**Formation à l'engagement communautaire pour les comités des Sociétés nationales**

Table des matières

[1. CONSEILS POUR DISPENSER LA FORMATION SUR L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE AUX BRANCHES DES SOCIÉTÉS NATIONALES 3](#_Toc185407632)

[2. ACCUEIL ET PRÉSENTATIONS (45 MINUTES) 6](#_Toc185407633)

[3. MODULE 1 : QU'EST-CE QUE L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ET POURQUOI EST-CE IMPORTANT ? 7](#_Toc185407634)

[MODULE 1 - ACTIVITÉ 1 : SCÉNARIO DE L'ARRÊT DE BUS 8](#_Toc185407635)

[MODULE 1– ACTIVITÉ 2 : QU'EST-CE QUE L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ET POURQUOI EST-CE IMPORTANT ? 11](#_Toc185407636)

[MODULE 1 - ACTIVITÉ 3 : CODE DE CONDUITE 11](#_Toc185407637)

[MODULE 2 : COMPRENDRE LA COMMUNAUTÉ 14](#_Toc185407638)

[MODULE 2 - ACTIVITÉ 1 : COMPRENDRE LA COMMUNAUTÉ 15](#_Toc185407639)

[MODULE 2 - ACTIVITÉ 2 : JEU DE RÔLE POUR LES DISCUSSIONS DE GROUPE 15](#_Toc185407640)

[MODULE 3 : Communiquer avec les communautés 17](#_Toc185407641)

[MODULE 3– ACTIVITÉ 1 : Compétences en matière de communication 18](#_Toc185407642)

[MODULE 3 - ACTIVITÉ 2 : QUOI ET COMMENT COMMUNIQUER 20](#_Toc185407643)

[MODULE 3 - ACTIVITÉ 3 : JEU DE RÔLE SUR LA COMMUNICATION 20](#_Toc185407644)

[RÉCAPITULATION DU DEUXIÈME JOUR : QUIZ 24](#_Toc185407645)

[MODULE 4 : LA PARTICIPATION DE LA COMMUNAUTÉ 27](#_Toc185407646)

[MODULE 4– ACTIVITÉ 1 : POURQUOI LA PARTICIPATION EST-ELLE IMPORTANTE ? 28](#_Toc185407647)

[MODULE 4 - ACTIVITÉ 2 : MÉTHODES DE PARTICIPATION DE LA COMMUNAUTÉ 30](#_Toc185407648)

[MODULE 4 - ACTIVITÉ 3 : LA PARTICIPATION EN PRATIQUE 32](#_Toc185407649)

[MODULE 4 ACTIVITÉ 4 : LES DIFFICULTÉS LIÉES À LA PARTICIPATION 35](#_Toc185407650)

[MODULE 5 : RETOUR D'INFORMATION DE LA COMMUNAUTÉ 36](#_Toc185407651)

[MODULE 5 - ACTIVITÉ 1 : QU'EST-CE QUE LE RETOUR D'INFORMATION ET POURQUOI DEVONS-NOUS Y PRÊTER ATTENTION ? 37](#_Toc185407652)

[MODULE 5 - ACTIVITÉ 2 : COLLECTE DES RETOURS D’INFORMATIONS DE LA COMMUNAUTÉ 37](#_Toc185407653)

[MODULE 5 - ACTIVITÉ 3 : ANALYSER, AGIR ET RÉPONDRE AU RETOUR D'INFORMATION 40](#_Toc185407654)

[MODULE 6 : RÉCAPITULATION ET CONCLUSION 42](#_Toc185407655)

[MODULE 6 - ACTIVITÉ 1 : QU'AVEZ-VOUS APPRIS ET QUE FEREZ-VOUS DIFFÉREMMENT ? 42](#_Toc185407656)

[MODULE 6 - ACTIVITÉ 3 : FORMULAIRES D'ÉVALUATION ET ATTESTATIONS 43](#_Toc185407657)

# 1. CONSEILS POUR DISPENSER LA FORMATION SUR L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE AUX COMITÉS DES SOCIÉTÉS NATIONALES

Cette formation de deux jours aide le personnel des sections, les volontaires et les assistants de programme à améliorer le niveau d'engagement des communautés dans leur travail. La formation comprend cinq modules principaux :

1. Qu'est-ce que l'engagement communautaire et pourquoi est-il important ? (2,5 heures)
2. Comprendre la communauté (1,5 heure)
3. Communiquer avec les communautés (2 heures 15)
4. Participation de la communauté (3 heures)
5. Retour d’information de la communauté (3 heures)

Les objectifs de la formation sont d'aider le personnel et les volontaires des comités à :

* Comprendre l'importance de l'engagement des communautés dans notre travail
* Reconnaître le rôle essentiel du personnel et des volontaires de la section dans la consolidation de l'engagement des communautés
* Identifier les informations que nous devons connaître sur la communauté pour travailler efficacement avec elle
* Améliorer les compétences du personnel en matière de communication et savoir quelles informations partager avec les communautés
* Apprendre différentes méthodes pour faciliter la participation de la communauté à la planification et à la gestion des activités du comité
* Renforcer les stratégies de traitement du retour d’information de la communauté au niveau du comité

**Conseils pour dispenser cette formation**

|  |  |
| --- | --- |
| **Formateurs** | * Deux formateurs (un seul peut suffire si nécessaire) * Doivent avoir des connaissances préalables et une expérience de la planification et de l’organisation d’approches et d’activités en matière d’engagement communautaire * Doivent avoir suivi la formation sur l’engagement communautaire et la redevabilité (CEA) * Doivent être forts d’une expérience préalable de l’animation de formations participatives |
| **Public** | * Personnel et volontaires du comité * Assistants du programme * Toute personne participant à l’organisation des programmes et opérations, mais n’étant pas impliquée dans leur planification ou gestion |
| **Taille du groupe** | * De 10 à 40 participants |
| **Méthodologie** | * Très interactive et participative * La majeure partie de la formation est dispensée à l'aide d'exercices basés sur des activités. * Utilisation limitée de PowerPoint (PPT) – **vous devez avoir recours aux notes du formateur pour organiser cette formation** * Chaque module et chaque activité doit contenir des points d’apprentissage clés, que le formateur doit récapituler à la fin de chaque session. |
| **Supports** | * Notes du formateur (ce document) * Présentations PPT * Supports de l’activité et polycopiés * La plupart des polycopiés sont tirés de la boite à outils CEA |
| **Préparation** | * Le contenu de la formation n’est pas complexe. Toutefois, dans la mesure où il repose intégralement sur des activités, il est essentiel que le formateur se familiarise parfaitement avec toutes les activités et avec leur fonctionnement afin de pouvoir les expliquer correctement aux participants. * Impression et préparation des polycopiés et supports d’activité * Feuilles   + Beaucoup de feuilles pour tableau de papier   + Marqueurs   + Post-it   + Patafix ou colle   + Projecteur pour les présentations PowerPoint   + Hauts-parleurs pour le contenu vidéo |
| **Utilisation des présentations PowerPoint** | * La formation peut être dispensée sans projecteur. * Imprimez les diapositives PowerPoint pour votre propre usage et préparez-vous des feuilles pour tableau à papier avec les principales informations figurant sur les diapositives. |
| **Autres documents du CEA pour vous aider** | * [▪ Guide de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur le CEA](https://communityengagementhub.org/resource/cea-guide/) * [Boîte à outils CEA](https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/) * [Formation de base CEA](https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/) |
| **Questions devant être prises en compte** | * Les modules de formation peuvent être dispensés en plusieurs sessions mais doivent l'être dans l'ordre. * Vous pouvez ajouter des jours supplémentaires en fonction des besoins de la Société nationale. Par exemple, une formation plus approfondie sur les systèmes de retour d'information, un exercice d'auto-évaluation ou des modules de la formation de base. Voir <https://communityengagementhub.org/trainings-2/> |

**Liste d'impression**

|  |  |
| --- | --- |
| **DOCUMENT À IMPRIMER** | **IMPRESSION** |
| Programme des participants | 1 pour chaque participant |
| Programme du formateur | 1 pour chaque formateur |
| Guide du formateur (ce document) | 1 pour chaque formateur |
| M1.1 Scénario d’arrêt de bus | 8-10 copies (2 par groupe) |
| M1.2 Qu'est-ce que le CEA ? | 1 pour chaque participant |
| M1.3 Code de conduite | 1 pour chaque participant |
| M2.2 Guide du FGD (Outil 16) | 1 pour chaque participant |
| M2.2 Jeu de rôle sur les discussions de groupe | 1 par groupe de six participants - simple face |
| M3.1 Cartes de compétences en communication | 1 exemplaire - simple face |
| M3.1 Manuel de compétences en communication | 1 pour chaque participant |
| M3.2 Liste de contrôle des informations | 1 pour chaque participant |
| M3.3 Jeu de rôle sur la communication | Suffisamment d'exemplaires pour donner un rôle à tous les participants - recto simple |
| M4.3 Manuel de participation | 1 pour chaque participant |
| M5.1 Types de retour d’information | 1 pour chaque groupe |
| M5.2 Formulaire de retour d'information de la communauté | 1 entre 2 participants |
| M5.2 Jeu de rôle sur le retour d'information | Suffisamment d'exemplaires pour donner un rôle à tous les participants |
| M5.3 Exemples de retour d'information | 1 copie - 2 si vous avez plus de 8 groupes |
| Formulaire d'évaluation (si vous utilisez la version imprimée) | 1 pour chaque participant |

# 2. ACCUEIL ET PRÉSENTATIONS (45 MINUTES)

**Objectif :** Présenter les objectifs de la formation, comprendre les attentes des participants et permettre à chacun de faire connaissance.

**Préparation et supports :** N/A

**Supports :** Aucun

**Instructions :**

1. Discours de bienvenue du directeur du comité ou du président (**5 minutes**)
2. Demandez aux participants de se mettre par deux et de se présenter à leur partenaire, en indiquant leur nom, leur rôle au sein de la Société nationale, ce qu'ils attendent de la formation et ce que les gens ne savent pas d'eux (**5 minutes**).
3. Faites le tour de la salle et demandez à chaque personne de présenter son partenaire. Inscrivez les attentes sur un tableau de papier afin de pouvoir y revenir à la fin de la formation et de vérifier que les attentes ont été satisfaites. Si quelqu'un fait part d'une attente qui ne sera pas abordée pendant la formation, veillez à le préciser (**15-20 minutes**).
4. Passez en revue l'ordre du jour de la formation, donnez un aperçu de ce qui vous attend et convenez des règles de base (**10 minutes**).

