



## CEA Capitalisation Workshop in Mali

Comme le titre de l'atelier l'indique, la Croix-Rouge malienne vise à promouvoir l'apprentissage des expériences en tant que partie intégrante de toutes ses activités d'engagement communautaire et de responsabilisation.

Cet atelier qui s'est déroulé les 30 et 31 mai 2024, s'est concentré sur la capitalisation et les leçons apprises. Cela nous a permis d'évaluer les activités d'engagement et de redevabilité communautaires (CEA) dans divers projets. Ont également contribué à évaluer comment le projet CEA BOOST a pu promouvoir cette approche globale à l'échelle de la CRM. Au cours des deux jours, l'atelier nous a permis de confirmer les réalisations importantes de la Société nationale. Ces informations seront également précieuses pour la planification future, en veillant à ce que nous intégrions nos expériences pour améliorer les plans d'action et les stratégies.



Il s'agissait d'un atelier interne pour l'organisation, et il a inclus une participation active des équipes de mise en œuvre du projet, intégrant les idées de la gouvernance et de la direction. Divers projets tels que PRECO, RECOM, AMOPA II, PA, PPP, l'appel d'urgence, SAM, SMPS, RLF, AECID MIGRATION et CEA boost ont été une source d'inspiration sur la position du CEA. Différents partenaires tels que la Croix-Rouge néerlandaise, la Croix-Rouge belge, la Croix-Rouge luxembourgeoise, la Croix-Rouge danoise, la Croix-Rouge canadienne, le CICR et la FICR ont contribué à la tenue de l'atelier. L'atelier a permis à environ 50 participants : personnel, volontaires, stagiaires, secrétaires généraux et présidents de participer activement. Les communautés locales n'ont pas été impliquées dans cette phase d'atelier pour qu'elle reste plus centrée sur l'intérieur.

Des activités spécifiques axées sur la capacité organisationnelle ont été mises en évidence au cours de l'atelier de deux jours. Les activités visaient à encourager la participation, l'écoute et à créer un sentiment de communauté, tout en favorisant la réflexion personnelle. Ces activités comprenaient :

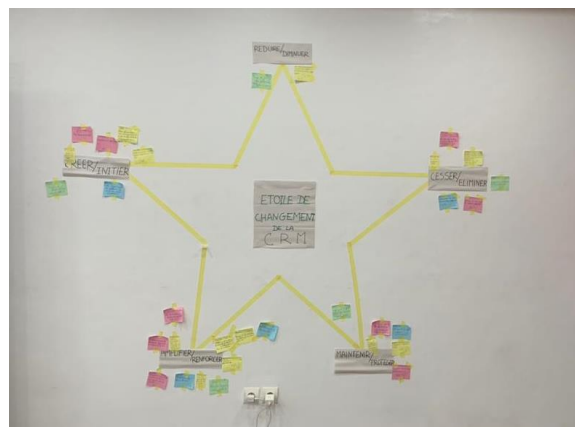
- La présentations Power Point, utilisées comme référence pour les idées avancées.
- Des débats ouverts, permettant aux participants de s'exprimer, de partager leurs points de vue et d'identifier des messages communs.
- Les groupes de travail ont mis en évidence les problèmes communs et les leçons apprises sur la base d'études de cas et de leurs propres expériences, contextes et traditions.



- Les quelques rapports de la plénière ont présenté et débattu des principaux enjeux, suggestions et plans identifiés par le groupe.

### Les temps forts de la CEA pour la Croix-Rouge malienne

Il comprenait l'utilisation d'un outil de chronologie pour une prévision simple. L'objectif était de sensibiliser les participants à l'importance de la réflexion stratégique pour tirer parti de leurs expériences et faciliter la planification participative pour combler les lacunes identifiées. L'outil consistait à regrouper les activités par année, permettant aux différents groupes de mettre en évidence les actions entreprises par la MRC.



Il est important de reconnaître que la Société nationale a réussi à développer son personnel et à le retenir pendant plusieurs années. Cela sert non seulement de connaissances institutionnelles pour analyser les expériences passées, mais assure également le transfert des réalisations. Cela n'a pas été le cas pour le poste en CEA, mais de nombreux cadres ont bénéficié de diverses formations du CEA.

Sur la base des discussions, il est apparu que dès 2010, le CRM avait une forte capacité à travailler avec les structures locales, notamment les comités communautaires. Ces comités ont fourni une représentation cruciale pour la consultation communautaire dans la prise de décision. Il a été reconnu que, bien qu'elle ne soit pas aussi structurée et documentée, cette approche avait déjà contribué de manière significative à recueillir des commentaires et à orienter la collaboration dans les projets ou les réponses.

Les membres du personnel ont observé que la transition du projet BENCOR lors de la riposte à Ebola en 2015 s'était déjà concentrée sur la participation communautaire. La collaboration avec la communauté avait évolué, soulignant l'importance de la communication bidirectionnelle. L'utilisation de comités de gestion des plaintes pour obtenir des commentaires et l'engagement avec les clubs de mères comme système de soutien, en particulier dans les projets liés à la santé, ont fait une différence notable. Ce passage de la simple fourniture d'informations à l'écoute active est devenu plus important.

La compréhension du concept d'engagement communautaire et de redevabilité (CEA) par le personnel du CRM a pris forme à travers une série de cours de formation à partir de 2018. Cependant, à cette époque, le CEA n'était pas connu sous son nom actuel. La Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR) a lancé la formation de formateurs et fourni des outils structurés aux Sociétés



nationales, dont une partie est la Croix-Rouge malienne. Diverses séances de formation en cascade ont été menées avec le soutien de partenaires hôtes tels que la Croix-Rouge danoise et la Croix-Rouge canadienne, ce qui a permis à davantage de personnel d'inclure l'ACE dans ses activités quotidiennes.

