

LA COORDINATION INTER-AGENCES CONSOLIDE LES CAPACITÉS ET LES CONNAISSANCES DE LA CROIX-ROUGE

La Croix-Rouge indonésienne a facilité l'accès à des experts, à la recherche et à des formations grâce à sa participation à des forums de coordination inter-agences sur l'engagement communautaire et la redevabilité.

Introduction

La Croix-Rouge indonésienne (PMI) est un membre actif des forums de coordination inter-agences pour l'engagement communautaire et la redevabilité depuis 2018. Cela a permis à la Société nationale d'être à la pointe des interventions en cas de catastrophes naturelles et d'épidémies, notamment la COVID-19 et la variole du singe. Grâce aux forums inter-agences, la PMI a amélioré son accès aux données, à l'expertise en matière de santé, aux formations et aux ministères. En contrepartie, la PMI a mis à profit son vaste réseau de bénévoles communautaires pour accroître la portée et l'impact des efforts de lutte contre l'épidémie, prouvant ainsi que la coordination inter-agences peut être bénéfique pour tous.



La Croix-Rouge indonésienne (PMI) a recours à des émissions radiophoniques interactives pour apporter un soutien psychosocial aux personnes touchées à Palu, dans l'île de Sulawesi, et a invité l'UNICEF à intervenir en qualité d'orateur. Ce canal est utilisé pour partager des informations importantes et écouter les préoccupations de la communauté. Les thèmes sont adaptés en fonction de l'évaluation et des besoins d'information.

Rôle de la PMI dans l'engagement communautaire et la coordination inter-agences

Groupe de travail national sur la communication des risques et l'engagement communautaire

Créé en 2020 en réponse à la pandémie croissante de COVID-19, le groupe de travail national indonésien sur la communication des risques et l'engagement communautaire (RCCE) était à l'origine coprésidé par la FICR et l'UNICEF. Aulia Arriani, vice-responsable de la publication-documentation à la PMI, point focal de l'engagement communautaire et la redevabilité (CEA) et représentante au sein du groupe de travail sur la RCCE, revient sur l'importance inestimable de l'adhésion au groupe alors que la COVID-19 était encore une maladie relativement inconnue : « Au début de l'année 2020, la COVID-19 était tellement nouvelle qu'il n'existait même pas le moindre renseignement élémentaire sur la maladie. Mais grâce au groupe de travail, nous avons eu accès à des experts des Nations unies, du ministère de la santé, des universités et des ONG locales. Nous avons pu discuter des informations à partager avec les communautés et convenir des messages clés. Cela nous a aidés à nous assurer que nous partagions les bonnes informations avec les communautés et à planifier des campagnes d'intervention efficaces. »

Dans le cadre des interventions liées à la COVID-19, la PMI a continué de jouer un rôle de premier plan au sein du groupe de travail sur la RCCE. Il s'agissait notamment de mener une enquête de perception et une campagne conjointe avec l'OMS Indonésie sur les réseaux sociaux et le site Internet de la PMI. L'enquête a fourni des

informations précieuses sur la manière d'optimiser l'impact des interventions de la PMI pour lutter contre la COVID-19 grâce à l'utilisation de canaux plus fiables et à une meilleure mobilisation des volontaires de la Croix-Rouge. Les résultats de l'enquête de perception ont également été analysés conjointement et présentés au groupe de travail sur la RCCE et au groupe de coordination inter-clusters, positionnant la PMI et la FICR en tant qu'acteurs incontournables dans les mesures de lutte contre la COVID-19. C'est ainsi que la Société nationale a été régulièrement invitée à se faire le porte-parole des webinaires, des réunions et des tables rondes du groupe de travail sur la RCCE. Au terme des mesures prises pour lutter contre la COVID-19, la participation de la FICR et de la PMI au groupe de travail sur la RCCE avait également permis de renforcer les relations avec le gouvernement, et la Société nationale s'est vu décerner un certificat de reconnaissance par le ministère de la Santé.

Le groupe de travail sur la RCCE se réunit encore aujourd'hui, mais son champ d'action s'est élargi au-delà de la COVID-19 pour inclure toute une série de menaces sanitaires, notamment la polio, la rage et, plus récemment, la variole du singe. Le groupe de travail sur la RCCE, plus restreint, est composé de différentes organisations, dont la PMI et la FICR, l'UNICEF, l'OMS, World Vision, ainsi que de chercheurs et de praticiens. Ce petit groupe travaille en étroite collaboration avec le ministère de la santé pour discuter et aborder les questions de communication en matière de santé en Indonésie. Les résultats de ces discussions sont ensuite partagés avec le groupe de travail plus large sur la RCCE, auquel participe toujours un plus grand nombre d'organisations. Des réunions mensuelles de coordination en personne sont organisées, ainsi que des webinaires et des formations en ligne sur des sujets spécifiques. Outre Aulia, ces réunions accueillent également des représentants de la PMI dans les domaines de la communication et de la santé, en fonction des thèmes abordés.

