

Exercice de simulation (avec scénario) : Le CEA dans les situations d'urgence en cas de déplacement des populations

Notes pour l'animateur

Le temps

- 1 heure de travail en groupe + 20- 30 minutes pour le retour d'information

Matériel

- Quelques copies du scénario sur le CEA dans les situations d'urgence en cas d'épidémies, document à l'usage des participants pour chaque groupe, impression verso uniquement

Instructions

1. Cette session est conçue pour être rapide, les groupes recevant une nouvelle tâche toutes les 15 minutes. Le travail de groupe ne devrait pas prendre plus d'une heure, puis 20 à 30 minutes pour le retour d'information
2. Imprimez 2-3 copies du CEA dans les situations d'urgence, document à l'usage des participants, impression verso uniquement, pour chaque groupe. Vous distribuerez chaque tâche indépendamment, il peut donc être utile de les organiser à l'avance selon le processus ci-dessous
3. Vous trouverez ci-dessous des suggestions de calendrier pour la session de scénario. Vous pouvez toutefois les adapter en fonction du temps dont vous disposez et du contexte :
 - 00h00 : La session commence et les groupes reçoivent le scénario (10 minutes)
 - 00h10 : Les groupes reçoivent la tâche 1 (15 min)
 - 00h25 : Les groupes reçoivent la tâche 2 (15 min)
 - 00h40 : Les groupes reçoivent la tâche 3 (15 min)
 - 00h55 : Le scénario se termine, et les groupes terminent leurs notes
 - 01h00 : Les groupes présentent leurs réponses (20 min)
 - 00h20 : Retour d'information final de la part de l'animateur
 - 00h30 : Fin de l'exercice
4. Prévenez les groupes qu'ils devront faire un retour d'information à la fin et qu'ils doivent donc noter leurs réponses sur un tableau de conférence au fur et à mesure
5. Pendant le travail de groupe, ne donnez des conseils que si nécessaire. Ne donnez pas de réponses aux groupes, mais essayez d'aider ceux qui ont des difficultés ou qui font fausse route. Les réponses à ces tâches se trouvent ci-dessous
6. Mettez fin au scénario au bout d'une heure, même si les groupes n'ont pas terminé les tâches

7. Pour présenter le retour, demandez à chaque groupe de présenter sa réponse à l'une des tâches, en prévoyant quelques minutes de discussion après chaque présentation.
Laissez-leur 15-20 minutes
8. Prévoyez 5 à 10 minutes pour une discussion collective à la fin pour les réflexions et le retour d'information global sur l'exercice, y compris le traitement des erreurs communes faites par tous les groupes. Les questions à aborder sont les suivantes :
 - a. Avez-vous trouvé cette tâche difficile ?
 - b. Quels sont les parallèles avec une véritable intervention d'urgence ?
 - c. Qu'avez-vous appris de cette expérience ?

Le scénario



Les troubles civils provoqués par les prochaines élections présidentielles à Nepturnia ont poussé environ 25 000 réfugiés à traverser la frontière d'Alexa du Nord-Est au cours du mois dernier. La plupart des réfugiés sont hébergés dans un camp de réfugiés situé à l'extérieur de la ville de Sajin, mais on estime qu'environ 3000 d'entre eux sont hébergés dans des familles d'accueil dans la région.

Un grand nombre de ces réfugiés sont des femmes et des familles avec de jeunes enfants, des mineurs non accompagnés et des personnes âgées. Ils arrivent avec très peu de choses, ayant fui la situation et laissé la plupart de leurs biens derrière eux. À la suite d'une récente évaluation conjointe des besoins par le gouvernement alexan, le HCR et le PAM, les Nations unies signalent que les principaux besoins sont la nourriture, les abris, l'eau, l'assainissement et l'hygiène, ainsi que l'accès aux soins de santé.