# 3. MODULE 1 : QU'EST-CE QUE L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ET POURQUOI EST-CE IMPORTANT ?

|  |  |
| --- | --- |
| **DURÉE** | 2,5 heures |
| **OBJECTIFS DU MODULE** | * Présenter l'approche de l'engagement communautaire, ce à quoi elle ressemble dans la pratique et pourquoi elle est importante pour notre travail * Expliquer le rôle essentiel que jouent le personnel et les volontaires du comité dans la promotion d'un engagement communautaire fort * Discuter des conséquences d'un engagement insuffisant des communautés * Examiner les principes fondamentaux et le code de conduite et ce qu'ils signifient pour la manière dont nous travaillons avec les communautés. |
| **POINTS CLÉS DE L'APPRENTISSAGE** | * L'engagement communautaire et la redevabilité (CEA) est une méthode de travail qui reconnaît et valorise tous les membres de la communauté en tant que partenaires égaux. Cela permet d'obtenir des résultats plus efficaces, plus durables et de meilleure qualité. * Les approches en matière d'engagement communautaire englobent la compréhension de la communauté, une participation significative de la communauté, une communication ouverte et honnête, et des systèmes permettant d'écouter et d'agir sur le retour d'information * La Croix-Rouge et le Croissant-Rouge ont toujours travaillé avec les communautés, mais nous ne le faisons pas toujours aussi bien que nous le devrions et il y a parfois des lacunes, ce qui peut nuire à la relation et à la confiance que nous avons avec les communautés * L'engagement et la redevabilité de la communauté sont la responsabilité de chacun - nous avons tous un rôle à jouer pour assurer une bonne participation de la communauté à notre travail. |
| **STRUCTURE DU MODULE** | * **Activité 1 :** Scénario d’arrêt de bus (45 minutes) * **Activité 2 :** PPT et discussion sur ce qu'est l'engagement communautaire, pourquoi il est important et où nous faisons fausse route (45 minutes) * **Activité 2 & PPT 1 :** Que signifie le code de conduite pour notre comportement dans les communautés (1 heure) |

### MODULE 1 - ACTIVITÉ 1 : SCÉNARIO DE L'ARRÊT DE BUS

**Durée :** 45 minutes

**Objectif :** Aider les participants à comprendre l'objectif et l'importance de l'engagement communautaire à l'aide d'un scénario non humanitaire de mauvais service à la clientèle de la part d'une compagnie de bus.

**Supports et préparation :** Imprimez 8 à 10 copies du scénario de l’arrêt de bus M1.1

**Instructions :**

1. Répartissez les participants en quatre ou cinq groupes et donnez à chaque groupe deux exemplaires du scénario de l’arrêt de bus M1.1 et demandez-leur de le lire en groupe (**5 minutes**).
2. Demandez aux groupes de répondre aux deux questions figurant au bas du scénario. Si certains groupes terminent plus tôt que prévu, demandez-leur de réfléchir aux similitudes entre cette situation et leur travail au sein des Sociétés nationales. Les groupes doivent écrire leurs réponses sur un tableau de papier (**20 minutes**).
3. Demandez à deux groupes différents de donner leur avis sur chacune des questions, puis les autres groupes peuvent apporter leur contribution sur ce qui n'a pas été pris en compte (**10 minutes**).
4. Échangez pour conclure avec tous les participants sur les similitudes entre le scénario de l’arrêt de bus et le travail des Sociétés nationales (**10 minutes**).

**Le scénario de l’arrêt de bus**

Environ 75 passagers, dont des enfants et des personnes âgées, attendent à la gare routière de prendre l'unique bus pour Tentaka, à huit heures de route. Le bus ne passe qu'une fois par semaine.

Le bus arrive avec trois heures de retard, obligeant les passagers à attendre sous le soleil. Lorsqu'il arrive, les passagers s'engouffrent dans le bus et leurs bagages sont chargés sur le toit et à l'intérieur du bus. Le bus ne pouvant accueillir que 40 personnes, il est très encombré. Une femme accompagnée de quatre jeunes enfants discute tranquillement avec le conducteur pour savoir ce qu'elle peut faire pour obtenir une place assise.

Le conducteur du bus dit aux passagers qu'il partira dans 10 minutes, mais le bus reste à la gare routière pendant encore deux heures, le temps de charger davantage de marchandises dans le bus. Finalement, le bus commence son voyage, mais certains passagers commencent à suffoquer dans le bus surchargé et chaud et tout le monde commence à paniquer. L'un des passagers, un vieil homme, crie après le conducteur du bus et menace de le frapper. Le conducteur lui répond en criant et arrête le bus.

**Questions pour la discussion en groupe**

Répondez aux questions suivantes sur un tableau à feuilles mobiles :

* Quelle est la cause de cette situation ?
* Comment aurait-on pu l'éviter ?

Si les groupes ont le temps :

* Quelles sont les similitudes entre cette situation et notre travail avec les communautés en tant que Sociétés nationales ?

**Réponses**

Q1. Quelle est la cause de cette situation ?

* Pas de compréhension des besoins des passagers et pas de consultation
* Ne répond pas aux besoins / service de mauvaise qualité - bus en retard et surchargé
* Manque d'informations fiables et à jour - par exemple sur l'heure de départ du bus, les raisons des retards, le service que la compagnie de bus entend fournir, etc.
* Mauvaise relation entre la compagnie de bus et les passagers / aucun moyen de se plaindre - la seule façon pour les passagers de faire entendre leurs besoins est de crier et de les attaquer.
* Manque de choix pour les passagers, ce qui crée un rapport de force déséquilibré entre les passagers (qui ont besoin de voyager) et le service de bus (qui fournit le seul service).
* Approche du conducteur de bus (ses compétences, son comportement et son attitude) dans ses relations avec ses "clients".
* Aucune considération sur la manière de venir en aide aux passagers les plus vulnérables, comme la femme seule avec quatre enfants en bas âge.
* Absence de contrôle, par exemple de l'heure de départ du bus, du nombre de passagers, de la satisfaction des passagers.

Q2. Comment aurait-on pu l'éviter ?

* La compagnie de bus aurait dû procéder à une évaluation correcte de la demande et des besoins des passagers, y compris des passagers les plus vulnérables (personnes âgées, personnes avec enfants), afin de pouvoir répondre à leurs besoins
* La communauté aurait dû être consultée sur le type de service qu'elle souhaite recevoir
* Des informations précises, honnêtes et pertinentes auraient dû être fournies, par exemple les heures d'arrivée, les raisons des retards.
* Le conducteur aurait dû être formé à la communication avec les passagers afin de pouvoir leur expliquer ce qui se passe et d'écouter leurs préoccupations.
* Le personnel des compagnies d'autobus dispose d'un code de conduite régissant la manière dont les clients doivent être traités. Ce code est signé et compris par l'ensemble du personnel
* La compagnie de bus doit s'engager à fournir un service de qualité à ses passagers, par exemple en réduisant les retards, en fournissant un service confortable, etc
* Une meilleure planification, telle qu'un système de billetterie, permettrait d'éviter que les bus ne soient surchargés et de faire connaître le niveau de la demande à la compagnie de bus.
* Planifier à l'avance la manière de répondre aux besoins divers des différents groupes, par exemple les familles avec de jeunes enfants ou des bébés, les personnes âgées, les personnes handicapées, etc. Par exemple, en prévoyant des places assises prioritaires ou un embarquement anticipé pour ces groupes
* La compagnie de bus dispose d'un système de réclamation et de retour d'information opérationnel qui répond aux réclamations des clients et y donne suite.
* Un système de suivi est en place pour mesurer la ponctualité et les problèmes.

Q3. Quelles sont les similitudes entre cette situation et notre travail avec les communautés en tant que Sociétés nationales ?

* **Ressources insuffisantes** - Nous fournissons également des services aux communautés mais les ressources sont souvent insuffisantes pour répondre aux besoins des personnes et des choix complexes doivent être faits pour déterminer qui doit être aidé et de quelle manière.
* **Ne pas comprendre les besoins** - une évaluation limitée ou une mauvaise consultation des communautés peut nous amener à fournir des biens ou des services qui ne répondent pas vraiment aux besoins des gens, en particulier dans les situations d'urgence où le temps est compté. Cela peut nuire aux relations que nous entretenons avec les communautés et avoir un impact sur la prestation de services et la sécurité du personnel.
* **Une mauvaise communication** - le fait de ne pas fournir aux communautés des informations précises, honnêtes et pertinentes sur qui nous sommes et ce que nous faisons, et en cas de retards ou de difficultés, peut conduire les communautés à perdre confiance en nous ou à avoir des attentes irréalistes quant à ce que nous pouvons faire.
* **Pas de possibilité de faire part de ses préoccupations ou de déposer des plaintes** - l'absence de système permettant de répondre aux préoccupations ou aux plaintes peut entraîner des tensions, affecter la manière dont nous travaillons avec les communautés et nous empêcher d'apporter des améliorations importantes à nos services et à notre manière de travailler.
* **Mauvaise compréhension des besoins des différents groupes** - différentes personnes et différents groupes ont des priorités différentes que les SN doivent prendre en compte et auxquelles elles doivent répondre. Par exemple, dans le scénario du bus, certaines personnes peuvent donner la priorité au fait d'aller d'un point A à un point B, alors que pour d'autres, le confort du voyage peut être tout aussi important voire plus important. Cela implique de comprendre comment les vulnérabilités des personnes peuvent affecter leurs besoins, par exemple les besoins d'un homme âgé ou d'une femme avec de jeunes enfants peuvent être différents de ceux d'un jeune homme célibataire.
* **Rapport de force déséquilibré** - il existe un rapport de force déséquilibré entre les « utilisateurs » (les communautés) et les prestataires de services (les SN). Cela peut créer un risque d'exploitation lorsque le personnel ou les volontaires abusent de leur position et demandent de l'argent ou des services en échange de biens et de services. Par exemple, dans le scénario de l’arrêt de bus, le conducteur aurait pu demander à la femme avec les jeunes enfants un paiement supplémentaire ou des faveurs sexuelles pour obtenir un siège.
* **Manque de choix** - souvent, les communautés n'ont pas non plus le choix de la personne qui les aide.
* **Absence de suivi des enseignements** - ce n'est probablement pas la première fois que le bus est en retard. De même, les organisations humanitaires commettent souvent les mêmes erreurs, encore et encore, et ne tirent pas les leçons du passé.