Le groupe de travail sur la RCCE se concentre désormais sur le renforcement des capacités des ONG locales et sur la coordination des réponses aux nouvelles menaces telles que la variole du singe. Aulia explique : "Le groupe de travail sur la RCCE propose de nombreuses formations et réunions d'information qui ont été très utiles à la PMI. Par exemple, cinq membres de notre personnel ont participé à une formation sur la sécurité des données et la désinformation organisée par l'UNICEF pour les membres du groupe de travail. Nous menons également de nombreuses campagnes numériques via les réseaux sociaux et nous ne disposons pas toujours des informations sanitaires nécessaires pour mener ces campagnes. Grâce au groupe de travail sur la RCCE, nous avons accès à de nouvelles recherches, aux données les plus récentes et à des experts tels que des épidémiologistes et des médecins - des compétences que nous n'avons pas au sein de la PMI. Nous demandons souvent à ces experts de participer à des podcasts de la PMI ou à des directs sur Instagram. Sans la collaboration du groupe de travail sur la RCCE, notre travail serait plus difficile et il nous serait plus ardu de répondre à toutes les préoccupations en matière de santé. Je suis très heureuse de faire partie du groupe de travail ».

Plus récemment, l'implication de la PMI au sein du groupe de travail RCCE lui a permis d'être bien préparée pour répondre à l'épidémie actuelle de variole du singe. Le groupe de travail sur la RCCE a élaboré du matériel et une campagne pour lutter contre la variole du singe, en veillant à ce que tout le matériel soit approuvé par le ministère de la santé et qu'il porte son logo. Ce matériel est actuellement utilisé par le personnel et les volontaires de la PMI dans tout le pays. En contrepartie, la large couverture et les réseaux communautaires de la PMI garantissent que ces informations importantes peuvent être partagées à l'échelle nationale, aidant ainsi les communautés à prendre les mesures nécessaires pour se protéger contre les maladies.

Groupe de travail sur l'engagement communautaire et la redevabilité - Séisme à Sulawesi

Suite aux tremblements de terre et au tsunami de Sulawesi en 2018, le Bureau de la coordination des affaires humanitaires de l'ONU (OCHA) a mis en place un groupe de travail inter-agences sur l'engagement

communautaire (CEWG) avec les agences de l'ONU, les ONG, la PMI et la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR). L'OCHA, La FICR et l'UNICEF ont co-animé le groupe de travail, qui s'est réuni régulièrement à Palu, Sulawesi. Le groupe a pour objectif de coordonner le partage d'informations et les approches de retour d'information avec les communautés touchées par les catastrophes. L'un des principaux résultats du CEWG a été la publication du bulletin et du tableau de bord « Voix des communautés », qui résume les commentaires et les questions soulevés par les communautés et les partage avec tous les organismes participant aux mesures d'intervention. La PMI a alimenté le bulletin et a été membre du comité de pilotage du tableau de bord. Ce bulletin a aidé toutes les agences, y compris la PMI et la FICR, à mieux comprendre les problèmes au niveau communautaire et à mieux répondre aux besoins de la communauté. Hasna Pradityas (Tyas), spécialiste CEA de la FICR au sein de la délégation du groupe sectoriel Indonésie et Timor-Leste et membre du CEWG, explique : « Le tableau de bord nous a permis de visualiser facilement les grands enjeux liés à l'intervention. Elle nous a également aidés à transmettre les problèmes signalés que nous ne pouvions pas traiter à d'autres agences. Cela nous a aidés à gérer les retours auxquels nous pensions ne pas pouvoir donner suite ».

Pour la Croix-Rouge, faire partie du CEWG a également permis d'améliorer ses relations avec d'autres ONG et sa réputation auprès du gouvernement local. Tyas explique : "La PMI travaillait avec des réseaux de radios locales pour partager des informations avec les personnes touchées par les catastrophes grâce à des émissions en direct. Ils abordaient un sujet différent chaque semaine et c'était formidable de pouvoir inviter d'autres membres du CEWG à venir s'exprimer. Comme inviter, par exemple, Oxfam pour discuter de questions spécifiques liées à l'eau, à l'assainissement et à l'hygiène. Le CEWG a également été approuvé par le ministère des affaires sociales du gouvernement. Cette étroite relation de travail avec eux nous a permis d'obtenir beaucoup plus rapidement les informations dont nous avons besoin pour répondre aux questions des communautés sur l'aide gouvernementale ».

