

# LA CROIX-ROUGE CAMEROUNAISE RENFORCE SA VISIBILITÉ GRÂCE À LA COORDINATION INTER-AGENCES

« Les autorités administratives se plaignaient auparavant de ne pas toujours savoir ce que nous faisons. Aujourd'hui, nous figurons dans tous leurs rapports et nous planifions des formations communes. »

## Introduction

La Croix-Rouge camerounaise a tiré de nombreux avantages de son rôle actif dans la coordination inter-agences pour l'engagement communautaire et la redevabilité. Elle a notamment consolidé ses relations avec le gouvernement aux niveaux national et régional, ce qui l'aide à mettre en œuvre ses activités dans tout le pays. En outre, la Société nationale a pu tirer des enseignements précieux d'autres agences, notamment sur ce qu'il ne faut pas faire dans le domaine des mécanismes de retour d'information des communautés.



*Un volontaire de la Croix-Rouge camerounaise recueille les commentaires d'un responsable communautaire. ©FIRC 2024*

## Le rôle de la Croix-Rouge camerounaise dans la coordination inter-agences pour l'engagement communautaire et la redevabilité

### Le groupe de travail national sur la promotion de la santé

Comme de nombreuses Sociétés nationales, la Croix-Rouge camerounaise s'est impliquée pour la première fois dans la coordination inter-agences pour l'engagement communautaire et la redevabilité dans le cadre des mesures prises pour lutter contre la COVID-19 en 2020. La Société nationale a rejoint le groupe de travail de la Direction de la promotion de la santé, dirigé par le gouvernement, qui coordonne les activités d'engagement communautaire et de communication des risques dans le cadre d'une réponse sanitaire. Fabrice A. Ewane, responsable CEA à la Croix-Rouge camerounaise, se souvient : « En tant que société nationale, notre rôle est d'atténuer l'impact des épidémies dans les communautés. Et bien sûr, nous mettons l'accent sur la communauté. Tout au long de la pandémie de COVID-19, nous avons travaillé aux côtés du ministère de la Promotion de la santé et du ministère des Communications pour mettre en place les mesures nécessaires et avons établi d'excellentes relations de travail. »

Avec l'apparition du choléra, puis de la variole du singe, la Croix-Rouge camerounaise a de nouveau collaboré étroitement avec le Groupe de travail sur la promotion de la santé afin d'aider les communautés à maîtriser ces épidémies. La Société nationale a organisé un atelier avec le ministère de la Santé afin d'élaborer et de valider des supports et des outils de communication sur les risques et d'engagement communautaire concernant la variole du singe. Ces outils ont été déployés dans tout le pays pour être utilisés par les

volontaires. Fabrice explique comment cette étroite relation de travail profite à leur action à l'échelle nationale : « Notre engagement au niveau national a grandement facilité les choses dans les régions où nous mettons en œuvre des projets. Par exemple, il a été beaucoup plus facile pour nos volontaires de mener des activités telles que des discussions de groupe ou des cinémas itinérants car les autorités locales savent que tout cela a été convenu au niveau national. Désormais, il nous est très facile de contacter les experts locaux du ministère de la santé et de leur demander de venir participer à nos événements. » Plus récemment, le directeur adjoint de la prévention et de l'action communautaire du ministère de la santé a participé à une formation des volontaires de la Croix-Rouge camerounaise organisée dans le cadre du partenariat global de la FICR avec la DG ECHO<sup>1</sup>. Fabrice ajoute : "Le directeur adjoint a été très impressionné par la formation et a déclaré qu'elle montrait à l'administration que les thèmes de la participation et de la résilience des communautés sont au centre de notre travail et intégrés dans tous les projets de la Société nationale. Il s'est également réjoui de voir que la formation a rassemblé des volontaires de toutes les régions du pays. »