### MODULE 1– ACTIVITÉ 2 : QU'EST-CE QUE L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ET POURQUOI EST-CE IMPORTANT ?

**Durée :** 45 minutes

**Objectif :** Expliquer ce qu'est l'engagement communautaire, pourquoi il est important pour la qualité de notre travail et où nous faisons souvent fausse route.

**Supports et préparation :**

* Familiarisez-vous avec le PPT 1 : Qu'est-ce que l'engagement communautaire ?
* Imprimez une copie de M1.2 Qu'est-ce que l'engagement communautaire pour chaque participant.

**Instructions :**

1. Passez en revue les diapositives 4 à 9 du PPT 1 : Qu'est-ce que l'engagement communautaire (**40 minutes**), en notant la discussion plénière sur les diapositives 4, 5, 7 et 8 et les petits exercices de groupe sur les diapositives 6 et 9
2. Gardez du temps pour les questions (**5 minutes**)
3. Distribuez à tous les participants une copie de M1.2 Qu'est-ce que l'engagement communautaire ?

### MODULE 1 - ACTIVITÉ 3 : CODE DE CONDUITE

**Durée :** 1 heure

**Objectif :** Se familiariser avec le code de conduite ou rappeler aux participants ce qu'il signifie pour notre comportement dans les communautés.

**Supports et préparation :**

* M1.3 Outil CEA 10. Briefing sur le code de conduite (PPT) - revoir et réviser selon les besoins de votre Société nationale
* M1.3 Code de conduite de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge imprimé pour chaque participant
* Code de conduite de la Société nationale pour le personnel et les volontaires (si disponible) imprimé pour chaque participant.

**Instructions :** Vous pouvez présenter cette session en utilisant l'outil 10 de la boîte à outils du CEA (briefing PPT sur le code de conduite) ou en organisant une discussion sur le propre code de conduite de la Société nationale pour le personnel et les volontaires.

**Si vous utilisez l'outil CEA 10 : Briefing sur le code de conduite**

1. Utilisez l'Outil 10. Code de conduite pour expliquer ce qu'est le Code de conduite (diapositive 5). Distribuez des exemplaires du Code de conduite et demandez aux participants de lire les 10 principes des pages 3 à 5. Permettez aux participants de poser des questions sur tout ce qu'ils ne comprennent pas (**10-15 minutes**).
2. Répartissez les participants en six groupes et demandez à chacun d'entre eux d'examiner l'un des principes suivants du code de conduite. Les groupes doivent discuter de ce que le principe signifie pour eux dans leur travail quotidien avec les communautés et donner des exemples de la manière dont ils peuvent mettre le principe en action (**10 minutes**).

* #1. L'impératif humanitaire passe avant tout. *Nous ne faisons pas de mal en ne blessant pas les gens, en ne les traitant pas mal ou en ne leur manquant pas de respect.*
* #2. L'aide est accordée sans distinction de race, de croyance ou de nationalité des bénéficiaires et sans distinction défavorable de quelque nature que ce soit. Les priorités de l'aide sont calculées sur la base des seuls besoins. *Nous veillons à ne pas aider uniquement les membres d'un groupe ethnique lorsque nous distribuons des articles.*
  + #5. Nous respecterons la culture et les coutumes. *Pendant les épidémies, nous travaillerons avec les communautés pour trouver des moyens d'enterrer leurs proches en toute sécurité, tout en respectant les traditions et les coutumes locales.*
  + #6. Nous nous efforcerons de fonder la réponse aux catastrophes sur les capacités locales. *Nous ne nous contentons pas de distribuer des articles aux gens après une catastrophe, mais nous discutons avec eux de la manière dont ils peuvent contribuer et de ce dont ils ont besoin pour être plus autonomes.*
  + #7. Des moyens doivent être trouvés pour impliquer les bénéficiaires du programme dans la gestion de l'aide d'urgence. *Nous organisons régulièrement des réunions communautaires au cours desquelles nous discutons des progrès accomplis et demandons l'avis de la communauté sur les prochaines étapes.*
  + #9. Nous rendons des comptes à la fois à ceux que nous cherchons à aider et à ceux dont nous acceptons les ressources. *Nous mettons en place des systèmes de retours d'information et de réclamation au cours d'une intervention, puis nous utilisons le retour d'information pour apporter des changements.*

1. Demandez à chaque groupe de donner un exemple de la façon dont le principe du Code de conduite peut être mis en œuvre dans leur travail quotidien (**20 minutes**). Montrez les exemples sur les diapositives de l'outil 10 après que chaque groupe ait fait part de ses commentaires
2. Discutez de la prévention de l'exploitation et des abus sexuels ainsi que de la fraude et de la corruption à l'aide des dernières diapositives. Si le temps le permet, discutez de certaines des questions figurant sur les diapositives 22 et 24 (**15-20 minutes**).

**Si vous utilisez le code de conduite des SN :**

1. Distribuez des copies du code de conduite des SN et demandez aux participants de le lire. Permettez aux participants de poser des questions sur tout ce qu'ils ne comprennent pas (**20 minutes**).
2. Répartissez les participants en groupes et demandez à chacun d'entre eux d'examiner l'un des principes que vous avez sélectionnés dans le code de conduite. Les groupes doivent discuter de ce que le principe signifie pour eux dans leur travail quotidien avec les communautés (**20 minutes**).
3. Demandez à chaque groupe de donner un exemple de la manière dont le principe du code de conduite peut être mis en œuvre dans leur travail quotidien (**20 minutes**). Veillez à préparer des exemples pour chacun des principes du Code de conduite.

**FERMER LE MODULE**

# MODULE 2 : COMPRENDRE LA COMMUNAUTÉ

|  |  |
| --- | --- |
| **DURÉE** | 1 heure 30 minutes |
| **OBJECTIFS DU MODULE** | * Identifier les informations que nous devons connaître sur la communauté pour travailler efficacement avec elle * Apprendre différentes méthodes pour trouver ces informations * S'entraîner à mener une discussion de groupe pour obtenir des informations sur la communauté |
| **POINTS CLÉS DE L'APPRENTISSAGE** | * Si nous ne prenons pas le temps de comprendre les besoins, les capacités et le contexte de la communauté, nous risquons d'échouer, voire de causer du tort * Nous pouvons nous renseigner sur la communauté grâce aux données existantes, aux enquêtes, aux entretiens avec des informateurs clés, aux discussions de groupe, à la cartographie, aux données de retour d'information de la communauté et à l'observation * Les discussions de groupe nécessitent une planification minutieuse et une certaine pratique mais elles constituent un excellent moyen d'en savoir plus sur la communauté et de comprendre la situation. |
| **STRUCTURE DU MODULE** | * **Activité 1 :** PPT et discussion de groupe sur les informations que nous devons connaître sur la communauté et sur la manière de les collecter, y compris les discussions de groupe (**30 minutes**) * **Activité 2 :** Jeu de rôle pour la discussion en groupe (**1 heure**) |

### MODULE 2 - ACTIVITÉ 1 : COMPRENDRE LA COMMUNAUTÉ

**Durée :** 30 minutes

**Objectif :** Identifier les informations que nous devons connaître sur la communauté pour travailler efficacement avec elle et les différentes méthodes pour trouver ces informations.

**Supports et préparation :** Familiarisez-vous avec le PPT 2 : Comprendre la communauté

**Instructions :**

1. Passez en revue les diapositives 4 à 8 du PPT 2 : Comprendre la communauté (**25 minutes**), en notant l'exercice de groupe sur la diapositive 4 et la discussion plénière sur les diapositives 6 et 7.
2. Gardez du temps pour les questions (**5 minutes**).

### MODULE 2 - ACTIVITÉ 2 : JEU DE RÔLE POUR LES DISCUSSIONS DE GROUPE

**Durée :** 1 heure

**Objectif :** S'entraîner à mener une discussion de groupe afin d'obtenir des informations clés sur la communauté, liées à un bon engagement communautaire.

**Supports et préparation :**

* Imprimer une copie du guide M2.2 FGD (outil 16 de la boîte à outils du CEA) pour tous les participants.
* Imprimez une copie de M2.2 Rôles de FGD pour chaque groupe de six participants et découpez-les pour les distribuer.

**Instructions :**

1. Remettez un exemplaire du guide M2.2 FGD à chaque participant. Précisez qu'ils n'ont pas besoin de tout parcourir en détail mais qu'ils peuvent l'utiliser pour les guider sur certains aspects
2. Répartissez les participants en groupes de 6 personnes. Expliquez que chaque groupe jouera un rôle au sein d’une discussion de groupe avec des femmes d'une communauté touchée par les inondations. Dans chaque groupe, 2 personnes se verront attribuer au hasard le rôle de volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et 4 seront des membres de la communauté. Expliquez que le rôle des volontaires sera de trouver des informations clés sur la communauté qui aideront la branche à travailler avec elle au cours de l'intervention. Donnez aux groupes 20 minutes pour se préparer ensemble et planifier la façon dont ils mèneront la discussion de groupe et les questions qu'ils poseront pour trouver les informations ci-dessous, qui figurent également sur les diapositives du PPT (**20 minutes**) :
   1. Groupes et associations de la communauté actifs
   2. Comment les décisions sont prises et si tout le monde participe
   3. Comment les gens accèdent à l'information et à qui ils font confiance
   4. Comment les gens se sentiraient-ils le plus à l'aise pour poser des questions ou faire part de leurs commentaires à la branche ?
3. Dans chaque groupe, attribuez au hasard une carte de rôle de FGD à chaque participant à partir de M2.2 Rôles de FGD.
4. Dites aux groupes qu'ils disposent de 15 minutes pour mettre en scène la discussion de groupe et essayer d'obtenir les informations nécessaires auprès des membres de la communauté (**15 minutes**). En tant que formateur, vous devez contrôler chaque groupe et l'évaluer :
   * Se sont-ils présentés et ont-ils expliqué l'objet de la discussion de groupe ?
   * La qualité des questions posées ?
   * Les volontaires parviennent-ils à encourager tous les membres de la communauté à parler ou certains sont-ils laissés de côté ?
5. Rassemblez tous les participants et posez les questions suivantes (**20 minutes**) :
   * **[aux membres de la communauté]** Les volontaires se sont-ils présentés ?
   * **[aux membres de la communauté]** Ont-ils encouragé tous les membres de la communauté à s'exprimer ?
   * **[aux membres de la communauté]** Ont-ils réussi à obtenir toutes les informations que vous aviez à partager ?
   * **[aux volontaires]** Avez-vous réussi à obtenir les informations dont vous aviez besoin ?
   * **[à tout le monde]** Qu'est-ce qui aurait pu être fait différemment ou mieux ?

