les enregistrer afin de pouvoir les analyser ultérieurement. Un système a également été mis en place pour assurer le suivi des problèmes lors des visites mensuelles de contrôle sur le terrain. Une réclamation qui revenait souvent était que le soutien fourni était inadéquat. L'ERCS a donc pu utiliser ce retour d'information pour justifier une augmentation du montant fourni à chaque ménage. La Société nationale a également profité de l'occasion pour réexpliquer les critères de sélection et les limites du financement. Lire [l'étude de cas complète](#)⁹⁶.

Pendant l'évaluation et l'apprentissage

10 Inclure la communauté dans l'évaluation

Les membres de la communauté doivent être une source d'information essentielle dans l'évaluation. Si l'opération ne les a pas aidés à se relever, alors elle n'a pas fonctionné, quel que soit le nombre d'articles de secours distribués.

Au minimum, *lorsque la capacité, le temps et les ressources sont limités*

» Demander aux membres de la communauté leur avis sur l'opération

Demandez à un échantillon représentatif des membres de la communauté s'ils sont satisfaits de la rapidité, de la qualité et de l'efficacité du soutien fourni, de la manière dont il a été dispensé et de ce qui pourrait être amélioré pour les opérations futures. Intégrez ces questions dans l'enquête d'évaluation ou, si aucune évaluation n'est prévue, posez-les dans le cadre d'entretiens avec des informateurs clés, de discussions de groupe ou de réunions communautaires.

Outils **7** Outil de suivi et d'évaluation du CEA **16** Guide DGD

» Partager les résultats de l'évaluation en interne

Partagez les résultats de l'évaluation avec vos collègues afin que d'autres puissent bénéficier des enseignements tirés et éviter de répéter les erreurs. Par exemple, dans le cadre d'un atelier sur les enseignements tirés ou en envoyant les résultats de l'évaluation par courriel à des collègues.

À un niveau avancé *quand il y a plus de capacité, de temps et de ressources*

» Impliquer les communautés dans la planification de l'évaluation

Demandez aux représentants et aux membres de la communauté quelle est la meilleure façon de réaliser l'évaluation. Voir page 69 pour en savoir plus sur les évaluations participatives.

» Organiser une évaluation dirigée par la communauté

Demandez à la communauté de diriger et de mener elle-même le processus d'évaluation. Voir page 70 pour des exemples d'outils d'évaluation participative.

» Discuter des résultats de l'évaluation avec les communautés

Recontactez les communautés et discutez avec elles des résultats des évaluations et des prochaines étapes, par exemple dans le cadre de réunions ou d'ateliers.

Outil 19 Matrice des méthodes de communication

» Discuter et partager les résultats de l'évaluation avec les partenaires externes

Partagez les résultats de l'évaluation avec les partenaires externes pour s'assurer que d'autres puissent bénéficier des leçons apprises et éviter de répéter les erreurs.

● Exemples du mouvement

L'évaluation des interventions de la Croix-Rouge du Kenya à la sécheresse est fortement axée sur les expériences communautaires.

La Croix-Rouge du Kenya (KRCS) a utilisé un ensemble d'outils, dont des enquêtes auprès des ménages, des discussions de groupe, des entretiens avec des informateurs clés et le changement le plus significatif pour évaluer les transferts d'argent liquide fournis dans le cadre d'interventions suite à la sécheresse. L'évaluation s'est adressée aux dirigeants formels, informels et religieux, aux hommes et aux femmes, à ceux qui ont reçu un soutien et à ceux qui n'en ont pas reçu ainsi qu'à d'autres parties prenantes clés. Les sujets couverts par l'évaluation sont les suivants :

- Pertinence et intervention correspondant aux besoins réels de la population
- Efficacité de l'intervention, y compris la sécurité, s'il y a eu des cas d'abus ou de corruption, si les gens ont estimé que le ciblage était juste et si les gens connaissaient les mécanismes de retour d'information et de réclamations, quels canaux ils ont utilisés et s'ils ont reçu une réponse
- Efficacité de l'intervention, y compris si elle était opportune et si les ressources étaient suffisantes
- Impact, sur ceux qui ont reçu un soutien et ceux qui n'en ont pas reçu et s'il y a eu des conséquences négatives involontaires.

L'approche communautaire du ciblage a été identifiée comme une réussite majeure, et considérée comme équitable et transparente par tous, y compris par les personnes non sélectionnées. Le mécanisme de retour d'information a également été apprécié, 93 % des personnes interrogées ayant déclaré avoir reçu une réponse. Parmi les points à améliorer, citons la mise en place d'un moyen systématique de recueillir les réactions partagées par les dirigeants locaux et une communication plus claire sur la date de fin des transferts. [Lire l'évaluation, y compris la méthodologie](#)⁹⁷.

Soudan 2021

Le Croissant-Rouge soudanais s'engage auprès des communautés après les inondations grâce à sa clinique mobile.

©Anette Selmer-Andresen /FICR

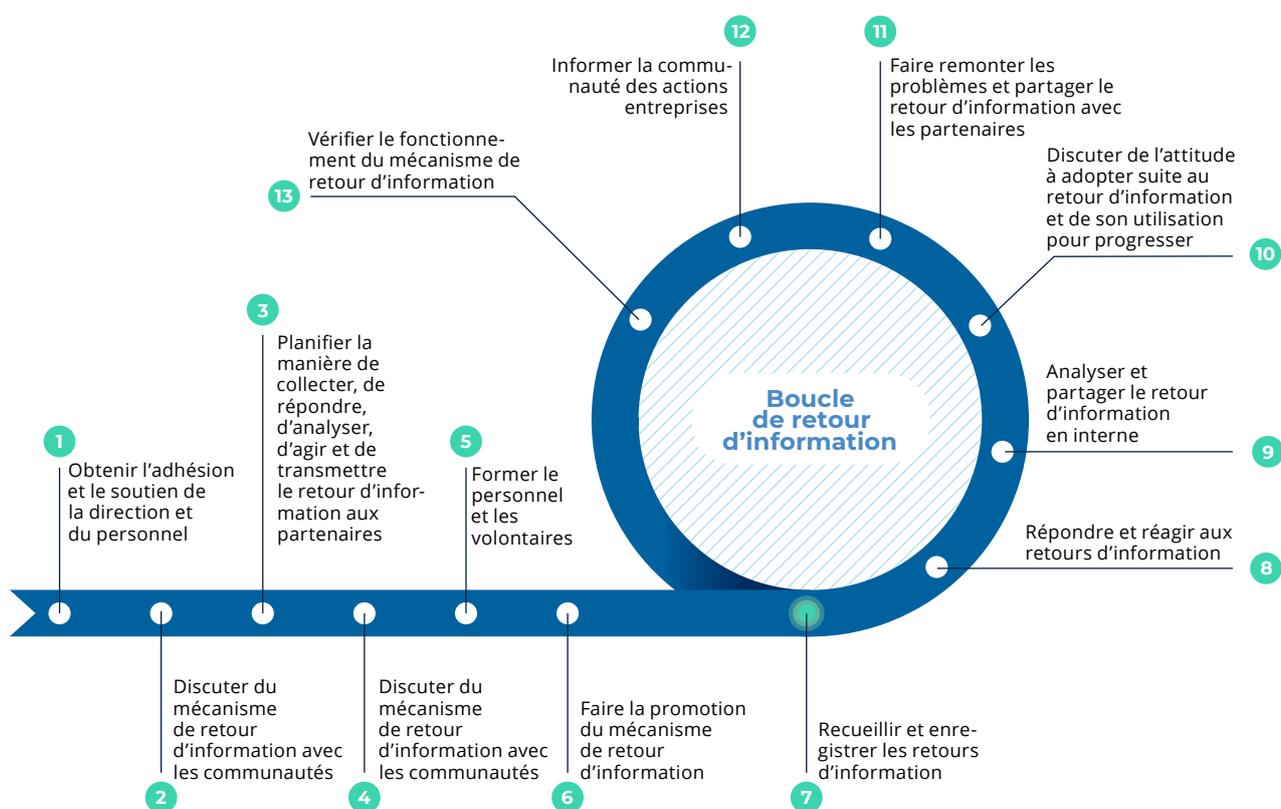


MODULE 6

MÉCANISMES DE RETOUR D'INFORMATION DE LA COMMUNAUTÉ

un mécanisme de retour d'information est un système permettant de recevoir, d'analyser, de répondre et d'agir en fonction du retour d'information de la communauté, notamment les réclamations, les questions, les demandes, les suggestions, les rumeurs ou les éloges.

Mise en place et gestion d'un mécanisme de retour d'information communautaire



Cela inclut les retours d'information sensibles concernant l'exploitation et les abus sexuels (EAS) et la corruption ainsi que les retours sensibles liés à des problèmes de violence ou de protection. Le retour d'information peut être reçu de manière informelle, par le biais de conversations entre les membres de la communauté et le personnel et les volontaires, ou de manière plus formelle, par le biais de canaux tels qu'une ligne d'assistance téléphonique, un bureau des réclamations ou un comité communautaire. Ce qui est le plus important, c'est que le retour d'information soit pris en compte et qu'on y réponde. Les données recueillies par Ground Truth Solutions en 2018 dans 6 pays ont montré que moins de 50 % des personnes ayant formulé des suggestions ou des réclamations ont reçu une réponse (voir page 15).

Pourquoi les mécanismes de retours d'information sont-ils importants ?

- Ils nous aident à améliorer l'impact de notre travail en identifiant les domaines à améliorer, ce qui nous permet d'économiser des fonds et des ressources à long terme.
- Ils nous permettent de suivre nos performances avec le regard de la communauté.
- Il est essentiel d'écouter les commentaires et d'y donner suite pour établir la confiance avec les gens.
- Ils agissent comme un système d'alerte précoce en nous aidant à résoudre les problèmes avant qu'ils ne s'aggravent et ne menacent la mise en œuvre ou la sécurité et l'accès de nos équipes.
- Ils permettent aux communautés de signaler en toute sécurité les cas d'exploitation et d'abus sexuels ou de corruption de la part de notre personnel et de nos volontaires.
- Ils fournissent aux volontaires un endroit où ils peuvent faire remonter les questions difficiles ou les réclamations auxquelles ils ne peuvent pas facilement répondre.
- Les gens ont le droit de se plaindre, et nous avons la responsabilité de les écouter - cela figure dans le Code de conduite du Mouvement, les Principes et règles de l'action humanitaire et la résolution sur l'engagement communautaire et la redevabilité.

● Exemples du mouvement

Recueillir les réactions des migrants déplacés grâce au projet AMiRA

Le projet Action for Migrants : Routes Based Assistance (AMiRA) a fourni une assistance humanitaire, une protection et des informations par le biais de points de service aux migrants traversant le Burkina Faso, la Guinée, le Mali, le Niger et l'Égypte en direction de l'Europe. Dans le cadre de ce projet, les Croix-Rouge du Burkina Faso et du Niger, avec le soutien des Croix-Rouge britannique, danoise et espagnole et de la FICR, ont mis en place un mécanisme de retour d'information en trois étapes afin de recueillir les perceptions et la satisfaction des migrants quant à l'assistance fournie dans les points de service. Le retour d'information a été recueilli par le biais d'une enquête de sortie dès que la personne quitte le point de service, puis d'une enquête de suivi plusieurs semaines après l'enquête de sortie pour saisir tout changement de perception. Enfin, des groupes de discussion avec les migrants ont été organisés une fois que les données de l'enquête de sortie et de l'enquête de suivi ont été analysées afin d'approfondir la compréhension des résultats, de discuter des solutions et de fermer la boucle du retour d'information. Les questions comprenaient des questions spécifiques aux services sur la pertinence et la satisfaction des points de service. Des questions générales portant sur leur perception de la Croix-Rouge, y compris s'ils étaient informés des services disponibles, traités avec respect, le niveau de confiance dans la Croix-Rouge, le sentiment de résilience, les canaux de communication préférés et la facilité à utiliser le mécanisme de retour d'information. Enfin, des questions ouvertes ont également été posées lors des discussions de suivi afin de mieux comprendre les raisons qui sous-tendent les réponses des personnes. Le mécanisme de retour d'information a été soutenu par Ground Truth Solutions et un [guide](#)⁹⁸ a été rédigé pour aider d'autres personnes à reproduire ce type de mécanisme de retour d'information proactif avec les personnes déplacées.

Types de mécanismes de retours d'information

Il y a deux façons principales de recueillir les retours de la communauté. Par le biais d'un système réactif, où les gens viennent nous voir lorsqu'ils ont des retours à partager (par exemple, une ligne d'assistance téléphonique), ou d'un système proactif, où nous sollicitons activement des retours (par exemple, des discussions de groupe dirigées). Les deux sont importants et les meilleurs mécanismes de retour d'information utiliseront un mélange de méthodes proactives et réactives.



MÉCANISME DE RETOUR D'INFORMATION RÉACTIF

Les gens nous contactent lorsqu'ils ont des retours à partager

- Ligne téléphonique d'urgence
- Service d'assistance communautaire
- Système de SMS
- Boîtes à suggestions

En quoi consiste-t-il ?

Certains canaux peuvent être réactifs et proactifs. Par exemple : les volontaires dans les communautés, les comités communautaires, les réseaux sociaux.

- Disponible lorsque les gens ont besoin de l'utiliser
- Peut recueillir des informations sur n'importe quel sujet

Points positifs

- Les retours peuvent porter sur n'importe quoi et pas nécessairement sur le sujet qui nous intéresse
- Si les gens n'utilisent pas le système, nous n'avons pas de retour.
- Besoin de le promouvoir

Points négatifs

- Lorsque la Société nationale souhaite un mécanisme de retour d'information permanent
- Lorsque les gens doivent pouvoir contacter rapidement la Société nationale en cas de problème, par exemple dans le cas d'une aide en espèces.