En 2020, le projet CEA Boost a marqué une nouvelle étape importante pour le CRM. Des points focaux pour le CEA ont été recrutés, et leur participation aux sessions de formation des formateurs organisées par la FICR les a aidés à voir par où commencer. La formation s'est concentrée sur la fondation CEA, le CEA dans l'urgence, le CEA et les sciences sociales. Ces séances ont mis l'accent sur le traitement et la gestion des commentaires de la communauté.

L'échéancier reflète une escalade des activités de l'AEC, découlant des projets et des programmes du CRM. Le soutien de la direction à l'opérationnalisation de l'ACE a été bien accueilli, signalant le début de l'institutionnalisation de l'ACE au sein de l'organisation.

Les séances de chronologie ont permis aux participants de partager leurs connaissances et de mettre en lumière les actions entreprises dans des projets qui n'étaient pas largement connus de tous les employés et bénévoles. Cela a également servi de plate-forme pour apprendre et relever les défis de la mise en œuvre. L'utilisation de la chronologie a permis d'atteindre son objectif de documenter les progrès de la CRM et de déterminer comment maintenir et améliorer les réalisations de l'organisation à l'avenir.

### **Analyse de la capitalisation des réalisations**

Maintenant que chacun a une vue d'ensemble de ses expériences mais trop vague pour être exploitée, l'analyse des succès, des échecs et des défis, des bonnes pratiques, des leçons apprises et des innovations a eu lieu. Pour permettre une analyse plus large, les participants ont travaillé en groupes sur des thèmes bien précis, à savoir les étapes des projets et des programmes tels que la planification, le suivi, l'évaluation, la mise en œuvre, mais aussi sur d'autres aspects dont le CEA devrait faire partie, tels que la coordination, l'institutionnalisation, la gestion des connaissances et la capitalisation.

En ce qui concerne l'institutionnalisation de l'engagement et de la redevabilité communautaires (CEA), la MRC, par le biais de ses projets et programmes, a offert des cours de formation intensifiés au niveau des succursales. Plusieurs SOP ont été créées pour opérationnaliser les thèmes, en mettant l'accent sur l'amélioration des mécanismes de rétroaction. Néanmoins, un suivi inadéquat après la formation a entravé les résultats de la mise en œuvre. Il y avait une croyance généralisée dans la nécessité d'un soutien de la direction pour stimuler le progrès. Tous les partenaires, le personnel et les bénévoles sont invités à obtenir des résultats plus tangibles.

Le CEA et la coordination : Des demandes ont été faites pour améliorer la coordination interne sur toutes les questions liées au CEA. Un groupe de travail est actuellement en consultation sur son mandat. Le MRC est également représenté dans les plateformes établies par divers ministères pour mettre l'accent sur la participation et l'engagement communautaires, comme le groupe de travail du Centre national pour l'information, l'éducation et la communication pour la santé, et le groupe de travail pour l'analyse des commentaires en cas d'urgence. Il a été souligné qu'au-delà de la simple présence, en particulier au sein des structures de l'État, les organisations himalayennes joueront un rôle dans les efforts à venir.

La visibilité du CEA et de la CRM : En ce qui concerne ce thème, il a été noté que les activités et les réalisations au sein de la CEA ne sont pas adéquatement mises en valeur dans les articles publiés par la



CRM. Cela est principalement dû au partage peu fréquent d'histoires de réussite, d'études de cas sur les meilleures pratiques et de photos illustrant la participation de la communauté. À l'inverse, les divers produits de diffusion des canaux de signalement, bien qu'ils ne soient pas suffisants pour le choix, contribuent également à la visibilité du CRM par le biais de divers canaux.

### **Analyse des défis**

Il est vrai que l'examen rapide par le processus de correction nous a permis de recueillir de nombreuses recommandations, ce qui facilite la planification. Nous avons également lancé un débat pour faciliter la reprise de l'activité, en mettant l'accent sur la réflexion sur les difficultés et les défis pour formuler des recommandations. Chaque groupe a été interrogé sur les défis qu'il a rencontrés dans les analyses de capitalisation. L'intention n'était pas de discuter, mais de présenter tous les points de vue pour s'entendre sur les actions potentielles. Les principaux points qui sont ressortis de la discussion des participants sont les suivants :

- Absence d'un document de politique
- Mauvaise opérationnalisation du mécanisme
- Diffusion limitée des canaux de signalement
- Absence de participation du RPC au comité national de gestion des plaintes
- Formation insuffisante des comités de gestion des plaintes
- Ligne verte manquante pour l'assistance
- Absence d'un système de surveillance périodique du CEA
- Financement inadéquat du mécanisme du CEA
- Mauvaise diffusion du mécanisme de l'AEC au niveau communautaire
- Manque de traduction localisée pour les outils communautaires
- Les défis comprennent l'absence d'un comité régional de gestion des plaintes dans certaines régions
- Problèmes de coordination entre les niveaux national et local
- Engagement inadéquat des formateurs du CEA dans la formation, le suivi et le soutien des bénévoles et du personnel de la MRC en action.
- Financement limité pour des activités spécifiques.

Poursuivant l'évaluation des obstacles et des enjeux, les équipes ont été chargées d'examiner conjointement les changements et transformations souhaités et d'entamer les étapes de mise en œuvre ultérieures. En utilisant la méthode de l'étoile de changement, nous avons identifié les zones de réduction, de génération, d'arrêt, d'amélioration et surtout de préservation. Vous trouverez ci-dessous les recommandations fournies par les participants.