# MODULE 3 : Communiquer avec les communautés

|  |  |
| --- | --- |
| **DURÉE** | 2 heure 15 minutes |
| **OBJECTIFS DU MODULE** | * Identifier les bonnes et les mauvaises techniques de communication * Apprendre quelles informations nous devons partager avec les communautés au sujet de l'organisation et de nos activités * Discuter des différentes manières de partager l'information avec les communautés * S'entraîner à mettre en pratique les approches de communication |
| **POINTS CLÉS DE L'APPRENTISSAGE** | * Nous devons utiliser de bonnes techniques de communication lorsque nous nous adressons aux communautés. Cela implique de réfléchir à ce que nous disons, à la manière dont nous le disons et au langage corporel que nous utilisons * Il est important de partager avec les communautés des informations sur notre organisation et nos activités afin d'instaurer un climat de confiance et de collaboration * Nous devons partager régulièrement des informations avec les communautés, en utilisant les canaux de communication et les approches préférés, accessibles et fiables de la communauté * Il faut utiliser des méthodes de communication qui permettent des conversations à double sens |
| **STRUCTURE DU MODULE** | * **Activité 1 :** Bonnes compétences en communication (**30 minutes**) * **Activité 2 :** Quoi et comment communiquer (**30 minutes**) * **Activité 3 :** Jeu de rôle sur la communication (**1 heure**) |

### MODULE 3– ACTIVITÉ 1 : Compétences en matière de communication

**Durée :** 30 minutes

**Objectif :** Examiner les bonnes techniques de communication dans le cadre de l'engagement avec les communautés.

**Supports et préparation :**

* Imprimez les cartes de compétences en communication M3.1 et découpez-les en 30 cartes individuelles
* Préparez deux tableaux à feuilles mobiles à coller au mur, en inscrivant "Un bon communicateur..." comme titre sur l'un et "Un mauvais communicateur..." comme titre sur l'autre.
* Colle ou Patafix
* M3.1 Manuel de compétences en communication

**Instructions :**

*Note à l'attention des formateurs : la discussion est le point principal de cette activité. Veillez à laisser suffisamment de temps pour discuter des points clés.*

1. Expliquez aux participants qu'ils vont maintenant participer à un jeu visant à déterminer les caractéristiques d'un bon communicateur et celles d'un mauvais communicateur. Donnez à tous les participants au moins une carte sur laquelle est inscrite une caractéristique (**5 minutes**).
2. Dans la salle, il y aura deux feuilles de tableau à feuilles. Sur l'une d'entre elles sera écrit "Un bon communicateur..." et sur l'autre "Un mauvais communicateur...". Demandez aux participants de décider de l'emplacement de leur caractéristique et de la coller sur la bonne feuille (**10 minutes**).
3. Une fois que chacun a collé sa caractéristique sur le tableau, demandez à tous les participants de regarder et de dire s'ils ne sont pas d'accord avec l'endroit où l'une des caractéristiques a été collée et, le cas échéant, pourquoi (**10 minutes**).

**Points clés pour la discussion** : certaines caractéristiques spécifiques à évoquer comprennent...

* **Le langage corporel :** Quel type de langage corporel devrions-nous utiliser ? Regardez les gens lorsqu'ils parlent et maintenez le contact visuel. S'ils s'assoient, vous devez vous asseoir également. Ne montrez pas les gens du doigt
* **Bien écouter :** Quelle est l'importance d'écouter ce que disent les gens ? Peut-on lire entre les lignes ? Pouvons-nous partir du principe que nous savons ce que les gens vont dire avant qu'ils ne s'expriment ? Vous sentez-vous frustré lorsque vous parlez à quelqu'un et que vous avez l'impression que la personne ne vous écoute pas vraiment ?
* **La langue :** Quelle langue devons-nous utiliser ? Est-il préférable d'utiliser le terme correct pour désigner quelque chose ou un langage que les gens comprendront ?
* **Honnêteté :** Faut-il toujours être honnête ? Est-il parfois acceptable de mentir à une communauté ?
* **Expliquer les choses clairement :** Pensez à une fois où quelqu'un vous a expliqué quelque chose de très compliqué et que vous avez bien compris - comment cette personne a-t-elle fait ? Quel type de langage a-t-elle utilisé ? Mais comment trouver l'équilibre entre une bonne explication et le fait de faire la leçon aux gens ?
* **Écouter et répondre aux questions :** quelle est l'importance de répondre aux questions des gens ? Que faire si l'on ne connaît pas la réponse ? Devriez-vous en inventer une ? Et s'il s'agit d'une question stupide, comment réagirez-vous ?
* **Tempérament :** est-il parfois acceptable de crier sur la communauté ?
* **Rire :** Quand peut-on faire preuve d'humour et rire ? Quand ne faut-il pas le faire ?
* **Parler :** Dans quelle mesure devez-vous parler... et quand devez-vous laisser la communauté s'exprimer ? Faut-il également poser des questions ? Demander un retour d'information ?
* **Adaptable :** Que se passe-t-il si la communauté demande quelque chose de différent ? Pouvez-vous répondre à ce qu'elle demande ? Dans quelle mesure est-il important d'être flexible ? Que se passe-t-il si la communauté ne comprend pas ce que vous dites ?
* **Donner des avis :** Devriez-vous donner votre avis sur ce que les gens vous disent ? Que faire s'ils disent quelque chose que vous jugez erroné ? Quand est-il acceptable de les interrompre et de les corriger ?
* **Respect :** Dans quelle mesure est-il important de faire preuve de respect à l'égard des gens ? Mettez-vous à la place des personnes qui reçoivent de l'aide... Comment doivent-elles se sentir ? Ont-elles honte d'accepter l'aumône ? Quelle influence cela peut-il avoir sur leur comportement ?

1. Demandez aux participants s'ils ont d'autres caractéristiques à ajouter au tableau des points positifs et négatifs. Remettez à tous les participants le Manuel de compétences en communication M3.1 (5 minutes).

### MODULE 3 - ACTIVITÉ 2 : QUOI ET COMMENT COMMUNIQUER

**Durée :** 30 minutes

**Objectif :** Examiner le type d'informations à partager avec les communautés avant et pendant les programmes et les différents canaux et approches qui peuvent être utilisés.

**Supports et préparation :** Familiarisez-vous avec le PPT 3 : Communiquer avec les communautés et imprimer une copie de la M3.2 Liste de contrôle des informations à partager avec les communautés pour tous les participants.

**Instructions :**

1. Passez en revue les diapositives 4 à 7 du PPT 3 : Communiquer avec les communautés (**25 minutes**), en notant l'exercice de groupe sur la diapositive 4 et la discussion plénière sur la diapositive 6.
2. Gardez du temps pour les questions (**5 minutes**)
3. Remettez à chacun une copie de la M3.2 Liste de contrôle des informations à partager avec les communautés.

### MODULE 3 - ACTIVITÉ 3 : JEU DE RÔLE SUR LA COMMUNICATION

**Durée :** 1 heure 15 minutes

**Objectif :** Mettre en évidence les erreurs courantes que nous commettons lorsque nous communiquons avec les communautés et l'impact que cela a sur les relations entre la communauté et la Société nationale.

**Supports et préparation :** Imprimez et découpez suffisamment de cartes de jeu de rôle (M3.3) pour tous les participants et préparez-vous à les distribuer aux participants en deux étapes.

**Instructions :**

1. Divisez la salle en deux. Demandez à un groupe de représenter les membres de la communauté et à l'autre groupe de représenter le personnel et les volontaires du comité de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Donnez à chaque groupe une scène du jeu de rôle à lire (**10 minutes**).
2. Après que les deux groupes ont lu leur jeu de rôle, demandez au personnel de l'antenne et aux volontaires d'approcher les membres de la communauté (qui attendent dans leur foyer) et de mener à bien leurs tâches. Les membres de la communauté répondront en utilisant les conseils figurant sur leur carte (**10 minutes**).
3. Donnez ensuite aux groupes la deuxième étape de leur jeu de rôle. Ils disposent de 5 minutes pour discuter (**5 minutes**).
4. Demandez à chaque camp d'effectuer ses tâches (**10 minutes**)
5. Rassemblez tous les participants et menez une discussion à l'aide des questions suivantes (**15 minutes**)

* Quelles frustrations avez-vous ressenties en tant que membre de la communauté ?
* Quelles frustrations avez-vous ressenties en tant que personnel du comité ?
* Avez-vous fait l'expérience d'une telle situation dans votre propre branche ?
* Quelles sont les conséquences de cette situation ? Pour la Société nationale ? Pour la communauté ?

1. En groupes de quatre, demandez aux participants de réfléchir à certaines approches qu'ils pourraient utiliser pour éviter que cette situation ne se produise dans leur branche - et garantir une meilleure expérience pour la communauté, le personnel et les volontaires du comité **(5 minutes**).
2. Demandez à un groupe de commenter ses réponses et aux autres d'ajouter des suggestions qui ont échappé au premier groupe (**15-20 minutes**). Les réponses (également dans le PPT 3 si nécessaire) sont les suivantes :
   1. **Impliquer la communauté dans la planification de l'évaluation**
      * 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.
   2. **Partager les informations sur l'évaluation à l'avance**
      * Avant de commencer une évaluation, présentez 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.
   3. **Préparer le personnel et les volontaires.** 
      * 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.
      * 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.
   4. **4. Gérer les attentes** 
      * 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. Concentrez-vous sur les groupes clés auxquels vous devez vous adresser et posez des questions courtes et simples.
   5. **Garder du temps pour les conversations**

* Prenez le temps d'écouter ouvertement les communautés et d'avoir une conversation, en plus d'utiliser des enquêtes à choix multiples, telles que des discussions de groupe ou des entretiens avec des informateurs clés. En écoutant les gens et en discutant avec eux, vous obtiendrez peut-être des informations plus révélatrices qu'en répondant à un questionnaire.