La Croix-Rouge d'Alexa (CRA) a lancé une opération de déplacement de la population, qui comprend une aide en espèces, la promotion de la santé et de l'hygiène, ainsi que la construction de latrines et de points d'eau dans le principal camp de réfugiés. La CRA mobilise du personnel et des volontaires de toute l'Alexa pour soutenir l'opération et on ne sait pas exactement combien d'entre eux ont une formation ou une expérience du CEA. La CRA a une expérience de travail dans cette région par le biais du programme de résilience communautaire et a mis en œuvre des transferts d'argent liquide lors de précédentes opérations d'urgence. Cependant, le personnel et les bénévoles des antennes de cette région n'ont pas l'expérience de l'assistance en espèces.

Extrait d'un rapport de l'UNOCHA publié à l'approche des élections de Nepturnia

- Il y a 8 groupes ethniques érents à Nepturnia, et une série de langues et de dialectes différents sont parlés à travers le pays

- Nepturnia dispose d'un réseau très solide d'organisations de la société civile.
- Le taux de possession de téléphones mobiles à Nepturnia est élevé, environ 80 %
- Les femmes de Nepturnia travaillent souvent, occupent des postes de pouvoir et sont libres de s'exprimer et de participer à des événements publics. Les réseaux et groupes de femmes sont courants.

Informations sur les médias et les communications en Alexa du Nord-Est

- Il existe deux grands réseaux de téléphonie mobile, Mobile1 et CalTel, qui ont tous deux une bonne couverture dans le nord-est d'Alexa
- Il existe plusieurs stations de radio locales dans le Nord-Est, mais aucune ne couvre l'ensemble de la région, à l'exception de la station gouvernementale ABC (Alexa Broadcasting Corporation). Toutes les stations diffusent dans la langue nationale, l'alexan
- Les médias sociaux sont populaires dans les zones urbaines, mais l'accès à la 3G est inégal et peu fiable dans les zones rurales.

TÂCHE 1 : Évaluation des dommages

La Croix-Rouge d'Alexa planifie une évaluation des besoins pour la réponse aux déplacements de population. En plus des questions techniques sur les domaines d'intervention de l'assistance en espèces, de l'eau, de l'assainissement et de la santé, le responsable de la gestion des catastrophes souhaite inclure quelques questions pour le CEA. Exploiter les données dont vous disposez déjà :

1. Recommander trois ou quatre questions à inclure dans le sondage d'évaluation des besoins en termes pour le CEA
2. Quelles suggestions feriez-vous pour que le processus d'évaluation se déroule dans la transparence et le respect de la communauté ?

Quelques suggestions de réponses Q1 - Questions de l'enquête d'évaluation des besoins

- **Quelle langue parlez-vous à la maison ?** - Compte tenu de la diversité des groupes ethniques et des dialectes dans le pays, il sera important de comprendre dans quelles langues les gens se sentent à l'aise pour communiquer
- **Quels sont vos besoins les plus importants ?** - Bien que l'ONU ait signalé les principaux besoins, la CRA doit tout de même confirmer auprès des communautés qu'il soutiendra que les interventions prévues répondront aux besoins prioritaires. Sachez également que les besoins des réfugiés seront très diversifiés, certains étant des familles monoparentales dirigées par des femmes, d'autres des personnes âgées et d'autres encore des mineurs non accompagnés
- **Quels sont vos moyens préférés pour recevoir des informations ?** - Pour que l'opération puisse planifier les meilleurs moyens de communiquer avec les communautés sur l'aide en espèces et les informations WASH et sanitaires. Il est important de poser cette question à un éventail de personnes car il y a des personnes âgées et des jeunes mineurs non accompagnés qui arrivent, qui auront probablement des besoins et des moyens de communication différents
- **Si vous vouliez poser des questions ou déposer des réclamations auprès d'une organisation (comme la Croix-Rouge), comment vous sentiriez-vous le plus à l'aise pour le faire ?** - Cela sera particulièrement important pour l'assistance en espèces, car les gens auront des questions sur l'éligibilité et auront besoin d'un moyen de poser des questions ou de demander de l'aide s'ils ont des difficultés à accéder à leur argent
- **Comment les décisions sont-elles prises dans ce camp/votre communauté ?** - Cette question pourrait aider à déterminer comment impliquer les communautés dans la phase de planification, mais elle peut également être posée pendant le processus de planification si l'enquête d'évaluation ne dispose pas de suffisamment d'espace
- **Qui sont les dirigeants de cette communauté ?** - Compte tenu des bouleversements, les chefs et décideurs traditionnels peuvent avoir changé. Il est donc important de savoir qui représente les réfugiés et vers qui ils se tournent pour obtenir des orientations, de l'influence et des décisions. Encore une fois, cette question pourrait être posée pendant la phase de planification ou dans les DGD, si ce n'est pas dans l'enquête d'évaluation des besoins

