

Version pilote

Guide de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur l'engagement communautaire et la redevabilité (CEA)

Améliorer la communication, la mobilisation
et la redevabilité dans toutes nos activités

© CICR et Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, 2017.

Toutes les cartes présentées dans cette publication ont été produites par la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Fédération internationale). Les délimitations et les appellations utilisées dans ces cartes n'impliquent en aucun cas une quelconque prise de position de la part de la Fédération internationale quant au statut juridique des pays, territoires, villes et zones ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites.

Le CICR et la Fédération internationale ont pris toutes les précautions raisonnables pour vérifier les informations contenues dans la présente publication. Toutefois, le matériel publié est diffusé sans aucune garantie, expresse ou implicite. Le lecteur est seul responsable de l'interprétation et de l'utilisation qu'il en fait. En aucun cas, le CICR ou la Fédération internationale ne saurait être tenu(e) responsable des préjudices subis du fait de l'utilisation de ce matériel.

Les opinions exprimées dans cette publication ne représentent pas nécessairement les décisions ou la politique déclarée du CICR ou de la Fédération internationale.

Sauf indication contraire, toutes les photos utilisées sont la propriété de la Fédération internationale.

**Comité international de
la Croix-Rouge**

19, avenue de la Paix
CH-1202 Genève
Suisse
Téléphone : +41 22 733 20 57
Courriel : webmaster.gva@icrc.org
Site Internet : www.icrc.org

**Fédération internationale des Sociétés de
la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge**

Case postale 303
CH-1211 Genève 19
Suisse
Téléphone : +41 22 730 42 22
Courriel : secretariat@ifrc.org
Site Internet : <http://www.ifrc.org>

Guide de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

sur l'engagement communautaire
et la redevabilité (CEA)

Améliorer la communication, la mobilisation
et la redevabilité dans toutes nos activités

Table des matières

Abréviations et acronymes.....	3
Avant-propos	4
Introduction.....	5
Qu'est-ce que l'engagement communautaire et la redevabilité (CEA) ?.....	6
Pourquoi les activités de CEA sont-elles importantes ?	9
En quoi ce guide peut-il vous aider ?	11
Qu'en est-il des ressources additionnelles ?	13
Intégration des activités de CEA dans le cycle des programmes... 16	
Exigences minimales pour l'intégration des activités de CEA dans les programmes et opérations	18
Phase 1 des programmes : l'évaluation des besoins..... 21	
Étape 1 : rechercher les informations existantes (examen des données secondaires)	22
Étape 2 : mobiliser la communauté.....	24
Étape 3 : décider des informations devant être collectées	27
Étape 4 : analyser les données issues de l'évaluation des besoins en matière de CEA	30
Étape 5 : partager vos conclusions.....	32
Outils utiles pour la phase d'évaluation des besoins	32
Bibliothèque de ressources consacrées au CEA	32
Phase 2 des programmes : l'élaboration et la planification ... 33	
Étape 1 : associer la communauté au processus de planification	34
Étape 2 : définir les objectifs et le public cible	37
Étape 3 : planifier l'approche et les activités de CEA.....	40
Étape 4 : définir les messages clés et les questions fréquemment posées	43
Étape 5 : planifier les retours d'information de la communauté	48
Étape 6 : définir le calendrier et le budget	52
Outils utiles pour la phase d'élaboration et de planification	52
Phase 3 des programmes : la mise en œuvre et le suivi..... 53	
Étape 1 : collecter des données de référence	54
Étape 2 : former le personnel et les volontaires.....	57
Étape 3 : mettre en œuvre les activités	58
Étape 4 : ajuster les activités sur la base du suivi, des retours d'information et des enseignements tirés.....	61
Étape 5 : élaborer une stratégie de sortie	67

Outils utiles pour la phase de mise en œuvre et de suivi	68
Phase 4 des programmes : l'évaluation et les enseignements tirés	69
Étape 1 : décider des aspects devant être évalués	70
Étape 2 : associer la communauté au processus d'évaluation	72
Étape 3 : partager les conclusions de l'évaluation avec vos collègues et en tirer des enseignements.....	73
Outils utiles pour la phase consacrée à l'évaluation et aux enseignements tirés	73
Les activités de CEA dans les situations d'urgence soudaines	75
Étape 1 : intégrer les activités de CEA dans l'évaluation des situations d'urgence	78
Étape 2 : fournir des informations comme forme d'assistance	80
Étape 3 : garantir la participation et les retours d'information	84
Étape 4 : travailler en collaboration avec d'autres organismes.....	85
Outils utiles dans les situations d'urgence soudaine	86
L'institutionnalisation des activités de CEA	88
Outils utiles pour l'institutionnalisation des activités de CEA.....	90
Annexe 1 : tableau des outils de CEA	92
Annexe 2 : ressources utiles.....	95
Annexe 3 : engagements du Mouvement en matière de CEA	99
Remerciements	103

Abréviations et acronymes

.....

ALNAP	Réseau d'apprentissage actif pour la responsabilisation et la performance dans l'action humanitaire (<i>Active Learning Network for Accountability and Performance in Humanitarian Action</i>)	HCR	Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés
BCAH	Bureau de la coordination des affaires humanitaires	Mouvement	Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge
CDAC	Réseau de communication avec les communautés touchées par une catastrophe (<i>Communicating with Disaster Affected Communities network</i>)	NDRT	Équipe nationale d'intervention d'urgence (<i>National Disaster Response Team</i>)
CEA	Engagement des communautés et redevabilité à leur égard	OMS	Organisation mondiale de la santé
CICR	Comité international de la Croix-Rouge	ONG	Organisation non gouvernementale
DFID	Ministère du développement international du Royaume-Uni	ONU	Organisation des Nations Unies
ERT	Équipe d'intervention d'urgence (<i>Emergency Response Team</i>)	RDRT	Équipe régionale d'intervention d'urgence (<i>Regional Disaster Response Team</i>)
Fédération	Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge	SMS	Service de messagerie courte (<i>message texte</i>)
		UNICEF	Fonds des Nations Unies pour l'enfance

Avant-propos

Le travail en partenariat avec les communautés est au cœur de l'action du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (le Mouvement). Nous savons que l'engagement des communautés favorise la mise en place de programmes de meilleure qualité, ce qui contribue à réduire les vulnérabilités et à rendre les communautés plus sûres et plus résilientes.

Cette approche est inscrite dans le [Code de conduite pour le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge](#) lors des opérations de secours en cas de catastrophe et dans les [Principes et règles régissant l'assistance humanitaire de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge](#). Elle est surtout mise en pratique chaque jour par les centaines de milliers de volontaires qui agissent en première ligne pour répondre aux crises, quelles qu'elles soient et quelle que soit leur ampleur.

Toutefois, il y a toujours matière à amélioration. Souvent, dans notre hâte à fournir une assistance, nous négligeons les capacités des communautés locales et des populations touchées et, sans le vouloir, leur portons atteinte. Bien que nombre de programmes et d'opérations se fondent depuis longtemps sur des approches participatives, nous n'associons pas systématiquement les communautés et, le cas échéant, nous ne le faisons pas toujours de façon efficace. Tandis que nous nous efforçons de répondre aux besoins des populations vulnérables, nous devons continuellement réfléchir à la façon de mieux les écouter afin de « ne pas nuire » aux communautés lorsque nous travaillons avec elles.

Le présent guide ne vise pas à promouvoir une nouvelle activité, mais à apporter une valeur ajoutée aux programmes et aux opérations en offrant des conseils et un soutien en matière d'engagement des communautés et de redevabilité à leur égard (Community Engagement and Accountability, CEA). Les avantages de l'adoption d'une approche plus systématique en matière de CEA au sein du Mouvement ont été mis en évidence au cours des dernières années dans le cadre de plusieurs interventions mises en place à la suite d'une catastrophe, depuis le tsunami dans l'océan Indien en 2004 jusqu'à l'épidémie d'Ebola en 2014-2015. Dans chacune de ces interventions,

les approches et les activités de CEA (auparavant appelée « communication avec les bénéficiaires ») ont permis d'améliorer la qualité des programmes en augmentant leur portée, leur impact et la redevabilité à l'égard des communautés.

Ces activités vont de la fourniture d'informations vitales à la mise en place de systèmes de retours d'information et de réclamation. Elles consistent également à combiner les interventions sur le terrain des volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge avec les technologies innovantes liées aux réseaux sociaux et à la communication de masse, telles que les SMS, afin de favoriser le dialogue avec les communautés.

La nécessité d'adapter et d'améliorer notre approche en matière de CEA découle également de l'évolution considérable du paysage humanitaire. L'explosion de l'accès aux téléphones mobiles, à l'Internet et aux réseaux sociaux est en train de redéfinir la façon dont les individus communiquent. Grâce aux nouvelles technologies, les communautés locales peuvent organiser leurs propres interventions et mobiliser les populations, les gouvernements, les médias et les organisations d'aide plus efficacement que jamais auparavant. Cette connectivité nouvelle permet également aux communautés d'exiger une plus grande transparence et une participation accrue.

L'élaboration du présent guide est née de la volonté du Mouvement de relever ces défis et de mieux comprendre les communautés avec lesquelles il travaille. Adopter une approche plus cohérente en matière de CEA nous permettra de mieux répondre aux besoins des communautés auxquelles nous venons en aide, de nous assurer que notre aide ne porte pas atteinte à ce qui existe déjà et enfin de contribuer au renforcement à long terme de la résilience.



Yves Daccord
Directeur général
Comité international de la
Croix-Rouge



Elhadj As Sy
Secrétaire général
Fédération internationale
des Sociétés de la Croix-
Rouge et du Croissant-
Rouge



Introduction

.....

Qu'est-ce que l'engagement communautaire et la redevabilité (CEA)

L'engagement des communautés et la redevabilité à leur égard est une approche des programmes et des opérations de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge qui repose sur un ensemble d'activités visant à placer les communautés au cœur des actions menées, grâce à l'intégration de la communication et de la participation tout au long du cycle des programmes ou des opérations.

Il s'agit à la fois d'un engagement et d'un processus, qui consiste à fournir en temps utile aux communautés des informations pertinentes, concrètes et exploitables contribuant à sauver des vies et à améliorer les conditions de vie. Il s'agit d'utiliser les méthodes de communication les plus appropriées pour connaître les besoins, les réactions et les griefs des communautés, et de permettre à ces communautés d'orienter les actions de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et d'y participer de manière active. Les activités de CEA permettent aux personnes qui mettent en œuvre des programmes ou des opérations d'adopter des approches innovantes afin de mieux comprendre les individus et les communautés, de les mobiliser et de les aider à modifier les pratiques malsaines et dangereuses. Elles s'appuient sur la relation unique que la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge entretiennent avec les communautés pour aider les individus à parler des problèmes qui les touchent et inciter les décideurs et les responsables de l'élaboration des politiques à mettre en œuvre des changements positifs.

L'engagement des communautés et la redevabilité à leur égard n'est pas une initiative nouvelle et indépendante. Le concept se fonde sur l'idée selon laquelle l'adoption d'une approche plus systématique dans le cadre des programmes et des opérations contribue à améliorer la redevabilité à l'égard des communautés, ce qui favorise l'acceptation et la confiance, et donc l'obtention de résultats plus durables. Enfin, cette approche permet aux communautés de participer de manière active au renforcement de la résilience à long terme en les aidant à devenir plus averties, compétentes et connectées et à provoquer les changements sociaux et comportementaux nécessaires pour réduire les risques et les vulnérabilités sous-jacentes.



Credit : Christoph von Toggenburg

L'ENGAGEMENT DES COMMUNAUTÉS ET LA REDEVABILITÉ À LEUR ÉGARD ENGLOBENT :



La participation et le retour d'information des communautés

Cette approche encourage les personnes qui mettent en œuvre nos programmes et nos opérations à partager en temps utile avec les communautés des informations honnêtes et accessibles sur notre identité et nos actions, trouver des moyens de les faire participer à l'élaboration et à l'exécution des programmes, et mettre en place des systèmes pour recueillir et traiter les retours d'information, les questions et les réclamations.



La fourniture d'informations comme forme d'assistance

Au cœur des catastrophes et des conflits, les individus ont autant besoin d'informations que d'eau, de nourriture, de médicaments ou d'un abri. Cette approche encourage les personnes qui mettent en œuvre nos programmes et nos opérations à partager en temps utile avec les communautés des informations exploitables et potentiellement vitales, et ce rapidement, efficacement et à grande échelle, à l'aide de systèmes tels que les services de messagerie courte (SMS), les réseaux sociaux ou les émissions de radio.



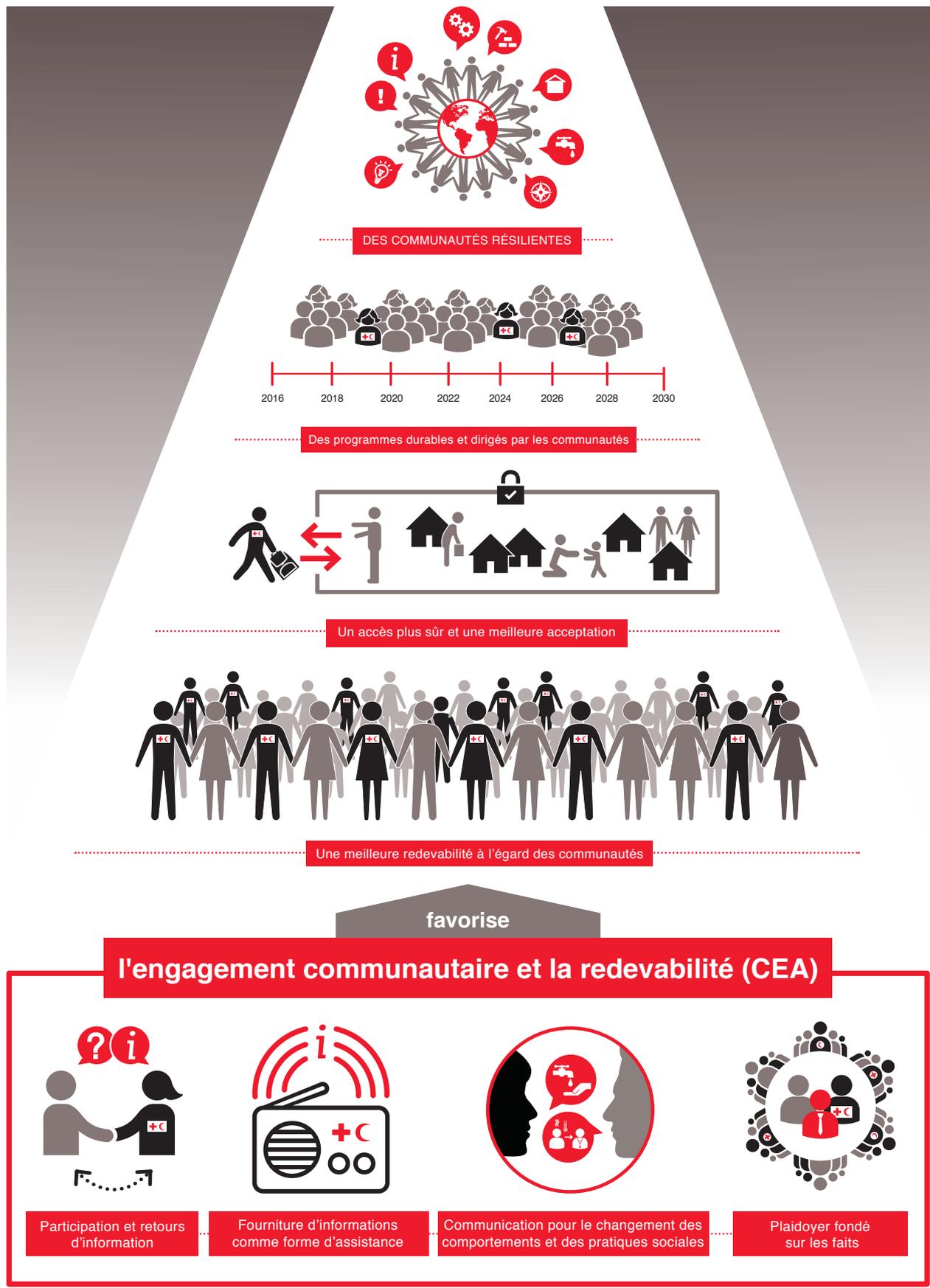
La communication pour le changement des comportements et des pratiques sociales

Il s'agit d'aider les acteurs des programmes axés sur le changement des comportements et des pratiques sociales à obtenir un aperçu des perceptions et des comportements de différents groupes, et à élaborer des messages ciblés et mobilisateurs. Elle favorise également l'utilisation de méthodes de communication innovantes et participatives afin d'aider les communautés à adopter des pratiques plus sûres et plus saines.