**Jeu de rôle Rôles - membres de la communauté**

**Première étape : (10 minutes)**

Une violente tempête a récemment frappé votre communauté. Des volontaires de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge sont venus procéder à une évaluation. Ils se sont déjà entretenus avec les dirigeants de votre communauté et visitent maintenant chaque foyer en posant de nombreuses questions. Vous ne savez pas exactement pourquoi ils posent ces questions ; les dirigeants de votre communauté n'ont partagé aucune information avec vous. Vous avez de nombreux besoins dans votre communauté, principalement de la nourriture, de l'eau et un abri. Posez beaucoup de questions aux volontaires sur l'objet de l'évaluation, sur ce qui se passera ensuite, sur l'aide que vous recevrez et sur le moment où vous la recevrez. N'hésitez pas à faire preuve de créativité dans vos questions. Imaginez ce que vous demanderiez si votre maison et votre communauté avaient été gravement touchées par une violente tempête.

**Deuxième étape / deuxième carte : (10 minutes)**

La Croix-Rouge et le Croissant-Rouge sont de retour une semaine après l'évaluation. Vous avez besoin de nourriture, d'eau et de matériaux pour les abris. Vous espérez recevoir ces articles de la part du personnel du comité. Si vous ne recevez rien, ou si on vous donne quelque chose dont vous n'avez pas besoin, vous serez contrarié.

**Jeux de rôle - Personnel et volontaires de l'antenne de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge**

**Première étape / première carte : (10 minutes)**

Vous êtes des employés et des volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Une violente tempête s'est abattue sur votre région et il vous a été demandé d'évaluer les besoins d'une communauté. Vous avez déjà discuté avec les dirigeants de la communauté et devez maintenant visiter chaque foyer, recueillir le nom, l'âge et le sexe des membres du foyer et les interroger sur leurs principaux besoins. Vous n'êtes pas sûr de ce qui se passera après l'évaluation.

**Deuxième étape / deuxième carte : (10 minutes)**

Vous retournez maintenant dans la communauté pour distribuer des kits d'hygiène car la Société nationale en avait en stock dans l'entrepôt régional. Cependant, vous ne disposez que d'une quantité limitée et seules les personnes les plus vulnérables recevront des kits d'hygiène. Choisissez 5 membres de la communauté et donnez-leur un kit d'hygiène. Vous ne savez pas pourquoi ce ménage a été choisi - il répond simplement aux critères de vulnérabilité déterminés par le siège. Dites aux autres membres de la communauté qu'ils ne recevront pas de kits d'hygiène. Vous n'êtes pas sûr de ce qui va se passer ensuite.

### RÉCAPITULATION DU DEUXIÈME JOUR : QUIZ

**Durée :** 30 minutes

**Objectif :** Réviser l'apprentissage du premier jour à l'aide d'un quiz amusant.

**Supports et préparation :** Prix (chocolats, bonbons, etc.)

**Préparation :** Aucun

**Instructions :**

1. Répartissez les participants en groupes et dites-leur que le maître des questions (le formateur) va lire 6 questions sur ce que nous avons appris hier. Les équipes auront 90 secondes pour discuter et écrire la réponse à chaque question sur une feuille de papier (**15 minutes**).
2. Une fois que les équipes ont répondu aux 5 questions, elles peuvent échanger leur feuille de réponse avec une autre équipe et le maître des questions examinera chacune des réponses et entamera une discussion. L'équipe ayant obtenu le plus grand nombre de réponses correctes remporte un prix (**15 minutes**).

**Questions**

**1. Quelles sont les quatre principales approches en matière d'engagement communautaire ?**

***Réponse***

1. *Participation de la communauté*
2. *Communication ouverte et honnête*
3. *Retours d’information et réclamations*
4. *Compréhension de la communauté*

**2. Citez trois raisons pour lesquelles nous devons impliquer les communautés**

***Réponses***

1. ***Comprendre le contexte et les besoins*** *- sinon, nous risquons d'apporter le mauvais soutien ou de « faire du mal »*
2. ***Pour des programmes et des opérations de meilleure qualité et plus efficaces*** *- parce que nous pouvons nous appuyer sur les connaissances et l'expertise locales et utiliser le retour d'information de la communauté pour nous améliorer*
3. ***Établir la confiance, l'accès et l'acceptation avec les communautés*** *- par une communication ouverte et honnête, en écoutant et en agissant en fonction de ce que les gens nous disent*
4. ***Renforcer l'appropriation et la résilience de la communauté*** *- en travaillant avec les membres de la communauté en tant que partenaires plutôt que bénéficiaires*
5. ***Respecter nos propres engagements****, y compris le code de conduite et les engagements du mouvement.*

**3. Que devons-nous savoir sur la communauté pour bien la comprendre ?**

***Réponses***

1. ***Données démographiques de la communauté*** *- sexe, âge, religions, groupes ethniques, langues, éducation, alphabétisation, niveaux de pauvreté, etc*
2. ***Structures*** *- Dirigeants, groupes et autres parties prenantes, y compris les services disponibles*
3. ***Relations au sein de la communauté*** *- relations entre les différents groupes, processus de prise de décision, rapports de force, vulnérabilités, niveaux de confiance, conflits ou tensions éventuels*
4. ***Communication*** *- canaux de communication et sources fiables, obstacles rencontrés*
5. ***Culture et croyances*** *- culture, valeurs et croyances, y compris les rôles des hommes et des femmes, les attitudes envers les différents groupes, la discrimination, les normes sociales, les croyances traditionnelles, les rumeurs*
6. ***Besoins et capacités de la communauté*** *- principaux besoins, ressources, capacités des différents groupes, actions déjà entreprises par la communauté, connaissances traditionnelles*
7. ***Perceptions et confiance*** *- ce que la communauté sait et pense de la Société nationale ainsi que les niveaux de confiance.*

**4. Citez trois types d'informations que nous devrions partager avec les communautés**

***Réponses***

1. *À propos de l'organisation*
2. *Comportement du personnel et des volontaires*
3. *Plans et processus d'évaluation*
4. *Objectifs du programme, calendrier et détails des activités*
5. *Critères de sélection et processus de distribution*
6. *Retards et défis*
7. *Comment participer, y compris les détails de tout comité*
8. *Système de retours d'informations*
9. *Réponse au retour d'information*
10. *Plans de sortie*

**5. Vrai ou faux - il suffit d'informer les dirigeants de la communauté du lancement d'un nouveau projet et de leur demander d'en informer le reste de la communauté ?**

***Réponses***

* ***Faux*** *- Le responsable de la communauté peut ne pas partager les informations sur le projet avec l'ensemble de la communauté, ce qui signifie que les gens ne seront pas prêts à s'engager ou à comprendre le sens du projet. Cela peut retarder le début du projet ou signifier que la communauté ne travaillera pas avec la Société nationale.*

**6. Quel est le risque de ce scénario** - La Société nationale gère un projet d'assistance en espèces qui arrive à son terme. Lorsque la communauté dit aux volontaires qu'elle a vraiment besoin d'aide pour continuer, ils ne savent pas quoi dire et disent à la communauté de ne pas s'inquiéter, la Société nationale continuera à l'aider.

***Réponses***

* *La communauté croit que l'aide sera maintenue alors qu'elle ne l'est pas. Cela peut les mettre en danger lorsque le soutien prend fin parce qu'elles ne peuvent pas s'y préparer. Cela peut également donner l'impression que la Société nationale a menti, ce qui affecte sa réputation et la confiance de la communauté. Dans certains cas, cela pourrait nuire à la sécurité de l'accès.*

# MODULE 4 : LA PARTICIPATION DE LA COMMUNAUTÉ

|  |  |
| --- | --- |
| **DURÉE** | 3 heures |
| **OBJECTIFS DU MODULE** | * Reconnaître l'importance de la participation de la communauté * Apprendre différentes méthodes pour assurer la participation de la communauté * Identifier comment renforcer la participation de la communauté au sein du comité et des communautés des participants * Discuter des difficultés liées à la participation et des techniques pour les surmonter |
| **POINTS CLÉS DE L'APPRENTISSAGE** | * Les programmes et activités 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. * Différentes méthodes de participation de la communauté permettent une plus grande implication que d'autres. Ce qui importe, c’est d’aborder cette question de la participation avec l'intention de donner aux communautés une voix et un rôle aussi forts que possible. * 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. * Bien que la participation puisse poser des problèmes, ceux-ci peuvent être surmontés grâce à une planification minutieuse et à une collaboration étroite avec la communauté et les collègues. |
| **STRUCTURE DU MODULE** | * **Activité 1 :** Pourquoi la participation est-elle importante ? * **Activité 2 :** Les méthodes de participation * **Activité 3 :** La participation en pratique * **Activité 4 :** Les difficultés liées à la participation |

### MODULE 4– ACTIVITÉ 1 : POURQUOI LA PARTICIPATION EST-ELLE IMPORTANTE ?

**Durée :** 30 minutes

**Objectif :** S'assurer que tous les participants comprennent ce que l'on entend par participation de la communauté et pourquoi celle-ci est importante pour la qualité et la durabilité de nos programmes et de nos opérations.

**Supports et préparation :** PPT 4 Participation de la communauté Créer un espace dans la salle pour que les participants puissent se déplacer d'un côté à l'autre de la salle.

**Instructions :**

1. Commencez par demander à une ou deux personnes d'expliquer ce que nous entendons par participation de la communauté. Récapitulez en expliquant que la participation consiste à prendre des décisions avec la communauté sur la manière dont les programmes, les opérations et les activités sont conçus, gérés et mis en œuvre (**4 minutes**).
2. Expliquez aux participants que vous allez lire une série d'affirmations sur la participation de la communauté et qu'ils doivent se tenir d'un côté de la salle s'ils sont d'accord et de l'autre s'ils ne sont pas d'accord. Après chaque affirmation, organisez une discussion de groupe en demandant aux participants pourquoi ils sont d'accord ou non. Puis donnez des conseils à l'aide des notes ci-dessous avant de passer à l'affirmation suivante. Certaines affirmations n'ont pas de réponse claire, bonne ou mauvaise (**25 minutes**)
3. Une fois les déclarations passées en revue, vous pouvez conclure en montrant la diapositive 3 du « PPT 3 Participation de la communauté » si nécessaire (**1 minute**).