Exemples

Voir les études de cas des Bahamas et de l'Éthiopie (page 99), du Burundi, du Kenya et du Liban (page 112) et du Pérou (page 113)



MÉCANISME DE RETOUR D'INFORMATION PROACTIF

Nous sollicitons activement le retour d'information en posant des questions

- Discussions de groupe dirigées
- Visites de porte à porte
- Enquêtes de perception ou de satisfaction
- Entretiens avec des informateurs clés

- Peut recueillir des retours d'information sur des sujets spécifiques
- Certaines personnes/cultures peuvent se sentir mal à l'aise à l'idée de faire un retour sans qu'on le leur demande.

- En posant des questions spécifiques, nous risquons de manquer le retour d'information sur d'autres sujets
- Les gens pourraient ne pas être en mesure de signaler les problèmes lorsqu'ils en ont besoin

- Pour capturer et suivre les perceptions d'un sujet spécifique, par exemple lors d'une épidémie
- Lorsqu'il n'est pas possible de mettre en place un mécanisme plus formel

Exemples

Italie (page 68), RDC (page 99) et le projet AMiRA (page 104)

QU'EST-CE QU'UN RETOUR D'INFORMATION SENSIBLE ?

Les retours d'information sensibles sont toutes les informations partagées par les membres d'une communauté qui peuvent les mettre en danger, eux ou d'autres personnes, et qui doivent être traitées avec précaution. Il peut s'agir de toute violation du droit national ou international concernant la sécurité, la dignité et les droits des communautés, ou de toute violation de notre code de conduite ou de nos politiques de protection. Les retours d'information sensibles incluent :

• Les problèmes de protection au sein de la communauté

- Tout retour d'information concernant des problèmes de violence, de conflit ou de protection dans la communauté, y compris la violence sexuelle et sexiste, la protection des enfants ou des cas de corruption par des membres ou des dirigeants de la communauté..

• Les préoccupations concernant le comportement du personnel et des volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, ou des personnes associées aux organisations humanitaires.

- Les **exploitation et abus sexuels** (EAS) : personnel ou volontaires demandant des rapports sexuels ou des faveurs sexuelles en échange d'argent, d'un emploi, de biens ou de services, rapports sexuels avec des enfants (>18 ans), paiement de services sexuels ou intrusion physique réelle ou menacée de nature sexuelle, que ce soit par la force ou dans des conditions inégales ou coercitives.
- La **corruption** : le personnel ou les volontaires volent des fonds, favorisent la famille et les amis en leur offrant un emploi ou une aide ou corrompent les membres de la communauté en échange d'une aide ou d'un soutien.
- Toute autre **infraction grave à notre code de conduite**.

Ce type de retour d'information doit être géré de manière sensible, prudente et confidentielle afin de s'assurer que la personne qui le partage ne risque pas de subir d'autres préjudices ou de subir des représailles. Il peut s'avérer nécessaire de le gérer différemment des autres types de retour d'information, avec des canaux distincts pour le signalement et l'enregistrement et un processus d'orientation spécial pour s'assurer que les cas sont gérés rapidement et confidentiellement. L'équipe chargée de mettre en place le mécanisme de retour d'information doit inclure des membres du personnel spécialisés dans la protection et la prévention des EAS et de la violence. Voir outil 15 : Kit de retour d'information, le [guide](#) et le [kit d'outils des normes minimales de PGI](#) dans les situations d'urgence⁹⁹ et le [manuel de la PEAS](#)¹⁰⁰ pour plus de conseils.



Mexique 2018 Juan Jose Valverde Bona (au centre) était seul dans sa maison lorsqu'un tremblement de terre a frappé. Juan a tenté de s'échapper mais s'est retrouvé piégé sous les débris qui étaient autrefois sa maison. Juan et d'autres familles de Morelos, au Mexique, reçoivent une aide humanitaire de la Croix-Rouge à la suite d'un séisme de 7,1. ©Daniel Cima / Croix-Rouge américaine

Étapes de la mise en place d'un mécanisme de retours d'information

Les directives ci-dessous décrivent les principales étapes de la mise en place d'un mécanisme de retour d'information fonctionnel - pour une Société nationale dans son ensemble, pour un programme ou pour une opération d'urgence. Des conseils plus détaillés sur la manière de mettre en œuvre chaque étape sont fournis dans l'Outil 15 : Kit de retour d'information.

Outil 15 : Le Kit de retour d'information fournit les conseils et les outils nécessaires pour utiliser systématiquement les idées de la communauté afin d'améliorer les programmes, les opérations et le travail de manière plus générale. Il comprend les premières étapes de la mise en place d'un mécanisme de retour d'information de base ainsi que des conseils sur la manière de mener des enquêtes sur la perception de la communauté, d'analyser les commentaires qualitatifs, de gérer les retours d'information sensibles et de s'assurer que tous les retours d'information sont traités de manière responsable.

1 Obtenir l'adhésion et le soutien de la direction et du personnel

Un mécanisme de retours d'information exige du temps de la part du personnel, des fonds et un engagement à apporter des changements en fonction de ce que dit la communauté. Il est donc important que chacun soit partie prenante et comprenne son rôle.

- Si la direction soutient le mécanisme de retours d'information, cela envoie un message fort au reste de l'organisation. Mettez en avant les avantages d'un mécanisme de retours d'information et soulignez que les communautés auront un retour d'information même s'il n'y a pas de mécanisme de retour d'information. Il est donc préférable d'avoir un système en place pour gérer le retour d'information de manière positive et l'utiliser comme un outil d'amélioration.
- Discutez du mécanisme de retour d'information lors de réunions et d'ateliers, en expliquant pourquoi il est nécessaire et en recueillant des commentaires sur la façon dont il devrait fonctionner.
- Faites participer les équipes clés suivantes dès le début :
 - Le **personnel chargé des programmes et des opérations**, y compris la meilleure façon de partager les résultats du retour d'information afin qu'ils puissent être facilement compris et faire l'objet d'une action
 - La **direction de l'information** pour aider à gérer et à visualiser les données de retour d'information afin qu'elles puissent être utilisées pour le suivi et la prise de décision.
 - Le **département informatique** si un équipement ou une technologie spécifique est nécessaire
 - La **PSER** afin que les données de retour d'information puissent être incluses dans le suivi.
 - Le personnel **PGI** doit garantir des processus sûrs et confidentiels pour la gestion et la transmission des réactions sensibles.
 - Le **personnel RH et juridique** pour soutenir les enquêtes sur les réclamations concernant la PEAS ou la fraude et la corruption par le personnel ou les volontaires.

2 Discuter du mécanisme de retour d'information avec les communautés

Il est essentiel d'impliquer les communautés dans la planification du mécanisme de retour d'information, sinon vous risquez de mettre en place quelque chose qui ne fonctionne pas, qui n'est pas fiable ou qui ne peut pas être utilisé par tous les groupes de la communauté.

- Demandez aux gens ce qu'ils attendent d'un mécanisme de retour d'information, les moyens qu'ils préfèrent pour fournir un retour d'information, comment ils aimeraient recevoir des réponses et quels mécanismes existent déjà dans la communauté pour résoudre les problèmes.
- Tout le monde ne voudra pas partager ses commentaires de la même manière, alors adressez-vous à différents groupes, notamment les hommes, les femmes, les filles et les garçons, les personnes âgées, les personnes handicapées et tout groupe marginalisé ou à risque
- Discutez de manière sensible avec différents groupes de la manière dont ils se sentiraient en sécurité et à l'aise pour partager des informations sensibles liées à l'EAS, la violence ou la corruption. Voir le [manuel de la PEAS¹⁰¹](#) pour plus de conseils, ainsi que la [politique¹⁰¹](#) et les [ressources sur la protection des enfants¹⁰²](#).

Planifier le mécanisme de retour d'information

Planifiez la manière dont le retour d'information sera collecté, traité, analysé, suivi et renvoyé si nécessaire et ce qui doit être mis en place pour gérer la démarche avec succès.

» Collecte de retours d'information

- Utilisez les canaux préférés de la communauté mais tenez également compte des capacités de la Société nationale, du programme ou de l'opération en termes de temps, de financement et de ressources humaines
- Commencez par un ou deux canaux (idéalement un canal réactif et un canal proactif) et vérifiez qu'ils fonctionnent, puis augmentez progressivement si nécessaire
- Les options pour recevoir un retour d'information comprennent les services d'assistance, les lignes d'assistance téléphonique, les volontaires, les discussions de groupe, les comités communautaires, les réunions communautaires, les réseaux sociaux, etc.
- Examinez quels canaux sont accessibles à quels groupes communautaires et permettez aux gens de partager des commentaires sensibles en toute sécurité.

» Donner suite aux retours d'information

- Dans la mesure du possible, il convient de répondre immédiatement aux commentaires. Une formation et un guide des questions fréquemment posées peuvent aider les volontaires à répondre aux questions les plus courantes.
- Les questions auxquelles il n'est pas possible de répondre immédiatement doivent être consignées et faire l'objet d'une réponse ultérieure - n'inventez pas de réponse.
- Les délais de réponse dépendront du contexte mais ne devraient pas dépasser deux semaines. Les retours d'information sensibles doivent être transmis rapidement et faire l'objet d'une action immédiate.
- Si le retour d'information ne peut pas être suivi d'effet, il est important de le dire aux gens et de leur expliquer pourquoi rien ne peut être fait, sinon ils perdront confiance dans le mécanisme.
- La manière dont la réponse est fournie dépend de la préférence de la communauté, du type de retour d'information et de la capacité de la Société nationale. Par exemple :
 - Les questions ou réclamations spécifiques peuvent être adressées directement à la personne qui les a formulées.
 - Les questions communes soulevées par de nombreuses personnes peuvent faire l'objet d'une réponse publique lors d'une réunion communautaire ou sur un tableau d'affichage.
 - Les retours d'information sensibles doivent toujours être traités de manière confidentielle par un expert qualifié.
- Prendre des mesures est la meilleure réponse car cela montre que la Société nationale a écouté - mais dites aux gens quelles mesures ont été prises pour renforcer la confiance dans le mécanisme.

» Analyser et agir sur le retour d'information

- Tous les retours d'information, quelle que soit la manière dont ils ont été reçus (par exemple, en face à face par des volontaires ou via une ligne téléphonique), doivent être enregistrés au même endroit afin de pouvoir être analysés régulièrement pour dégager des tendances. Par exemple, regroupez tous les retours dans une base de données, telle qu'Excel, où vous pouvez coder les différents types de retours et suivre les réponses et les actions.
- Les retours d'information sensibles doivent être sauvegardés et traités séparément.
- Veillez à ce que tous les retours d'information soient sauvegardés en toute sécurité et respectent les directives en matière de protection des données.
- Recherchez les différences en fonction du lieu, de l'âge, du sexe, etc.
- Prévoyez comment le retour d'information sera discuté et quelle suite sera donnée. Par exemple, il pourrait s'agir d'un point permanent de l'ordre du jour des réunions d'équipe et de gestion, avec suffisamment de temps pour présenter les tendances des retours d'information et décider de la manière d'y donner suite.
- Le retour d'information de la communauté doit être considéré comme faisant partie du suivi et être examiné en même temps que les autres données de suivi.
- Partagez régulièrement les mises à jour sur les retours de la communauté à travers la Société nationale y compris avec les volontaires.

» Orientation et défense des intérêts en fonction du retour d'information

- Prévoyez comment faire remonter les retours qui dépassent le cadre de la Société nationale ou concernent d'autres agences ou organisations. Par exemple, en partageant le retour d'information lors de réunions de coordination externes ou en recensant les mécanismes de retour d'information ou les points focaux d'autres organisations.
- Prévoyez la manière dont les retours d'information sensibles seront transmises et gérées en interne. Cela doit être lié aux politiques pertinentes, telles que la prévention de l'exploitation et des abus sexuels, la protection de l'enfance, la fraude et la corruption, la dénonciation et le code de conduite¹⁰³
- Les personnes qui font part d'un retour d'information sensible peuvent avoir besoin d'un soutien de suivi, tel qu'un soutien en matière de santé mentale et d'aide psychosociale, des soins médicaux et une assistance juridique ou sociale ; travaillez donc avec des collègues de PGI pour établir une cartographie des services spécialisés à référer. Consultez le module sur les retours d'information sensibles dans [l'Outil 15 : kit de retours d'informations](#), le [kit d'outils PGI](#)¹⁰⁴ et le [manuel PEAS](#)¹⁰⁵ pour plus de conseils à ce sujet.

» Ressources de planification

- Assurez-vous qu'il y a suffisamment de personnel pour faire fonctionner le mécanisme de retour d'information, y compris les personnes chargées du traitement du retour d'information, de la saisie et de l'analyse des données. Il peut s'agir d'employés et de volontaires qui entendront le retour d'information dans le cadre de leur travail au sein des communautés.
- Identifiez les équipements et les ressources nécessaires, tels que les ordinateurs portables, les logiciels, les téléphones, les espaces de bureau calmes, les transports, les coûts de formation, etc.
- Assurez-vous que le mécanisme de retour d'information peut être mis en place avec les ressources disponibles et, si ce n'est pas le cas, plaidez en faveur d'une augmentation des ressources ou d'une révision à la baisse.
- Intégrez des hommes et des femmes dans l'équipe de collecte des retours d'information.
- Assurez un financement suffisant pour au moins les 12 premiers mois de fonctionnement.

4 Discuter du mécanisme de retour d'information avec les communautés (à nouveau)

Revisitez les communautés pour vérifier que le mécanisme de retour d'information prévu répond aux attentes des gens et qu'ils pourront l'utiliser facilement.

- Discutez du mécanisme de retour d'information proposé lors des réunions communautaires ou des discussions de groupe et identifiez les points à améliorer.
 - Discutez du mécanisme de retour d'information lors des réunions avec les volontaires de la communauté comme autre moyen de vérifier les problèmes potentiels.
-

5 Former le personnel et les volontaires

Il est important que toutes les personnes impliquées dans le mécanisme de retour d'information comprennent comment il fonctionne et quel est leur rôle.