Le plaidoyer fondé sur les faits

Les membres des communautés connaissent parfaitement les problèmes qui les touchent et leurs solutions, mais ils peuvent éprouver des difficultés à faire entendre leur voix auprès des organisations ou des autorités concernées. Cette approche aide à créer des espaces permettant aux communautés de parler de leurs problèmes et de faire entendre leur voix en vue d'inciter les décideurs à prendre des mesures.



Pourquoi l'engagement des communautés et la redevabilité à leur égard sont-ils importants ?

1. Ils permettent d'améliorer la qualité et l'efficacité des programmes

S'enquérir des besoins et de l'avis des personnes et les associer à l'élaboration et la mise en œuvre des programmes nous aide à mieux comprendre leur situation et leurs priorités, ce qui permet de mettre en place des programmes plus adaptés, pertinents et durables.

2. Ils renforcent l'acceptation et la confiance

Le fait d'expliquer de manière ouverte et honnête qui nous sommes et ce que nous faisons constitue une marque de respect et instaure la confiance. Cela peut contribuer à faire taire les rumeurs et à prévenir les risques potentiels pour la réputation et la sécurité, renforçant ainsi notre acceptation au sein des communautés.

3. Les retours d'information et les réclamations sont utiles

Les retours d'information et les réclamations nous fournissent des informations précieuses que nous pouvons utiliser pour améliorer nos programmes et nos opérations. Ces éléments permettent de révéler à un stade précoce les problèmes de mise en œuvre et les cas de corruption, d'exploitation ou d'abus sexuels, et de les résoudre rapidement avant qu'ils ne deviennent plus graves. Les retours d'information jouent également un rôle crucial dans la conception d'initiatives de communication appropriées pour le changement des comportements et des pratiques sociales.

4. Ils contribuent à sauver des vies

Les informations fournies (comment retrouver sa famille, quels sont les hôpitaux qui fonctionnent ou comment rendre l'eau potable) peuvent permettre de sauver des vies, des moyens de subsistance et des ressources.

5. Ils donnent aux individus les moyens d'agir et favorisent la résilience communautaire

Les personnes touchées par une crise ne sont pas des victimes impuissantes. Avec les bonnes informations, elles peuvent prendre des décisions éclairées, trouver des solutions à leurs problèmes et s'associer entre elles pour organiser leur propre intervention ; tous ces éléments favorisent la résilience communautaire à long terme.

6. Ils favorisent des changements sociaux et comportementaux positifs

La simple fourniture d'informations concernant un problème est rarement suffisante pour modifier des comportements établis. Les activités de CEA favorisent l'adoption d'approches innovantes permettant de mieux comprendre les communautés, de les mobiliser et de les aider à adopter des pratiques plus sûres et plus saines.

7. Ils reconnaissent le rôle d'experts et de partenaires que jouent les membres des communautés

Les populations locales sont celles qui connaissent le mieux la situation. Elles ont le droit de participer de manière active au développement, au secours et au relèvement de leur communauté. L'utilisation de ces connaissances et de ces

compétences par le biais de la participation et des retours d'information permet de favoriser la résilience communautaire et d'améliorer l'aide et la protection que nous fournissons.

8. Ils aident les Sociétés nationales à remplir leur rôle d'auxiliaires

En tant qu'auxiliaires des pouvoirs publics dans le domaine humanitaire, les Sociétés nationales jouent un rôle important : elles facilitent la participation des communautés aux processus de prise de décisions et font le lien entre les communautés et les autorités nationales et locales. Les Sociétés nationales doivent donc gagner la confiance et le respect tant des communautés que des autorités publiques.

9. Ils contribuent au principe de « ne pas nuire »

Il y a toujours un risque que notre présence et nos activités aient des conséquences négatives involontaires sur une communauté. Un engagement efficace de la communauté nous aidera à mieux comprendre l'environnement local et le rôle tant réel que perçu que nous jouons, que ce soit dans un contexte marqué par une instabilité sociale élevée, par la violence et par des conflits, ou dans un cadre plus stable et plus prévisible.

10. Ils aident à gérer les attentes des communautés

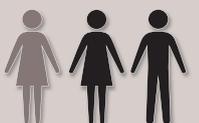
Établir un dialogue avec les communautés est essentiel pour anticiper leurs besoins, comprendre leur situation et leurs priorités, et gérer leurs attentes concernant l'aide fournie par les Sociétés nationales et les conditions à remplir pour y avoir droit.

Statistiques ressortant des consultations sur l'aide humanitaire menées auprès des communautés¹ :



3/4

En Jordanie, trois Syriens sur quatre indiquent qu'on ne leur a jamais demandé s'ils avaient reçu l'aide dont ils avaient besoin.



2/3

Au Soudan du Sud, en Jordanie et en Afghanistan, deux personnes touchées sur trois ont l'impression qu'elles ont peu ou n'ont pas d'influence sur l'aide qu'elles reçoivent.



9/10

En Jordanie, neuf Syriens sur dix ont reçu une aide,

3/10

mais seuls trois sur dix estiment que cette aide a été utile.



1/2

Un Ukrainien touché par le conflit sur deux ne reçoit pas l'aide dont il a besoin car il ne sait pas que des services sont disponibles.

1. Consultations sur l'aide humanitaire menées auprès des communautés (*Community consultations on humanitarian aid*). Conclusions générales – Sommet humanitaire mondial. 2016, Ipsos Public Affairs.

En quoi ce guide peut-il vous aider ?

Le présent guide a été élaboré à l'intention des membres du personnel des Sociétés nationales qui participent à la mise en œuvre des programmes et des opérations, ainsi que des membres du personnel de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Fédération) et du Comité international de la Croix-Rouge (CICR) qui les soutiennent. Il vise à fournir aux partenaires du Mouvement une approche commune pour l'intégration systématique des activités de CEA dans les méthodes de travail. Le présent guide fournit une **vue d'ensemble** des approches et des activités de CEA qui peuvent être utilisées dans tout type de programme ou d'opération et à toute étape du cycle des programmes. Les lecteurs sont invités à adapter les conseils fournis en fonction de leur contexte, de leurs besoins et de leurs ressources.

Il est important de se rappeler que les activités de CEA ne constituent pas un programme ou un projet en soi et qu'elles doivent être intégrées dans les actions que nous menons déjà afin d'améliorer leur qualité et leur impact.

La responsabilité de s'assurer que cette approche est intégrée dans nos actions nous incombe à tous, et en particulier aux personnes en charge des programmes et des opérations. Toutefois, un soutien technique peut être fourni par les spécialistes en matière de CEA au sein des Sociétés nationales, de la Fédération et du CICR. Pour obtenir une liste des personnes de référence, veuillez consulter la page FedNet de la Fédération : <https://fednet.ifrc.org/fr/ressources-et-services/communications/communication-avec-les-beneficiaires/>

Dans le présent guide, vous trouverez :



Des conseils point par point en vue d'intégrer les activités de CEA à chaque étape du cycle des programmes



Un ensemble d'outils et de modèles portant sur les activités de CEA et visant à soutenir sa mise en œuvre ([annexe 1](#))



Un programme de formation à les activités de CEA et des ressources connexes



De nombreux exemples concrets de la façon dont les Sociétés nationales mettent en œuvre les activités de CEA.



Des thématiques pouvant intéresser les Sociétés nationales

En quoi ce guide peut-il vous aider ?

Aider les responsables des interventions en cas de catastrophe à connaître les différents moyens de communiquer rapidement des informations à de nombreuses personnes, par exemple en ce qui concerne les risques liés à la consommation de l'eau des inondations.

Aider les délégués internationaux à travailler en collaboration avec leurs homologues au sein des Sociétés nationales en vue d'améliorer l'intégration des activités de CEA dans les programmes et les opérations.

Aider les équipes actives dans le domaine du droit relatif aux catastrophes à défendre l'inclusion de systèmes d'alerte précoce dans la législation nationale relative à la gestion des risques de catastrophe.

Aider les Sociétés nationales à mettre en place un système de retours d'information et de réclamation dans le cadre de leurs programmes et de leurs opérations.

Aider les équipes de santé et de premiers secours communautaires à élaborer des messages mobilisateurs et à recenser les différents moyens de communication qu'ils peuvent utiliser, en dehors des échanges directs, pour contribuer à promouvoir des changements sociaux et comportementaux.

Qu'est devenue la « communication avec les bénéficiaires » ?

La communication avec les bénéficiaires est désormais appelée Engagement des communautés et redevabilité à leur égard. Ce changement vise à reconnaître que les communautés et les personnes touchées par une catastrophe naturelle ou provoquée par l'homme sont non pas des « bénéficiaires » ou des « récipiendaires » passifs de l'aide humanitaire, mais des agents actifs de leur développement, leur préparation, leur secours et leur relèvement. Par ailleurs, l'engagement des communautés constitue non pas un enjeu de « communication », mais un fondement opérationnel qui doit être au cœur de chaque programme ou opération. En ce sens, le Mouvement estime que le terme « mobilisation » reflète mieux l'importance de la communication bidirectionnelle avec les communautés et le rôle global qu'elle joue dans la mise en place de programmes et d'opérations de qualité.

Qu'en est-il des ressources additionnelles ?

Le présent guide vise non pas à remplacer les lignes directrices existantes du Mouvement relatives aux approches participatives mais plutôt à les compléter. Il n'est pas possible d'inclure dans un seul guide toutes les lignes directrices et thématiques transversales, telles que l'égalité de genre et la diversité. L'[annexe 2](#) propose donc des ressources additionnelles concernant des domaines spécifiques, qui jouent également un rôle crucial dans l'amélioration des activités de CEA.

L'engagement du Mouvement en matière de CEA est décrit dans la série de documents, de politiques et de stratégies présentés à l'[annexe 3](#).

D'autres organisations, telles que l'Organisation des Nations Unies (ONU), consacrent aussi des ressources et une attention accrues aux activités de CEA, par le biais d'initiatives axées sur la communication avec les communautés, la communication au service du développement et la redevabilité à l'égard des populations touchées.

Nous assistons en outre à une croissance des réseaux interinstitutionnels tels que le Réseau de communication avec les communautés touchées par une catastrophe (CDAC) et le Réseau d'apprentissage actif pour la responsabilisation et la performance dans l'action humanitaire (ALNAP). Les Normes humanitaires fondamentales lancées plus récemment mettent un accent important sur les activités de CEA, révélant la reconnaissance et l'importance croissantes de cette question dans le secteur humanitaire. Pour de plus amples informations sur les Normes humanitaires fondamentales, veuillez consulter les liens fournis à l'[annexe 2](#).



CEA EN ACTION : utilisation de la radio pour atteindre les communautés au Bangladesh

« Certaines variétés de riz peuvent être plantées une fois que l'eau des inondations a baissé. Nous avons appris à préserver et à planter ces variétés grâce à l'émission de radio « Hello Red Crescent ».

Un auditeur de l'émission de radio Hello Red Crescent.

Du fait de son emplacement géographique, le Bangladesh est exposé aux catastrophes naturelles, dont l'intensité et la fréquence sont en train d'augmenter en raison des changements climatiques. Les régions côtières sont touchées par des cyclones et des raz-de-marée, tandis que des inondations ont lieu chaque année dans le nord du pays. Pour sensibiliser les populations des districts de Kurigram et de Barguna à la préparation aux catastrophes, le Croissant-Rouge du Bangladesh a choisi comme canal de communication des stations de radio communautaires et diffuse régulièrement, depuis juillet 2015, une émission intitulée « Hello Red Crescent : We Listen to You ! ».

Le thème de chaque émission est défini dans le cadre de séances de discussion visant à recenser les thématiques et les informations importantes pour les communautés. Un groupe d'auditeurs issus des communautés a été formé à partager des informations sur la préparation et les interventions en cas de catastrophe. Avant la diffusion de chaque émission, un jeune volontaire du Croissant-Rouge informe les membres du groupe d'auditeurs du thème et de l'horaire de diffusion. Des volontaires recueillent l'avis des membres de la communauté au moyen d'un enregistreur audio, et les entretiens sont diffusés durant la séquence de l'émission intitulée « Voices of the People » (« La voix de la population »). Un expert invité répond en direct aux questions et des messages clés sur des thématiques connexes sont diffusés. À la fin de chaque émission, la meilleure question est sélectionnée et le gagnant reçoit un poste radio. Une adresse permettant aux auditeurs de donner leur avis et de faire part de leurs réactions concernant l'émission est également communiquée.

La fourniture d'informations vitales par le biais de la radio, comme forme d'assistance, offre une dimension nouvelle aux activités du Croissant-Rouge du Bangladesh et donne à la population des moyens de prendre des mesures pour se protéger et protéger leur famille en cas de catastrophe.

Atteindre les communautés

La première émission, qui a débuté par une discussion sur la façon de se préparer à l'hiver et de rester en bonne santé au cours de cette période, a reçu un si grand nombre d'appels que la station de radio communautaire a dû prolonger l'émission de 30 minutes. De nombreux auditeurs ont demandé que l'émission dure à l'avenir une heure de plus. Il est apparu évident que les informations partagées avec les communautés étaient adaptées à leur contexte et que les communautés avaient une bonne connaissance des services humanitaires fournis par le Croissant-Rouge.