- **Savez-vous bien lire/écrire ?** - Si cela n'est pas déjà inclus dans l'enquête, essayez de faire pression pour qu'il soit inclus dans les questions démographiques normales et n'utilise pas une de vos questions sur le CEA
- **Quelles sont les sources d'information auxquelles vous faites le plus confiance ?** - Il pourrait s'agir d'un élément important à inclure, compte tenu de l'agitation civile à Nepturnia, qui pourrait affecter les canaux et les sources d'information auxquels les différents groupes font confiance
- **À quoi avez-vous accès ?** - Il est utile de savoir à quels équipements de communication les gens ont encore accès, étant donné que de nombreuses personnes arrivent avec très peu de moyens. Par exemple, nous savons qu'il existe des stations de radio locales et un réseau de téléphonie mobile, mais les réfugiés ont-ils accès aux radios et aux téléphones portables ?
- **Savez-vous ce que fait la Croix-Rouge d'Alexa dans ce pays ?** - Les réfugiés viennent d'un autre pays et peuvent donc avoir une perception très différente du CREC que les personnes vivant à Alexa.

Quelques suggestions de réponses Q2 - Processus d'évaluation transparent

- **Présenter la Croix-Rouge d'Alexa aux réfugiés** et expliquer qui est la Société nationale, ce qu'elle fait et ses méthodes de travail, car les réfugiés ne sauront pas qui est la CRA puisqu'ils viennent d'un autre pays. Veillez à utiliser des langues que les réfugiés comprendront
- **Discuter de l'évaluation à l'avance avec les principales parties prenantes** dans la communauté des réfugiés - par exemple, les groupes de femmes, les dirigeants communautaires et les organisations de la société civile qui font partie de la population des réfugiés
- **Organiser une réunion communautaire dans le camp de réfugiés** pour expliquer l'objectif de l'évaluation, le processus, ce qui se passe après l'évaluation et les codes de conduite et de comportement du personnel et des bénévoles. Répondez à toutes les questions
- **Informez ou formez le personnel et les bénévoles sur l'objectif et le processus de l'évaluation**, sur ce qui se passe ensuite et sur la manière de communiquer clairement et honnêtement avec les communautés afin qu'ils puissent répondre aux questions avec précision et éviter de susciter des attentes irréalistes. Fournir aux équipes un document de questions fréquemment posées pour soutenir ce processus
- Veiller à ce que toute l'équipe soit **informée du code de conduite et de la prévention de l'exploitation et des abus sexuels**
- **Coordonner avec les autorités locales et les autres agences** pour vérifier quelles données elles ont déjà collectées et quels sont leurs plans d'évaluation, afin de réduire la duplication et la fatigue liée à l'évaluation dans les communautés. Par exemple, demandez aux Nations unies leurs données d'évaluation des besoins.

