

# LA CROIX-ROUGE DU MYANMAR ACCROÎT SA PORTÉE ET SON IMPACT GRÂCE À LA COORDINATION INTER-AGENCES

La Croix-Rouge du Myanmar renforce ses capacités en matière d'engagement communautaire et de redevabilité (CEA) tout en économisant du temps, de l'argent et des efforts en s'associant à d'autres agences pour partager les enseignements tirés du CEA et lancer des initiatives conjointes

## Introduction

La Croix-Rouge du Myanmar (MRCS) est un membre actif du groupe de travail national sur la redevabilité envers les personnes touchées et l'engagement communautaire (AAP/CE). Grâce à ce groupe, la Société nationale a pu apprendre des autres comment améliorer son mécanisme de retour d'information communautaire afin de l'étendre à l'ensemble du pays et collaborer à des initiatives communes telles qu'une plateforme permettant aux communautés de s'exprimer. Grâce à l'accès à des ressources, à des formations et même à des financements, l'adhésion de la MRCS au groupe de travail AAP/CE lui a permis de renforcer son rayonnement et son impact, tout en gagnant du temps et en économisant des ressources.



Programme de la Croix-Rouge du Myanmar visant à fournir des bons alimentaires aux personnes déplacées dans le canton de Sittwe en provenance de différents cantons de l'État de Rakhine. ©Croix-Rouge

## Engagement communautaire et coordination inter-agences au Myanmar

Moe Sandar, coordinatrice CEA de la MRCS, et Zar Chie Tun, point focal PMER/CEA de la FICR, assistent régulièrement aux réunions mensuelles du groupe de travail AAP/CE, qui se déroulent en présentiel et en ligne. Le groupe est coprésidé par une organisation internationale et une organisation nationale. Les coprésidents changent chaque année, le Bureau de la coordination des affaires humanitaires des Nations unies (OCHA) assurant le secrétariat. La MRCS a rejoint le groupe de travail AAP/CE en avril 2023, après avoir été présenté au spécialiste AAP d'OCHA au Myanmar par le coordinateur régional de l'engagement communautaire et de la redevabilité (CEA) de la Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR).

Depuis qu'elle est devenue membre du groupe de travail AAP/CE, la MRCS a collaboré avec des partenaires sur un certain nombre d'initiatives différentes, en particulier en ce qui concerne les mécanismes de retour d'information des communautés. Par exemple, le groupe de travail AAP/CE est en train de mettre en place une plateforme d'expression communautaire qui recueillera les tendances en matière de retour d'information de chaque organisation et les rassemblera dans un tableau de bord commun. Moe et Zar Chie examinent les outils, les lignes directrices et les processus de cette plateforme pour s'assurer qu'ils sont conformes aux procédures de la MRCS pour la migration des données. La Société nationale a également tiré de précieux enseignements d'autres organisations sur la manière de transposer à l'échelle nationale un mécanisme de retour d'information communautaire, notamment sur ce qui a bien fonctionné, les défis rencontrés et les solutions pour les surmonter.

Cependant, la MRCS a également aidé d'autres organisations à renforcer leurs approches en matière de retour d'information. Par exemple, un projet communautaire de prévention du paludisme soutenu par l'UNOPS a inclus le numéro de téléphone du mécanisme de retour d'information communautaire de la MRCS sur ses affiches de sensibilisation à la fraude et à la protection. Un projet du HCR et de la MRCS soutenant les rapatriés, les déplacés internes et les communautés d'accueil a inclus le formulaire de retour d'information de la MRCS, le registre et les numéros de téléphone lors des distributions. Enfin, l'adhésion au groupe de travail aide également les agences à partager entre elles les commentaires et les recommandations. Par exemple, la MRCS a pu recevoir un retour d'information sur ses distributions d'aide qui avaient été partagées par les membres de la communauté dans le cadre du mécanisme de retour d'information de Save the Children International.

La MRCS a également bénéficié de différentes formations sur le CEA depuis qu'elle a rejoint le groupe. Par exemple, Moe et Zar Chie ont participé à une formation inter-agences de trois jours sur l'AAP pour tous les membres du groupe de travail, dispensée par Plan International et l'OIM en novembre 2024. Le groupe de travail a également soutenu une formation présentielle de la MRCS sur le CEA pour 30 volontaires de la Croix-Rouge de 11 branches, en proposant une session en ligne de trois heures sur les normes humanitaires fondamentales (CHS) et les mécanismes AAP collectifs.