- Informez l'ensemble du personnel et des volontaires sur le fonctionnement du mécanisme de retour d'information afin qu'ils puissent l'expliquer correctement aux communautés. Répondez aux préoccupations ou aux craintes du personnel, qui pense que le retour d'information sera utilisé pour critiquer son travail et précisez qu'il s'agit d'un outil permettant à l'organisation de s'améliorer.
 - Formez toutes les personnes impliquées dans le fonctionnement du mécanisme de retour d'information sur son fonctionnement et sur leur rôle. Intégrez une formation sur les compétences non techniques telles que l'écoute et la communication pour les personnes impliquées dans la collecte du retour d'information.
 - La formation sur la protection et la PEAS peut aider le personnel et les volontaires à mieux reconnaître et répondre aux retours d'information sensibles.
-

Pakistan Sadia Jamil, volontaire au sein du Croissant-Rouge du Pakistan, interroge des patients dans une clinique du nord du Pakistan. Sadia fait partie de l'équipe CEA qui diffuse des informations vitales aux personnes touchées par une catastrophe. Sur la base des informations reçues, la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge peuvent alors mieux adapter leurs programmes pour s'assurer que les besoins sont satisfaits. © FICR

6 Promouvoir le mécanisme de retour d'information

Les communautés doivent savoir que le mécanisme de retour d'information existe et comment y accéder.

- Faites la promotion du mécanisme de retour d'information par le biais de canaux de communication couramment utilisés par la communauté, par exemple la radio, les réseaux sociaux, les comités communautaires, les affiches, les volontaires de la communauté, etc.
 - Vérifiez que les communautés comprennent qu'elles ont le droit de donner leur avis et que même les avis négatifs sont les bienvenus car ils aident la Société nationale à améliorer ses services.
 - Rappelez qu'il n'y aura pas de conséquences négatives si les gens se plaignent
 - Gérez les attentes en indiquant clairement le type de retour d'information auquel le système peut répondre et le temps qu'il faudra pour y répondre
 - Assurez-vous que les retours d'information sensibles sont les bienvenus et qu'ils seront traités de manière sûre et confidentielle.
-

7 Vérifier le fonctionnement du mécanisme de retour d'information

Effectuez des contrôles réguliers pour vous assurer que le mécanisme de retour d'information fonctionne et que les gens l'utilisent toujours aussi facilement.

- Si le nombre de retours d'information diminue au fil du temps ou si d'autres contrôles mettent en évidence des problèmes qui ne sont pas soulevés par le mécanisme de retour d'information, cela peut être un signe que le mécanisme ne fonctionne pas aussi bien qu'il le devrait.
 - Recherchez les différences dans la quantité de retours reçus de différents endroits ou groupes. Par exemple, si les femmes donnent moins d'informations, cela peut indiquer qu'elles ne sont pas à l'aise avec le mécanisme.
 - Discutez avec les communautés pour savoir si elles sont toujours à l'aise avec la façon dont le retour d'information est collecté, traité et suivi.
 - Intégrez des indicateurs pour contrôler la performance du mécanisme de retour d'information
 - Si aucun retour d'information sensible n'est reçu, ne partez pas du principe qu'il n'y a pas de problème.
 - aucun - rediscutez de la question avec les communautés pour vérifier qu'elles se sentent en sécurité pour partager ce type de retours.
-



● Exemples du mouvement

Mécanismes de retour d'information au sein de la Société nationale

Les branches de la Croix-Rouge du Burundi mettent en place des mécanismes de retour

Suite au lancement de sa stratégie d'engagement communautaire et de redevabilité, la Croix-Rouge du Burundi a commencé à mettre en place des comités communautaires dans toutes les branches afin de gérer les retours et les réclamations et de participer à la planification des activités de la branche. Une réunion a été organisée avec le personnel de la branche et les secrétaires communaux afin d'obtenir leur soutien pour les comités communautaires de retour d'informations, de discuter de la manière dont ils seraient mis en place et liés aux structures existantes de la branche et de la manière dont les retours seraient documentés et gérés. Ensuite, des réunions ont été organisées avec les dirigeants locaux et les dirigeants volontaires de la communauté pour discuter de l'objectif des comités de retour d'information et s'assurer de leur soutien. Ensuite, une réunion a été organisée avec tous les volontaires et membres de la communauté, au cours de laquelle il a été convenu d'élire une équipe de personnes de confiance qui constituerait l'unité de retour d'information et de traitement des réclamations et gérerait un service d'assistance dans la communauté. Ils ont ensuite convenu du nom à donner au mécanisme de retour d'information et ont discuté de ses rôles, de ses responsabilités et de son mandat. [Lire le rapport](#)¹⁰⁶.

Expérience de la Croix-Rouge du Kenya dans la mise en place d'une ligne d'assistance nationale

L'étude de cas de la [Croix-Rouge du Kenya](#)¹⁰⁷ mentionnée précédemment sur l'institutionnalisation de l'engagement communautaire et de la redevabilité documente également le processus qu'elle a suivi pour mettre en place une ligne téléphonique nationale de retour d'informations et de réclamations, y compris les principaux défis et les leçons apprises.

Développement d'un mécanisme pilote de retour d'information de la Société nationale

En 2014, la Croix-Rouge libanaise (LRCS) a piloté une petite ligne d'assistance téléphonique pour soutenir un projet d'assistance en espèces et en bons (CVA), soutenu par la Croix-Rouge britannique. Initialement gérée par l'équipe de gestion des catastrophes, elle a rapidement été confiée à l'équipe PSER lorsque le nombre d'appels a augmenté. Le mécanisme a maintenant été systématisé et déployé pour couvrir la plupart des programmes et opérations de la LRCS et le nombre d'appels a augmenté chaque année. Les appels les plus fréquents sont des demandes d'assistance, des questions liées aux programmes, des demandes d'information, des retours positifs et négatifs et un nombre relativement faible de réclamations formelles. La LRCS fait de la publicité pour le mécanisme de retour d'information par le biais de divers canaux, notamment via les SMS, les activités dans les communautés, les affiches et les prospectus ainsi que par le biais d'organisations partenaires. Les principaux avantages du mécanisme de retour d'information sont les suivants : la LRCS peut désormais répondre beaucoup plus rapidement aux problèmes tels que la perte de cartes de paiement ou les problèmes de liquidité avec les agents. Le personnel du programme indique également que les informations fournies par le mécanisme sont extrêmement utiles pour évaluer et adapter leurs services afin de mieux répondre aux besoins des gens. Une partie du succès du mécanisme de retour d'information est attribuée au fait qu'il a commencé à petite échelle et qu'il a été continuellement amélioré et adapté en fonction de l'expérience. [Lire le rapport intégral](#)¹⁰⁸.

● Exemples du mouvement

Mécanismes de retour d'information sur le programme

Utilisation de WhatsApp au Pérou pour répondre aux questions et demandes liées à la COVID-19

Lorsque la pandémie de COVID-19 a contraint la Croix-Rouge péruvienne (CRP) et la FICR à suspendre les activités présentes avec la population migrante vénézuélienne, elles ont dû trouver un nouveau moyen à distance pour fournir une assistance et répondre aux retours d'information. Une évaluation précédente avait révélé que 78 % des migrants vénézuéliens au Pérou ont accès à un téléphone portable et que 99 % utilisent WhatsApp et Facebook pour recevoir des informations. Une ligne commerciale WhatsApp a donc été mise en place pour répondre aux questions ou aux doutes sur la pandémie, fournir des informations sur la prévention, et identifier, surveiller et traiter les rumeurs ou les « fake news » liées à la COVID-19. Un ensemble de messages clés sur la prévention et aux interventions liées à la COVID-19, ainsi qu'une feuille de questions-réponses, ont été préparés à l'avance pour être utilisés par les opérateurs de la ligne WhatsApp. Au départ, la ligne a été lancée par deux opérateurs d'engagement communautaire, mais par la suite, c'est le personnel médical qui a été amené à répondre à certaines questions. Un groupe WhatsApp a également été créé entre les opérateurs pour aider à coordonner les réponses et des directives ont été élaborées pour enregistrer et suivre les réponses. Depuis son lancement, la ligne s'est avérée très populaire et répond désormais à un éventail beaucoup plus large de demandes, notamment pour soutenir la population péruvienne. [Lire le rapport complet](#)¹⁰⁹ pour découvrir comment la ligne a été mise en place et accéder aux leçons apprises et aux outils.



Colombie 2018 Deux migrants vénézuéliens appellent pour la première fois leurs familles après avoir quitté le Venezuela. © Erika Pioeros

Népal 2014

L'école secondaire Kabilash a mis en place un programme de la Croix-Rouge avec des volontaires juniors de la Croix-Rouge (JRCV) qui apprennent à se préparer aux catastrophes et à réagir en cas d'urgence. Les enfants ont construit un mur de soutènement pour aider à protéger leur école des tremblements de terre et des glissements de terrain, ont étudié les premiers secours et se sont entraînés à l'évacuation et à d'autres procédures d'urgence.

© Rob Few / FICR



MODULE 7

TRAVAILLER SUR LES THÉMATIQUES TRANSVERSALES

Protection, genre et inclusion

L'engagement communautaire et la redevabilité (CEA) et la PGI visent à garantir que tous les programmes et opérations d'urgence de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sont axés sur les personnes, inclusifs, fiables et sûrs. Bien qu'ils aient un objectif commun, le CEA et la PGI se concentrent sur des aspects différents de la programmation de qualité. Alors que le CEA fournit des approches et des outils pour s'assurer que les voix des membres de la communauté sont clairement entendues et utilisées pour guider notre travail, la PGI s'assure que nous ne 'faisons pas de mal' et que personne n'est laissé pour compte, exclu ou en danger. Par conséquent, les approches du CEA et PGI sont toutes deux nécessaires pour garantir la qualité des programmes et des opérations qui ont un impact positif et durable sur les communautés.

Qu'est-ce que la PGI ?

Protection, genre et inclusion (PGI) décrit l'approche de la FICR pour traiter les causes, les risques et les conséquences de la violence, de la discrimination et de l'exclusion de manière intégrée.

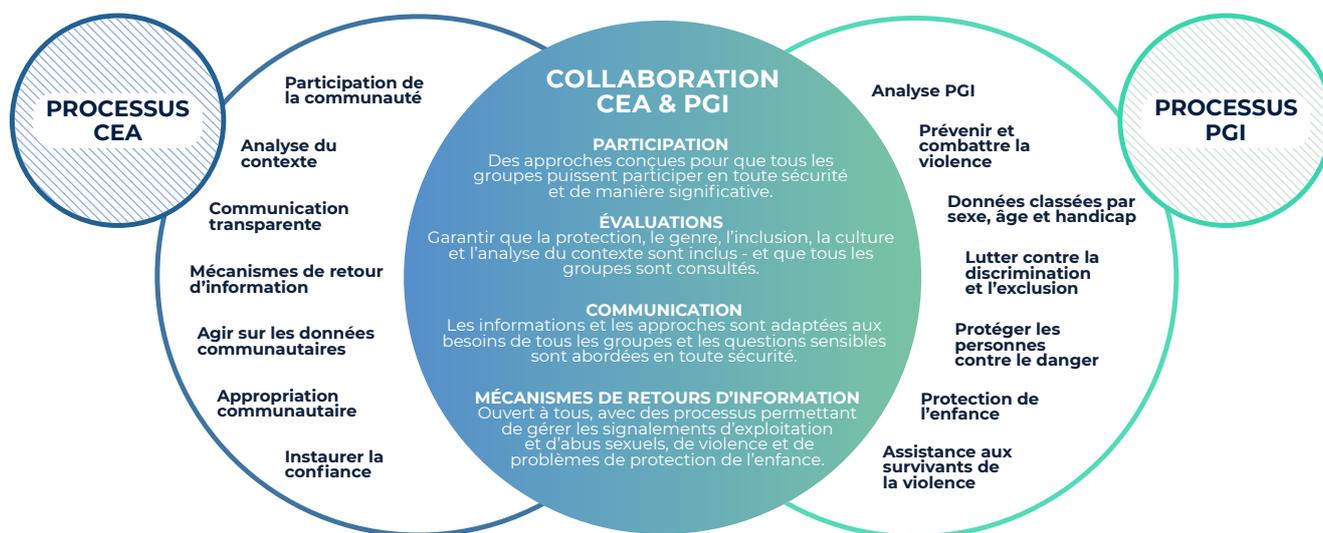
« Protection » et « inclusion » font référence à des actions spécifiques qui sont prises au profit des personnes à risque. "Genre et diversité" font référence à la multitude de facteurs croisés que nous prenons en compte pour que le travail de protection et d'inclusion soit mené efficacement.

Cette approche aborde conjointement les facteurs interdépendants qui affectent les risques et les conséquences de la violence, de la discrimination et de l'exclusion. Au cœur de l'approche PGI se trouve une analyse de la manière dont chaque individu est touché différemment par les chocs et les crises, en fonction des relations de pouvoir préexistantes, des structures et de l'accès aux ressources de base et comment cela aboutit à différents niveaux de vulnérabilité, de capacité, de risques et d'exposition à la violence. Cela a finalement un impact sur leur accès à l'aide et à la protection et sur leur capacité à faire face à la situation et à se rétablir.

Le travail de la FICR pour répondre aux préoccupations de PGI est sous-tendu par les quatre principes directeurs suivants : Dignité, Accès, Participation et Sécurité (DAPS), qui sont la pierre angulaire autour de laquelle les « Normes minimales de la FICR pour la protection, le genre et l'inclusion dans les situations d'urgence »¹⁰ sont construites.

La PGI comprend une gamme de services spécialisés, qui ne doivent être fournis que par ceux qui ont la formation et les compétences techniques appropriées, notamment l'inclusion des personnes handicapées, l'inclusion des minorités sexuelles et de genre, l'égalité des sexes, la lutte contre le racisme, la protection des enfants, la prévention et la réponse à la violence sexuelle et de genre (SGBV), la prévention de l'exploitation et des abus sexuels (PEAS) et la traite des personnes (TiP).