« L'intérêt pour ce type d'émission de radio s'est révélé bien plus important que prévu », affirme Sayeeda Farhana, administratrice principale en charge de la gestion des catastrophes au sein de la délégation bangladaise de la Fédération. « Pour nous, cet intérêt illustre la nécessité de favoriser un dialogue bidirectionnel avec les communautés touchées par une catastrophe. Cette plateforme permet aux personnes d'échanger leurs expériences et de discuter avec le Croissant-Rouge de la façon de s'attaquer aux vulnérabilités au sein de leur communauté. Au vu du nombre d'auditeurs qui appellent durant les émissions, il est évident qu'il existe un besoin croissant d'obtenir des informations, que ce soit sur la préparation aux catastrophes ou sur les opérations de secours menées par la communauté humanitaire. L'émission soutient également les activités de sensibilisation visant à réduire les risques sous-jacents auxquels font face les communautés. »

Voir les vidéos de l'émission « [Hello Red Crescent: We Listen To you!](#) » (en anglais)

Exemples d'activités de CEA



Participation et retours d'information

Expliquer clairement aux communautés qui nous sommes et ce que nous faisons. Donner des occasions de participer, et écouter, prendre en compte et traiter les retours d'information, les questions et les réclamations. Par exemple, qui a droit à des subventions en espèces et de quelle manière les individus peuvent-ils donner leur avis à ce sujet.

.....



Fourniture d'informations comme forme d'assistance

Fournir en temps voulu aux communautés des informations exploitables et potentiellement vitales, et ce rapidement, efficacement et à grande échelle. Par exemple, où et comment les personnes touchées par une situation d'urgence peuvent-elles accéder à des services.

.....



Communication pour le changement des comportements et des pratiques sociales

Comprendre les comportements des communautés et utiliser des méthodes de communication innovantes et participatives pour les aider à adopter des pratiques plus sûres et plus saines. Par exemple, utiliser les cinémas itinérants pour contribuer à prévenir le choléra.

.....



Plaidoyer fondé sur les faits

Aider les communautés à parler des problèmes qui les touchent (ou s'exprimer en leur nom le cas échéant) afin d'inciter les décideurs à prendre des mesures. Par exemple, organiser des réunions communautaires afin de réunir les communautés et le gouvernement.



Intégration des activités de CEA dans le cycle des programmes

.....

.....

La présente section fournit des orientations sur la façon d'intégrer les activités de CEA dans le cycle des programmes. Elle est divisée en quatre sous-sections :



l'évaluation des besoins ;



l'élaboration et la planification ;



la mise en œuvre et le suivi ;



l'évaluation et les enseignements tirés.

Chaque sous-section inclut une liste d'outils destinés à vous aider à mener à bien les actions décrites ; vous retrouverez l'ensemble de ces outils à l'[annexe 1](#).

Idéalement, les activités de CEA doivent être intégrées dès la phase d'évaluation des besoins de votre programme. Toutefois, si cela n'a pas été possible, reportez-vous la sous-section correspondant à l'étape à laquelle vous vous trouvez dans le cycle du programme.

Bien que les mesures proposées pour chacune de ces sous-sections puissent être appliquées aux interventions en cas de catastrophe, une brève section est consacrée aux éléments essentiels des activités de CEA dans les situations d'urgence à la page 75.



Pour de plus amples informations sur l'évaluation des capacités des Sociétés nationales, voir l'[outil 4](#) à l'[annexe 1](#).



Avant de commencer !

Avant de déterminer quelles activités de CEA doivent être mises en œuvre, il peut être utile d'effectuer une évaluation interne des connaissances, des compétences et de l'expérience de la Société nationale en la matière. Cela vous aidera à définir une approche et des activités adaptées à vos compétences et à vos capacités actuelles. Par exemple, si les ressources humaines sont limitées, la mise en place d'une émission de radio quotidienne peut représenter une charge de travail trop importante.

Exigences minimales pour l'intégration des activités de CEA dans les programmes et les opérations



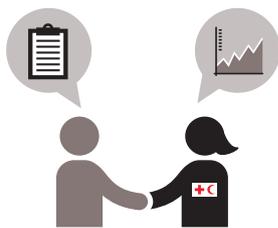
ÉVALUATION DES BESOINS

1. Rechercher les informations existantes (données secondaires) sur l'architecture des médias et des télécommunications locaux.
2. Organiser une réunion d'orientation initiale pour discuter des plans d'évaluation des besoins avec les communautés et leur expliquer qui nous sommes, quels sont nos principes fondamentaux, quel est notre code de conduite et comment nous contacter.
3. Former les volontaires à communiquer de manière claire et honnête avec les communautés.
4. S'enquérir des besoins en matière d'information et des moyens de communication à privilégier pour les évaluations des besoins.
5. Déterminer comment la communauté fonctionne et qui prend les décisions, et comprendre la culture, les dynamiques sociales et les rapports de force entre les différents groupes.
6. Prendre le temps d'écouter de manière ouverte les besoins et les priorités avant de déterminer les objectifs du programme.
7. Vérifier les conclusions de l'évaluation des besoins avec les membres de la communauté et les consulter à propos des indicateurs de réussite.



ÉLABORATION ET PLANIFICATION

1. Élaborer des programmes sur la base des données de l'évaluation des besoins et des enseignements précédents.
2. Permettre à chacun de participer au processus de planification.
3. Des représentants des personnes touchées sont désignés conjointement avec la communauté afin de constituer un échantillon représentatif de la population, incluant les hommes, les femmes, les garçons, les filles et les groupes vulnérables. Des rôles et des responsabilités clairs sont définis avec les représentants ainsi que les dirigeants et les comités communautaires.
4. Des critères de sélection sont définis avec la communauté et communiqués de manière claire.
5. Des activités et des indicateurs en matière de CEA sont intégrés dans les plans et budgets généraux, indiquant ce que nous devons faire et ce sur quoi nous devons communiquer, avec qui, quand et comment.
6. Mettre en place un système permettant d'écouter, de recueillir, d'analyser et de prendre en compte les retours d'information et les réclamations. Ce système doit être élaboré avec le concours de la communauté, et le personnel et les volontaires doivent être formés à sa gestion.
7. Vérifier les plans avec la communauté (afin de s'assurer qu'ils sont appropriés) et avec les autres organisations (afin d'éviter tout chevauchement d'activités).



MISE EN ŒUVRE ET SUIVI

1. Recueillir des données de référence afin de pouvoir évaluer les progrès accomplis.
2. Partager et aborder régulièrement des informations opportunes, précises et pertinentes avec les communautés, notamment en ce qui concerne les activités et les progrès des programmes, en utilisant les méthodes de communication les plus adaptées à chaque groupe.
3. Effectuer des contrôles réguliers dans le cadre du suivi afin de s'assurer que les informations partagées avec les communautés sont comprises, pertinentes et utiles.
4. Faire connaître les systèmes de retours d'information et de réclamation, et effectuer des contrôles afin de s'assurer que les communautés savent comment soulever un problème ou poser une question.
5. Examiner et ajuster régulièrement les activités sur la base du suivi et des retours d'information des communautés, dont leur degré de satisfaction à l'égard du programme.
6. Former le personnel et les volontaires aux approches et aux activités de CEA.
7. Élaborer une stratégie de sortie bien avant le terme du programme.



ÉVALUATION ET ENSEIGNEMENTS TIRÉS

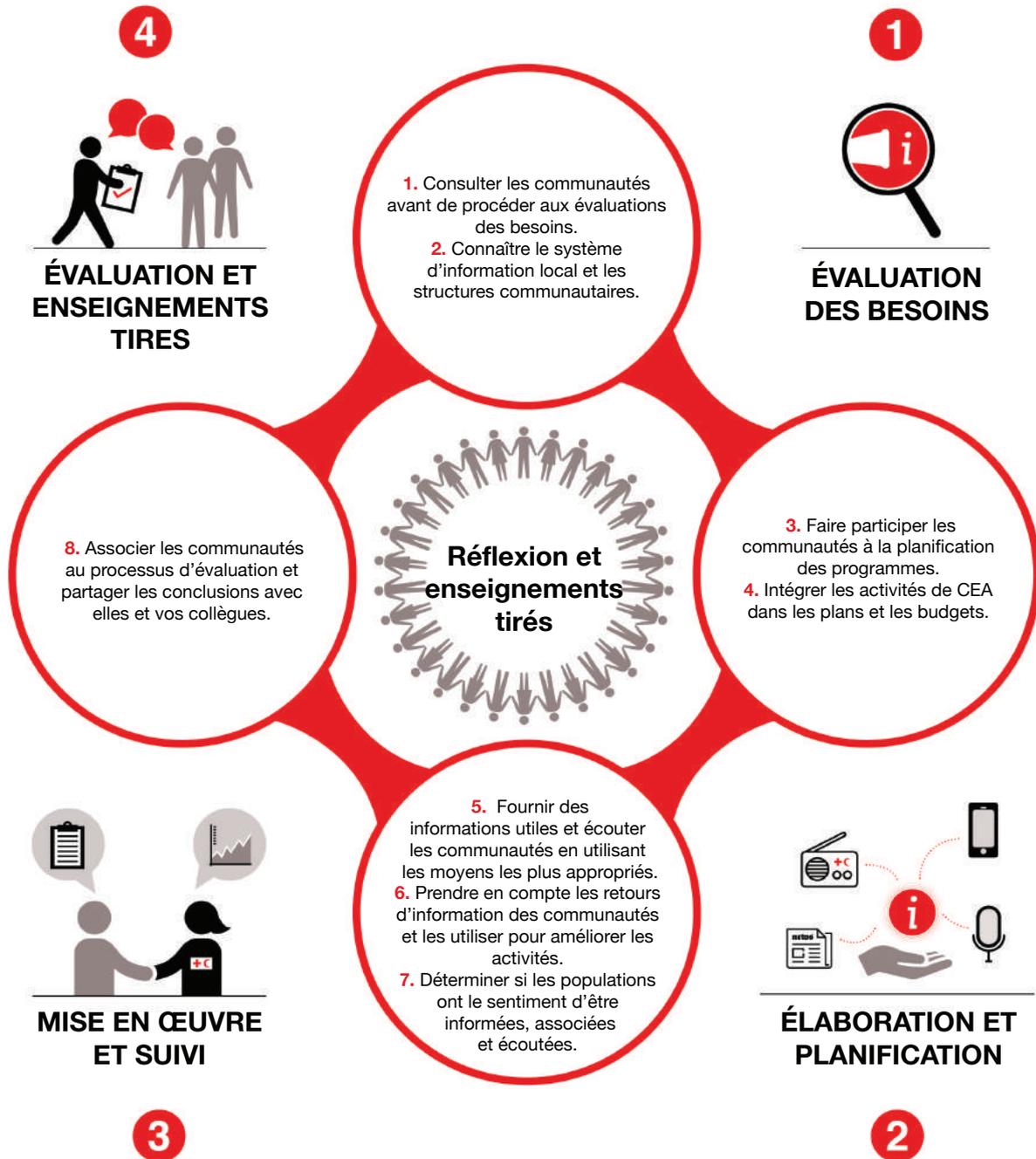
1. La communauté doit être une source d'information clé dans le cadre de l'évaluation, notamment lorsqu'il s'agit de déterminer le degré de satisfaction à l'égard du programme et de sa mise en œuvre.
2. Déterminer si les exigences minimales en matière de CEA énumérées dans le présent guide ont été mises en place.
3. Évaluer l'impact des activités de CEA sur le programme et sur la communauté.
4. Partager les conclusions de l'évaluation avec les communautés.
5. Les enseignements tirés doivent être partagés avec vos collègues et utilisés pour orienter les programmes futurs.



INSTITUTIONNALISATION DES ACTIVITÉS DE CEA

1. Les activités de CEA sont intégrées dans la mission, les valeurs fondamentales et la stratégie organisationnelle de la Société nationale. Ces documents indiquent de manière claire la façon dont l'organisation mettra en œuvre les activités de CEA, qui en sera responsable et de quelle manière ces éléments seront financés.
2. Les activités de CEA sont incluses dans les plans et les processus de la Société nationale, tels que le processus de planification annuelle, les propositions de financement, les cadres, les politiques et les procédures opérationnelles normalisées.
3. Les activités de CEA sont incluses dans la description de poste des membres du personnel.
4. Le personnel et les volontaires sont formés aux activités de CEA.
5. Tous les membres du personnel et les volontaires connaissent le Code de conduite et l'ont signé.

Activités minimales de CEA





Phase 1 des programmes : l'évaluation des besoins

.....

La dignité humaine dépend de la capacité des personnes de déterminer quels sont leurs besoins et d'élaborer des solutions de manière autonome. Notre rôle à cet égard de trouver des moyens de mieux les écouter et de favoriser un dialogue bidirectionnel. C'est pourquoi il est essentiel de connaître l'écosystème local d'information et d'effectuer une évaluation participative et respectueuse des besoins.

Lors des évaluations des besoins traditionnelles, les communautés locales sont interrogées à propos de ce qu'elles ont besoin, mais rarement à propos de ce qu'elles ont besoin de savoir, des canaux d'information et de communication auxquels elles ont accès, de ceux qu'elles utilisent et de ceux qu'elles considèrent comme fiables. Cela se traduit par d'importantes lacunes sur le plan de la redevabilité et de l'efficacité des programmes. L'intégration dès le début du programme des activités et des approches en matière de CEA en facilite l'intégration dans les plans et tout au long du cycle du programme.

L'intégration des activités de CEA dans la phase d'évaluation des besoins implique de :

Approche	Activités
mener le processus d'évaluation de manière participative et transparente, ce qui favorise la redevabilité.	recueillir les informations nécessaires pour planifier des activités adaptées aux objectifs du programme et aux besoins de la communauté ; il s'agit par exemple d'identifier les besoins des individus en matière d'information, les canaux de communication considérés comme fiables ou encore les dynamiques et les structures communautaires.

L'évaluation des besoins et des canaux à utiliser dans les activités de CEA doit s'inscrire dans l'évaluation globale menée dans le cadre du programme et ne doit pas être effectuée séparément.



Étape 1 : rechercher les informations existantes (examen des données secondaires)

Les informations existantes relevant du domaine public peuvent contribuer à orienter les évaluations des besoins et à améliorer notre connaissance de la façon dont les personnes communiquent, des canaux de communication qu'elles utilisent et de ceux qu'elles considèrent comme fiables. Ces informations sont appelées « données secondaires ». L'examen des données secondaires permet de déterminer quelles sont les informations qui existent déjà. Il peut s'agir d'informations recueillies précédemment par votre Société nationale, par d'autres composantes du Mouvement ou par d'autres organisations.

Exemples de données secondaires :

- Les enquêtes sur les connaissances, les attitudes, les pratiques et les croyances.
- Les études démographiques et de santé (voir www.dhsprogram.com).
- Les évaluations des besoins effectuées par d'autres organismes, comme les Nations Unies, par des organisations non gouvernementales ou par des gouvernements.
- Les rapports sur les secteurs des médias et des télécommunications (voir www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/media-landscape-guides/).