**Déclarations sur la participation de la communauté**

1. **Les communautés doivent s'approprier le programme. D'ACCORD ou PAS D'ACCORD ?**

***Dans l'idéal, d'accord –*** *plus les communautés s'approprient un programme, plus celui-ci a de chances de se poursuivre après notre départ. Cela se traduit par de meilleurs résultats, plus durables, et permet de rendre les communautés plus résilientes. Les communautés ont également des compétences et des idées sur la manière de résoudre les problèmes auxquels elles sont confrontées, qu'elles peuvent apporter aux programmes si elles font partie de l'équipe.*

1. **Si nous planifions le programme au siège, puis consultons la communauté et obtenons son approbation, la communauté a quand même participé. D'ACCORD ou PAS D'ACCORD ?**

***Non, pas d'accord*** *- La participation de la communauté implique que cette dernière joue un rôle actif et exerce un contrôle important sur la conception du programme. Concevoir le programme au siège signifie que la communauté n'a pas contribué au processus. Lui demander leur avis une fois que tout a été conçu relève de la consultation et non de la participation. Vous partagez l'information mais pas nécessairement le pouvoir. À ce stade, les communautés peuvent estimer ne pas être en droit de modifier ce qui a déjà été conçu et peuvent craindre de ne rien recevoir si elles se montrent trop critiques.*

1. **L'organisation d'une réunion avec les dirigeants de la communauté est considérée comme une participation de la communauté. D'ACCORD ou PAS D'ACCORD ?**

***Non, pas d'accord :*** *Il peut s'agir d'un bon début nécessaire mais il ne garantit pas à lui seul une participation adéquate de la communauté. Les dirigeants de la communauté peuvent ne pas la représenter pleinement ou équitablement, ne pas partager les informations ou ne pas demander l'avis de l'ensemble de la communauté pour la prise de décision. En outre, la participation de la communauté consiste à prendre des décisions avec la communauté. Il ne suffit donc pas de rencontrer les dirigeants de la communauté si vous ne leur demandez pas de contribuer aux décisions - et les décisions qu'ils prennent doivent être fondées sur une consultation plus large de tous les secteurs de la communauté.*

1. **Nous devons discuter des budgets des programmes avec les communautés. D'ACCORD ou PAS D'ACCORD ?**

***Dans l'idéal, d'accord :*** *Une véritable participation de la communauté signifie que les communautés sont impliquées dans tous les aspects de la prise de décision concernant le programme. Cela comprend la planification, la conception, la mise en œuvre et les décisions financières. Il existe de bons exemples de Sociétés nationales où cela a porté ses fruits - par exemple, lorsque la Croix-Rouge du Malawi a été transparente avec les communautés sur le montant des fonds dont elle disposait, la communauté s’est impliquée pour faire des économies. Par exemple, elle a proposé de fabriquer toutes les briques d'un foyer de jeunes filles si la Croix-Rouge du Malawi pouvait fournir les autres matériaux. Cependant, nous reconnaissons qu'il ne s'agit pas toujours d'une décision tranchée, en particulier en ce qui concerne les salaires. Le conseil est d'impliquer les communautés autant que possible et si vous décidez de ne pas discuter du financement, vous devez avoir une bonne raison de ne pas le faire (autre que le fait que cela soit trop complexe).*

1. **Dans les situations d'urgence, le temps est insuffisant pour permettre la participation de la communauté. D'ACCORD ou PAS D'ACCORD ?**

***Non, pas d'accord :*** *On peut avoir l'impression qu'il faut agir vite pour sauver des vies en cas d'urgence et qu'on ne peut donc pas prendre le temps de faire participer la communauté mais ce n'est pas vrai. La participation des communautés est tout aussi importante dans une situation d'urgence. Si nous nous précipitons sans impliquer les communautés dans les décisions relatives à la réponse, nous risquons de :*

* + *Fournir une aide dont les gens n'ont pas besoin, d’où une perte de temps et d'argent et la mise en péril de la vie et du bien-être des personnes*
  + *Ne pas utiliser les capacités locales, limitant ainsi l'impact de la réponse et retardant la reprise des activités*
  + *Créer des frustrations dans les communautés et nuire ainsi à la réputation de la Société nationale*
  + *Compromettre l'accès en toute sécurité pour mener à bien les activités.*

*Il existe des moyens d'assurer la participation de la communauté tout en réagissant rapidement. Le niveau de participation doit augmenter au fur et à mesure que l'on avance dans les phases de l'intervention d'urgence. Par exemple, vous pouvez commencer par des discussions de groupe avec certains groupes clés pour évoquer les différentes possibilités d'intervention. Les réunions communautaires peuvent durer une heure ou deux et constituent un excellent moyen d'obtenir des informations sur les décisions clés. De nombreuses informations sur les besoins, les capacités et les sources d'information de la communauté peuvent être collectées dans le cadre de la préparation à la réponse. Nous reviendrons sur les méthodes de participation de la communauté lors de la prochaine session.*

### MODULE 4 - ACTIVITÉ 2 : MÉTHODES DE PARTICIPATION DE LA COMMUNAUTÉ

**Durée :** 45 minutes

**Objectif :** Identifier les différentes méthodes de participation de la communauté et déterminer dans quelle mesure elles aident les communautés à jouer un rôle dans la prise de décision.

**Supports et préparation :**

* Environ 20 feuilles de papier vierge A5 (A4 plié en deux), avec les 10 méthodes de participation dans les instructions ci-dessous écrites sur 10 des feuilles de papier.
* 2 feuilles de tableau jointes dans le sens de la longueur, sur lesquelles est dessiné le schéma ci-dessous, et collées sur le mur de la salle :

**Instructions :**

1. Demandez aux participants de réfléchir aux différentes méthodes qu'ils ont utilisées dans le cadre de leur travail pour donner aux communautés la possibilité de participer aux activités, aux programmes ou aux opérations du comité. Inscrivez chacune d'entre elles en grosses lettres sur une feuille de papier individuelle. Vous pouvez utiliser la liste ci-dessous pour compléter les suggestions des participants (**10 minutes**).

**Parmi les méthodes de participation de la communauté, vous pouvez :**

1. Utiliser l'approche de l'évaluation de la vulnérabilité et de la capacité (VCA). ***Collaborer*** *si tout se passe bien - bien qu'il soit important de faire suivre le VCA d'une mise en œuvre et d'une gestion participatives.*
2. Travailler avec les dirigeants et les représentants des communautés et les faire participer à la conception et à la gestion du programme. *Cela dépend de la qualité de la représentation et de l'engagement des dirigeants des communautés. Il peut s'agir* ***d'une participation nulle, d'une consultation ou d'une implication****, en fonction de la manière dont les dirigeants représentent et consultent leurs communautés.*
3. Former les groupes des communautés au COVID-19 et leur fournir du matériel pour le travail de communication sur les risques au sein de leurs communautés. ***Autonomiser*** *: vous fournissez aux groupes les ressources et les connaissances nécessaires pour mener leurs propres activités et prendre des décisions sur la meilleure façon de les mettre en œuvre.*
4. Mettre en place des comités de projet des communautés et les réunir régulièrement pour prendre des décisions concernant le programme. ***Collaborer*** *: à condition que les comités fonctionnent bien et qu'ils soient correctement soutenus.*
5. Les communautés aident à définir les critères d'attribution de l'aide et à déterminer qui doit figurer sur la liste. ***Collaborer*** : vous prenez ensemble une décision importante
6. Réunions régulières de la communauté pour faire le point sur les progrès accomplis et partager des informations sur ce qui se passe. ***Informer - Impliquer*** *: en fonction de l'importance de la discussion bilatérale lors de la réunion.*
7. Fournir un soutien technique et un financement aux communautés pour qu'elles réalisent des travaux d'amélioration au sein de leur communauté. ***Autonomiser*** *: la communauté décide de ce qu'il faut faire et de la manière de le faire et la Société nationale se contente de fournir un soutien technique et un financement.*
8. Mettre en place un tableau d'affichage et publier chaque mois des mises à jour sur l'état d'avancement du programme. ***Informer*** *: il s'agit d'un partage d'informations à sens unique, sans possibilité de discussion.*
9. Systèmes de retours d'information et de réclamation de la communauté. ***Consulter - Collaborer*** : en fonction de la qualité du fonctionnement du système, si le retour d'information est réellement utilisé pour éclairer les décisions du programme et si les décisions sur la manière d'agir sur le retour d'information sont discutées et convenues.
10. Effectuer une évaluation pour comprendre les besoins des personnes. ***Consulter*** *: en interrogeant les personnes sur leurs besoins et leurs priorités.*
11. Répartissez les participants en groupes et donnez à chaque groupe quelques méthodes participatives différentes en leur demandant de les placer sur les "niveaux de participation de la communauté" que vous avez dessinés sur le tableau de papier et affichés au mur. **(10 minutes)**
12. Animez une discussion sur les endroits où les différentes méthodes ont été placées et demandez si tout le monde est d'accord. Les réponses suggérées en rouge ci-dessus pour les méthodes participatives énumérées. **(15 minutes)**
13. Demandez à la/aux branche(s) d'indiquer où elle(s) se situe(nt) sur l'échelle de la participation de la communauté et quelles méthodes elle(s) pourrait(ent) utiliser pour accroître sa participation à ses(leurs) programmes et à ses(leurs) activités. Concluez en rappelant que la méthode importe moins que la manière dont nous la pratiquons et l'attitude avec laquelle nous abordons la participation de la communauté. Même une méthode d'engagement solide, telle que l'existence d'un comité consultatif de projet, peut ne pas déboucher sur une véritable participation si les membres ne représentent pas la communauté et si la Société nationale n'écoute pas ou ne tient pas compte de leurs retours d'information. Une bonne règle est de toujours s'efforcer d'obtenir la plus grande participation possible de la communauté. **(10 minutes)**

### MODULE 4 - ACTIVITÉ 3 : LA PARTICIPATION EN PRATIQUE

**Durée :** 1 heure 15 minutes

**Objectif :** Identifier les décisions que nous devons aborder avec les communautés et planifier la manière dont la mise en œuvre peut se faire au sein de leur branche et des communautés avec lesquelles ils travaillent.

**Supports et préparation :**

* Familiarisez-vous avec le PPT 3 « Participation de la communauté »
* Imprimez une copie du Manuel de participation M4.3 pour chaque participant.