TÂCHE 2 : Planification de l'assistance en espèces

La Croix-Rouge d'Alexa prévoit de distribuer des allocations mensuelles inconditionnelles en espèces pendant les six prochains mois aux réfugiés du camp principal et aux familles d'accueil. Les subventions en espèces sont destinées à couvrir les besoins de base des familles les plus vulnérables, qui comprennent les ménages dirigés par une seule personne, les femmes enceintes, les familles nombreuses, les personnes âgées de plus de 60 ans qui n'ont aucun soutien familial et les personnes handicapées. Les familles seront identifiées en vue d'un soutien à l'aide des données d'enregistrement des réfugiés du HCR, mais il est à craindre que certaines personnes aient été oubliées ou enregistrées de manière incorrecte. La CRA prévoit de distribuer des subventions en espèces via un service d'argent mobile fourni par l'opérateur mobile CalTel.

Veuillez conseiller le responsable de la gestion des catastrophes sur la façon dont le programme d'assistance en espèces peut :

1. S'assurer que les communautés comprennent les critères de sélection, le ciblage et les processus de distribution des subventions en espèces
2. Suivre et répondre à toute question ou problème concernant les processus de ciblage et de distribution

Quelques suggestions de réponses Q1 - Critères de sélection et ciblage

- **Préparer l'équipe** : Veiller à ce que l'équipe chargée de l'assistance financière soit formée au CEA et comprenne le programme afin de pouvoir expliquer clairement aux communautés les objectifs du programme, les critères de sélection, le ciblage et les processus de distribution
- **Discuter des critères de sélection avec la communauté** : Rencontrer les dirigeants et les groupes communautaires, y compris la société civile et les groupes de femmes, pour discuter des critères de sélection proposés et demander s'il s'agit des groupes les plus vulnérables ou s'il y a d'autres groupes qui ont davantage besoin de soutien. Cette question pourrait également être discutée avec différents groupes de la communauté en organisant des discussions de groupe avec différents groupes, y compris ceux qui sont ciblés et ceux qui ne le sont pas. Il faut être prêt à faire quelques changements en ajoutant ou en supprimant des groupes des critères de sélection en fonction de la compréhension de la vulnérabilité par la communauté
- **Identifier les comités communautaires existants** avec lesquels la CRA pourrait travailler, ou créer des comités de projet avec une représentation des différents groupes de la communauté des réfugiés et travailler avec eux pour convenir des critères de sélection finaux, examiner les listes de bénéficiaires et planifier la manière de communiquer ces informations à l'ensemble de la communauté
- **Communiquer largement les critères de sélection à la communauté des réfugiés**, en expliquant pourquoi ces groupes sont ciblés et pourquoi la CRA ne peut pas aider tout le monde. Utiliser les meilleurs canaux et langues pour la communauté. Par exemple, les informations pourraient être envoyées par SMS (étant donné que les gens recevront leurs subventions par le biais de l'argent mobile, ils ont probablement des téléphones mobiles

et des cartes SIM), par la radio locale, par des réunions communautaires et par des affiches. Il faut être conscient des taux d'alphabétisation et du fait que différentes approches peuvent être nécessaires pour atteindre différents groupes, par exemple les mineurs non accompagnés par rapport aux personnes âgées, les personnes dans le camp de réfugiés par rapport à celles dans les communautés d'accueil ou dans les zones rurales

- **Trouver un moyen de contrôler et vérifier les listes du HCR.** Par exemple, la liste des destinataires pourrait être affichée publiquement si cela ne présente aucun danger et si cela est acceptable pour les personnes figurant sur les listes. Ou bien ces listes pourraient être vérifiées auprès du comité, des groupes de femmes ou des organisations de la société civile. Une autre option serait que la CRA contrôle et vérifie un % de la liste des destinataires pour s'assurer qu'elle est exacte
- **Expliquer les processus de distribution** et comment les gens peuvent utiliser le système d'argent mobile. Par exemple, effectuer des démonstrations dans le camp, diffuser une courte vidéo dans les langues locales via les médias sociaux/WhatsApp ou envoyer des SMS avec des instructions claires.