Les évaluations des besoins prennent beaucoup de temps, en particulier les enquêtes sur les connaissances, les attitudes, les pratiques et les croyances ; il faut donc toujours vérifier que des données sont disponibles avant d'entreprendre une nouvelle évaluation. Cela vous permettra de gagner du temps et de l'argent, et d'éviter que les communautés ne se lassent des évaluations.



Crédit: Phil Moore / CICR



La protection des données dès la conception

La confiance et donc la qualité des données collectées dépendent de ce que les personnes pensent que nous faisons des informations qu'elles nous communiquent et de la façon dont nous les traitons. Pour le Mouvement, la protection des données personnelles des individus, en particulier dans les situations de conflit armé, constitue un aspect essentiel de la protection de leur vie, de leur intégrité physique et mentale, et de leur dignité. Cela doit être clairement expliqué dès le début. Le consentement des personnes et la certitude que leurs informations seront traitées de manière confidentielle jouent un rôle clé dans l'établissement de relations de confiance.

La fourniture de services aux communautés touchées par un conflit armé, par la violence, par la migration, par une catastrophe naturelle ou par une épidémie exige de collecter et de traiter un très grand nombre de données personnelles et hautement confidentielles. Ces données doivent souvent circuler entre différents pays.

Il est donc important que le Mouvement prenne des mesures visant à protéger les données personnelles des individus afin d'éviter tout préjudice (numérique). Cette nécessité concerne l'ensemble des aspects de notre travail, des activités des volontaires sur le terrain aux tâches administratives.

La protection des données est particulièrement pertinente au regard des technologies actuelles, qui offrent des possibilités infinies de collecter des données mais qui s'accompagnent également d'un risque accru de surveillance numérique et de violation des données. Pour remédier à cela, de nouvelles normes relatives à la protection des données sont élaborées. Par exemple, par le biais de son Bureau de protection des données (www.icrc.org/en/document/data-protection), le CICR a adopté un ensemble de règles relatives à la protection des données personnelles qui lui permettent de rester à l'avant-garde de l'action humanitaire internationale tout en protégeant les données personnelles des individus, même dans les situations les plus difficiles.



Étape 2 : mobiliser la communauté

Les évaluations des besoins doivent être effectuées de manière participative et respectueuse afin d'établir des relations harmonieuses et de confiance avec la communauté et d'améliorer la qualité des informations collectées.

Actions requises :

- ✓ **Entretenez-vous avec les membres de la communauté avant d'entreprendre quoi que ce soit.** Mobilisez la communauté et les parties prenantes concernées (les autorités locales, s'il y a lieu) dès que possible. Avant d'effectuer une évaluation des besoins, discutez d'abord de vos plans avec les membres de la communauté et expliquez-leur clairement qui vous êtes et ce pourquoi vous êtes là, sans oublier les objectifs de la Société nationale, le comportement qu'ils sont en droit d'attendre de la part du personnel et des volontaires, les moyens de contacter la section locale et ce qui adviendra des informations qu'ils fourniront. Demandez toujours aux dirigeants de la communauté des conseils et un soutien technique, fournissez si possible des exemples de questionnaires et organisez des consultations. Cela les aidera à s'approprier le processus et ses conclusions. Vous pouvez également profiter de cette occasion pour recueillir des informations de base concernant la communauté : par exemple, qui sont les dirigeants, quelles sont les autres organisations actives au sein de la communauté, quels sont les problèmes les plus importants, et à quel moment et par quel moyen est-il préférable de collecter des informations, de les partager et d'en discuter. En outre, il est essentiel de s'assurer que les personnes sont disposées à participer à l'évaluation avant de lancer le processus et qu'elles se sentent à l'aise et en sécurité de vous parler. Rappelez-leur qu'elles ne sont pas obligées de participer et que leur décision n'affectera en aucun cas leur droit de recevoir une aide.
- ✓ **Formez le personnel et les volontaires.** Si cela n'est pas déjà fait, formez le personnel et les volontaires en charge de l'évaluation des besoins à la communication et à la facilitation et apprenez-leur à répondre aux questions de la communauté de façon appropriée et cohérente, notamment en ce qui concerne la Société nationale, le processus d'évaluation, la façon dont les données de l'évaluation seront utilisées et la suite du projet. Assurez-vous que les individus savent comment contacter la section locale afin qu'ils puissent atteindre la Société nationale à tout moment et non uniquement lorsque vous êtes sur le terrain. Prenez soin de gérer les attentes des personnes et expliquez-leur clairement que l'évaluation vise à mieux comprendre la communauté et ses besoins. Il est important que les individus soient conscients du fait que l'évaluation des besoins ne donnera pas systématiquement lieu à la mise en place d'un programme.



Pour trouver des modèles de questions-réponses concernant la Société nationale, voir l'**outil 6** disponible à l'[annexe 1](#). Voir également l'encadré sur la protection des données page 23.



Pour élaborer des fiches de questions-réponses, voir l'**outil 6** disponible à l'[annexe 1](#) ; en ce qui concerne les programmes de formation destinés aux volontaires, voir l'**outil 14**, également disponible à l'[annexe 1](#).



Pour des orientations sur la conduite de discussions de groupe dirigées, voir l'**outil 5** disponible à l'**annexe 1**.



Pour des conseils sur la façon de travailler avec les comités communautaires, voir les outils relatifs aux activités de santé et de premiers secours communautaires présentés à l'**annexe 2**. L'étude de cas disponible à la page 36 offre un exemple de la façon dont la participation des femmes peut être accrue grâce à la collaboration avec les comités communautaires.



Pour des conseils sur l'inclusion des groupes minoritaires et vulnérables, voir les Engagements standard minimums relatifs au genre et à la diversité dans les programmes d'urgence et l'Initiative pour une meilleure conception des programmes de la Fédération, tous deux présentés à l'**annexe 2**.



Pour effectuer une analyse des parties prenantes, voir l'**outil 3** disponible à l'**annexe 1**.



Pour des conseils sur la façon d'interroger les groupes vulnérables et sur l'éthique des entretiens en général, voir les Engagements relatifs au genre et à la diversité, le Cadre pour un accès plus sûr et les outils relatifs à l'Évaluation de la vulnérabilité et des capacités, présentés à l'**annexe 2**. Pour des conseils sur la création d'une fiche de questions-réponses en vue de former les volontaires, voir l'**outil 6** disponible à l'**annexe 1**. Pour de plus amples informations sur le manuel de la Fédération consacré à l'Évaluation de la vulnérabilité et des capacités, qui contient des conseils relatifs à la mise en place d'approches participatives dans le cadre des évaluations des besoins, voir l'**annexe 2**.



Écoutez d'abord, posez des questions après. Prenez le temps d'écouter de manière ouverte les besoins et les priorités des communautés avant de définir les résultats attendus d'un programme. Il peut être utile d'organiser des réunions communautaires et des groupes de discussion afin que les individus aient la possibilité de fournir des informations allant au-delà des questions posées dans le cadre de l'évaluation des besoins. Ces réunions et ces groupes vous donneront également l'occasion de recenser les capacités de la communauté et de recueillir les suggestions des individus concernant la meilleure façon de s'attaquer aux problèmes, afin que le programme s'appuie sur les connaissances et les pratiques existantes. Imaginez à quel point cela peut être incongru pour les membres d'une communauté de répondre à une longue liste de questions posées par un groupe de personnes extérieures. Vous obtiendrez peut-être des informations plus révélatrices en écoutant les individus et en leur parlant plutôt qu'en leur soumettant un questionnaire.



Les dirigeants des communautés ne doivent pas être vos seuls interlocuteurs. Travaillez en collaboration avec les dirigeants officiels et les comités communautaires (dont les comités pour les femmes, s'il en existe), mais ne vous entretenez pas uniquement avec eux. Vous ne pouvez pas être sûr qu'ils représentent les membres de la communauté de manière équitable et vous devez vous assurer que ce qu'ils vous disent est exact. Favorisez une participation égale des hommes et des femmes ainsi que la participation de groupes spécifiques, tels que les personnes âgées et les personnes handicapées, en parlant directement avec eux, sans toutefois les mettre dans une situation inconfortable lorsque vous les quittez.



Soyez inclusif. Il est très important d'inclure tous les membres de la communauté et non uniquement les supposés dirigeants ou les individus les plus bruyants ou les plus visibles, afin de connaître les besoins, les capacités, les compétences et les risques propres à chaque groupe. Soyez conscients des différents groupes d'intérêt et des rapports de force qui existent au sein de la communauté cible. De quelle manière la communauté est-elle organisée ? Quelles sont les personnes qui prennent les décisions et celles qui sont mises à l'écart ? Votre évaluation prend-elle en compte les femmes, les personnes handicapées, les personnes âgées, les enfants ou les groupes minoritaires ? Si ces personnes ne sont pas incluses dans l'évaluation, le programme ne pourra pas répondre à leurs besoins. Il faut s'entretenir directement avec les groupes concernés afin de pouvoir vérifier les dires des dirigeants.



Vous n'êtes probablement pas le seul organisme sur le point de mener une évaluation des besoins au sein de la communauté. Prenez le temps de déterminer quelles sont les autres organisations qui travaillent avec la communauté, quelle est la structure des autorités locales et quels sont les problèmes ou les enjeux dont la Société nationale doit être consciente. Déterminez si d'autres personnes sont en train de mener une évaluation des besoins et, en fonction du contexte, si vous pouvez ou devez prendre part aux efforts en cours, ou si vous pouvez partager vos conclusions ou utiliser celles des autres.



Tenez compte des caractéristiques particulières de certains groupes. Si vous prévoyez d'interroger des enfants ou d'autres groupes vulnérables, soyez conscients des aspects particuliers liés à l'éthique ou à la confidentialité devant être pris en compte lors de l'évaluation des besoins.



Crédit : Alaa Badarneh / CICR



Mobiliser les communautés dans les situations de conflit armé

Tout comme les membres des communautés touchées par une catastrophe naturelle, les membres des communautés touchées par un conflit armé ont besoin de savoir ce qui se passe autour d'eux, comment entrer en contact avec leurs proches et où trouver de l'aide. Les situations de conflit soulèvent toutefois des problèmes distincts, tant pour les communautés que pour les organisations qui fournissent une aide humanitaire.

Dans les situations de conflit, le système d'information local est souvent hautement politisé. L'accès à l'information peut être bloqué du fait de l'endommagement des infrastructures des médias et des télécommunications, et certains médias peuvent être pris pour cibles et/ou contrôlés par des factions rivales afin de servir leurs intérêts politiques. En outre, la fourniture par les organisations d'aide d'informations au sujet des services humanitaires proposés peut être perçue comme favorisant l'une ou l'autre des parties, ce qui peut générer un climat de méfiance, voire nuire aux travailleurs humanitaires et aux communautés locales.

Lorsque les communautés peuvent échanger de manière sûre et ouverte avec le personnel et les volontaires au sujet des activités et des programmes des Sociétés nationales, cela fait une réelle différence : elles peuvent ainsi se réunir et organiser leurs propres interventions, demander de l'aide, entrer en contact avec des organisations humanitaires, prendre des décisions éclairées et demander des comptes.

Durant la phase de planification des activités de CEA dans une situation de conflit armé, il est important de savoir comment les communautés et les groupes armés perçoivent la Société nationale et ses activités de communication. Les activités de communication de la Société nationale ainsi que sa neutralité, son indépendance et son impartialité sont primordiales pour favoriser

l'acceptation et l'accès nécessaires pour fournir des services d'aide, tels que des informations.

Le Cadre pour un accès plus sûr des Sociétés nationales ([saferaccess.icrc.org](https://www.icrc.org/fr/publications/safer-access)), qui met en évidence un certain nombre d'éléments permettant de promouvoir la neutralité de nos actions, est étroitement lié aux exigences minimales en matière de CEA. Il s'agit par exemple de :

- mener une étude sur la façon dont la Société nationale est perçue afin de gérer de manière active sa réputation ;
- effectuer des évaluations contextuelles continues des tendances sociales, économiques et politiques ainsi que du secteur des médias et des télécommunications afin de comprendre les rapports de force et la façon dont les informations circulent au sein de la communauté ;
- s'assurer que tous les membres du personnel et les volontaires ont signé et comprennent le code de conduite, et leur fournir une formation adéquate sur le mandat du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge afin qu'ils puissent l'expliquer de manière claire aux communautés ;
- s'assurer qu'il existe un mécanisme permettant aux communautés de fournir des retours d'information à l'organisation et de présenter des réclamations ;
- utiliser correctement l'emblème de la croix rouge et du croissant rouge à des fins d'identification.

Rappelez-vous qu'au cœur de la violence, la communication constitue un lien vital. Ainsi, même dans les situations les plus difficiles, établir un dialogue avec les populations et leur fournir des informations au sujet des programmes n'est jamais un choix et relève de notre responsabilité collective.



L'outil 1 disponible à l'annexe 1 fournit une liste de contrôle utile pour les évaluations des besoins ainsi qu'un aperçu des différentes méthodes.



Étape 3 : décider des informations devant être collectées

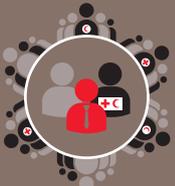
Une fois prévue la réalisation d'une évaluation des besoins, vous pouvez définir les informations que vous devez collecter auprès de la communauté pour planifier l'approche et les activités de CEA. Votre approche et vos activités dépendront des aspects que l'équipe en charge du programme souhaite privilégier (voir le tableau ci-après). Les données de l'évaluation doivent être analysées et ventilées par sexe, par âge et par handicap afin que le programme puisse mieux répondre aux besoins spécifiques de ces groupes.

Si vous ne disposez pas de suffisamment de temps pour effectuer une évaluation formelle, vous pouvez procéder à des observations et interroger des volontaires et des membres de la communauté pour collecter les informations dont vous avez besoin.



CEA EN ACTION : décider des aspects devant être évalués et des personnes devant être ciblées

Lorsque la Croix-Rouge du Ghana a effectué une évaluation des besoins dans le cadre d'un programme visant à accroître le nombre de femmes qui accouchent à l'hôpital, elle n'a pas uniquement interrogé les femmes enceintes mais également leur famille et l'ensemble de la société. Elle a ainsi découvert que la décision d'accoucher à l'hôpital était prise par l'ensemble de la famille et qu'un obstacle majeur était le transport. En conséquence, des activités de sensibilisation ciblant également les hommes ont été mises en place et un accord a été signé avec les associations de taxi locales en vue de garantir la gratuité du transport à l'hôpital pour les femmes sur le point d'accoucher.