Pour une description du CEA, voir page 11.



Collaboration entre le CEA et la PGI

Comment le CEA peut-il aider la PGI ?

- Lors de l'analyse de la diversité et du genre, posez des questions pour mieux comprendre les canaux et les sources d'information de confiance et préférés des différents groupes d'âge et de genre de la communauté, y compris la manière dont les personnes des différents groupes se sentiraient le plus à l'aise à l'idée de partager leurs retours d'information.
- Des conseils et des outils sur les approches de planification et de gestion de projet participatives afin de garantir que les communautés puissent jouer un rôle actif et significatif dans la conception, la mise en œuvre et l'orientation des programmes et des activités de PGI.
- Des conseils et des outils sur la façon de travailler de manière pratique avec les comités communautaires et les représentants de programmes et de s'assurer qu'ils remplissent leur rôle.
- Outils et soutien pour la mise en place de mécanismes de retour d'information de la communauté, afin de recueillir les commentaires sur les services PGI ainsi que les retours d'information sensibles.
- Formation du personnel et des volontaires de PGI sur l'engagement communautaire et les approches de redevabilité
- Des conseils et des outils pour contrôler la satisfaction de la communauté et les niveaux d'engagement et de redevabilité dans les activités et les programmes de PGI.

Comment la PGI peut-elle aider le CEA ?

- Outils et conseils pour réaliser une analyse de genre et de diversité (dans le cadre d'une analyse de contexte - voir page 46), qui visent à comprendre comment le genre, le handicap, l'âge, l'origine ethnique, la nationalité ou la citoyenneté, la langue, les croyances religieuses, les opinions politiques, le milieu social, l'orientation sexuelle, l'apparence physique et la couleur des personnes influencent le niveau des obstacles auxquels les personnes sont confrontées dans leurs efforts pour satisfaire leurs besoins de première nécessité, être reconnues et incluses, et être à l'abri du danger
- Il assure la collecte systématique de données classées par sexe, âge et handicap.
- Conseils et soutien pour développer et adapter les informations afin de mieux atteindre les différents groupes, par exemple les enfants, les femmes et les personnes handicapées.
- Des conseils sur la manière de s'engager avec les communautés en toute sécurité et sans nuire sur des sujets sensibles, tels que la violence sexuelle et sexiste, les rôles des hommes et des femmes, la discrimination des groupes marginalisés ou la protection des enfants.
- Des conseils et un soutien pour s'assurer que les retours d'information sensibles liés à la PEAS, à la protection des enfants, aux victimes de violence, y compris la VSBG et d'autres questions de protection, sont reliées à un mécanisme de protection interne et à des voies d'orientation et sont correctement traitées conformément à une approche axée sur la victime.

- Soutien et techniques pour relever les défis de la participation active et sûre des femmes, des enfants, des personnes âgées, des personnes handicapées et d'autres groupes marginalisés dans la conception et l'orientation des programmes et des opérations - et pour s'assurer que nous ne contribuons pas aux inégalités existantes et aux risques accrus de protection dans les communautés par les approches que nous utilisons.

● Exemples de collaboration entre le CEA et la PGI au sein du mouvement

Lutte contre la violence sexuelle et sexiste à Cox's Bazar, Bangladesh

Lorsqu'une évaluation a révélé que la pandémie de COVID-19 exacerbait la violence sexuelle et sexiste, le travail des enfants et la traite des personnes dans les camps de réfugiés de Cox Bazar, les équipes CEA et PGI de la Société du Croissant-Rouge du Bangladesh (BDRCS) ont travaillé ensemble pour créer et partager des informations sur la manière de prévenir la violence sexuelle et sexiste et la traite, sur les bonnes pratiques parentales pendant la pandémie et sur les services gratuits et les voies d'orientation dans le camp. PGI a animé des sessions dans la communauté et l'équipe CEA a aidé à faire circuler l'information par le biais de haut-parleurs, de centres d'information et de visites dans les foyers.

Soutien aux équipes de secours pour renforcer le CEA et la PGI lors des distributions au Mozambique

Dans le cadre des interventions suite au cyclone Idai, le personnel du CEA et PGI ont travaillé ensemble pour créer une liste de contrôle combinée pour les distributions de secours. Cette liste de contrôle a aidé le personnel de secours en lui fournissant une vue d'ensemble d'une page, avec des actions pratiques à entreprendre avant, pendant et après les distributions afin de respecter les normes minimales du CEA et PGI.

Les outils de PGI sont là pour vous

- [La PGI en bref](#)^{f11}
- [Normes minimales PGI](#)^{f12}
- [La boîte à outils PGI dans les situations d'urgence](#)^{f13}
- [Cadre de programmation inclusif](#)^{f14}



Bangladesh 2020 Kyoko Miyamoto, déléguée PSS de la Croix-Rouge japonaise, dialogue avec des jeunes filles à l'espace des enfants dans le camp de Hakimpura au Bangladesh. © Victor Lacken / FICR

Changement de comportement, communication sur les risques et engagement communautaire

Les approches participatives sont une partie importante des programmes de santé, WASH et de réduction des risques de catastrophes pour le changement de comportement, y compris le programme [eCBHFA](#)¹¹⁵, le [contrôle des épidémies pour les volontaires \(ECV\)](#)¹¹⁶, les [8 étapes de l'action de promotion de l'hygiène](#)¹¹⁷ et la [programmation et l'action climato-intelligentes](#)¹¹⁸ ainsi que les interventions en cas d'urgences sanitaires. Cependant, tous les programmes et opérations de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge doivent s'assurer qu'ils respectent les actions minimales pour parvenir à un bon engagement et à une bonne redevabilité de la communauté, couvertes dans les modules quatre (voir page 38) et cinq (voir page 74). Ces actions peuvent être utilisées comme un bon rappel ou un bon outil pour "recouper" ce qui est déjà fait et pour identifier les lacunes ou les domaines dans lesquels l'engagement communautaire pourrait être renforcé. Ce module présente quelques-unes des façons les plus courantes d'utiliser les outils et les approches d'engagement communautaire et de redevabilité pour améliorer la qualité, l'impact et la durabilité des programmes de changement de comportement et des interventions face aux épidémies, en s'appuyant sur les enseignements tirés de l'ensemble du Mouvement.

Qu'est-ce que le changement de comportement ?

Le changement de comportement vise à améliorer une situation en aidant les membres de la communauté à adopter des comportements sûrs et sains. Par exemple, en permettant aux gens d'utiliser des moustiquaires imprégnées d'insecticide longue durée ou de se laver les mains aux moments clés. Cependant, le changement de comportement n'est pas un événement ponctuel : il s'agit d'un processus qui passe par plusieurs étapes. Les étapes commencent par l'apprentissage du problème (1 = connaissance), l'opinion positive sur un changement de comportement pour s'attaquer au problème (2 = approbation), le développement d'une intention de changer de comportement (3 = intention), l'assimilation du nouveau comportement dans ses habitudes (4 = pratique) et enfin la promotion de ce comportement auprès des autres (5 = plaidoyer). Voir le [guide de la FICR sur le changement de comportement](#)¹¹⁹ pour plus d'informations sur ce sujet.

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

La communication des risques et l'engagement communautaire (CREC)¹²⁰ est un élément clé de la réponse sanitaire globale à une épidémie. Elle fait référence aux processus et aux approches visant à mobiliser et à communiquer systématiquement avec les personnes et les communautés afin de les encourager et de leur permettre d'adopter des comportements sains et de prévenir la propagation des maladies infectieuses pendant une épidémie. Elle propose de :

- Mettre en place des mécanismes systématiques de retour d'information pour la communauté pour comprendre les croyances, les craintes, les rumeurs, les questions et les suggestions qui circulent dans les communautés au sujet de la maladie et s'en servir pour orienter l'intervention.
- Partager des informations précises et opportunes sur l'épidémie par les canaux les plus fiables, afin d'aider les gens à adopter des pratiques qui réduisent la propagation de l'infection et de réduire la peur, la stigmatisation et la panique en s'attaquant aux rumeurs et à la désinformation.
- Identifier et soutenir les solutions communautaires pour prévenir la propagation de l'infection et maîtriser l'épidémie car ce sont les actions des membres de la communauté qui mettront fin - feront perdurer - une épidémie.

La CREC contribue à renforcer la confiance dans les intervenants humanitaires, ce qui est particulièrement important pendant une épidémie, lorsque la peur, la désinformation et les rumeurs font qu'il est plus difficile pour les gens d'identifier les informations fiables et dignes de confiance. Cela peut conduire les gens à adopter des mesures de prévention inefficaces, ce qui augmente leur risque d'infection. Les communautés qui ne comprennent pas ou n'acceptent pas les interventions sanitaires ou qui les perçoivent comme une menace, sont également connues pour se tourner vers la violence, comme l'a montré l'épidémie d'Ebola en République démocratique du Congo (RDC). Ce manque de confiance limite l'implication de la communauté et les gens peuvent ne pas coopérer aux activités destinées à enrayer la propagation de l'infection comme la notification rapide et l'isolement des cas.

POURQUOI L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE EST-IL UN ÉLÉMENT IMPORTANT DU CHANGEMENT DE COMPORTEMENT ET DE LA COMMUNICATION DES RISQUES ?

1. Nous ne pouvons pas changer les comportements des gens à leur place

Ils doivent s'engager activement, comprendre et soutenir le processus.

2. Le changement de comportement est complexe

Dire aux gens ce qu'ils doivent faire pour qu'ils s'exécutent n'est jamais aussi simple que ça.

3. La communauté est la mieux placée

Les communautés savent mieux que quiconque ce qui serait nécessaire pour encourager avec succès des pratiques plus sûres et plus saines et ce qui pourrait les en empêcher.

4. La confiance est un ingrédient clé

Si les communautés ne nous font pas confiance, elles n'écouteront pas, ne contribueront pas aux programmes ou ne suivront pas les actions nécessaires pour contrôler une épidémie et peuvent même réagir avec hostilité et violence.

5. Nous devons écouter et agir

Le retour d'information est essentiel pour comprendre les perceptions de la communauté et adapter nos programmes et nos interventions afin de rester pertinents et efficaces.



Thaïlande 2019 Dans le cadre d'un projet de réduction des risques de catastrophe en milieu scolaire, le Bureau des secours et de la santé communautaire de la Croix-Rouge thaïlandaise enseigne les premiers secours à des écoliers. © TRCS

Comment l'engagement communautaire peut-il soutenir les programmes de changement de comportement et la CREC ?

1. Obtenir une compréhension plus approfondie de la communauté au-delà de comportements spécifiques

En intégrant les questions de l'outil d'évaluation de l'engagement communautaire et de la redevabilité dans les évaluations du changement de comportement et des interventions dans le cadre des épidémies. Par exemple, des questions visant à comprendre quelles sont les sources d'information auxquelles les différents groupes font confiance et qu'ils utilisent, dans quels cas ils se sentiraient le plus à l'aise pour fournir des informations en retour, leur perception de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ou les niveaux de cohésion sociale entre les différents groupes.

- Voir page 40 pour des conseils sur les évaluations et l'analyse du contexte.
- Utiliser outil 13 : CEA dans les évaluations et Outil 16 : Guide DGD

2. Communiquer sur les objectifs du programme - pas seulement sur les comportements ou les risques.

Fournir des informations sur l'organisation et l'objectif d'un programme ou d'une intervention est un pilier essentiel de la redevabilité et améliore la confiance entre l'organisation et les communautés qu'elle sert. Traditionnellement, les Sociétés nationales sont très douées pour communiquer sur les questions de santé, d'hygiène et de RRC (anglais DDR) mais elles oublient parfois d'expliquer qui est la Société nationale, les objectifs et le calendrier des programmes ou des opérations ainsi que les retards, les défis ou les changements.

- Voir page 61 et 93 pour plus d'informations sur la communication transparente.
- Utiliser outil : 17 - Outil de réunions communautaires et l'outil 19 : – Matrice des méthodes de communication

3. Renforcer la participation des communautés et soutenir les solutions communautaires

Les programmes de changement de comportement sont déjà participatifs dans leur approche. Cependant, certains des outils et listes de contrôle de ce guide peuvent aider à renforcer la participation pendant tout le cycle du programme. Par exemple, en donnant des conseils sur la création de comités communautaires équilibrés et représentatifs, en convenant de critères de sélection et de ciblage et en garantissant la participation pendant toute la mise en œuvre du programme. Pendant une épidémie, il est essentiel de travailler avec les communautés pour trouver des solutions locales et pratiques afin de prévenir la propagation de l'infection. Les membres de la communauté comprennent les défis uniques auxquels leur communauté est confrontée et la manière dont les mesures de santé publique telles que la distance physique, les systèmes de surveillance tels que la recherche des contacts et l'isolement peuvent être adaptés pour fonctionner dans leur contexte.

- Voir page 42 pour des conseils sur la participation aux évaluations.
- Voir page 52 pour des conseils sur la participation à la planification et à la conception.
- Voir page 89 pour des conseils sur la participation aux discussions et la définition des critères de sélection.
- Voir page 64 pour des conseils sur la participation pendant la mise en œuvre et le suivi.
- Voir page 69 pour des conseils sur la participation aux évaluations
- Utiliser outil 16 : Guide DGD, Outil 17 : Outil de réunions communautaires et outil 18 : Approches participatives des critères de sélection
- Voir le [guide pour le développement de solutions communautaires face à la COVID-19¹²¹](#)
- Voir le [guide sur la promotion de la participation des enfants dans les interventions face à la COVID-19¹²²](#).