**Instructions :**

1. Passez en revue les diapositives 6-7 du « PPT 4 Participation de la communauté » (**15 minutes**).
2. Répartissez les participants en groupes et expliquez-leur qu'ils vont discuter de la manière dont ils peuvent favoriser la participation de la communauté aux activités de leur branche. Les groupes peuvent soit utiliser un exemple de programme ou de réponse de leur propre branche (passé, actuel ou à venir), soit utiliser le court scénario ci-dessous (également sur les diapositives) (**30 minutes)** :
   1. Vous lancez un nouveau programme d'assistance en espèces dans votre branche. Ce programme vise à fournir aux personnes vulnérables un montant mensuel leur permettant de subvenir à leurs besoins alimentaires pendant six mois à la suite d'une sécheresse/d'inondations/d'un conflit (choisissez la situation qui convient) dans la région. Le siège vous a demandé de discuter du programme d'assistance en espèces avec les communautés qui seront soutenues par votre branche.
   2. Les groupes doivent se poser les questions suivantes :
      1. **QUOI** - les décisions ou sujets à évoquer avec la communauté
      2. **QUI** - la communauté au sein de laquelle s’engager
      3. **COMMENT** - les méthodes de participation à utiliser (en réfléchissant à ce qui fonctionnerait dans leur communauté et leur contexte) ?
3. Au bout de 30 minutes, réunissez tout le monde. Si tous les groupes ont utilisé le scénario proposé ci-dessus, demandez à un groupe de présenter ses réponses et aux autres d'ajouter les éléments manquants. Si les groupes ont utilisé un scénario différent, donnez à chaque groupe quelques minutes pour présenter ses réponses. Ensuite, organisez une discussion plénière de 10 minutes pour fournir un retour sur tout ce que les groupes ont manqué (voir les réponses potentielles ci-dessous) et posez les questions suivantes (**30 minutes**) :
   * Avez-vous trouvé cette tâche facile ou difficile ?
   * Avez-vous constaté des différences par rapport à ce que vous feriez normalement dans votre branche ?
   * Y a-t-il des choses que vous allez faire différemment dans votre branche pour renforcer la participation de la communauté ? Dans l'affirmative, lesquelles ?
   * Remettez à tous les participants une copie du Manuel de Participation M4.3

**Réponses possibles au scénario - Cela dépendra toutefois du contexte et des communautés dans lesquelles la branche travaille.**

1. **QUOI** - les décisions ou sujets à évoquer avec la communauté
   * Critères de sélection - quels sont les critères à utiliser pour déterminer qui est vulnérable ?
   * Ciblage - comment identifier les personnes qui répondent aux critères au sein de la communauté ?
   * Comment les subventions en espèces doivent-elles être fournies (téléphone portable, banque, etc.) et quand ?
   * Le montant proposé est-il suffisant pour répondre aux besoins fondamentaux ?
   * Que pensent les gens du délai de six mois ?
   * Les gens se sentiraient-ils à l'aise pour poser des questions ou faire part de leurs préoccupations ?
   * Quelles informations les citoyens souhaitent-ils recevoir sur le programme, quand, à quelle fréquence et par quels canaux/sources ?
   * Comment les gens aimeraient-ils participer à la mise en œuvre du programme ?
   * Que se passera-t-il à la fin des six mois ?
   * Outre l'argent liquide, quels sont les autres besoins prioritaires des personnes et comment la Société nationale pourrait-elle les aider à redémarrer ?
2. **QUI** - la communauté au sein de laquelle s’engager
   * Autorités locales
   * Dirigeants communautaires
   * Responsables religieux
   * Comités, conseils ou représentants communautaires existants
   * Différents groupes - comité de femmes, organisations locales de la société civile, associations de moyens de subsistance, groupes religieux, groupes de jeunes, personnes handicapées, etc.
   * Liste des personnes susceptibles d'être ciblées par le programme
   * Volontaires de la communauté
3. **COMMENT** - les méthodes de participation qu'ils pourraient utiliser (en fonction de leur contexte)
   * Discussions de groupe régulières
   * Entretiens avec des informateurs clés
   * Ateliers de planification participative avec différents groupes
   * Réunions régulières avec le comité de la communauté / mise en place d'un comité de projet pour aider à superviser le programme
   * Réunions régulières de la communauté
   * Système de retour d'information - une fois que le programme est en place et fonctionne, il faut s'assurer que la manière d'agir par rapport au retour d'information reçu est discutée avec la communauté.

### MODULE 4 ACTIVITÉ 4 : LES DIFFICULTÉS LIÉES À LA PARTICIPATION

**Durée :** 30 minutes

**Objectif :** Identifier certains des défis ou des obstacles rencontrés dans le cadre de la participation de la communauté et la manière dont ils peuvent être surmontés.

**Supports et préparation :** Familiarisez-vous avec les diapositives 11-12 du PPT 4 : Participation de la communauté.

**Instructions :**

1. Répartissez les participants en groupes et demandez à chaque groupe de discuter de la manière de surmonter l'un des défis présentés sur la diapositive 11 (**15 minutes**).
2. Demandez à chaque groupe d'expliquer comment il résoudrait le problème (2 minutes chacun) et demandez aux autres participants de faire part de toute suggestion ou idée supplémentaire. Réponses sur la diapositive 12. Répondez aux questions finales (**15 minutes**).

**FERMER LE MODULE.**

# MODULE 5 : RETOUR D'INFORMATION DE LA COMMUNAUTÉ

|  |  |
| --- | --- |
| **DURÉE** | 3 heures |
| **OBJECTIFS DU MODULE** | * Comprendre ce qu'est le retour d'information de la communauté et pourquoi nous devons l'écouter * Reconnaître le rôle d'un système de retour d'information pour nous aider à gérer le retour d'information de la communauté * Apprendre les meilleures pratiques pour recueillir et consigner le retour d'information de la communauté * Identifier la manière d'analyser, d'agir et de répondre au retour d'information de la communauté au niveau du comité. |
| **POINTS CLÉS DE L'APPRENTISSAGE** | * Le retour d'information de la communauté comprend toute information partagée par les membres de la communauté, y compris les questions, les suggestions, les croyances, les préoccupations et les éloges * L'écoute et la prise en compte du retour d'information nous permettent d'améliorer notre travail et d'instaurer un climat de confiance avec la communauté. * Un système de retour d'information nous aide à collecter, référencer, analyser, partager et agir de manière systématique sur le retour d'information de la communauté et à garantir que les problèmes ne sont pas laissés de côté * Le retour d'information sensible doit être géré avec soin et rester confidentiel * Nous devons toujours accepter les commentaires de la communauté, les écouter activement et avec empathie, les consigner soigneusement et expliquer comment ils seront utilisés et comment nous y répondrons. * Il est important d'analyser le retour d'information, d'y donner suite et d'y répondre, même si aucune mesure n'a été prise, car cela permet d'instaurer un climat de confiance avec la communauté et de s'assurer que les gens continueront à nous faire part de leurs problèmes. |
| **STRUCTURE DU MODULE** | * **Activité 1 :** Qu'est-ce que le retour d'information et pourquoi devons-nous y prêter attention ? **(60 minutes)** * **Activité 2 :** Collecte et saisie du retour d'information (**60 minutes**) * **Activité 3 :** Analyser, agir et répondre au retour d'information (**60 minutes**) |

### MODULE 5 - ACTIVITÉ 1 : QU'EST-CE QUE LE RETOUR D'INFORMATION ET POURQUOI DEVONS-NOUS Y PRÊTER ATTENTION ?

**Durée :** 1 heure

**Objectif :** Apprendre ce qu'est le retour d'information de la communauté, pourquoi il est important pour la branche et comment il peut être géré par un système de retour d'information.

**Supports et préparation :**

* Familiarisez-vous avec le PPT 5 : Retour d'information de la communauté, y compris avec chacun des exercices de groupe.
* Imprimez une copie de M5.1 Types de retour d’information pour chaque groupe, découpez les cases en cartes individuelles et mélangez-les, avec un jeu complet pour chaque groupe.

**Instructions :**

1. Passez en revue les diapositives 3 à 11 du PPT 5 : Retour d'information de la communauté
2. Notez les petits exercices de groupe sur les diapositives 3, 5 et 9. Assurez-vous d'avoir des cartes M5.1 à distribuer pour l'exercice de groupe sur les types de retour d'information de la diapositive 5
3. Faites une pause pour une discussion en plénière sur les diapositives 7 et 8
4. Remplacez la diapositive 11 par une description du système de retour d'information de la Société nationale, s'il existe. Si ce n'est pas le cas, il y a une vidéo sur la diapositive 11 et des intervenants sont donc nécessaires.

### MODULE 5 - ACTIVITÉ 2 : COLLECTE DES RETOURS D’INFORMATIONS DE LA COMMUNAUTÉ

**Durée :** 1 heure

**Objectif :** S'entraîner à recueillir et à consigner les commentaires de la communauté.

**Supports et préparation :**

* Familiarisez-vous avec le PPT 5 : Retour d'information de la communauté (diapositives 13 à 15)
* Imprimez suffisamment de formulaires de retour d'information sur la communauté pour que les participants puissent en partager un exemplaire à deux
* Imprimez suffisamment de cartes de jeu de rôle M5.2 sur le retour d’information pour que tous les participants puissent recevoir un rôle à chaque tour. Découpez-les pour les distribuer.