À intégrer dans le programme	Informations requises
<p>Améliorer la participation et les retours d'information des communautés</p> 	<p>Les structures communautaires et les rapports de force, la façon dont les différents groupes d'individus perçoivent la Société nationale et comment ils accèdent aux informations et les partagent. Cela inclut les canaux de communication qu'ils utilisent et ceux qu'ils considèrent comme fiables. Il est essentiel d'éviter tout préjudice découlant des conséquences involontaires de nos activités et de remettre en question toute idée préconçue que nous pourrions avoir.</p>
<p>Fourniture d'informations comme forme d'assistance</p> 	<p>Les besoins en matière d'information des différents membres de la communauté, notamment les risques auxquels ils font face, les canaux de communication auxquels ils ont accès et ceux qu'ils considèrent comme fiables. Rappelez-vous que chaque groupe (tel que les hommes, les femmes, les enfants ou les minorités, comme les personnes handicapées) peut avoir des besoins différents et ne pas utiliser les mêmes canaux.</p>
<p>Communication pour le changement des comportements et des pratiques sociales</p> 	<p>L'environnement socioculturel, les connaissances, les attitudes et les pratiques des individus, leur façon d'accéder à l'information, les capacités existantes des différents groupes, et, surtout, les canaux qu'ils utilisent et ceux qu'ils considèrent comme fiables. Il est essentiel de comprendre qui sont les « gardiens » et les personnes de confiance (personnes influentes), au sein de la communauté car ils peuvent avoir plus d'influence que tout autre canal ou que l'ensemble des canaux réunis, tout en gardant à l'esprit que les différents groupes de la communauté peuvent avoir des capacités et des besoins différents.</p>
<p>Planifier les activités de plaidoyer fondé sur les faits</p> 	<p>Les problèmes qui touchent la communauté, les rapports de force au sein de la communauté et l'identité des autres parties prenantes.</p>



Pour des modèles de questions à inclure dans les évaluations, utiliser l'outil 2A disponible à l'annexe 1. Pour des idées sur les moyens de collecter des informations sur les structures et les dynamiques communautaires, voir l'outil 1 disponible à l'annexe 1. Pour de plus amples informations sur le principe de « ne pas nuire », voir les documents relatifs à l'Initiative pour une meilleure conception des programmes présentés à l'annexe 2.



Pour des modèles de questions à inclure dans les évaluations, utiliser l'outil 2A disponible à l'annexe 1.



Pour des modèles de questions à inclure dans les études des connaissances, des attitudes, des pratiques et des croyances, utiliser l'outil 2E disponible à l'annexe 1. L'outil 2F fournit un exemple d'étude complète utilisée dans le contexte de la maladie à virus Zika.



Pour des conseils sur la façon d'évaluer les rapports de force entre les parties prenantes et au sein de la communauté, utiliser les outils 1 et 3 disponibles à l'annexe 1.



Veiller à ce que l'évaluation des besoins tienne compte du genre et de la diversité

Les analyses du genre et de la diversité permettent de comprendre et de prendre en compte les besoins spécifiques des individus. Ces analyses devraient toujours être intégrées dans les évaluations des besoins et les analyses sectorielles et situationnelles. Elles incluent les questions et les points suivants :

1. Quel est le profil des groupes touchés (nombre de ménages et membres des ménages ventilés par sexe et par âge ; nombre d'hommes et de femmes célibataires chefs de famille ; nombre de femmes enceintes et allaitantes ; et nombre (ventilé par sexe) d'enfants non accompagnés, de personnes âgées, de personnes handicapées, de personnes atteintes de maladies chroniques, etc.) ?
2. En plus des groupes mentionnés ci-dessus, existe-t-il d'autres groupes potentiellement vulnérables au sein de la communauté ? Par exemple, une minorité ethnique, un groupe de migrants, une classe sociale ou une caste.
3. Des hommes et des femmes de tout âge, y compris des hommes et des femmes issus des groupes marginalisés, ont-ils été consultés et associés à l'évaluation en vue de déterminer leurs besoins, leurs priorités et leurs préoccupations spécifiques dans le domaine concerné par le programme, l'objectif étant de favoriser la dignité, l'accès, la participation et la sécurité ?
4. Les évaluations doivent combiner observations et questions, et prévoir d'interroger les hommes et les femmes séparément à propos du programme.
5. Existe-t-il des mécanismes permettant de garantir la prise en compte du genre et de la diversité et la participation des différents groupes sociaux en vue d'obtenir une analyse inclusive des besoins et, par conséquent, de mettre en place des interventions plus efficaces ? Si tel est le cas, quels sont ces mécanismes ?
6. Les critères de sélection et de priorisation s'appliquant à la fourniture d'assistance doivent reposer sur une analyse du genre et de la diversité. Les personnes ayant des besoins spécifiques (chefs de famille célibataires, personnes handicapées, femmes enceintes et allaitantes, enfants, personnes âgées, personnes atteintes d'une maladie chronique, etc.) sont-elles incluses dans les critères de sélection et de priorisation ?
7. Quel est le rôle attendu des hommes et des femmes dans chaque secteur (p.ex. construction d'abris, entretien des points d'eau, des latrines et des sanitaires ou approvisionnement en eau et en combustible) ?
8. Les équipes en charge de l'évaluation des besoins et des interventions offrent-elles une représentation équilibrée ou équitable des hommes et des femmes et tiennent-elles compte de la diversité ? Des mesures spécifiques doivent-elles être prises pour permettre aux femmes et aux groupes marginalisés de faire partie des équipes d'intervention ? Si tel est le cas, quelles sont ces mesures ?

Si la réponse à l'une de ces questions est « non » ou si les informations nécessaires ne sont pas disponibles, cela doit être précisé dans l'évaluation des besoins, et des détails sur la façon de résoudre le problème doivent être fournis.

Tiré des *Engagements standard minimums relatifs au genre et à la diversité dans les programmes d'urgence* de la Fédération – voir le lien vers ce document à l'[annexe 2](#).



Étape 4 : analyser les données issues de l'évaluation des besoins en matière de CEA



Pour de plus amples informations sur les étapes à suivre pour analyser les informations, utiliser l'outil 3 disponible à l'annexe 1.

Une fois que les données de l'évaluation ont été collectées, elles doivent être soigneusement analysées. L'analyse des données de l'évaluation consiste à réunir et à interpréter les informations disponibles. Elle vous aidera à définir l'approche et les activités les plus appropriées en matière de CEA à inclure dans les plans du programme. Les données de l'évaluation, qui comprennent des informations relatives aux activités de CEA, doivent être analysées par l'ensemble des membres de l'équipe en charge du programme afin que chacune des personnes concernées puisse voir les liens qui existent entre les différents secteurs.

Le tableau ci-dessous met en évidence les questions devant être prises en compte dans l'analyse des données de l'évaluation.

À intégrer dans le programme	Questions devant être prises en compte
<p>Participation et retours d'information</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles informations sur le programme doivent être communiquées aux individus et quand ? • Comment permettre aux différents membres de la communauté, tels que les femmes, les hommes, les filles, les garçons, les personnes âgées et les personnes handicapées, de participer à l'élaboration et à la mise en œuvre du programme ? • Quels canaux de communication les individus préfèrent-ils utiliser ? • Quelles sont les stratégies pouvant être utilisées pour mobiliser davantage les groupes marginalisés, qui sont généralement moins représentés dans les décisions communautaires ? Il peut être nécessaire de prendre des mesures spéciales pour parvenir à atteindre et à associer tout le monde.
<p>Fourniture d'informations comme forme d'assistance</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce que les individus doivent savoir tout de suite pour pouvoir se protéger ? • Quels sont les canaux de communication les plus pertinents au niveau local ? Ces canaux sont-ils différents pour les hommes, les femmes, les enfants, les personnes âgées, les personnes handicapées et les groupes marginalisés ?
<p>Communication pour le changement des comportements et des pratiques sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les principaux comportements malsains ou dangereux ? • Pourquoi les individus ont-ils ce type de comportement ? • Qu'est-ce que les individus savent actuellement ? • Où obtiennent-ils des informations (individus et canaux) ? • Quelles sources considèrent-ils comme les plus fiables ? • Quels sont les autres canaux de communication qui pourraient permettre d'atteindre les individus et de favoriser un dialogue ?
<p>Plaidoyer fondé sur les faits</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les principaux problèmes auxquels fait face la communauté ? • Quelles sont les autres parties prenantes et organisations ? • Quel est le meilleur moyen d'atteindre les différents groupes de parties prenantes ?

Éléments à garder à l'esprit lors de l'analyse des données :

- ✓ **Soyez conscients des lacunes, des réserves et des limites.** Assurez-vous de disposer de suffisamment d'informations pour prendre des décisions éclairées concernant l'approche et les activités de CEA, mais soyez réalistes en ce qui concerne les données dont vous disposez et leur qualité. Soyez honnêtes à propos des lacunes en matière de données et expliquez les raisons à l'origine de ces lacunes dans votre analyse (non-accessibilité, manque de ressources, etc.). Cela vous aidera vous ainsi que d'autres à planifier les évaluations futures, à élaborer des scénarios et à allouer les ressources de manière efficace.
- ✓ **Recherchez les tendances émergentes.** Repérez les besoins ou les problèmes communs qui apparaissent de façon répétée dans les données de l'évaluation des besoins.
- ✓ **Prêtez attention aux sources d'information** afin de vous assurer que vos informations sont fiables.
- ✓ **Déterminez si ce qui est demandé correspond aux paramètres du programme, du projet ou de l'intervention.** Le simple fait qu'une communauté demande quelque chose ne signifie pas nécessairement qu'il s'agit d'un élément pertinent ou que la Société nationale est en mesure de le fournir. Ne vous engagez jamais à mettre en place des activités qui vont au-delà de vos capacités et expliquez toujours pour quelle raison vous effectuez ou non certaines choses ; rappelez-vous que vous devez vous efforcer de gérer les attentes.
- ✓ **Vérifiez vos informations** recueillies dans le cadre de l'évaluation des besoins en les comparant avec d'autres données disponibles, telles que des évaluations précédentes, des évaluations effectuées par d'autres organisations ou des informations provenant des médias traditionnels et des réseaux sociaux. Repérez toute incohérence ou différence importante devant être vérifiée.
- ✓ **Les résultats non prévus ne doivent pas être ignorés.** La triangulation des informations met souvent au jour des problèmes imprévus, importants et pertinents qui doivent être pris en compte et résolus par l'équipe en charge du programme.
- ✓ **Il peut y avoir certaines incohérences** dans les données, en particulier entre les réponses fournies par les hommes et les femmes et par les différents groupes d'âge. Ces incohérences peuvent venir du fait que les individus perçoivent les besoins de manière différente, que certains disposent d'un meilleur accès à l'information et qu'ils fournissent parfois volontairement des informations erronées. S'il existe des incohérences qui ne sont pas liées au genre ou à la diversité et qui risquent de compromettre les activités prévues, alors les informations doivent être vérifiées auprès des membres de la communauté en vue de parvenir à un consensus.
- ✓ **Soyez honnêtes avec les donateurs** en leur indiquant que les plans pourraient changer sur la base des retours d'information de la communauté. La plupart des donateurs sont heureux d'approuver les changements apportés à un programme si ces changements permettent de mieux répondre aux besoins de la communauté.

Vous devrez présenter vos conclusions dans un rapport d'évaluation facilement utilisable. Rappelez-vous que les documents courts sont davantage susceptibles d'être lus. Votre rapport doit comprendre trois sections : vos conclusions (incluant le contexte général) ; l'analyse de vos conclusions afin d'expliquer la situation ; et la méthodologie utilisée pour collecter les données et effectuer l'analyse, en précisant les limites et les lacunes.



Étape 5 : partager vos conclusions

La participation de la communauté ne prend pas fin une fois les données collectées. La mobilisation de la communauté doit se poursuivre tout au long du cycle du programme. Il est important de partager les informations que vous avez collectées dans le cadre de l'évaluation des besoins, votre analyse et les étapes à suivre avec les membres de la communauté et les autres parties prenantes concernées. Les personnes doivent avoir la possibilité de réagir et de demander des précisions.

Partagez vos conclusions avec les groupes suivants :

- Vos collègues au sein de la Société nationale et du Mouvement ;
- Les coordonnateurs et les groupes de pairs, les départements gouvernementaux ou d'autres parties prenantes ;
- Les autorités nationales et locales ; et surtout...
- Les communautés locales elles-mêmes. Elles ont pris le temps de répondre à vos questions et de se mobiliser pour vous. Prenez le temps de leur transmettre les résultats.



Pour des conseils sur les moyens de partager et d'aborder les conclusions de l'évaluation avec les communautés, utiliser l'**outil 11** relatif aux réunions communautaires et l'**outil 17** relatif au partage des résultats de l'évaluation finale, tous deux disponibles à l'[annexe 1](#).



Outils utiles pour la phase d'évaluation des besoins (voir [annexe 1](#))

- Liste de contrôle pour l'évaluation des besoins en matière de CEA et aperçu des méthodes (**outil 1**).
- Questions à inclure dans les évaluations (**outil 2**).
- Étapes à suivre pour analyser les données relatives aux activités de CEA (**outil 3**).
- Évaluation des capacités des Sociétés nationales (**outil 4**).
- Orientations sur la conduite de discussions de groupe dirigées (**outil 5**).
- Questions et réponses à l'intention des volontaires et du personnel (**outil 6**).

D'autres ressources pouvant être utilisées lors de la phase d'évaluation des besoins sont fournies à l'[annexe 2](#).

Bibliothèque de ressources

Cette bibliothèque propose un large éventail de documents et de modèles tirés des programmes de CEA mis en place dans le monde. Parmi ces ressources, vous trouverez notamment :

- Des modèles de plans et de matériels de formation pour la mise en place d'émissions de radio portant sur une série de sujets allant de la prévention du paludisme à la réduction des risques de catastrophe en passant par les premiers secours.
- Des informations relatives à la mise en place d'un cinéma itinérant, y compris les vidéos à diffuser, les questions à poser au public et les questionnaires à utiliser pour le suivi.
- Des manuels et des guides détaillés d'autres organisations sur tous les sujets, de la redevabilité à la communication dans les situations d'urgence.
- Des exemples d'affiches et de graphiques.

Vous pouvez en outre enrichir la bibliothèque en y ajoutant vos propres documents. La bibliothèque est accessible à l'adresse suivante : fedteam.ifrc.org/global/collaboration/disasters/bc/default.aspx.

La Fédération met aussi en place une bibliothèque en ligne à l'intention du grand public, qui contiendra des documents pertinents, tels que des messages, des guides et des supports liés à la communication avec les communautés. Cette bibliothèque est accessible à l'adresse suivante : www.ifrc.org/CEA.



Phase 2 des programmes : l'élaboration et la planification

.....

L'intégration des activités de CEA dans la phase d'élaboration et de planification implique de :

Approche	Activités
<ul style="list-style-type: none"> mener le processus de planification du programme de manière participative et transparente. 	<ul style="list-style-type: none"> s'assurer que les activités de CEA sont incluses dans les plans, les budgets et les indicateurs du programme, afin d'éviter qu'elles ne deviennent des activités indépendantes ou qu'elles ne soient séparées du reste du programme.



Pour des exemples d'indicateurs de CEA, voir l'outil 7 disponible à l'[annexe 1](#).

Vous pouvez toujours élaborer un plan ou un cadre logique plus détaillé concernant les activités de CEA afin de planifier ce qui doit être fait, par qui et quand. Toutefois, ces éléments doivent être définis en étroite collaboration avec le reste de l'équipe en charge du programme en vue de garantir leur pertinence et leur compatibilité avec les objectifs et les activités du reste du programme.