Quelques suggestions de réponses Q1 - La réponse aux questions

- **Mettre en place un mécanisme de retour d'information** pour que les gens puissent signaler des problèmes et poser des questions. Il peut s'agir d'une ligne d'assistance téléphonique, de médias sociaux ou de bénévoles. Assurez-vous que les personnes qui gèrent le mécanisme de retour d'information sont formées et qu'il existe un processus d'enquête sur les personnes qui signalent qu'elles ont été injustement omises de la liste des destinataires
- **Identifier les personnes de confiance dans la communauté**, telles que le comité de projet, les groupes de femmes ou les acteurs de la société civile, qui peuvent être des mentors pour les gens et leur fournir un soutien s'ils ont des difficultés à utiliser le système d'argent mobile. Discuter de l'identité de ces personnes avec les bénéficiaires de l'aide, car il est essentiel qu'ils leur fassent suffisamment confiance pour leur demander de l'aide
- **Organiser régulièrement des réunions communautaires et des DGD** pour poser des questions sur le fonctionnement du processus d'octroi d'argent liquide et sur les difficultés rencontrées par les gens, et apporter des changements pour résoudre les problèmes. Cela peut également être contrôlé dans le cadre du suivi post-distribution.

TÂCHE 3 : Retour d'information de la communauté

Le premier rapport de retour d'information de la communauté a été produit pour l'opération de déplacement de la population. Les principales conclusions sont les suivantes :

- 40 % des retours d'information provenaient de personnes demandant comment s'inscrire pour recevoir les allocations mensuelles en espèces
- Les familles ont posé beaucoup de questions sur la manière d'accéder à leur allocation en espèces par le biais du système d'argent mobile. Beaucoup semblent rencontrer des difficultés avec le système
- Certains réfugiés ont rapporté que les dirigeants communautaires leur avaient demandé de l'argent pour être ajoutés à la liste des bénéficiaires de allocations en espèces
- Selon de nouvelles rumeurs, l'eau des points d'eau du camp principal de réfugiés provoquerait des diarrhées
- Il y a eu beaucoup de demandes sur la façon de s'inscrire pour les distributions de nourriture du PAM
- 70 % des retours d'information proviennent des hommes
- 20 % de tous les retours d'information ont reçu une réponse directe de la part des bénévoles, 40 % ont fait l'objet d'un suivi et d'une réponse ultérieure et 40 % sont toujours en attente d'une réponse

Le responsable de la gestion des catastrophes vous a demandé :

1. Quelles questions ce retour d'information soulève-t-il et que pourrait faire l'opération pour y donner suite ?
2. Quelles mesures pratiques l'opération pourrait-elle mettre en place pour s'assurer que tous les retours d'information sont discutés et traités en interne ?

Quelques suggestions de réponses Q1- Questions soulevées par le retour d'information

- **De nombreuses personnes ne comprennent toujours pas les critères de sélection ou le processus de ciblage, ni pourquoi la CRA ne peut pas aider tout le monde** : 40 % de tous les retours d'information sont des questions à ce sujet. Cela doit être mieux expliqué aux communautés et, si possible, d'autres sources de soutien pour la communauté (potentiellement d'autres agences) identifiées
- **Les gens ont besoin de plus d'aide pour utiliser le système d'argent mobile** – Par exemple, des ateliers ou des démonstrations sur la façon d'utiliser le système, ou la formation de personnes dans la communauté pour être des mentors afin de soutenir les familles ayant des difficultés, ou une vidéo pourrait être produite dans les langues locales montrant comment utiliser le système. Il serait également utile d'identifier les problèmes spécifiques auxquels les gens sont confrontés
- **Corruption potentielle des dirigeants communautaires** – Discuter en équipe de la manière d'aborder cette question en toute sécurité. Les options comprennent une