### **Le groupe de travail régional sur la redevabilité envers les personnes affectées**

Cette expérience positive de la coordination inter-agences au niveau national a incité Fabrice à rechercher des groupes de coordination inter-agences sur l'engagement communautaire et la redevabilité opérant dans le Grand Nord, où la Société nationale met en œuvre des activités dans le cadre d'un partenariat programmatique avec ECHO. Fabrice explique : « Lorsque j'étais en mission dans l'extrême nord avec ma collègue chargée du retour d'information des communautés (Santana Nnang), nous avons demandé à un collègue du Conseil norvégien pour les réfugiés s'il existait des outils pour coordonner l'engagement communautaire. Il m'a orienté vers le Bureau de la coordination des affaires humanitaires des Nations Unies (OCHA), qui dirigeait un groupe de travail très actif sur la redevabilité envers les personnes touchées (AAP). Fabrice et Santana ont rejoint le groupe de travail AAP et ont rencontré les différentes agences impliquées et se sont inscrits au groupe WhatsApp. Ils ont également mis en relation les points focaux régionaux de la Société nationale pour l'engagement communautaire, qui assistent désormais aux réunions du groupe de travail aux côtés de Fabrice et Santana.

La participation à ce groupe de travail a permis à la Croix-Rouge camerounaise d'apprendre des expériences et des erreurs des autres. Fabrice explique : « Le groupe a été très utile pour partager des expériences entre nous, qu'il s'agisse de la manière d'organiser des formations, de la mise en œuvre d'activités ou du retour d'informations de la part de la communauté. Une autre agence avait mis en place un service d'assistance téléphonique pour recueillir les réactions de la communauté, ce que nous voulions faire, mais nous savions que ce serait difficile. Ils ont fait part de tout ce qu'ils avaient appris, en particulier des difficultés qu'ils avaient rencontrées pour gérer toutes les langues parlées dans le Nord. Cela a fini par influencer notre approche et nous veillons désormais à ce que nos bénévoles aient des compétences linguistiques variées afin qu'ils puissent répondre aux appels dans n'importe quelle langue. Nous étudions même la possibilité de rediriger les appels directement vers la personne qui parle la langue de leur interlocuteur. » La Croix-Rouge camerounaise prévoit de présenter les informations recueillies lors de la prochaine réunion.

Le groupe de travail AAP aide également les agences à éviter les doublons. Par exemple, le groupe prévoit actuellement de mener une enquête dans le cadre des interventions menées suite aux inondations dans l'extrême nord du pays. La Croix-Rouge camerounaise partagera les lieux et les résultats d'une enquête de perception que la

<sup>1</sup> Le résultat 5 du partenariat programmatique pilote de la DG ECHO avec la FICR (PPP ECHO) vise à renforcer les capacités des sociétés nationales en matière d'engagement communautaire et de redevabilité, notamment pour qu'elles jouent un rôle plus important dans la direction et le soutien de la coordination inter-agences.

Société nationale a déjà menée dans la région, afin que la nouvelle enquête ne soit pas menée dans les mêmes zones.

## Enseignements tirés

### Avantages de la coordination inter-agences

La participation aux réunions de coordination inter-agences pour l'engagement communautaire a été bénéfique à de nombreux égards :