Étape 1 : associer la communauté au processus de planification

Les plans, les activités et les calendriers (voire les budgets, s'il y a lieu) doivent être élaborés en partenariat avec la communauté. Il existe au sein du Mouvement de nombreux processus bien établis de planification participative, notamment les programmes de santé et de premiers secours communautaires, l'Approche participative pour la sécurité du logement et l'Évaluation de la vulnérabilité et des capacités, qui offrent des conseils approfondis en la matière. D'autres ressources utiles concernant ces processus sont fournies à l'[annexe 2](#).

La liste de contrôle proposée ci-dessous fournit des conseils pour l'adoption d'une approche favorisant l'intégration des activités de CEA dans les processus d'élaboration et de planification des programmes, afin de s'assurer qu'ils sont adaptés aux besoins des personnes et qu'ils associent les membres de la communauté à la prise de décisions.

Liste de contrôle pour l'intégration des activités de CEA dans les processus d'élaboration et de planification

- ✓ L'élaboration du programme doit se fonder sur les données de l'évaluation.
- ✓ L'élaboration du programme doit tenir compte également des enseignements tirés des programmes précédents, des résultats des enquêtes antérieures concernant la satisfaction ou la perception des communautés, ainsi que des bonnes pratiques dans le secteur.
- ✓ Des indicateurs en matière de CEA doivent être inclus dans le cadre logique du programme ou dans les documents relatifs à sa planification.



Voir la boîte à outils relative à la redevabilité à l'égard des bénéficiaires présentée à l'[annexe 2](#) et l'exemple de CEA en action page 36.



Les indicateurs doivent être examinés avec les membres de la communauté et fondés sur leur perception du succès.



Les plans du programme doivent inclure une stratégie de sortie. Cette stratégie doit respecter les membres de la communauté, garantir leur participation, favoriser une sortie en douceur et accroître la probabilité que les changements mis en place dans le cadre du programme se révèlent durables.



De plus amples informations sur les stratégies de sortie sont fournies dans la section suivante ; voir également l'[outil 16](#) disponible à l'[annexe 1](#).



Des réunions initiales d'orientation et d'information doivent être organisées avec les communautés locales afin de leur fournir des informations sur le mandat de la Société nationale, de la Fédération et/ou du CICR, sur nos Principes fondamentaux, sur le comportement qu'elles sont en droit d'attendre de la part du personnel et des volontaires et sur les moyens de nous contacter.



Pour des conseils relatifs à l'organisation de réunions communautaires, voir l'[outil 11](#) disponible à l'[annexe 1](#). Pour une liste de contrôle des informations devant être transmises aux communautés, utiliser l'[outil 9](#) disponible à l'[annexe 1](#).



Des personnes doivent être désignées conjointement avec la communauté afin de constituer un échantillon représentatif de la population, incluant les hommes, les femmes, les enfants et les groupes marginalisés. Par exemple, s'assurer, dans la mesure du possible, que les comités communautaires réunissent un nombre égal d'hommes et de femmes.



Pour un modèle de cahier des charges pouvant s'appliquer aux comités communautaires, utiliser l'[outil 12](#) disponible à l'[annexe 1](#). Vous trouverez par ailleurs de plus amples informations sur la façon de garantir une représentation équitable des membres de la communauté dans les documents portant sur la santé et les premiers secours communautaires et sur le genre et la diversité présentés à l'[annexe 2](#).



Un accord doit être conclu afin de préciser les rôles et les responsabilités de la Société nationale, de la Fédération et/ou du CICR, et de la communauté. Il doit s'agir, dans la mesure du possible, d'un accord écrit, sous la forme par exemple d'un cahier des charges ; cet accord peut inclure d'autres parties prenantes le cas échéant.



Les programmes doivent inclure des critères de sélection clairs précisant qui est en droit de recevoir une aide. Ces critères doivent être partagés et examinés avec les membres de la communauté. Ils doivent si possible être élaborés en partenariat avec la communauté.



Réfléchissez aux conséquences involontaires qui pourraient découler des activités que vous planifiez. Est-il possible que ces activités mettent en danger certains individus ou augmentent leur vulnérabilité en compromettant leur sécurité ou leur dignité, en renforçant la discrimination à leur égard ou en limitant leur accès aux services et aux informations ?



Pour un modèle de cahier des charges pouvant s'appliquer à la communauté, utiliser l'[outil 12](#) disponible à l'[annexe 1](#).



Pour de plus amples informations sur l'élaboration d'une affiche résumant les critères de sélection, voir l'[outil 13](#) disponible à l'[annexe 1](#).



Consulter l'*Initiative pour une meilleure conception des programmes*, qui inclut un guide relatif à l'analyse des risques de conflit, présentée à l'[annexe 2](#).



CEA EN ACTION : associer les communautés aux processus d'élaboration et de planification

Madagascar est la plus grande île de l'océan Indien. Elle compte plus de 21 millions d'habitants. Le pays est régulièrement touché par des catastrophes naturelles majeures, telles que des cyclones, des tempêtes tropicales, des inondations, des sécheresses et des invasions de criquets. L'île est également vulnérable aux changements climatiques et a vu se produire au cours des dernières années des phénomènes météorologiques de plus en plus extrêmes. Au cours des 35 dernières années, le pays a connu 46 catastrophes naturelles, qui ont touché au total plus de 11 millions de personnes.

Malgré tous les efforts qu'elle a déployés pour inclure tous les membres de la communauté dans ses programmes, la Croix-Rouge malagasy a remarqué que de nombreux groupes restaient sous-représentés dans les processus de prise de décisions communautaires. Pour remédier à ce problème, un projet pilote a été lancé avec le soutien de la Fédération dans le cadre d'un programme en cours mené par l'ONG Fanamby en vue de mettre en place un système de participation et de prise de décisions plus moderne et plus équitable.

La Société nationale s'est entretenue avec les dirigeants traditionnels et les chefs de chaque village afin d'obtenir un accord visant à étendre les systèmes de participation et de favoriser ainsi une représentation plus large de la communauté. L'un des sujets de préoccupation était la participation des femmes dans les communautés. Dans ce contexte, l'équipe en charge du programme a découvert que le fait d'encourager de manière directe la participation des femmes à la prise de décisions était souvent susceptible de provoquer une résistance initiale ; une solution efficace a donc consisté à négocier la représentation de tous les groupes de la communauté, dont les femmes.

Ces discussions ont abouti à la création d'un nouveau système de comités, le « KOIF », dans les villages participants. Le personnel et les volontaires de la Société nationale

ont travaillé en collaboration avec la communauté afin de parvenir à un consensus concernant les groupes devant être représentés au sein de ces comités, ce qui a permis de mobiliser un large éventail de représentants communautaires comprenant des agriculteurs et des enseignants ainsi que des représentants des églises et des autorités locales. L'âge, le sexe et le handicap ont également été pris en compte.

En plus de la création de ce nouveau système, la mise en place d'une série d'« associations de femmes » a également été proposée. Ces associations ont pour but d'aider les femmes à se rassembler au niveau local et de leur permettre ainsi de se préparer et de s'habituer à participer davantage aux processus de prise de décisions.

Une évaluation de l'initiative réalisée en décembre 2015 a montré que ces nouveaux systèmes contribuaient à transformer les dynamiques et les structures de pouvoir communautaires et à renforcer la cohésion et la résilience des communautés. L'une des personnes interrogées dans le cadre de la consultation a affirmé : « Avant, seuls les dirigeants participaient à la prise de décisions ; désormais, tous les membres de la communauté y sont associés. »

Malgré la résistance initiale à la participation des femmes, les communautés ont été capables de négocier un accord prévoyant la mise en place d'associations de femmes, qui ont rapidement été acceptées et ont eu un effet extrêmement positif sur les femmes. Certaines des femmes interrogées dans le cadre de la consultation ont indiqué qu'elles prenaient désormais davantage d'initiatives et qu'elles avaient récemment lancé un projet consacré aux moyens de subsistance, qui leur rapporte de l'argent. D'autres ont mis en évidence le fait qu'elles étaient plus actives au sein de la communauté et que les hommes écoutaient leur avis. L'une des participantes a affirmé : « Le fait d'associer les femmes à la prise de décisions a permis de changer la façon dont les choses se passent. Depuis la mise en place du nouveau système, nous sommes plus actives et les hommes nous écoutent davantage. »



Étape 2 : définir les objectifs et le public cible

Les approches et les activités de CEA doivent toujours :

- ✓ Contribuer à répondre **aux besoins des communautés** ou à réduire **les risques auxquels elles font face**.
- ✓ **Aider les programmes** à atteindre leurs objectifs en s'appuyant sur la fourniture d'informations comme forme d'assistance, la communication pour le changement des comportements ou le plaidoyer fondé sur les faits.
- ✓ Renforcer **la transparence des programmes et la participation des communautés**.
- ✓ **Être spécifiques** et mettre l'accent sur les changements souhaités.

Comme c'est le cas des plans des programmes, les objectifs et les activités de CEA doivent eux aussi être élaborés en collaboration avec la communauté.



Pour des conseils concernant la définition des objectifs, utiliser les modèles de plans, d'indicateurs et de budgets inclus dans l'**outil 7** disponible à l'[annexe 1](#).

Les deux questions suivantes peuvent se révéler utiles dans la définition des objectifs en matière de CEA :

1. QUEL(S) OBJECTIF(S) SOUHAITEZ-VOUS ATTEINDRE ?

Quels sont les changements ou quel est l'impact que vous souhaitez obtenir grâce à votre approche et à vos activités de CEA ? Le tableau ci-dessous fournit des exemples d'activités potentielles en lien avec différents types de programmes.

Programme	Objectifs	Exemples d'activités	Changements souhaités
Prévention du paludisme	Communication pour le changement des comportements 	Débats radiodiffusés	1) Améliorer la connaissance et la compréhension des causes, des systèmes de prévention et des symptômes du paludisme ; 2) évaluer les croyances et les pratiques des personnes au sujet du paludisme afin d'orienter les activités du programme ; et 3) encourager les personnes à toujours dormir sous une moustiquaire.
Transferts monétaires	Participation et retours d'information 	Ligne téléphonique consacrée aux retours d'information	Un mécanisme efficace de retours d'information et de réclamation est en place. Le programme obtient des niveaux accrus de rétroaction communautaire en fournissant aux individus (et en particulier aux femmes) un moyen sûr et anonyme de formuler des commentaires et des suggestions.
Droit relatif aux catastrophes et réduction des risques	Plaidoyer fondé sur les faits 	Cinéma itinérant	Réunir la communauté, la Société nationale et les autorités publiques afin de débattre des risques de catastrophe qui menacent la communauté et des solutions permettant d'y remédier, telles que l'apport de modifications à la législation.
Distributions dans un camp de réfugiés	Fourniture d'informations comme forme d'assistance 	Envoi de SMS et installation de panneaux d'information	1) Indiquer aux individus où et quand ils peuvent accéder à des biens et à une aide, ce qui permet 2) de contribuer à la sécurité et au bon fonctionnement des distributions en s'assurant que la population sait où elle doit se rendre et quand, et ainsi 3) de réduire les tensions et les frustrations au sein de la population.

2. QUELS SONT LES PUBLICS CIBLES ?

Réfléchissez à votre programme et aux différents groupes d'individus susceptibles d'avoir **une influence sur** vos activités ou d'être **touchés par** elles. Quels sont les différents groupes que vous devez atteindre pour réaliser vos objectifs ? Quelles sont les personnes susceptibles de vous aider et les personnes qui tenteront de vous faire obstacle ? Il se peut qu'un programme doive aller au-delà du seul public primaire pour porter ses fruits. Le tableau ci-dessous offre un exemple des différents groupes cibles devant être pris en compte à différents niveaux de la société dans le cadre d'un programme axé sur la santé maternelle.



Pour des conseils sur l'identification des publics cibles et des parties prenantes, voir l'**outil 3** disponible à l'**annexe 1**.

Groupe Cible	Description	Qui
Public primaire	Les personnes dont vous souhaitez modifier le comportement	Les femmes enceintes
Public secondaire	Les personnes qui ont une influence sur le comportement de votre public primaire	Leur mari, leur mère, leurs grands-mères
Public tertiaire	Les institutions locales qui jouent un rôle dans l'organisation de la communauté	Les responsables religieux, les comités de femmes, les dirigeants de la communauté ou les chefs de village, les médias locaux
Niveau méso	Les prestataires de services (acteurs publics et ONG)	Les services de santé locaux, les autorités locales, les ONG, les médias, les opérateurs de télécommunications
Niveau macro	Les responsables de l'élaboration des politiques et de l'allocation des ressources	Le ministère de la Santé, le gouvernement national, le système judiciaire, l'organisme de régulation des télécommunications



CEA EN ACTION : le droit relatif aux catastrophes et les communautés – « Rien de ce qui nous concerne ne doit se faire sans nous »

La participation des communautés est de plus en plus considérée comme jouant un rôle essentiel dans le succès des lois et des politiques relatives à la réduction et à la gestion des risques de catastrophe, et plusieurs pays ont adopté une approche associant l'ensemble de la société à l'élaboration et à la mise en œuvre des lois relatives à la gestion des risques de catastrophe. Ce sont les communautés qui ressentent le plus les effets des catastrophes ; elles doivent donc jouer un rôle crucial, non seulement en influençant les politiques et les lois nationales mais également en prenant connaissance de leurs droits, de leurs responsabilités et des processus pertinents qui découlent de ces documents.

Les activités de CEA peuvent favoriser la réalisation des objectifs des programmes axés sur le droit relatif aux catastrophes en contribuant à :

- associer les communautés à l'élaboration des politiques et des lois relatives à la réduction et à la gestion des risques de catastrophe ;
- s'assurer que les individus connaissent leurs droits ;
- promouvoir le respect de ces droits par les autorités concernées.

La Loi sur la réduction et la gestion des risques de catastrophe adoptée par les Philippines en 2010 vise ainsi à associer les communautés locales à l'identification, l'analyse, la gestion, le suivi et l'évaluation des risques de catastrophe. Elle souligne en outre l'importance de la réduction et de la gestion communautaires des risques de catastrophe pour réduire les vulnérabilités et renforcer les capacités et la résilience des communautés.

Cette loi est actuellement en cours de révision par le conseil national en charge de la réduction et de la gestion des risques de catastrophe, et la Croix-Rouge philippine est l'une des rares organisations communautaires à siéger au sein de ce conseil, avec la mission unique et privilégiée d'assurer le lien entre les lois nationales et communautaires et le processus d'élaboration des politiques.



Étape 3 : planifier l'approche et les activités de CEA

L'approche et les activités de CEA que vous choisirez dépendront des objectifs que vous souhaitez réaliser et des **personnes** que vous devez atteindre. Vous devrez déterminer quels sont les canaux de communication les mieux adaptés à vos différents objectifs ainsi que les canaux privilégiés par les différents publics cibles en raison de leur accessibilité et de leur fiabilité. L'essentiel est de sélectionner une série d'activités et de canaux pouvant être conciliés afin d'atteindre les objectifs en matière de CEA et de soutenir la réalisation des objectifs du reste du programme.