**Instructions :**

1. Demandez aux participants de se remémorer l'exercice d'hier sur les bonnes compétences en communication et de suggérer certains des bons comportements et des bonnes pratiques dont nous devrions faire preuve lorsque nous recueillons un retour d'information de la part des communautés. Invitez les participants à réfléchir à ce qu'ils devraient faire avant d'écouter le retour d'information, pendant la conversation et après (**5 minutes**).
2. Montrez le contenu de la diapositive 13 pour récapituler les réponses des participants. La diapositive 14 donne des conseils spécifiques sur la manière de recevoir et de répondre à un retour d'information sensible (**5 minutes**).
3. Expliquez que vous allez maintenant procéder à un rapide jeu de rôle pour mettre en pratique ces approches. Demandez à deux volontaires de venir à l'avant de la salle. Demandez à l'un d'eux de jouer le rôle de la Société nationale et à l'autre celui d'un membre de la communauté. Donnez à celui qui joue le rôle du membre de la communauté une feuille de papier sur laquelle figure un retour d'information - vous pouvez utiliser l'un des exemples ci-dessous, issus de l'exercice précédent. Expliquez-lui qu'il doit jouer le rôle de la Société nationale en lui faisant part de cette réclamation ou de ce retour d'information. La personne jouant le rôle de la Société nationale doit animer un jeu de rôle sur la manière correcte de réagir. Demandez ensuite aux participants dans la salle s'ils ont bien réagi ou si quelque chose a été oublié ou aurait pu être amélioré. Des conseils sur la manière de réagir à un retour d'information sont donnés ci-dessous (**10 minutes**).
   * **Retour d’information - choisissez l'une ou l'autre de ces réponses :** *"Le vaccin contre le COVID-19 vous rendra stérile" ou "Veuillez nous fournir de l'eau potable".*
   * **Une bonne réponse serait la suivante :**
     + Une introduction - la personne de la Croix-Rouge s'est-elle présentée et a-t-elle expliqué pourquoi la Société nationale recueille des informations ?
     + Ont-ils demandé l'autorisation de continuer et pris les coordonnées de la personne ?
     + Ont-ils pris acte du retour d'information de la personne et l'ont-ils remerciée de l'avoir partagé ?
     + Ont-ils fait preuve d'empathie et de compréhension - par exemple « Je comprends que le vaccin contre le COVID-19 puisse faire peur » ou « Je suis désolé que vous n'ayez pas accès à l'eau potable » ?
     + Il faut espérer qu'ils n'ont pas balayé d'un revers de main les craintes de la personne concernant le vaccin, mais qu'ils ont plutôt écouté et essayé d'expliquer pourquoi le vaccin ne rendra pas stérile, ou qu'ils ont simplement répondu « non » à la demande d'eau potable.
     + Ont-ils demandé plus d'informations sur les raisons pour lesquelles la personne n'a pas confiance dans le vaccin ou sur les raisons pour lesquelles elle n'a pas accès à l'eau potable ?
     + Ont-ils expliqué ce qui va se passer ensuite et quand la personne va recevoir une réponse ?
     + Il faut espérer qu'ils n'ont pas fait de fausses promesses quant à l'amélioration de la situation ou à la mise à disposition d'eau potable.
4. Distribuez à chacun un exemplaire M5.2 « Formulaire de retour d'information de la communauté » et expliquez comment remplir le formulaire (**5 minutes**).
5. Demandez maintenant aux participants de se mettre par deux et expliquez que chacun aura l'occasion de s'entraîner à donner et à recevoir un retour d'information. Remettez à une personne du binôme une carte de représentant de la Croix-Rouge et à une personne une carte de membre de la communauté tirée des cartes du jeu de rôle M5.2 sur le retour d'information. Demandez au représentant de la Croix-Rouge de recueillir le retour d’information du membre de la communauté et de remplir le formulaire (**10 minutes**).
6. Demandez-leur ensuite de changer de rôle et distribuez les cartes de jeu de rôle M5.2 sur le retour d'information, deuxième tour. En utilisant le même formulaire de retour d'information, le nouveau représentant de la Croix-Rouge doit recueillir le retour d'information du membre de la communauté et compléter le formulaire (**10 minutes**).
7. Organisez une discussion en plénière en posant des questions (**15 minutes**) :
   * Comment les gens ont-ils trouvé l'expérience de la collecte du retour d'information - quels ont été les défis à relever ?
   * Comment les membres de la communauté ont-ils vécu la situation ? Qu'est-ce que le représentant de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge a réussi ? Qu'aurait-il pu faire de mieux ?
   * Ce processus diffère-t-il de la manière dont vous recueillez habituellement le retour d'information dans votre branche ? De quelle manière ?

### MODULE 5 - ACTIVITÉ 3 : ANALYSER, AGIR ET RÉPONDRE AU RETOUR D'INFORMATION

**Durée :** 1 heure

**Objectif :** Identifier comment les comités peuvent analyser, agir et répondre au retour d'information de la communauté.

**Supports et préparation :**

* Familiarisez-vous avec le PPT 5 : Retour d'information de la communauté (diapositives 17 à 20)
* Imprimez le document M5.3 Exemples de retour d'information, avec un retour d'information prêt à être distribué à chaque groupe.

**Instructions :**

1. Répartissez les participants en groupes et donnez à chaque groupe un des éléments de retour d'information discutés dans les deux derniers exercices (M5.3 Exemples de retour d'information). Demandez aux groupes de discuter et de préparer sur un tableau a) ce qu'ils pourraient faire dans leur branche pour donner suite au retour d'information et b) comment ils répondraient à la communauté (**20 minutes**).
2. Donnez à chaque groupe 5 minutes pour faire le tour de la salle et regarder les tableaux des autres groupes (**5 minutes**).
3. Rassemblez les participants autour de chaque tableau et discutez pour savoir si un élément a été omis et pourrait être ajouté. Vous trouverez ci-dessous quelques suggestions sur la manière d'agir et de répondre à chaque problème de retour d'information (**15 minutes**).
4. Passez en revue les diapositives 18 à 20 du PPT 5 : Retour d’information de la communauté **(10 minutes)**
5. Organisez une discussion en plénière en posant les questions suivantes (**10 minutes**) :
   * Quels sont les défis auxquels ils ont été confrontés dans leur branche en essayant d'agir sur la base du retour d'information de la communauté ?
   * S'il y a des choses qu’ils vont faire différemment pour gérer le retour d'information ? Dans l'affirmative, lesquelles ?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROBLÈME DE RETOUR D'INFORMATION** | **MESURES** | **INTERVENTION** |
| 1. Le dirigeant communautaire a pris de l'argent aux bénéficiaires | * Informez les dirigeants sur la tolérance zéro à l'égard de la corruption * Expliquez clairement et largement que les gens n'ont pas besoin de payer pour obtenir de l'aide pour accéder à leur argent mobile * Mettez en place un système d'aide aux personnes - ligne téléphonique ou volontaires pouvant apporter leur aide * Donnez davantage de conseils et de soutien sur la manière d'utiliser le système d'argent mobile | * Expliquez à la personne concernée les mesures qui ont été prises * Large communication sur la gratuité de l'aide en espèces et sur les lieux où obtenir de l'aide en cas de besoin |
| 2. Le pasteur aurait dit aux gens que pour éviter la diarrhée, il fallait prier et jeûner. | * Rencontrez le pasteur pour discuter du problème et de la manière dont vous pourriez travailler ensemble * Ne pas contredire directement le pasteur * Par exemple, organiser une émission de radio locale en parlant des causes de la diarrhée et inviter le pasteur à y participer. | * Émission de radio sur les causes de la diarrhée * Réunion de la communauté avec le pasteur |
| 3. Demandes de savon et d'eau potable de la part de la communauté afin qu'elle puisse suivre les conseils fournis par les volontaires chargés de la prévention en matière d’hygiène | * Discuter en interne de la possibilité de fournir de l'eau et du savon * Discuter avec la communauté de la possibilité de trouver des solutions locales - par exemple, la communauté a apporté son soutien à la fabrication de savon * Orienter les demandes vers d'autres organisations, par exemple les autorités locales, pour qu'elles fournissent de l'eau. * Réviser les conseils en matière d'hygiène pour s'assurer que la communauté peut les suivre dans la pratique | * Réunion de la communauté pour discuter de la question, clarifier ce que la SN peut fournir et identifier des solutions. * Informer la communauté des mesures prises - par exemple, si du savon peut être fourni ou si la demande est transmise à une autre organisation. |
| 4. Beaucoup de questions de la part des gens qui demandent où ils peuvent s'inscrire pour obtenir de l'aide et s'ils sont éligibles pour les transferts d'argent liquide. | * Partager plus d'informations sur les critères d'éligibilité (réunions, radio, panneaux d'affichage, etc.) et sur la manière dont les personnes peuvent s'inscrire si elles remplissent les critères * FAQ pour les volontaires sur la problématique * Envisager la mise en place d'une ligne d'assistance téléphonique où les gens peuvent poser des questions | * Réunion communautaire pour expliquer les critères d'éligibilité et la procédure d'inscription et répondre aux questions |

**FERMER LE MODULE.**

# MODULE 6 : RÉCAPITULATION ET CONCLUSION

|  |  |
| --- | --- |
| **DURÉE** | 45 minutes |
| **OBJECTIFS DU MODULE** | * Passer en revue les principaux enseignements tirés de chacun des modules * Identifier ce qui peut être fait différemment après la formation * Évaluation et attestations de formation |
| **STRUCTURE DU MODULE** | * **Activité 1 :** Qu'avez-vous appris et que ferez-vous différemment ? **(20 minutes)** * **Activité 3 :** Évaluation et attestations (**25 minutes**) |

### MODULE 6 - ACTIVITÉ 1 : QU'AVEZ-VOUS APPRIS ET QUE FEREZ-VOUS DIFFÉREMMENT ?

**Durée :** 20 minutes

**Objectif :** Passer en revue les points clés de l’apprentissage de la formation et encourager les participants à réfléchir à ce qu'ils feront différemment à la suite de la formation sur l'engagement communautaire.

**Supports et préparation :** 6 feuilles de tableau collées sur les murs de la salle. Cinq des feuilles doivent porter le nom des cinq modules de formation et la sixième le titre "Ce que je ferai différemment après la formation...".

**Instructions :**

1. Demandez aux participants d'écrire sur un post-it une chose clé qu'ils ont apprise dans chacun des 5 modules pendant la formation et de la coller sur le tableau correspondant (**10 minutes**).
2. Demandez aux participants d'écrire sur un ou plusieurs post-it ce qu'ils feront différemment à la suite de la formation à l'engagement communautaire. Il peut s'agir de quelque chose de personnel ou de quelque chose de nouveau qu'ils mettront en œuvre au sein du comité. Demandez-leur de coller leurs post-it sur le tableau (**5 minutes**).
3. Passez en revue les attentes de la première session, vérifier qu'elles ont été satisfaites et résumer les changements que les participants vont opérer (**5 minutes**).

### MODULE 6 - ACTIVITÉ 3 : FORMULAIRES D'ÉVALUATION ET ATTESTATIONS

**Durée :** 25 minutes

**Objectif :** S'assurer que les participants remplissent le formulaire d'évaluation de la formation et reçoivent leur certificat de formation.

**Supports :** Formulaire d'évaluation et certificat pour chaque participant

**Instructions :**

1. Distribuez le formulaire d'évaluation et demandez aux participants de le remplir. Une version papier du formulaire est disponible ou vous pouvez copier le [formulaire de Google](https://docs.google.com/forms/d/14HqaXHM9C3HpP0q1XzHHORXfOt4j_Dt2w6-jL71_Afc/copy) sur votre Google Drive et le remplir **(10 minutes)**
2. Remettez un certificat à chaque participant (**10 minutes**)
3. Discours de clôture (5 minutes).

**FIN DE LA FORMATION.**