Comme de nombreuses sociétés nationales, la MRCS a également été un membre actif du groupe de travail national sur la communication des risques et l'engagement communautaire (RCCE), créé en 2020 pour répondre à la pandémie de COVID-19. Sous l'égide du ministère de la santé, de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) et du Fonds des Nations unies pour l'enfance (UNICEF), le groupe de travail RCCE a fourni des formations et du matériel de communication sur les risques à tous les membres afin de les aider dans leurs activités de lutte contre la COVID-19. Bien qu'en sommeil depuis 2021, il est désormais prévu de réactiver le groupe de travail RCCE et la MRCS joue à nouveau un rôle actif. Récemment, le groupe de travail RCCE a demandé à la MRCS d'animer une session sur « comment s'engager auprès de la communauté en situation d'urgence » lors d'une formation RCCE destinée aux membres. Le coordinateur CEA de la MRCS a participé à cette formation, à la fois en tant que co-facilitateur de la session d'une heure et en tant que participant en août 2024.

## Enseignements tirés

### Avantages de la coordination inter-agences

Moe et Zar Chie estiment que la participation de la MRCS à des forums inter-agences de coordination pour l'engagement communautaire et la redevabilité a apporté de nombreux avantages à l'organisation. Moe détaille :

- **Partage des connaissances :** « Nous apprenons de nos partenaires comment déployer à l'échelle nationale le mécanisme de retour d'information communautaire de la MRCS. Pour l'instant, notre système n'est utilisé que pour les opérations, mais de nombreux membres du groupe de travail disposent de systèmes nationaux et nous font part de leur expérience sur la manière dont ils ont procédé, y compris sur les ressources nécessaires. Par exemple, dans certaines régions du pays, il n'y a ni électricité, ni internet, ni réseau téléphonique, et nous apprenons donc des autres comment gérer le retour d'information dans cette situation. Ils partagent des solutions à des problèmes, ce qui nous permet d'apprendre comment ils ont procédé, ce qui a fonctionné et ce qui n'a pas fonctionné, afin que nous puissions l'appliquer à l'amélioration de notre propre système. »

- **Impact renforcé :** « La plateforme d'expression des communautés nous aidera à comprendre les principales questions et préoccupations des communautés du Myanmar et à mettre ces informations à la disposition des hauts responsables et des décideurs. Mais ce n'est pas quelque chose que la MRCS aurait pu faire seule. Faire partie du groupe de travail AAP/CE permet à la MRCS de faire plus et d'avoir un plus grand impact. Il s'agit notamment de pouvoir partager le retour d'information recueilli par l'ensemble des agences, y compris la possibilité de renvoyer facilement tout retour d'information concernant des agences spécifiques. »
- **Accès aux outils et aux matériaux :** « Au sein du groupe de travail, nous partageons des documents et des ressources. Par exemple, nous avons reçu des conseils sur les mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants, ainsi que sur les choses à faire et à ne pas faire pour le personnel de terrain. Ce sont des ressources que nous avons largement partagées avec les départements concernés de la MRCS. »
- **Renforcer les capacités de notre personnel et de nos volontaires :** « Nous avons de nombreuses occasions intéressantes en matière de renforcement des capacités. Par exemple, les formations en ligne et en présentiel de l'AAP pour notre personnel et nos bénévoles. »
- **Accès au financement :** « Le groupe de travail accorde également de petites subventions aux membres pour renforcer les initiatives de l'AAP et du CEA. Nous n'avons pas encore fait de demande mais il est bon de savoir qu'elle est disponible si nous en avons besoin. »

### Enseignements tirés de la coordination inter-agences

Bien que la MRCS n'ait pas rencontré de difficultés majeures en matière de coordination inter-agences, elle a tiré des enseignements précieux qui pourraient être utiles à d'autres Sociétés nationales désireuses de renforcer leur engagement en matière de coordination. Moe détaille :