Choisir le canal adapté à votre **objectif** :

- **La participation et les retours d'information exigent** des canaux de communication ouverts qui favorisent la discussion et la participation, tels que des réunions communautaires, des lignes téléphoniques ou des panneaux d'affichage accompagnés de boîtes à suggestions.
- **La fourniture d'informations comme forme d'assistance** exige des canaux permettant d'atteindre rapidement un grand nombre de personnes, tels que les SMS, la télévision, les réseaux sociaux ou la radio ; rappelez-vous toutefois que tous les membres de la communauté doivent être en mesure d'accéder à ces services pour recevoir le message !
- **La communication pour le changement des comportements et des pratiques sociales** exige des canaux de communication favorisant une communication participative, une mobilisation plus approfondie et un dialogue continu à propos du problème, tels que des débats radiodiffusés, des théâtres communautaires ou des cinémas itinérants.
- **Le plaidoyer fondé sur les faits** exige des canaux différents selon si la Société nationale aide les membres de la communauté à exprimer leur opinion ou si elle défend leurs intérêts. Les canaux de communication potentiels incluent les réunions ou les conférences communautaires et les ateliers réunissant les parties prenantes.



Crédit : Marko Kokic / CICR



CEA EN ACTION : la communication dans une situation de conflit

En Afghanistan, il peut être difficile pour les équipes en charge des programmes de se rendre au sein des communautés en raison de problèmes de sécurité. Le CICR surmonte ce défi en fournissant un numéro de téléphone sur les fiches d'information incluses dans chacun des kits d'aide distribués. Cela signifie que même si les membres du personnel ne peuvent pas se rendre en personne dans les communautés, ils peuvent toujours répondre à leurs questions et réagir à leurs commentaires.

Choisir le canal adapté à votre public :

- ✓ **Disponibilité au niveau local** : par exemple, n'utilisez la télévision que si les individus y ont accès.
- ✓ **Fiabilité** : soyez prudents lorsque vous utilisez une chaîne de télévision nationale, les personnes pouvant se méfier du gouvernement.
- ✓ **Accessibilité** : prenez en compte le taux d'analphabétisme et évitez d'utiliser des supports imprimés si ce taux est élevé.
- ✓ **Utilisation de plusieurs canaux** : les individus utilisent différents canaux pour accéder à l'information, c'est pourquoi vous ne parviendrez pas à atteindre tous les membres de la communauté au moyen d'un seul canal. En outre, les individus sont davantage susceptibles de comprendre les enjeux et de prendre des mesures si les informations leur parviennent de plus d'une source.
- ✓ **Quelles sont les personnes exclues ?** Il se peut que les femmes, les enfants, les personnes handicapées ou les minorités

linguistiques n'aient pas accès aux canaux principaux ou ne les utilisent pas. Par exemple, il se peut que seuls les hommes se rendent aux réunions communautaires ; vous devrez donc trouver un autre moyen d'atteindre les femmes et les enfants.

- ✓ **Flexibilité** : les besoins changeront tout au long du programme ; vous devez donc être prêts à adapter vos méthodes de communication pour relever les nouveaux défis et pour réagir aux commentaires formulés par la communauté.
- ✓ **Réputation** : soyez attentifs aux incidences que peut avoir le canal choisi sur votre réputation ainsi qu'à son impact sur votre neutralité. L'utilisation d'une station de radio religieuse peut par exemple éloigner les membres de la communauté qui n'appartiennent pas à la religion concernée.

Enfin, n'oubliez pas que d'autres organisations sont actives au sein des communautés ; il peut donc être utile de s'informer de leurs plans afin d'éviter tout chevauchement d'activités.



Pour de plus amples informations sur les canaux de communication, voir l'[outil 8](#) disponible à l'[annexe 1](#).



Crédit: Christoph von Toggenburg



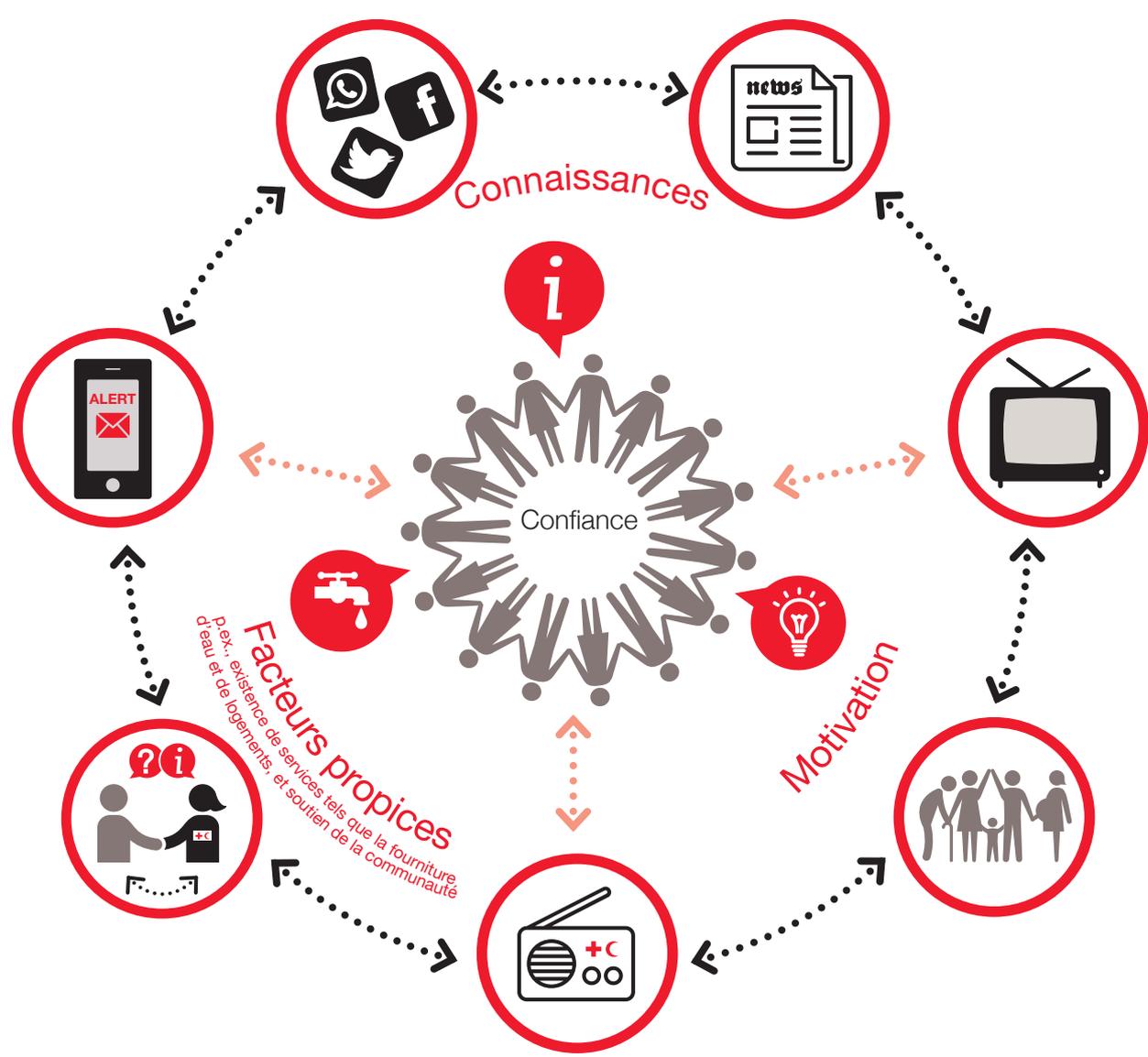
CEA EN ACTION : sortez des sentiers battus !

Lorsque les équipes du CICR ont commencé à sensibiliser les communautés autochtones de Colombie aux dangers des munitions non explosées, elles ont éprouvé des difficultés à nouer le dialogue. Les informations partagées à propos du CICR et de la contamination par les armes étaient soit mal comprises, soit simplement ignorées. Toutefois, lorsque les équipes du CICR ont pris le temps de s'informer de la vie quotidienne et des croyances des communautés, elles ont constaté que les informations les plus importantes étaient transmises par le biais de récits oraux. Elles ont alors traduit les informations sous la forme d'histoires, en incluant des symboles propres aux récits et à la culture autochtones. Cela a été un véritable succès et les équipes ont non seulement gagné l'attention et l'acceptation des communautés mais elles sont également parvenues à leur faire comprendre les objectifs et les principes du CICR ainsi que la nécessité vitale d'observer un comportement approprié face à la contamination par les armes.

Utilisation de plusieurs canaux de communication

L'engagement des communautés et la redevabilité à leur égard est un processus dynamique et planifié qui se fonde sur l'utilisation de plusieurs méthodes de communication afin d'améliorer les connaissances des personnes, de les inciter à agir, de promouvoir leur participation et de créer un environnement propice au changement.

2 l'élaboration et la planification





Étape 4 : définir les messages clés et les questions fréquemment posées

La définition de messages clés va au-delà de la simple rédaction de messages pour une affiche ou une brochure. Elle suppose de définir la vision globale que vous souhaitez transmettre à la communauté et doit être liée aux objectifs du programme. Les messages peuvent fournir des informations sur le programme en soi, en indiquant par exemple les critères de sélection, ou des informations qui contribuent à la réalisation des objectifs du programme, en dissipant par exemple les rumeurs à propos du choléra.

Les informations transmises aux communautés ont davantage d'impact lorsqu'elles sont pertinentes, précises, adaptées au public et communiquées en temps voulu. Il est important de transmettre ces informations au personnel et aux volontaires avant de les communiquer au public, afin que tous véhiculent le même message. En outre, il peut être utile de mettre les informations à l'essai auprès de volontaires et de membres de la communauté ou, au moins, de volontaires locaux, afin de s'assurer qu'elles sont bien comprises.



CEA EN ACTION : mise à l'essai de messages au Soudan du Sud

La Croix-Rouge du Soudan du Sud et le CICR testent toujours l'ensemble des messages avant de les diffuser sur des affiches et à la radio. Avec l'aide de volontaires, le personnel du CICR en charge de la communication a élaboré un guide sur la mise à l'essai de messages ; il organise en outre des séances d'une heure réunissant des membres des communautés et des membres du personnel de la Société nationale afin de garantir la diversité des publics tests et de s'assurer que les messages sont compris facilement et interprétés comme prévu. Ce processus rapide permet d'apporter de légers changements susceptibles d'améliorer de façon significative la compréhension et l'impact des messages. Par exemple, à l'issue d'un test, le CICR et la Croix-Rouge du Soudan du Sud ont jugé nécessaire de modifier les indications temporelles pour qu'elles soient bien comprises. Au lieu d'indiquer le nombre de minutes nécessaires à la réalisation d'une tâche, les messages se réfèrent à des tâches ménagères, comme faire bouillir de l'eau, nettoyer la maison ou moudre du sorgho, pour indiquer le temps de cuisson de céréales particulières.

L'élaboration d'un document répertoriant les questions fréquemment posées vous aidera à préparer des réponses aux éventuelles questions de la communauté. Ce document devra être transmis à l'ensemble du personnel et des volontaires et mis à jour régulièrement afin de correspondre aux questions et aux préoccupations soulevées.



Pour des conseils relatifs à l'élaboration de messages clés, voir l'outil 10 disponible à l'annexe 1. L'annexe 2 propose un large éventail de ressources contenant des modèles de messages et des liens vers d'autres outils utiles, dont la bibliothèque de ressources consacrées au CEA et le guide relatif à la sensibilisation et l'éducation du public.

Aperçu des différents types de messages

À intégrer dans le programme	Caractéristiques du message	Exemple
Participation et retours d'information 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Clair ✓ Utilise un langage simple susceptible d'être compris par la communauté ✓ Sollicite des informations et des retours d'information ✓ Transmet des informations sur un programme ou un service 	<p>Le programme de logement débutera le 10 avril. Une réunion communautaire aura lieu le 5 avril afin de vous fournir de plus amples informations, de connaître votre avis et de répondre à vos questions. Si vous ne pouvez pas assister à la réunion mais souhaitez nous parler, vous pouvez appeler notre permanence téléphonique en composant le 1111. Votre avis nous intéresse ; n'hésitez pas à nous contacter ou à assister à la réunion.</p>
Fourniture d'informations comme forme d'assistance 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fournit des informations vitales ✓ Aborde les risques et les vulnérabilités ✓ Transmet à la communauté les informations nécessaires et souhaitées ✓ Court et simple ✓ Fournit des conseils pratiques 	<p>Vous trouverez ci-dessous une liste des hôpitaux et des dispensaires qui sont ouverts et en mesure d'accueillir les femmes enceintes.</p>
Communication pour le changement des comportements et des pratiques sociales 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plus complexe ✓ Agit sur les raisons à l'origine des pratiques dangereuses ✓ Agit sur les obstacles à l'adoption de pratiques plus sûres ✓ Explique les bénéfices qui découlent de la modification des comportements ✓ Va au-delà de la simple fourniture d'informations (un aspect qui reste toutefois important) 	<p>Les centres de traitement d'Ebola peuvent sembler effrayants mais ils constituent le meilleur moyen de survivre à la maladie et d'empêcher qu'elle ne se propage à votre famille et à vos amis. Pour accroître vos chances de survie, rendez-vous dans un centre de traitement d'Ebola dès les premiers signes de la maladie.</p>
Plaidoyer fondé sur les faits 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Présente un problème et explique son importance ✓ Inclut les solutions possibles ✓ Soigneusement adapté au public cible – un message destiné à un département gouvernemental sera très différent d'un message destiné à une ONG partenaire 	<p>Le village (NOM) n'a pas accès à l'eau potable. Cette situation provoque des épidémies de diarrhée, qui empêchent les adultes d'aller travailler et les enfants d'aller à l'école. Cela pourrait avoir un impact à long terme sur le développement du village et sur l'économie régionale dans son ensemble. Nous pensons qu'il serait possible de relier le village au système principal d'approvisionnement en eau et nous souhaiterions en discuter avec vous.</p>



En quoi consiste la communication pour le changement des comportements et des pratiques sociales et de quelle manière les activités de CEA peuvent-elles la soutenir ?

La communication pour le changement des comportements consiste à utiliser des techniques et des outils de communication participatifs en vue d'informer et d'associer les individus, les ménages et les guides de l'opinion et de les inciter à modifier leurs attitudes, leurs pratiques et leurs comportements. La communication pour le changement des comportements met l'accent sur l'individu en tant qu'agent du changement.

La communication pour le changement des pratiques sociales met l'accent sur la communauté ou sur le groupe en tant qu'agent du changement. Il s'agit d'un processus consistant à aborder et à modifier les pratiques ou les croyances qui sont à l'origine de mœurs culturelles et de normes sociétales malsaines ou d'inégalités entre les groupes.