- **Relations avec le gouvernement** : « Les autorités administratives avaient l'habitude de se plaindre qu'elles n'étaient pas au courant de ce que nous faisons, ou que nous n'étions pas impliqués. Aujourd'hui, nous figurons dans tous leurs rapports, avec des détails sur toutes les activités que nous menons. Nous les avons même invités à une formation CEA et nous voulons les impliquer dans l'atelier que nous prévoyons dans le cadre d'ECHO PP pour valider la politique d'engagement communautaire et de redevabilité de la Société nationale. »
- **Apprendre des autres** : "Nous avons réussi à économiser beaucoup de temps et d'erreurs en apprenant ce que font les autres et nous disposons d'un vaste réseau de personnes à qui nous pouvons demander conseil. Cela nous a aidés à mieux nous préparer et nous a évité d'avoir à tout créer nous-mêmes en partant de zéro. Par exemple, le Conseil norvégien pour les réfugiés a partagé une excellente infographie expliquant le fonctionnement des mécanismes de retour d'information communautaire, ce à quoi il faut s'attendre et ce qui n'est pas acceptable. Nous pouvons désormais l'utiliser pour notre propre mécanisme. Nous découvrons également les défis posés par un mécanisme de retour d'information communautaire commun car certains des membres du groupe de travail sont impliqués dans la gestion de mécanismes partagés »
- **Éviter les doublons et les frustrations au sein de la communauté** : « Le fait de participer à la coordination inter-agences nous a vraiment aidés à savoir ce que font les autres agences, afin d'éviter de faire la même chose dans les mêmes domaines. Par exemple, dans le Grand Nord, nous avions prévu de sensibiliser une communauté, mais nous avons appris par le groupe de travail qu'une autre agence y était déjà allée. Si nous étions allés dans la même communauté, les gens auraient été déçus et nous auraient demandé pourquoi nous venions faire la même chose encore une fois. Nous avons donc pu prévoir d'aller ailleurs à la place. »

### Conseils aux autres Sociétés nationales

Fabrice a également des conseils précieux à partager avec d'autres Sociétés nationales désireuses de s'impliquer davantage dans la coordination inter-agences pour l'engagement communautaire et la redevabilité :

- **Rappelez-vous pourquoi vous le faites** : « Nous devons participer à la coordination inter-agences car cela améliore la qualité des services que nous fournissons aux communautés. N'oubliez pas pour qui nous faisons cela. »
- **Soyez proactif** : « N'ayez pas peur et ne restez pas au bureau. Recherchez d'autres agences qui travaillent sur l'engagement communautaire, y compris le gouvernement. Demandez à participer, ou même prenez l'initiative et créez vous-même un groupe de travail. Je ne savais pas ce qui existait dans

le Grand Nord, alors je me suis renseigné(e), et je suis vraiment content(e) de l'avoir fait car cela m'a fait gagner beaucoup de temps. N'hésitez pas non plus à demander à vos collègues des autres départements de la Société nationale car ils peuvent vraiment vous aider et il peut y avoir des groupes de travail dont ils font partie et auxquels vous pouvez également participer. »

- **Soyez ouvert et faites connaître votre travail :** « N'hésitez pas à partager ce que vous faites avec les autres membres du groupe. À la Croix-Rouge, nous faisons beaucoup mais nous ne partageons pas assez ce que nous faisons avec les autres. »
- **Responsabilité partagée en matière de participation :** « Jusqu'à présent, l'investissement en temps a été gérable mais il est vraiment utile d'impliquer nos points focaux régionaux pour l'engagement communautaire. Ainsi, si je suis occupé et que je ne peux pas venir, ils pourront toujours être présents. Par exemple, l'un de nos points focaux CEA locaux a participé à une formation PSEA avec d'autres organisations. »
- **Le soutien de la direction est important :** « Il est important d'obtenir l'adhésion des dirigeants. Il est plus facile de travailler dans notre Société nationale parce que nous l'avons obtenue. Parfois, ce serait bien que la direction participe également aux réunions de coordination de l'engagement communautaire. Il serait ainsi plus facile de prendre des décisions rapides sur les données que nous pouvons partager, dans le respect des règles de l'organisation et de la protection des données. »

### Personne de contact :

Pour plus d'informations sur cette étude de cas, veuillez contacter :

**Croix-Rouge camerounaise :** Fabrice A Ewane, Directeur CEA, [phabrysse2907@gmail.com](mailto:phabrysse2907@gmail.com), [fabrice.ewane@croixrouge.cm](mailto:fabrice.ewane@croixrouge.cm)

**FICR :** Yves Ngaleu, Administrateur principal CEA, Région Afrique centrale, [yves.ngaleu@ifrc.org](mailto:yves.ngaleu@ifrc.org)