4. Mise en place de mécanismes de retour d'information de la communauté

Les mécanismes de retour d'information proactifs¹²³ aident les programmes de changement de comportement et les interventions face aux épidémies à suivre les croyances, les craintes, les rumeurs, les questions et les suggestions de la communauté, tant sur le problème abordé que sur l'organisation. Écouter et agir en fonction des réactions de la communauté renforce la confiance dans l'intervention. Cela contribue également à en consolider l'impact car les informations et les messages partagés avec les communautés peuvent être régulièrement mis à jour pour répondre aux dernières préoccupations, perceptions et rumeurs circulant dans la communauté. Cela permet notamment d'aider les volontaires à avoir des discussions plus poussées avec les membres de la communauté et d'adapter les informations aux besoins ou préoccupations spécifiques des différents groupes. Les mécanismes de retour d'information de la communauté peuvent également aider à identifier les problèmes liés

au matériel, comme les latrines, les installations de lavage des mains ou les centres de traitement, qui pourraient limiter la capacité des gens à mettre en pratique des comportements plus sûrs et plus sains.

- Voir page 103 pour des conseils sur la mise en place d'un mécanisme de retour d'information.
- Utiliser outil 15 : Kit de retours d'informations
- Voir le [dossier de commentaires de la communauté COVID-19](#)¹²⁴

5. Amplifier les efforts de mobilisation sociale par le biais des médias et de la communication numérique

Les approches de communication de masse telles que la radio, la télévision et les réseaux sociaux peuvent amplifier la portée de la mobilisation sociale traditionnelle en ciblant un grand nombre de personnes en peu de temps. Citons par exemple les émissions d'échanges à la radio avec des invités experts auxquels les auditeurs peuvent poser des questions par téléphone, les séances de cinéma itinérant avec des courts métrages, les groupes WhatsApp avec des experts prêts à répondre aux questions, ou l'utilisation de plateformes de réseaux sociaux comme Facebook ou Twitter pour mener des campagnes.

- Utiliser outil 19 : Matrice des méthodes de communication
- Consultez le centre communautaire et d'engagement pour obtenir des [formations sur l'utilisation de la radio, du cinéma itinérant et des réseaux sociaux](#)¹²⁵
- Voir le [guide COVID-19 sur l'utilisation des réseaux sociaux pour la communication des risques](#)¹²⁶

6. Formation du personnel et des volontaires sur l'engagement communautaire et la redevabilité

L'ensemble du personnel et des volontaires doivent avoir la compréhension, les connaissances et la capacité d'engager de manière significative les communautés dans les programmes et les opérations. Les kits de formation à l'engagement communautaire peuvent fournir des modules ou des activités utiles susceptibles d'être utilisés pour compléter les kits de formation en santé, WASH et RRC. Par exemple, la formation de deux jours sur l'engagement communautaire pour les agences comporte des modules sur la communication transparente, les approches participatives et les mécanismes de retour d'information. Pour les interventions dans le cadre de l'épidémie de COVID-19 en Afrique, les équipes de santé, d'engagement communautaire et de redevabilité ont développé un kit de formation conjoint ECV et CREC qui a été dispensé à un mélange de personnel de santé, d'engagement communautaire et de redevabilité, WASH et de gestion des catastrophes.

- Voir le centre d'engagement communautaire pour une gamme de [formations CEA pour les volontaires, les branches et les directeurs de programmes](#)¹²⁷
- Télécharger le [dossier de formation COVID-19 ECV et CREC](#)¹²⁸

ERREURS OU DÉFIS COMMUNS ?

- L'engagement communautaire et la redevabilité ne doivent pas être axés sur les supports et les messages clés de l'ICE (information et communication éducative) - ceux-ci doivent être élaborés par les experts techniques compétents en matière de santé, d'eau, d'assainissement et de réduction des risques de catastrophe.
- L'accent est trop porté sur les messages à sens unique comme moyen de changer les comportements.
- Le retour d'information de la communauté n'est utilisé que pour modifier ce que nous disons (messages) et non ce que nous faisons (modification des activités du programme).
- Ne pas coordonner les activités d'engagement communautaire, de mobilisation sociale, de promotion de la santé, de promotion de l'hygiène et de communication des risques, ce qui entraîne des doublons, un gaspillage de ressources et une confusion dans les communautés. Cela entraîne également une confusion parmi les volontaires car ce sont souvent les mêmes qui sont chargés de toutes ces activités.
- Le fait de ne pas savoir clairement qui doit diriger quelles activités dans un programme ou une intervention mais comme il y a généralement toujours assez de travail pour tout le monde, cela peut être résolu par une bonne coordination entre les secteurs et les équipes et le développement de plans de travail partagés.
- Vouloir réinventer la roue alors qu'il existe une multitude d'excellentes ressources déjà disponibles - voir la liste ci-dessous pour des liens vers des ressources utiles en matière de changement de comportement et de CREC dans les domaines de la santé, du WASH et de la réduction des risques de catastrophes.

QUELLES SONT LES SOLUTIONS COMMUNAUTAIRES ET POURQUOI DEVONS-NOUS LES IDENTIFIER ET LES SOUTENIR ?

Les leçons tirées des crises humanitaires et sanitaires, notamment la pandémie de COVID-19 et les épidémies d’Ebola en Afrique de l’Ouest et en RDC, nous ont appris qu’un engagement constructif et significatif avec les communautés locales et les leaders de confiance est essentiel pour que les mesures de prévention des maladies soient adaptées, acceptées, bien comprises et réussies. Des mesures d’intervention peu pratiques ou imposées et un manque de dialogue avec les communautés entraînent au contraire la frustration, la résistance et le non-respect des règles, ce qui contribue à la propagation de l’infection.

Par exemple, lorsque le gouvernement du Liberia a imposé une quarantaine à certaines parties de la capitale Monrovia pendant l’épidémie d’Ebola en Afrique de l’Ouest, il n’a pas consulté les communautés. Lorsque les gens n’ont plus eu accès à la nourriture, à l’eau ou aux soins de santé, ils ont fui la zone et la quarantaine a dû être abandonnée. Dans d’autres régions du pays où les dirigeants communautaires étaient activement impliqués, ils ont contribué à l’introduction de nouveaux règlements et de groupes de travail pour aider à stopper la propagation du virus. Les efforts de prévention ont consisté à interdire l’accès de la communauté aux étrangers, à interdire aux visiteurs de dormir chez les habitants et à imposer une période d’attente de 21 jours aux personnes souhaitant s’installer dans la communauté pour s’assurer qu’elles ne sont pas infectées par le virus Ebola. Des groupes de travail communautaires ont été créés pour alerter les membres de la communauté sur les cas d’Ebola, veiller à ce que les personnes en quarantaine et en isolement reçoivent de la nourriture, de l’eau et des médicaments, orienter les nouveaux cas vers les établissements de santé et identifier les tentatives de dissimulation de maladies ou d’enterrements. La présidente Ellen Johnson Sirleaf a conclu que la quarantaine avait été une erreur et a affirmé : “Je sais maintenant que l’appropriation par les gens, la participation de la communauté, fonctionne mieux dans un cas comme celui-ci. Je pense que cette expérience restera dans nos mémoires”.

Parmi les exemples de solutions communautaires soutenues par les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge dans le cadre de la réponse à la COVID-19, citons les subventions accordées par la Croix-Rouge indonésienne (PMI) à des équipes d’action communautaire pour mettre en œuvre des mesures de santé publique en fonction des besoins spécifiques de leur communauté (voir page 96), la formation des communautés et la fourniture de matériaux disponibles localement pour construire leurs propres stations de lavage des mains, la formation des associations pour qu’elles puissent organiser des émissions de radio et promouvoir des pratiques sûres, le soutien aux communautés pour qu’elles fabriquent leurs propres masques et la collaboration avec les personnes vivant dans des environnements à forte densité tels que les camps et les établissements urbains informels, pour trouver des solutions créatives à l’éloignement physique et à l’isolement des personnes malades. Pour en savoir plus, consultez la note d’orientation sur les [solutions communautaires à la COVID-19, les exemples et l’enregistrement du webinaire](#)¹²⁹.



Timor Leste 2013 Agostoa Do Santos Riberio, volontaire de la Croix-Rouge de Timor Leste 2013, rend visite à un membre de sa communauté à Bitirai, au Timor Leste, afin de lui expliquer l’importance de l’utilisation des moustiquaires. «Lorsque nous distribuons des moustiquaires, nous apprenons aux gens à donner la priorité aux femmes enceintes et aux enfants», explique Augustu. © Victor Lacken / FICR

Ressources et outils d'engagement communautaire et de changement de comportement pour vous aider

Outil 21 : Les ressources pour le changement de comportement et la CREC¹³⁰ donnent un aperçu et des liens vers certaines des ressources les plus utiles et adaptables pour le changement de comportement et la CREC produites à travers le Mouvement pour les programmes et les interventions dans le cadre des épidémies telles que Ebola, COVID-19 et Zika. Cet outil comprend des guides de programmes de changement de comportement, des exemples de plans de changement de comportement et de CREC, des kits de formation, des conseils sur l'utilisation d'outils tels que la radio et le cinéma ambulant, des guides et des modèles d'enquêtes sur les réactions et les perceptions et des notes d'orientation sur des questions telles que la lutte contre la méfiance ou l'hésitation à se faire vacciner.



Rwanda 2018 Les volontaires de la Croix-Rouge rwandaise ont installé la salle de cinéma ambulant dans la communauté de Rwamagana. Le cinéma sensibilise la communauté aux pratiques d'hygiène, à la prévention du paludisme et à d'autres questions liées à la santé.
© Aija Kuparinen

● Exemples du mouvement

Un volontaire dans chaque rue en Libye mène la lutte contre la COVID-19

Lorsque les restrictions de mouvement liées à la COVID-19 ont empêché les volontaires de santé du Croissant-Rouge libyen (CRL) d'accéder aux communautés, la branche de Benghazi de la Société nationale a lancé l'initiative du volontaire dans chaque rue. Cette approche visait à recruter des membres de la communauté locale pour mener la mobilisation sociale de la COVID-19 dans leurs propres quartiers. Un guide du volontaire et une vidéo ont été produits avec des informations sur la COVID-19, les précautions de sécurité, le rôle du volontaire et les compétences de communication. Une enquête a ensuite été lancée via les réseaux sociaux afin de mieux comprendre les perceptions et les connaissances de la communauté sur le virus. Les informations recueillies ont été utilisées pour élaborer un guide de questions fréquemment posées, basé sur les principales croyances, rumeurs et lacunes dans les connaissances des communautés. Une campagne de recrutement de volontaires a été lancée par le biais de messages et de vidéos sur les réseaux sociaux. Après un test d'évaluation, 202 volontaires ont été recrutés pour fournir des informations sur la COVID-19 dans leur quartier ou pour apporter un soutien à distance dans le cadre de tâches telles que l'analyse, la traduction, la recherche et la conception de matériel. Les nouveaux volontaires ont été initiés au Mouvement et affectés à l'une des 18 équipes communautaires à Benghazi et ont commencé à faire du porte-à-porte dans leur quartier. Telegram a été utilisé pour la coordination et pour fournir un soutien continu aux équipes de volontaires. Comme les volontaires étaient connus de leurs voisins et avaient leur confiance, ils ont pu lutter efficacement contre les rumeurs et la désinformation et se sont révélés très utiles pour atteindre les membres vulnérables de la communauté comme les personnes âgées ou celles qui n'avaient qu'un accès limité à d'autres sources d'information, comme la télévision ou Internet. Un membre de la communauté a expliqué : "Au début, il y avait trop de rumeurs au sujet du virus et je me suis senti impuissant mais après la visite des volontaires, j'ai compris le virus et je me suis senti plus à l'aise pour prévenir sa propagation." L'approche est maintenant déployée en Libye et en Égypte et est considérée comme une méthode permettant d'aborder d'autres problèmes de santé au sein de la communauté. Lire [l'étude de cas complète](#)¹³¹.

Utilisation d'approches innovantes pour le changement de comportement et la CREC : Chatbots (dialogueurs), cinémas ambulants, radios mobiles et chats radiophoniques.

Les Sociétés nationales du monde entier utilisent une série d'approches différentes pour mobiliser les communautés sur des sujets de santé, WASH et RRC. Pour répondre à la demande d'information du public sur la COVID-19, le Croissant-Rouge du Kazakhstan a lancé un service de chatbot (dialogueur) qui peut répondre automatiquement aux



Libye 2020 Les volontaires du Croissant-Rouge libyen apportent un soutien aux migrants dans le cadre de leurs opérations d'intervention liées à la COVID 19. Ils ont mené des campagnes de sensibilisation ciblant les personnes déplacées à l'intérieur du pays et les migrants en dehors des centres de détention. ©Croissant-Rouge libyen

questions des gens via les réseaux sociaux, les diriger vers le service dont ils ont besoin ou transmettre le commentaire à quelqu'un de la Société nationale par courriel. Le chatbot a été adopté à la suite d'une enquête qui a montré que les réseaux sociaux et la télévision étaient parmi les sources d'information les plus fiables du pays. Le chatbot est maintenant utilisé non seulement pour partager des informations sur la COVID-19 mais aussi sur la manière de demander l'aide sociale et les coordonnées des branches. Les commentaires sur l'utilisation du chatbot aident le Croissant-Rouge du Kazakhstan à comprendre quelles sont les informations dont les gens ont le plus besoin. [Lire le rapport intégral](#)¹³². Au Rwanda, la Société nationale utilise des cinémas ambulants et des émissions de radio pour sensibiliser les communautés à la santé, à l'eau, à l'assainissement et à la réduction des risques, notamment à la pandémie de COVID-19. Les séances de cinéma ambulant comprennent des démonstrations, des sessions de questions-réponses avec la communauté et des experts locaux, et de courtes animations sur différents sujets, tandis que la radio mobile propose des émissions préenregistrées diffusées par des haut-parleurs à l'arrière d'une moto qui peut se déplacer de village en village. La Société nationale diffuse également des émissions mensuelles de chat à travers plusieurs de ses branches. Un homme qui a assisté au cinéma ambulant a dit : « La dernière fois que je suis venu au cinéma ambulant, j'ai appris des choses sur les maladies d'origine hydrique, comment elles se propagent et comment les prévenir. J'ai appris un certain nombre de choses que je peux mettre en pratique. Par exemple, comment bien nettoyer les ustensiles et les laisser sécher avant de les utiliser, comment bien nettoyer la nourriture avant de la préparer et j'ai appris l'importance de bien se laver les mains. J'ai donc modifié mon comportement en fonction de ce que j'ai appris ». [Lire le rapport intégral](#)¹³³. Voir plus d'études de cas et de modèles sur la radio¹³⁴ et le cinéma ambulant¹³⁵ sur le centre d'engagement communautaire.