rencontre avec les personnes qui ont soulevé le problème de manière confidentielle pour obtenir plus d'informations sur ce qui s'est passé, à condition que cela ne les mette pas en danger, ni l'équipe. En fonction du contexte et de la culture, peut-on discuter de la question avec les dirigeants ou cela mettrait-il l'équipe ou les membres de la communauté en danger ? Une approche plus subtile pourrait consister à rencontrer les dirigeants de la communauté pour leur expliquer les critères de sélection, le mandat de la CRA et son approche de tolérance zéro en matière de corruption. La CRA pourrait également faire savoir à tous que l'aide en espèces est gratuite, afin qu'il soit plus difficile pour les dirigeants de prétendre que l'aide est payante

- **Rumeurs qui pourraient inciter les gens à ne plus utiliser les points d'eau** – Mener des DGD et des entretiens avec des informateurs clés pour en savoir plus sur la source et la cause des rumeurs concernant les points d'eau, et pour comprendre à quel point elles sont répandues et l'impact qu'elles ont. La CRA pourrait alors organiser une réunion communautaire, diffuser un programme radio ou utiliser les SMS ou les médias sociaux pour aborder les problèmes et confirmer que l'eau est potable. Une démonstration et une explication de la manière dont l'eau est traitée pourraient également être fournies
- **Les gens ont besoin de plus d'informations sur les distributions de nourriture du PAM** – Partager ce retour d'information avec le PAM et demander des informations sur leur système de retour d'information qui peuvent être partagées avec les communautés, ou des coordonnées qui peuvent être transmises
- **Il y a moins de retour d'information de la part des femmes** – Déterminer pourquoi les femmes n'utilisent pas le mécanisme de retour d'information autant que les hommes en organisant des discussions de groupe et des entretiens avec des informateurs clés parmi les membres des groupes de femmes
- **40 % des retours d'information n'ont toujours pas été pris en compte** – Chercher à savoir pourquoi un pourcentage élevé de retours d'information n'a pas été pris en compte. Par exemple, s'agit-il d'une question spécifique difficile à traiter ? S'agit-il d'une question qui pourrait être ajoutée au document de la Foire aux questions afin que les bénévoles puissent y répondre plus facilement ? La façon dont le retour d'information est analysé entraîne-t-elle des retards dans l'intervention ?

Quelques suggestions de réponses Q2 - Répondre et agir en fonction du retour d'information

- **Discuter des questions de retour d'information lors des réunions de l'équipe opérationnelle** – Y compris la manière de donner suite aux retours d'information et de répartir les responsabilités en matière de suivi
- **Le retour d'information doit être inclus dans les rapports de situation opérationnelle** – Y compris la manière dont il est traité, ou les défis qui l'empêchent d'être traité, p. ex. le manque de financement, la rigidité des donateurs, etc.
- **Inclure un indicateur** pour mesurer si le retour d'information est pris en compte dans le plan opérationnel p. ex. le nombre de décisions opérationnelles prises sur la base du retour d'information de la communauté



Engagement des communautés et redevabilité Module sur les situations d'urgence

Scénario sur le CEA dans les situations d'urgence -
notes pour l'animateur - face-à-face

- **Fermer la boucle avec la communauté** en répondant aux questions individuelles, et en abordant les questions communes soulevées par plusieurs personnes lors des réunions communautaires ou avec les comités communautaires. Il s'agit notamment d'expliquer les mesures prises ou les raisons pour lesquelles il n'est pas possible de donner suite au retour d'informations.
- **Vérifier auprès de la communauté qu'elle est satisfaite du mécanisme de retour d'information** – Par exemple, par le biais de questions de suivi ou au cours des discussions de groupe, demander aux gens s'ils sont satisfaits du fonctionnement du mécanisme de retour d'information et s'ils ont le sentiment que leurs avis sont pris en compte et qu'il y est donné suite.