- **Langue locale :** « Les réunions du groupe de travail AAP/CE se déroulaient auparavant en anglais. Il était donc difficile pour les organisations nationales et locales de discuter des problèmes en profondeur. Aujourd'hui, elles ont lieu en birman, avec une traduction en anglais, ce qui a fait une énorme différence. Aujourd'hui, les organisations de la société civile et les ONG locales et nationales s'expriment davantage. »
- **Importance de la redevabilité interne :** « Une bonne redevabilité interne soutient la redevabilité externe. Si nous sommes forts à l'intérieur, nous pouvons être forts à l'extérieur, c'est pourquoi nous devons mettre de l'ordre dans nos affaires. L'intérêt des dirigeants est très important à cet égard. Ils peuvent allouer des fonds à un point focal CEA, qui est nécessaire si la Société nationale souhaite être active dans la coordination inter-agences en matière de CEA. Les partenaires peuvent également apporter leur aide. S'ils intègrent le CEA dans leurs projets, cela aide la Société nationale à en faire une priorité. Il faut également une bonne coordination interne et une bonne communication sur le CEA entre les opérations, les programmes, les antennes, la direction et les partenaires pour pouvoir coordonner efficacement avec les partenaires extérieurs. »
- **Temps de travail suffisant pour le personnel :** « Un point focal CEA dédié est nécessaire pour pouvoir participer efficacement aux forums de coordination inter-agences. Si la personne occupe deux fonctions, par exemple CEA et PMER, et que vous ajoutez à cela la coordination inter-agences, elle sera

débordée. Nous aimerions proposer la MRCS pour coprésider le groupe de travail AAP/CE, mais nous n'avons tout simplement pas le personnel nécessaire pour le moment. »

- **Des limites claires :** « Il est également utile de savoir clairement ce que l'on peut faire et ce que l'on ne peut pas faire car le groupe de travail peut exiger beaucoup de la part de la société nationale. Par exemple, au Myanmar, nous devons faire attention à la sécurité des données et au niveau de données de retour d'information de la communauté que nous pouvons partager, nous négocions donc avec le groupe ce que nous pouvons faire et ce que nous ne pouvons pas faire. »
- **Être actif :** « Même si nous sommes surchargés, nous assistons à la plupart des réunions et, lorsque nous ne pouvons pas le faire, nous lisons toujours les procès-verbaux et nous apportons notre contribution aux nouveaux développements tels que la plateforme d'expression communautaire. Une bonne coordination améliore notre efficacité, cela vaut donc la peine de faire des efforts. »
- **La Société nationale joue un rôle de premier plan :** Zar Chie ajoute : « Bien que Moe et moi-même soyons tous deux membres du groupe de travail AAP/CE, nous apportons toujours nos contributions en tant qu'entité unique. La MRCS prend l'initiative et la FICR apporte son soutien. »

### Projets futurs de la MRCS pour la coordination inter-agences

Moe et Zar Chie prévoient de continuer à participer activement au groupe de travail AAP/CE. Les activités spécifiques comprennent la contribution à la plateforme d'expression communautaire et le développement de voies d'orientation standard pour le retour d'information communautaire, y compris une collaboration plus étroite avec le réseau PSEA pour renforcer la manière dont le retour d'information sensible est rapporté et orienté. Moe explique : « Notre mécanisme de retour d'information communautaire reçoit de nombreuses demandes d'assistance et nous ne pouvons pas toutes les satisfaire. Nous avons également besoin d'un processus clair et partagé de signalement et d'orientation pour gérer les informations sensibles, sinon, si nous recevons des informations sensibles sur d'autres agences, nous ne savons pas à qui les adresser. Ce sont des choses que la MRCS ne peut pas faire seule, il faut une approche inter-agences. » Pour Moe, les avantages de la coordination inter-agences sont évidents et permettent à la MRCS d'être plus efficace et de renforcer ses capacités, sa portée et son impact. La MRCS espère assumer la coprésidence du groupe de travail AAP/CE dans les années à venir.

### Personne de contact :

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

**Croix-Rouge du Myanmar :** Moe Sandar, coordinatrice CEA, [moesandar@redcross.org.mm](mailto:moesandar@redcross.org.mm)

**FICR Myanmar :** Naw Zar Chie Tun, responsable principale PMER et point focal CEA, [NawZarChi.TUN@ifrc.org](mailto:NawZarChi.TUN@ifrc.org)