L'importance d'instaurer d'abord la confiance en Indonésie

Depuis 2018, la Croix-Rouge indonésienne (PMI), avec le soutien de la FICR aide les communautés à se préparer et à prévenir la propagation des maladies grâce au programme de préparation communautaire aux épidémies et aux pandémies (CP3). Il s'agit notamment de mettre en place une surveillance communautaire (CBS) pour favoriser la détection et l'action précoces en cas d'épidémies potentielles. La PMI a utilisé les six mois entre le déploiement de ses deux volets de formation, qui comprenaient un module sur l'engagement communautaire, pour renforcer les relations avec les autorités locales et les communautés, instaurer la confiance et mener des activités d'éducation et de promotion de la santé. Cette approche par étapes a contribué à une mise en place plus harmonieuse de la CBS, avec une plus grande adhésion et de meilleurs résultats car les parties prenantes étaient engagées dans le programme et les communautés bénéficiaient déjà des avantages et considéraient les volontaires de la Croix-Rouge comme une source précieuse d'informations sanitaires. En conséquence, les communautés étaient plus motivées pour informer les volontaires des maladies graves et les volontaires étaient plus aptes à notifier les autorités sanitaires locales des alertes CBS. [Lire le rapport intégral](#)¹³⁶.

Approches participatives pour résoudre les problèmes de gestion des déchets au Sri Lanka

La Croix-Rouge du Sri Lanka (SLRCS) a utilisé une approche participative en dix étapes appelée "assistance au changement de comportement" (ACC) pour s'attaquer au problème des déchets menstruels dans une école. Lors d'une visite de contrôle, les volontaires de la SLRCS ont observé de gros tas d'ordures à l'intérieur et à côté de l'école, dont des serviettes hygiéniques usagées. Suivant l'approche ACC, la SLRCS a d'abord cherché à comprendre les raisons de ce problème en organisant des discussions de groupe avec les personnes influentes de la communauté, telles que les enseignants, les parents et les écolières. Elle a constaté que lorsque les poubelles des latrines pour femmes étaient pleines de serviettes hygiéniques, les hommes chargés du nettoyage ne voulaient pas s'en occuper et les déchets s'entassaient autour de l'école. Un processus de conception axé sur l'utilisateur a été utilisé pour résoudre trois problèmes clés : 1) comment brûler les déchets menstruels, 2) comment empêcher les hommes de manipuler les serviettes hygiéniques, 3) comment garantir l'intimité des filles. La solution retenue a été un incinérateur installé à côté des toilettes pour femmes, où les filles pouvaient déposer leurs serviettes hygiéniques en toute intimité et où le personnel masculin brûlait les déchets sans avoir à les déplacer. Une troisième consultation avec les parents et le personnel de l'école a été organisée pour décider de qui ferait quoi, les hommes acceptant d'aider à la construction et à l'installation. Des améliorations constantes ont été apportées au processus et, suite à son succès, la même approche a été adoptée par d'autres écoles de la région. [Lire l'étude de cas complète](#)¹³⁷.

ANNEXE 1

Boîte à outils CEA

#	OUTIL CEA	OBJECTIF
1	Séance d'information du CEA pour les hauts dirigeants	Une courte session PPT pour les dirigeants afin d'expliquer ce qu'est le CEA et les avantages qu'il peut avoir pour la réputation de l'organisation, le financement et les partenariats, l'efficacité, la qualité et la durabilité financière.
2	Modèle de politique du CEA	Un modèle pour vous aider à développer une politique du CEA avec des conseils sur ce qui devrait être inclus dans chaque section et quelques contenus pour vous aider à démarrer. Une politique du CEA définit les engagements de l'organisation ainsi que les rôles et les responsabilités des différents services.
3	Atelier d'auto-évaluation et de planification du CEA	Cet outil fournit des notes pour l'animateur, des feuilles de travail et des diapositives PowerPoint pour animer un atelier d'auto-évaluation et de planification du CEA d'une journée. Cet atelier peut être ajouté à la formation CEA de trois jours dans le but de développer un plan d'action clair sur la manière dont la Société nationale peut renforcer le CEA au niveau institutionnel et au sein des programmes et des opérations.
4	Modèle de stratégie du CEA	Un modèle pour vous aider à développer une stratégie du CEA, avec des conseils sur ce qui devrait être inclus dans chaque section et quelques contenus pour vous aider à démarrer. Une stratégie définit la façon dont l'organisation renforcera le CEA au cours des prochaines années.
5	Modèle de plan de travail du CEA	Un modèle pour vous aider à développer un plan de travail annuel du CEA, comprenant un cadre logique et un plan d'activités, avec des exemples de résultats, de produits, d'activités, d'indicateurs et de calendriers.
6	Outil de budgétisation du CEA	Modèle de budget CEA avec des conseils sur ce qui doit être inclus et comment calculer les coûts.
7	Outil de S&E du CEA	Un outil complet de S&E pour le CEA, qui comprend des indicateurs, des questions, des moyens de vérification et des cibles suggérées pour le suivi du CEA au niveau institutionnel et au sein des programmes et des opérations d'urgence. Chaque onglet comprend des indicateurs prioritaires et un choix plus large d'options si nécessaire. Il y a également un onglet avec des indicateurs pour la FICR, le CICR et les Sociétés nationales partenaires afin de suivre les niveaux de l'évaluation des besoins critiques au sein de leur propre organisation, la qualité du soutien à l'évaluation des besoins critiques fourni aux Sociétés nationales et les indicateurs globaux pour mesurer les progrès par rapport aux engagements minimums en matière d'évaluation des besoins critiques. Il y a également un onglet avec des questions et des options de réponse pour les enquêtes de base et les évaluations.
8	Descriptions de postes du CEA	Comprend des exemples de responsabilités du CEA qui peuvent être ajoutées aux descriptions de poste, des exemples de descriptions de poste spécifiques au CEA, des compétences du CEA et des profils de postes du CEA.
9	Instructions sur le CEA pour les nouveaux employés et volontaires	Un modèle de document d'information qui peut être remis aux nouveaux membres du personnel et qui décrit ce qu'est le CEA, les engagements et les actions minimales, les activités et les contacts du CEA dans le pays ou la région et où les gens peuvent obtenir plus d'informations et de ressources.
10	Instructions sur le code de conduite	Un briefing pour les nouveaux employés et volontaires sur le code de conduite et ce que cela signifie pour leur comportement dans les communautés, y compris une vue d'ensemble des politiques de sauvegarde telles que la prévention de l'exploitation et des abus sexuels, la sauvegarde des enfants, etc.
11	Liste de contrôle du CEA pour les plans	Une liste de contrôle simple à utiliser par les responsables de programme, les secteurs, les chefs de département et le personnel PSER pour évaluer si un plan de programme a suffisamment inclus le CEA.
12	Modèle d'étude de cas du CEA	Un modèle et des conseils pour rédiger une étude de cas du CEA afin de documenter les approches ou les activités du CEA mises en œuvre, l'impact qu'elles ont eu et les leçons apprises.

#	OUTIL CEA	OBJECTIF
13	Le CEA dans les outils d'évaluation	Un aperçu du type de données à collecter pour l'évaluation des besoins communautaires lors d'une évaluation, y compris les méthodes de collecte, les questions prioritaires à inclure dans les enquêtes d'évaluation, les conseils pour la collecte de données et les sources de données secondaires. L'outil indique également les données à collecter à chaque étape d'une intervention d'urgence et fournit des conseils sur la manière d'analyser les données relatives à l'engagement communautaire en utilisant le cadre d'analyse de la FICR.
14	Fiche de questions-réponses pour les volontaires	Une simple foire aux questions et une feuille de réponses à remettre aux volontaires pour les aider à répondre avec précision aux questions des membres de la communauté.
15	Kit de retours d'informations	Le Kit de retour d'information fournit les conseils et les outils nécessaires pour utiliser systématiquement les idées de la communauté afin d'améliorer les programmes, les opérations et le travail de manière plus générale. Il comprend les premières étapes de la mise en place d'un mécanisme de retour d'information de base ainsi que des conseils sur la manière de mener des enquêtes sur la perception de la communauté, d'analyser les commentaires qualitatifs, de gérer les retours d'information sensibles et de s'assurer que tous les retours d'information sont traités de manière responsable.
16	Guide DGD	Des conseils sur l'organisation d'un groupe de discussion efficace, y compris l'organisation et les rôles et responsabilités ainsi que des questions à poser pour aider à planifier et à suivre les approches d'engagement communautaire.
17	Outil pour les réunions communautaires	Des conseils sur le déroulement d'une réunion communautaire efficace, y compris l'organisation, la façon de documenter les questions et les commentaires ainsi que les défis potentiels et la façon de les atténuer.
18	Approches participatives des critères de sélection	Des conseils pratiques sur les différentes approches et techniques participatives permettant de convenir de critères de sélection avec la communauté et d'identifier les personnes devant bénéficier d'un soutien, y compris les aspects relatifs à l'absence de préjudice.
19	Matrice des canaux de communication	Décrit les avantages et les inconvénients des différents canaux de communication, y compris les canaux les mieux adaptés à tel ou tel type d'activités et les conseils pour les utiliser.
20	Conseils sur la stratégie de sortie	Des conseils sur l'engagement des communautés dans la planification des fermetures de programmes, notamment en veillant à ce qu'elles soient bien informées, qu'elles puissent participer aux décisions concernant la suite des événements et qu'elles aient la possibilité de fournir un retour d'information ou de poser des questions.
21	Changement de comportement et ressources CREC	Fournit une vue d'ensemble et des liens vers des ressources sur le changement de comportement et CREC produites par le Mouvement pour les programmes et les réponses aux épidémies telles que Ebola, COVID-19 et Zika. Cet outil comprend des guides de programmes de changement de comportement, des exemples de plans de changement de comportement et de CREC, des kits de formation, des conseils sur l'utilisation d'outils tels que la radio et le cinéma ambulancier, des guides et des modèles d'enquêtes sur les réactions et les perceptions et des notes d'orientation sur des questions telles que la lutte contre la méfiance ou l'hésitation à se faire vacciner.
22	Élaboration d'un plan d'urgence pour le CEA	Des conseils et un modèle pour préparer une stratégie d'évaluation des effets cumulatifs et un plan de travail pour les opérations d'intervention d'urgence. Les données de ce plan peuvent alimenter le plan d'action global de l'intervention d'urgence.
23	POS pour le CEA en cas d'urgence	Vue d'ensemble des principales tâches et responsabilités du personnel et des délégués du CEA travaillant dans les opérations d'urgence y compris les délais pour les actions et les personnes responsables.
24	Liste de contrôle du CEA pour les secteurs et les rôles (dans les interventions d'urgence)	Des conseils sur les actions pratiques que le personnel de différents secteurs devrait prendre pour assurer un bon niveau d'engagement tout au long des différentes étapes d'une intervention d'urgence. Ces listes de contrôle permettent d'identifier les lacunes ou les domaines dans lesquels l'engagement communautaire pourrait être renforcé.
25	Instructions sur le CEA en situation d'urgence pour le personnel	Des conseils sur les actions pratiques que le personnel de différents secteurs devrait prendre pour assurer un bon niveau d'engagement lors des différentes étapes d'une intervention d'urgence. Ces listes de contrôle permettent d'identifier les lacunes ou les domaines dans lesquels l'engagement communautaire pourrait être renforcé.