Enseignements tirés

Avantages de la coordination inter-agences

Tyas et Aulia estiment que la PMI et la FICR ont tiré de nombreux avantages de leur participation à des forums de coordination inter-agences pour l'engagement communautaire et la redevabilité. Aulia les détaille :

- **Accès aux données** : « Le groupe de travail sur la RCCE est très ouvert et coopératif. Les membres partagent les données issues des enquêtes et les recherches qu'ils ont menées. Cela nous donne accès à des données que nous n'aurions pas normalement et nous permet d'économiser beaucoup de ressources puisque nous n'avons pas à mener ces enquêtes nous-mêmes. Sans ces données, nous serions plus limités dans notre travail au sein des communautés. Cela nous permet d'essayer de nouvelles choses et de travailler plus efficacement - et de mieux comprendre certaines des problématiques qui se posent au niveau communautaire. »
- **Moins de ressources et moins de doublons** : « Lorsque nous élaborons des documents et des ressources au sein du groupe de travail, cela signifie que nous n'avons pas à tout faire nous-mêmes. Cela nous permet de réduire les doublons et de gagner en efficacité. »
- **Plus de capacités en matière de bénévolat** : « Nous avons de nombreuses occasions intéressantes pour renforcer les capacités de nos volontaires. Le groupe de travail sur la RCCE propose des formations et du matériel de qualité que nos bénévoles peuvent utiliser ».

- **Réputation et mise en réseau - y compris avec les donateurs :** « Nous avons de meilleures relations avec d'autres institutions et organisations et nous pouvons en tirer parti pour nos programmes et nos campagnes. Les partenaires et les donateurs réagissent très bien lorsqu'ils apprennent que nous faisons partie du groupe de travail. Les donateurs nous ont même aidés à engager des consultants pour coorganiser le groupe de travail sur la RCCE. »
- **Durabilité :** Tyas a ajouté : « Si les antennes locales et les ONG ont participé au forum de coordination, elles seront plus enclines à poursuivre leur travail une fois les opérations de secours terminées. »

Difficultés liées à la coordinations interagences

Toutefois, Tyas et Aulia ont également rencontré des difficultés en matière de coordination inter-agences, ce qui leur a permis de tirer des enseignements précieux. Aulia les détaille :

- **Choisissez ce sur quoi vous voulez vous concentrer :** "Le Groupe de travail sur la RCCE couvre un large éventail de questions de santé et il peut donc être difficile de tout suivre. À la PMI, nous essayons d'être clairs sur ce qui a de la valeur pour nous, et j'utilise le groupe WhatsApp du RCCE pour poser des questions lorsque j'ai besoin de savoir quelque chose de spécifique. »
- **Le soutien de la direction est important :** « Les instances dirigeantes doivent prendre conscience de l'importance de la coordination inter-agences. Si elles en comprennent l'intérêt et désignent un membre du personnel pour être le point focal, cela permet de susciter l'adhésion et de s'assurer qu'une personne est désignée et chargée de participer à ces forums de coordination. »
- **Choisissez la bonne personne :** « La personne qui assiste aux réunions de coordination doit être la bonne, sous peine de nuire à la réputation de votre organisation. Vous êtes perçu comme représentant votre organisation, et non comme personne. Vous êtes donc responsable de la réputation de la Société nationale. Il faut que ce soit la bonne personne avec les bonnes capacités et les bonnes compétences techniques. »
- **Le fait de donner un rôle clair aux points focaux provinciaux améliore la participation :** Tyas a ajouté : « Pour les interventions liées à Sulawesi, il a parfois été difficile d'encourager les points focaux de la PMI des provinces à participer aux réunions du CEWG. Ils étaient très occupés et concentrés sur les interventions et devaient participer à leurs propres réseaux de coordination. Nous avons dû faire en sorte qu'ils acceptent et reconnaissent la valeur de l'engagement communautaire et de la coordination inter-agences. Cela a vraiment aidé de les inviter en tant que porte-parole et de leur donner la parole lors de la réunion, car ils se sont ainsi sentis valorisés pendant la réunion et dans les réponses qui leur ont été apportées.

Conseils aux autres Sociétés nationales

Aulia et Tyas s'accordent à dire que la coordination inter-agences est à la mesure de l'engagement qui y est consacré. Aulia a déclaré : « Les Sociétés nationales devraient être des membres actifs des forums de coordination inter-agences en matière d'engagement communautaire. Ne vous contentez pas de participer, mais voyez comment la Société nationale peut jouer un rôle important dans le groupe de travail - par exemple, en tant que modérateur, président ou porte-parole. D'autres secteurs font partie de leurs groupes de coordination inter-agences, donc ceux d'entre nous qui travaillent dans le domaine de l'engagement communautaire et de la redevabilité doivent également être actifs. Pas seulement au niveau national mais aussi au niveau des districts et des provinces. Les provinces disposent d'informations

précieuses sur les besoins et les priorités au niveau communautaire. En partageant ces informations dans des forums de coordination, nous pouvons aider toutes les agences à mieux répondre aux besoins de la communauté. »

Personne de contact :

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

Palang Merah Indonesia (PMI) : Aulia Arriani, point focal du CEA et vice-responsable de la publication-documentation, aulia_arriani@pmi.or.id