ANNEXE 2

Cours de formation sur l'engagement communautaire et la redevabilité

Tous les supports de formation peuvent être téléchargés sur www.communityengagementhub.org

COURS DE FORMATION	OBJECTIF	PUBLIC CIBLE	DURÉE DE LA FORMATION	RESSOURCES DISPONIBLES
CEA Programme de formation de trois jours	<p>Pour les Sociétés nationales, la FICR, le CICR et le personnel des Sociétés nationales partenaires qui souhaitent renforcer le CEA dans leurs programmes, leurs opérations et leurs méthodes de travail institutionnelles</p> <p>Contenu :</p> <p>Objectif et avantages du CEA</p> <p>Comment intégrer le CEA dans tout le cycle du programme</p> <p>Le CEA dans les opérations d'urgence</p> <p>Institutionnalisation du CEA</p>	<p>Les personnes chargées de la planification et de la gestion du programme et des opérations. Par exemple, les cadres supérieurs, les chefs de secteur, les responsables de programme, les responsables de l'intervention en cas de catastrophe, la PSER, la PGI, les responsables du développement organisationnel, les responsables des branches.</p>	<p>Trois jours.</p> <p>Possibilité pour les dirigeants de se joindre à la première demi-journée d'introduction au CEA.</p> <p>Un quatrième jour peut être ajouté pour réaliser un atelier d'auto-évaluation et de planification.</p>	<p><u>Pack de formation CEA de trois jours en anglais, français et arabe.</u></p> <p>Comprend un guide de formation, des PowerPoints avec des notes pour les intervenants, des exercices de groupe, des notes pour l'animateur, un choix d'études de cas de scénarios.</p> <p>Outil 3 CEA : Atelier d'auto-évaluation et de planification comprend des notes pour l'animateur, des feuilles de travail et des diapositives PowerPoint pour animer un atelier d'auto-évaluation et de planification du CEA d'une journée.</p>
Formation à l'engagement communautaire pour le personnel et les volontaires de la branche.	<p>Soutenir le personnel et les volontaires de la branche pour améliorer les niveaux d'engagement communautaire dans le cadre de leur travail.</p> <p>Contenu :</p> <p>Qu'est-ce que l'engagement communautaire et pourquoi est-il important ?</p> <p>Communiquer avec les communautés</p> <p>Participation de la communauté</p> <p>Retours et réclamations de la communauté</p>	<p>Le personnel et les volontaires des branches, les assistants de programme. Toute personne participant à l'exécution des programmes et des opérations mais pas à leur planification ou à leur gestion.</p>	<p>Deux jours</p>	<p><u>Formation sur l'engagement communautaire au niveau des branches, disponible en anglais, français et arabe.</u></p>

Cours de formation sur le CEA dans les situations d'urgence	<p>Aborde les éléments de base que tous les secteurs doivent connaître pour atteindre un bon niveau du CEA dans le cadre d'une opération d'intervention d'urgence.</p> <p>Contenu :</p> <p>Les approches CEA et la manière dont elles contribuent et soutiennent les opérations d'interventions</p> <p>Actions minimales pour intégrer le CEA dans les opérations pour chaque secteur</p> <p>Ressources et soutien disponibles pour soutenir le CEA en cas d'urgence</p>	<p>Tous les secteurs impliqués dans la planification et la mise en œuvre des opérations d'intervention d'urgence.</p> <p>Par exemple, la santé, la gestion des catastrophes, WASH, les abris, les secours, la sécurité alimentaire et les moyens de subsistance, la trésorerie, MEAL, les directeurs des branches.</p>	<p>Version d'un jour ou de 3 heures disponible</p>	<p>Des packs de formation d'une journée et de trois heures sont disponibles en français et en anglais.</p> <p>Comprend des PowerPoints avec des notes pour l'orateur ; des exercices de groupe ; des notes pour l'animateur ; un choix d'études de cas de scénarios.</p>
Introduction d'une heure au CEA	<p>Une introduction de base au CEA, son rôle dans le soutien de la programmation de qualité, et les actions minimales pour l'intégrer dans notre travail.</p>	<p>Session de sensibilisation destinée au personnel et aux volontaires seniors.</p>	<p>Une heure</p>	<p>Présentation en anglais, français et arabe avec notes de l'intervenant.</p>
Séance d'information du CEA pour la haute direction	<p>Une courte session PPT pour les dirigeants afin d'expliquer ce qu'est le CEA et les avantages qu'il peut avoir pour la réputation de l'organisation, le financement et les partenariats, l'efficacité, la qualité et la durabilité financière.</p>	<p>La haute direction du Mouvement, notamment les secrétaires généraux, les directeurs, les chefs de secteurs et de départements, ainsi que le conseil d'administration et la gouvernance.</p>	<p>30 à 60 minutes</p> <p>Diapositives cachées qui peuvent être incluses en fonction du temps disponible</p>	<p>Outil 1 : Séance d'information sur le CEA à l'intention de la haute direction, comprenant un PPT avec des notes pour l'orateur et une note d'orientation sur la préparation et la présentation.</p>
<p>Formation d'une journée sur la communication et le retour d'information</p>	<p>Aider les volontaires communautaires à améliorer leurs compétences en matière de communication et à gérer les questions ou les situations difficiles dans la communauté.</p> <p>Contenu :</p> <p>Pourquoi il est important de bien s'engager auprès des communautés</p> <p>Principes fondamentaux et comment ils s'appliquent à notre travail avec les communautés</p> <p>Compétences en matière de communication</p> <p>Donner suite aux retours de la communauté</p>	<p>Volontaires travaillant avec les communautés</p>	<p>Une journée</p>	<p>Dossier de formation, avec des PowerPoints, des jeux et des notes pour l'animateur en anglais, français et espagnol</p>

Formation rapide CEA	<p>Le cours rapide CEA forme et prépare les délégués CEA potentiels à des déploiements dans des opérations d'urgence. Le cours couvre les procédures d'urgence de la FICR et la manière d'intégrer le CEA dans les évaluations et la planification des urgences ainsi que les compétences techniques essentielles du CEA, telles que la communication transparente, les approches participatives, les mécanismes de retour d'information et la communication des risques. Des questions transversales telles que la protection, le genre et l'inclusion (PGI) et le renforcement des capacités des volontaires sont également abordées</p>	<p>Personnel de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ayant une expérience de l'engagement communautaire et de la redevabilité en particulier dans les situations d'urgence.</p>	<p>Huit jours, entièrement présentiels</p>	<p>Cette formation est dispensée au niveau mondial par l'équipe du CEA. Pour plus d'informations, contactez CEA.Geneva@ifrc.org</p>
Formation au cinéma ambulant	<p>Former les participants à la planification et à l'organisation d'une séance de cinéma ambulant pour soutenir la communication sur les risques et l'engagement communautaire ou la communication sur le changement social et comportemental.</p>	<p>Le personnel et les volontaires des Sociétés nationales au niveau du siège et des branches. Les personnes impliquées dans la mise en œuvre des programmes de santé, WASH et de réduction des risques de catastrophes.</p>	<p>Quatre jours</p>	<p>Dossier de formation avec PowerPoints et exercices en anglais et en français. Comprend la diffusion d'un cinéma ambulant en direct comme exercice.</p>
Formation aux émissions radio	<p>Former les participants à la planification et à la gestion d'une émission à la radio, afin de partager des informations avec les communautés sur un large éventail de sujets et de recevoir des appels et des messages des auditeurs.</p>	<p>Le personnel et les volontaires des Sociétés nationales au niveau du siège et des branches. Les personnes impliquées dans la mise en œuvre des programmes de santé, WASH et de réduction des risques de catastrophes.</p>	<p>Quatre jours</p>	<p>Dossier de formation avec PowerPoints et exercices en anglais et en français. Comprend la présentation d'une émission de radio en direct comme exercice.</p>

ANNEXE 3

À propos des engagements du Mouvement en matière du CEA

- **Redevabilité** – La redevabilité fait référence à la responsabilité mutuelle de toutes les composantes du Mouvement d'utiliser leur pouvoir et leurs ressources de manière éthique et responsable. Elle leur impose de placer les intérêts des personnes et des communautés qu'elles servent au cœur de la prise de décision. Ainsi, les actions humanitaires aboutissent aux meilleurs résultats possibles pour ces personnes, tout en protégeant et en préservant leurs droits et leur dignité et en augmentant leur résilience face aux situations de vulnérabilité et de crise. Cela inclut les droits des personnes à un accès équitable à l'aide en fonction de leurs besoins, de leurs priorités et de leurs préférences, le droit à l'information et le droit de fournir un retour d'information et de participer aux décisions qui les concernent.

Être redevable comprend également la responsabilité de veiller à ce que le personnel et les volontaires du Mouvement respectent toutes les obligations légales et éthiques. Ils sont tenus de protéger et de sauvegarder l'intégrité et la dignité de ceux que nous cherchons à servir, de prévenir l'exploitation et les abus sexuels ainsi que la corruption et le mauvais usage des ressources et de prendre des mesures correctives opportunes et appropriées pour faire face aux situations qui compromettent une action humanitaire fondée sur des principes.

- **Engagement communautaire** – L'engagement communautaire désigne les moyens de travailler en collaboration avec les personnes et les communautés. Il garantit que les actions de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sont efficaces, inclusives, durables et responsables. Il permet au Mouvement de soutenir et de permettre aux personnes et aux communautés de mener et de façonner des changements positifs et durables dans leurs propres vies et adaptés à leur situation spécifique. L'engagement communautaire comprend des processus permettant d'écouter, de mobiliser et de communiquer systématiquement avec les personnes et les communautés. Il permet au Mouvement de :
 - mieux comprendre les divers besoins, vulnérabilités et capacités des personnes qu'il soutient
 - recueillir des informations et des commentaires sur leurs priorités et leurs préférences, y répondre et y donner suite
 - proposer des possibilités sûres et équitables de participer activement aux décisions qui les concernent

Cela inclut également la responsabilité de communiquer de manière transparente, appropriée et accessible les principes et les valeurs du Mouvement, les buts et les objectifs de son action et de son plaidoyer, ce que l'on attend de nous et comment les personnes et les communautés peuvent participer et apporter leur contribution aux questions et aux décisions qui les concernent.

- **Protection** – Le concept de protection englobe toutes les activités visant à assurer le plein respect des droits de l'individu conformément à la lettre et à l'esprit des corpus juridiques pertinents, c'est-à-dire les droits de l'homme, le droit humanitaire international et le droit des réfugiés. Les organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme doivent mener ces activités de manière neutre (sans considération de la race, l'origine nationale ou ethnique, la langue ou le sexe).

NOTES DE FIN DE PAGE

- 1 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Report-All-the-Evidence-We-Need-CDA-FINAL.pdf>
- 2 <https://www.liebertpub.com/doi/pdf/10.1089/hs.2020.0195>
- 3 <https://www.ifrc.org/document/code-conduct-international-red-cross-and-red-crescent-movement-and-ngos-disaster-relief>
- 4 <https://www.ifrc.org/document/principles-rules-humanitarian-assistance>
- 5 <https://communityengagementhub.org/resource/movement-wide-commitments-for-cea/>
- 6 Ground Truth Solutions a interrogé 4971 personnes dans sept pays (Afghanistan, Bangladesh, Irak, Haïti, Liban, Ouganda et Somalie) pour évaluer les progrès réalisés par rapport aux engagements du Grand Bargain. Voir : Ground Truth Solutions (2019) Note d'information Grand Bargain : Perspectives de terrain 2018 Ground Truth Solution/OCDE, Vienne <https://groundtruthsolutions.org/our-work/perspectives-on-the-grand-bargain/> and <https://groundtruthsolutions.org/our-work/cash-barometer/>.
- 7 ALNAP a commandé à GeoPoll une enquête auprès de 5000 bénéficiaires d'aide à travers cinq pays (Afghanistan, Éthiopie, Kenya, République démocratique du Congo et Irak) pour le rapport 2018 sur l'état du système humanitaire Voir le lien vers le rapport ci-dessous. <https://www.alnap.org/help-library/the-state-of-the-humanitarian-system-sohs-2018-full-report>
- 8 Metcalfe-Hough, V., Fenton, W., Willitts-King, B., Spencer, A. (2020) Rapport annuel indépendant Grand Bargain 2020. HPG/ODI, Londres. Voir <https://sohs.alnap.org/>
- 9 ALNAP (2018) L'état du système humanitaire. Étude ALNAP ALNAP/ODI, Londres. Voir <https://sohs.alnap.org/>
- 10 Alliance SHC (2020) Rapport sur la redevabilité humanitaire. Faisons-nous en sorte que l'aide fonctionne mieux pour les populations ? Alliance CHS, Genève. <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/har-2020/>
- 11 ALNAP (2018) L'état du système humanitaire. Étude ALNAP Londres : ALNAP/ODI <https://sohs.alnap.org/>
- 12 Par exemple, le processus d'évaluation et de certification de la capacité organisationnelle (OCAC), l'évaluation de la capacité organisationnelle de la branche (BOCA) et les processus de préparation à une intervention efficace (PER).
- 13 <https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>
- 14 <https://interagencystandingcommittee.org/results-group-2-accountability-and-inclusion>
- 15 <https://interagencystandingcommittee.org/grand-bargain>
- 16 <https://communityengagementhub.org/>
- 17 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/>
- 18 <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/3-day-cea-training-package/>
- 19 <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/>
- 20 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/M-AtC-A4-EN-LR.pdf>
- 21 https://youtu.be/5Cct_z75Jo
- 22 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Case-Study-Institutionalising-CEA-in-HRC.pdf>
- 23 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/LearningReview-CEA_NRCS-FINAL.pdf
- 24 <https://www.ifrc.org/document/minimum-standards-pgi-emergencies>
- 25 https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-09/Tool1-0PGI_iE_Toolkit_Introduction_LR-web_0.pdf
- 26 <https://communityengagementhub.org/resource/myanmar-red-cross-mrcs-community-engagement-and-accountability-minimum-standards-and-key-actions/>
- 27 https://www.ifrc.org/sites/default/files/IFRC_BurialGuide_web.pdf
- 28 <https://shop.icrc.org/restoring-family-links-strategy-for-the-international-red-cross-and-red-crescent-movement-2020-2025-including-legal-references-pdf-en.html>
- 29 Pour plus d'informations sur les facteurs organisationnels qui permettent ou empêchent une plus grande redevabilité à l'égard des communautés, voir la Stratégie africaine de la FICR pour renforcer l'engagement communautaire et la redevabilité. <https://communityengagementhub.org/fr/strategie-du-cea-pour-lafrique/>
- 30 <https://communityengagementhub.org/resource/perceptions-of-a-pandemic-africa-red-cross-red-crescent-volunteer-perceptions/>
- 31 ICRC Data Protection Handbook <https://www.icrc.org/en/data-protection-humanitarian-action-handbook>
- 32 <https://www.icrc.org/en/data-protection-humanitarian-action-handbook>
- 33 <https://www.ifrc.org/document/projectprogramme-monitoring-and-evaluation-guide>
- 34 <https://www.ifrc.org/document/ifrc-framework-evaluation>
- 35 On parle de lassitude à l'égard de l'évaluation lorsque les communautés doivent répondre plusieurs fois aux mêmes questions posées par différentes organisations, ce qui génère un sentiment de frustration chez elle et la décision de ne plus vouloir s'associer aux organisations.
- 36 https://www.ifrc.org/sites/default/files/PSEA_operational_manual_v4.pdf
- 37 <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/bite-sized-training-packages/>

- 38 Voir le guide et la boîte à outils de la FICR sur la PGI dans les situations d'urgence <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-emergencies-toolkit>
- 39 <https://communityengagementhub.org/resource/garden-to-kitchen-listening-to-communities-a-trinidad-and-tobago-case-study/>
- 40 Les conséquences négatives involontaires sont des résultats du programme qui n'étaient pas prévus ou imprévus et qui ont un impact négatif sur la communauté. Par exemple, porter préjudice aux marchés locaux en distribuant du matériel de secours ou aggraver une situation de conflit en accordant la majorité du soutien à l'un ou l'autre camp.
- 41 <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-emergencies-toolkit>
- 42 <https://saferaccess.icrc.org/> et <https://saferaccess.icrc.org/practical-toolbox/>
- 43 <https://www.ifrcvca.org/>
- 44 https://www.cdacollaborative.org/wp-content/uploads/2020/10/2020_CDA_DNH-in-PHE-and-Conflict-pilot-version.pdf
- 45 https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106_CaseStudies_ONLINE.pdf
- 46 Certaines de ces informations peuvent être recueillies par le biais de l'analyse du contexte. Comme indiqué, il n'y a pas de frontière stricte entre les informations collectées dans l'analyse du contexte et l'évaluation des besoins, il faut donc adapter en fonction de la situation.
- 47 <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-emergencies-toolkit>, voir Outil 2.4.1 PGI Assessment question library
- 48 [https://fednet.ifrc.org/FedNet/Resourses_and_Services/Disasters/Disaster%20and%20crisis%20management/Assessment%20and%20Planning%20Analytical%20framework%20\(Extract%20from%20LEAP%20approach%20document%20Sept%202018\).pdf](https://fednet.ifrc.org/FedNet/Resourses_and_Services/Disasters/Disaster%20and%20crisis%20management/Assessment%20and%20Planning%20Analytical%20framework%20(Extract%20from%20LEAP%20approach%20document%20Sept%202018).pdf), et pour plus de ressources sur les évaluations, voir : <https://fednet.ifrc.org/en/resources/disasters/disaster-and-crisis-mangement/assessment--planning/>
- 49 <https://sites.google.com/view/kap3-turkey/home?authuser=0>
- 50 <https://www.ifrc.org/document/participatory-approach-safe-shelter-awareness-passa-manual>
- 51 <https://ecbhfa.ifrc.org/>
- 52 <https://www.ifrcvca.org/>
- 53 <https://www.icrc.org/en/document/different-ways-have-different-conversations-different-people>
- 54 https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/63812/WHO_EOS_98.3_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 55 <https://watsanmissionassistant.org/wash-in-schools/>
- 56 <https://sanitationlearninghub.org/resource/handbook-on-community-led-total-sanitation/>
- 57 <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Moving-Towards-Children-as-Partners-in-Child-Protection-in-COVID-19-Guide-From-Participation-to-Partnerships.pdf>
- 58 <https://www.urd.org/en/publication/participation-handbook-for-humanitarian-field-workers/>
- 59 <https://www.ifrcvca.org/problem-tree>
- 60 <https://www.ifrc.org/document/participatory-approach-safe-shelter-awareness-passa-manual> (page 57)
- 61 <https://www.ifrc.org/document/participatory-approach-safe-shelter-awareness-passa-manual> (page 67)
- 62 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/11/Caso-estudio-Ecuador_EN.pdf
- 63 <https://communityengagementhub.org/what-we-do/co-production-and-participation/>
- 64 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Co-Design-of-the-UK-Asylum-Process-Course-Glasgow.pdf>
- 65 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/06/Case-Study-AVAIL-Life-Skills.pdf>
- 66 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Engaging-communities-in-Tanzania_-Case-Study.pdf
- 67 https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106_CaseStudies_ONLINE.pdf
- 68 <https://meet.jit.si/>
- 69 64 Les méthodes en ligne ne doivent pas être utilisées pour collecter des données susceptibles de causer préjudice telles que des données personnelles ou des données relatives à la protection
- 70 65 Questions reprises et adaptées des travaux de Ground Truth Solutions Humanitarian Voice Index et Cash Barometer.
- 71 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-branch-level-training-2/>
- 72 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/Advisory-Committees-TRCS.pdf>
- 73 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/IFRC-Tracking-Migrant-Perceptions-Case-Study.pdf>
- 74 <https://communityengagementhub.org/resource/covid-19-community-feedback-kit/>
- 75 <https://communityengagementhub.org/resource/cameroon-red-cross-all-against-covid-19-a-case-study/>
- 76 Voir https://drive.google.com/drive/folders/15aBgMeEaVfjqbBu_8fqXpqCkh8q8LjU?usp=sharing ou <https://indaba.dev>
- 77 Il existe des guides et des outils sur l'approche du changement le plus significatif dans la bibliothèque d'aide d'ALNAP. Par exemple, <https://www.alnap.org/help-library/participatory-video-the-most-significant-change-a-guide-for-facilitators> et <https://www.alnap.org/help-library/the-most-significant-change-msc-technique-a-guide-to-its-use>
- 78 <https://www.ifrc.org/document/ifrc-framework-evaluation>
- 79 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Sharing-Evaluations-Zambia-RC-Case-Study.pdf>
- 80 Tiré d'un projet de recherche en Afrique visant à mieux comprendre l'engagement des communautés dans les opérations d'intervention d'urgence, comprenant trois visites sur le terrain, des entretiens avec des informateurs clés, des discussions de groupe et des ateliers.

- 81 <https://go.ifrc.org/preparedness>
- 82 <https://www.ifrcvca.org/>
- 83 <https://www.forecast-based-financing.org/>
- 84 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-branch-level-training-2/>
- 85 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-one-day-training-package-english/>
- 86 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/CEA-in-CTP_Madagascar-Case-Study_DRC-IFRC-FINAL-1-1.pdf
- 87 Par exemple, en fournissant des articles dont les gens n'ont pas besoin, ainsi ils les vendront sur le marché et nuisent aux entreprises locales et à l'économie.
- 88 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/REGIONAL-INFORMATION-AND-COMMUNICATION-NEEDS-ASSESSMENT.pdf>
- 89 <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/bite-sized-training-packages/>
- 90 Bien que cet aspect fasse partie de la planification participative, il a été présenté comme une action distincte afin de souligner son importance et d'aborder le fait qu'il s'agit souvent de l'une des plus grandes lacunes des opérations d'urgence.
- 91 Questions reprises et adaptées des travaux de Ground Truth Solutions Humanitarian Voice Index et Cash Barometer.
- 92 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/MRCS-fighting-corruption-case-study.pdf>
- 93 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/09/Case-Study-The-Dorian-Feedback-Hotline-Bahamas-Red-Cross-3.pdf>
- 94 <https://odihpn.org/publication/bringing-community-perspectives-decision-making-ebola-response-democratic-republic-congo/>
- 95 <https://www.liebertpub.com/doi/pdf/10.1089/hs.2020.0195>
- 96 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/Ethiopia-CEA-Case-Study-003.pdf>
- 97 <https://www.redcross.org.uk/-/media/documents/about-us/international/evaluation-of-the-drought-cash-transfer-programme-in-kenya.pdf>
- 98 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/AMiRA-Final-Report-feedback-mechanism-ENG.pdf>
- 99 <https://www.ifrc.org/document/minimum-standards-pgi-emergencies> et <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-emergencies-toolkit>
- 100 <https://www.ifrc.org/media/12628>
- 101 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/>
- 102 <https://www.ifrc.org/document/ifrc-child-safeguarding-policy>
- 103 Pour les versions de la FICR et du CICR de ces politiques, voir <https://www.ifrc.org/fr/document/politique-de-prevention-et-de-reponse-lexploitation-et-aux-abus-sexuels>, <https://www.ifrc.org/fr/document/politique-de-lifrc-en-matiere-de-protection-de-lenfance>, https://www.ifrc.org/sites/default/files/Whistleblower-protection-policy_August-2015_EN.pdf, <https://www.icrc.org/fr/download/file/66877/rh-code-de-conduite-collaborateurs-cicr.pdf>, <https://www.icrc.org/fr/document/code-de-conduite-collaborateurs-et-collaboratrices-cicr>
- 104 Voir Outil 3.2 : Directives sur la cartographie de base de l'orientation et la gestion des cas <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-emergencies-toolkit>
- 105 <https://www.ifrc.org/media/12628>
- 106 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/BURUNDI-SETTING-UP-COMMUNITY-COMMITTEE-FOR-FEEDBACK-ANDCOMPLAINTS-.pdf>
- 107 <https://communityengagementhub.org/resource/mainstreaming-of-accountability-to-communities-an-operational-case-study/>
- 108 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/PMER_CRM-CaseStudy.docx
- 109 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/09/Li%CC%81nea-WhatsApp-empresarial-COVID-19_EN.pdf
- 110 <https://www.ifrc.org/document/minimum-standards-pgi-emergencies>
- 111 https://ifrcorg.sharepoint.com/:b:/s/IFRCSharing/EfDAw6shNFJFhsrKhg1oOhlBO_GTo01juicCdoFgpjbVQ?e=MZzVvp
- 112 <https://www.ifrc.org/document/minimum-standards-pgi-emergencies>
- 113 <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-emergencies-toolkit>
- 114 https://ifrcorg.sharepoint.com/:b:/s/IFRCSharing/EYGPgmsilhNGiBw4iWPQ_bcBSVQVrkFka5AcUrRQVKRmhw?e=rke2lm
- 115 <https://ecbhfa.ifrc.org/>
- 116 <https://ifrcgo.org/ecv-toolkit/>
- 117 <https://watsanmissionassistant.org/emergency-hygiene/>
- 118 <https://www.ifrc.org/climate-smart-disaster-risk-reduction>
- 119 <https://drive.google.com/file/d/1PU0ZjgUx-iTgwI0K00QfDdaY7MMGOqux/view>
- 120 Le terme CREC est utilisé pour s'aligner sur l'OMS, l'UNICEF et d'autres organismes et aide le Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge à mieux coordonner et collaborer avec d'autres organismes lors des interventions face aux épidémies.
- 121 <https://communityengagementhub.org/resource/community-led-solutions-package-webinar-recordings-and-resources/>
- 122 <https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/12/Moving-Towards-Children-as-Partners-in-Child-Protection-in-COVID-19-Guide-From-Participation-to-Partnerships.pdf>

- 123 Les mécanismes de retour d'information proactifs sont utilisés lorsque la Société nationale sollicite activement le retour d'information des communautés sur une question ou un sujet spécifique, par exemple lors de visites à domicile, de DGD ou d'activités communautaires. Voir page 105 pour en savoir plus sur les mécanismes de retour d'information proactifs.
- 124 <https://communityengagementhub.org/resource/ifrc-covid-19-community-feedback-package/>
- 125 <https://communityengagementhub.org/guides-and-tools/>
- 126 <https://communityengagementhub.org/resource/tips-for-using-social-media/>
- 127 <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/>
- 128 <https://communityengagementhub.org/resource/updated-epidemic-control-training-package-for-volunteers/>
- 129 <https://communityengagementhub.org/resource/community-led-solutions-package-webinar-recordings-and-resources/>
- 130 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/>
- 131 <https://communityengagementhub.org/resource/volunteers-in-every-street-a-lybian-red-crescent-and-benghazi-branch-case-study/>
- 132 <https://communityengagementhub.org/resource/chatbots-a-conversation-with-the-community-a-kazakhstan-case-study/>
- 133 <https://communityengagementhub.org/resource/engaging-communities-for-behaviour-change/>
- 134 <https://communityengagementhub.org/guides-and-tools/radio-programming/>
- 135 <https://communityengagementhub.org/guides-and-tools/mobile-cinema/>
- 136 <https://www.ifrc.org/document/case-study-community-based-surveillance-indonesia>
- 137 https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106_CaseStudies_ONLINE.pdf

LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MOUVEMENT INTERNATIONAL DE LA CROIX-ROUGE ET DU CROISSANT-ROUGE

Humanité

Né du souci de porter secours sans discrimination aux blessés des champs de bataille, le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, sous son aspect international et national, s'efforce de prévenir et d'alléger en toutes circonstances les souffrances des hommes. Il tend à protéger la vie et la santé ainsi qu'à faire respecter la personne. Il favorise la compréhension mutuelle, l'amitié, la coopération et une paix durable entre tous les peuples.

Impartialité

Il ne fait aucune distinction de nationalité, de race, de religion, de condition sociale et d'appartenance politique. Il s'applique seulement à secourir les individus à la mesure de leur souffrance et à subvenir par priorité aux détreesses les plus urgentes.

Neutralité

Afin de garder la confiance de tous, le Mouvement s'abstient de prendre part aux hostilités et, en tout temps, aux controverses d'ordre politique, racial, religieux et idéologique.

Indépendance

Le Mouvement est indépendant. Auxiliaires des pouvoirs publics dans leurs activités humanitaires et soumises aux lois qui régissent leurs pays respectifs, les Sociétés nationales doivent pourtant conserver une autonomie qui leur permette d'agir toujours selon les principes du Mouvement.

Volontariat

Il est un mouvement de secours volontaire et désintéressé.

Unité

Il ne peut y avoir qu'une seule Société de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge dans un même pays. Elle doit être ouverte à tous et étendre son action humanitaire au territoire entier.

Universalité

Le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, au sein duquel toutes les Sociétés ont des droits égaux et le devoir de s'entraider, est universel.



La Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Fédération internationale) est le plus grand réseau humanitaire au monde, qui compte 192 Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge membres et quelque 14 millions de volontaires. Nos volontaires sont présents dans les communautés avant, pendant et après les crises et les catastrophes. Nous œuvrons dans les environnements les moins accessibles et les plus complexes afin de sauver des vies et de promouvoir la dignité humaine. Nous aidons les communautés à devenir plus fortes et plus résilientes pour que chacun puisse mener une vie sûre et saine et avoir des possibilités de prospérer.

Suivez-nous sur :

www.ifrc.org | twitter.com/ifrc | facebook.com/ifrc | instagram.com/ifrc | youtube.com/user/ifrc | tiktok.com/@ifrc