La communication pour le changement des comportements et des pratiques sociales va ainsi bien au-delà de la simple transmission de messages. La seule fourniture d'informations suffit rarement à modifier des croyances et des comportements bien établis. Il s'agit d'identifier les obstacles culturels et sociaux à l'adoption de pratiques plus sûres ; d'influencer les normes sociales ; de comprendre quels sont les éléments qui favorisent le changement ; et de fournir des ressources matérielles aux communautés ou de leur permettre de se les procurer par elles-mêmes.

Au sein du Mouvement, les programmes et les approches tels que les programmes de santé et de premiers secours communautaires, les démarches participatives pour la modification des comportements en matière d'hygiène et d'assainissement, les programmes de réduction des risques de catastrophe à l'échelon communautaire et les activités de sensibilisation aux dangers des mines visent tous à travailler en collaboration avec les communautés afin de promouvoir l'adoption de pratiques saines et sûres et d'encourager des changements positifs.

Les activités de CEA peuvent aider les équipes des programmes axés sur le changement des comportements et des pratiques sociales à obtenir un aperçu des perceptions et des comportements des individus, à élaborer des messages mobilisateurs et ciblés et à mettre en place des stratégies de communication innovantes et participatives en vue de s'attaquer aux pratiques malsaines et dangereuses.

Toutefois, les activités de CEA doivent toujours être élaborées avec l'aide du personnel technique concerné (p.ex. le personnel spécialisé dans le domaine de la santé) et doivent compléter les activités de mobilisation sociale traditionnelles grâce à l'utilisation de messages communs, transmis en même temps et par les mêmes personnes. Ces activités doivent également être suffisamment flexibles pour prendre en compte les retours d'information des communautés et l'évolution de la situation.



CEA EN ACTION : la prévention du choléra en Sierra Leone

« J'ai eu le choléra deux fois. Je pensais que cette maladie se propageait dans l'air et je ne savais donc pas comment m'en protéger. Je sais maintenant que je dois me laver les mains et ne boire que de l'eau potable. Je n'attraperai pas le choléra une troisième fois ! »

(Annie Kamara, qui vit à Kissy, en Sierra Leone)

Au moment où le ministère de la Santé et de l'Assainissement de Sierra Leone confirmait l'existence d'une épidémie de choléra dans trois districts en mars 2012, la maladie avait fait 34 morts et touché 2 137 personnes. La propagation ultérieure du choléra aux districts voisins a été attribuée à la mobilité élevée des individus entre les communautés pour des raisons commerciales et personnelles. Les mauvaises conditions sanitaires, qui ont entraîné la contamination des sources d'eau, ont été un autre facteur clé.

Dans le cadre de son opération de lutte contre le choléra, la Croix-Rouge de Sierra Leone a mis en place, avec le soutien de la Fédération, un cinéma itinérant qui a fait le tour du pays afin de projeter un film d'animation

portant sur la prévention du choléra et sur les activités de promotion de l'hygiène. Le film incitait en outre les individus à débattre des problèmes touchant leur communauté en leur posant quatre questions clés :

1. Quelles sont les causes du choléra ?
2. Comment rendre l'eau potable ?
3. Quelles sont les habitudes de votre communauté qui augmentent les risques de contracter la maladie ?
4. Où allez-vous aux toilettes s'il n'y a pas de latrines ?

Le film comprenait aussi démonstration expliquant comment se laver les mains et une chanson fournissant la recette d'une solution artisanale de réhydratation par voie orale. Après la projection du film, les participants étaient interrogés sur ce qu'ils avaient appris, afin de voir s'ils pouvaient proposer des solutions aux problèmes touchant leur communauté. Enfin, le film était projeté une seconde fois et la communauté avait la possibilité de poser des questions.

Suivi et impact

L'équipe responsable du cinéma a évalué l'impact du film de deux manières différentes :

- Un volontaire remplissait une fiche d'évaluation après chaque séance, afin de prendre note des questions et des réactions des communautés.
- Des volontaires effectuaient chaque semaine une évaluation formelle au sein d'une communauté. Ils posaient six questions ouvertes à 30 personnes choisies au hasard avant la séance et à 30 personnes différentes après la séance. Les personnes interrogées devaient répondre aux questions de manière spontanée.

Un examen à mi-parcours de l'activité a également été mené, révélant que plus de 13 000 personnes provenant de cinq districts avaient assisté aux séances. Plus important encore, l'examen a montré que l'initiative avait atteint ses objectifs visant à améliorer la connaissance des pratiques sûres en matière d'hygiène et de la façon dont le choléra se propage. L'examen à mi-parcours a mis en évidence les améliorations suivantes :

- Une augmentation de 20 % du nombre de personnes capables de citer au moins deux causes correctes du choléra à la suite des séances.
- Une augmentation de 22 % du nombre de personnes capables de citer deux méthodes de prévention du choléra.

- Une augmentation de 21 % du nombre de personnes capables de citer au moins deux situations dans lesquelles elles doivent se laver les mains.
- L'ensemble des 36 communautés affirmaient qu'aller aux toilettes dans un buisson, dans une rivière, au moyen d'un sac plastique ou en plein air constituait une pratique sûre en l'absence de latrines ; à la suite des séances, ce nombre avait chuté à seulement deux communautés.
- À la suite des séances, 70 % des individus indiquaient que filtrer l'eau et la faire bouillir constituaient des moyens de rendre l'eau potable.
- Les problèmes les plus fréquemment soulevés par les communautés étaient l'absence de latrines, l'absence d'eau potable et l'environnement insalubre, mais, à la suite des séances, presque toutes les communautés avaient proposé des solutions visant à prévenir ces problèmes.
- À la suite des séances, 77 % des individus étaient capables de donner la recette correcte de la solution orale de réhydratation.

En plus du cinéma itinérant, la Croix-Rouge de Sierra Leone a mis en place une émission de radio hebdomadaire, un système SMS et des groupes d'auditeurs de l'émission.



Étape 5 : planifier les retours d'information de la communauté

Les retours d'information fournis par la communauté sont extrêmement utiles pour le programme : ils vous aideront à évaluer ce qui fonctionne bien et ce qui doit être adapté, et à recenser les problèmes avant qu'ils ne prennent de l'ampleur. Gérer les retours d'information et les réclamations de manière respectueuse permet également de nouer des relations de confiance avec la communauté. Toutefois, lorsque vous demandez des retours d'information aux membres de la communauté, ils s'attendent à ce que vous les preniez en compte et que vous les utilisiez pour améliorer le programme. Il est donc utile de définir dès le départ la façon dont vous recueillerez les retours d'information, les analyserez et les prendrez en compte, et de désigner les personnes responsables de la gestion du système. Vous aurez besoin de ressources spécifiques, telles que des ressources humaines et financières et un soutien de la part de l'équipe dirigeante.

Mettre en place un système de retours d'information et de réclamation

Les systèmes de retours d'information et de réclamation peuvent revêtir différentes formes. Ils peuvent être formels ou informels, s'appliquer à un programme spécifique ou couvrir l'ensemble de la Société nationale, et se fonder sur des échanges directs ou sur l'utilisation des technologies (ou sur les deux). La mise en place d'un système de retours d'information peut réduire la pression subie par les volontaires et les aider à répondre aux questions complexes et à transmettre les réclamations qui leur sont soumises dans le cadre de leurs activités au sein des communautés. Les retours d'information doivent être partagés et examinés avec tous les membres de l'équipe, par le biais de rapports notamment, qui peuvent faire l'objet de discussions durant les réunions de l'équipe avant d'être transmis à la direction. Ces documents doivent être inclus dans les rapports formels de suivi des programmes.



Pour de plus amples informations sur la mise en place d'un système de retours d'information et de réclamation et sur la façon d'enregistrer les données, voir l'**outil 16** disponible à l'[annexe 1](#).



Les dix étapes à suivre pour mettre en place un système de retours d'information et de réclamation

- 1. Obtenez l'adhésion et le soutien de la direction et du personnel.** La mise en place d'un système de retours d'information et de réclamation touchera tout le monde et exigera des ressources, c'est pourquoi il est important que l'ensemble de l'équipe, y compris la direction, soutienne ce système.
- 2. Définissez le but du système et les personnes susceptibles de l'utiliser.** Avant de mettre en place un système, vous devez définir clairement ce que vous espérez en retirer.
- 3. Consultez la communauté.** Discutez avec différents représentants de la communauté de leurs principales préoccupations lorsqu'ils souhaitent soumettre un problème à la Société nationale. Même si l'évaluation vous a déjà permis de recueillir ces informations, il est important de discuter de la mise en place du système de retours d'information à l'avance avec les membres de la communauté afin de les informer de ce qui se passe et de déterminer si la situation a évolué depuis l'évaluation.
- 4. Définissez comment les réclamations seront reçues et recensez les obstacles qui pourraient empêcher les individus de soumettre leurs réclamations.** Quels sont les canaux adaptés à la communauté et de quelle manière fonctionneront-ils ? Si vous décidez par exemple de mettre en place une ligne téléphonique, posez-vous les questions suivantes : les individus ont-ils accès à un téléphone, les appels doivent-ils être gratuits, quels seront les horaires et qui répondra aux appels ? Il peut être utile de préparer à l'avance les réponses aux questions les plus fréquemment posées afin de pouvoir y répondre rapidement et de manière cohérente.
- 5. Définissez à l'avance comment les réclamations graves ou sensibles seront gérées,** telles que les réclamations liées à des abus ou à des cas de corruption. Veillez à protéger la confidentialité des membres de la communauté et assurez-vous qu'ils ne courent aucun risque en présentant une réclamation grave.
- 6. Élaborez un système permettant d'enregistrer, d'analyser et de partager** les retours d'information et les réclamations, tel qu'une base de données ou un système sur papier. Consultez les membres de votre département informatique car ils pourront vous renseigner sur les plateformes que vous pouvez utiliser. De quelle

manière les retours d'information et les réclamations seront-ils transmis au personnel en charge du programme et à la direction et comment seront-ils utilisés ? Optez-vous pour un rapport hebdomadaire ou pour des réunions du personnel ? Définissez le délai à respecter pour répondre aux réclamations.

- 7. Définissez comment la communauté sera informée des changements apportés sur la base de ses retours d'information.** Cela permettra de gagner la confiance et le respect des membres de la communauté et de s'assurer qu'ils continuent d'utiliser le système de retours d'information et de réclamation. Expliquez-leur clairement ce qu'il adviendra des réclamations auxquelles la Société nationale n'est pas en mesure de répondre et à qui ces réclamations peuvent être transmises, et soyez attentifs aux tendances pouvant indiquer un besoin de plaidoyer.
- 8. Discutez à nouveau avec les membres de la communauté du système de retours d'information proposé** avant de le mettre en place afin de vous assurer qu'ils se sentiront à l'aise de l'utiliser.
- 9. Formez votre personnel à la gestion du système de retours d'information, et notamment à la confidentialité.** Il est important que le personnel soit formé à recevoir les réclamations et à y répondre de manière respectueuse et appropriée, ainsi qu'à gérer les situations sensibles telles que les abus ou les cas de corruption. Les membres du personnel doivent également bien connaître la façon dont le système fonctionne et leur rôle dans ce système. Veillez à ce que l'équipe comprenne des hommes et des femmes.
- 10. Faites connaître le système aux membres de la communauté.** Expliquez-leur clairement quels sont les retours d'information et les réclamations auxquels la Société nationale peut répondre (et ceux auxquels elle ne peut pas répondre), comment utiliser le système, de combien de temps la Société nationale aura besoin pour leur répondre et quels types de résultats ils peuvent espérer. Indiquez également clairement aux membres de la communauté que leurs réclamations ne seront suivies d'aucune conséquence négative, telle que la perte de services.

Enfin, n'oubliez pas de réviser et d'ajuster régulièrement le système de retours d'information et de réclamation sur la base de son utilisation et des enseignements tirés.

La boucle des retours d'information

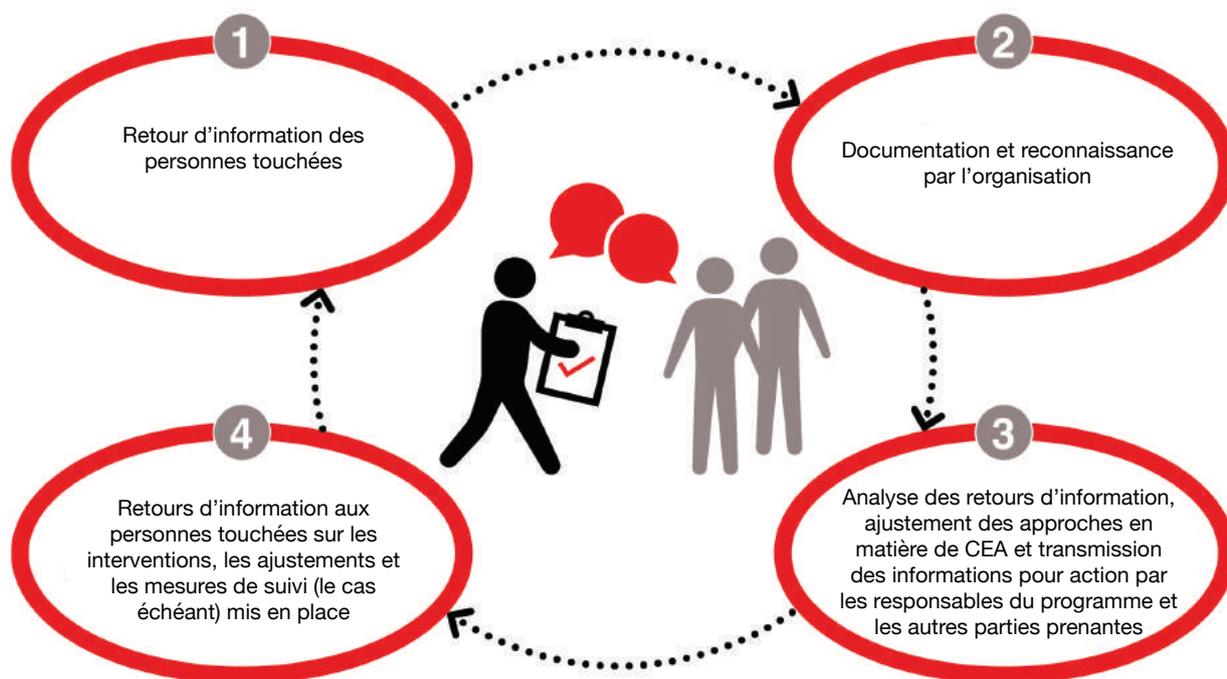
Les systèmes de retours d'information et de réclamation visent à recevoir, analyser et prendre en compte les retours d'information. Ce processus est considéré comme une boucle continue : s'il manque une étape, le système n'est pas pleinement fonctionnel (voir le graphique ci-après).

Si les requêtes que vous recevez excèdent les capacités du programme, transmettez-les à des organismes en mesure de répondre aux besoins soulevés, tels que des ministères gouvernementaux, d'autres ONG ou partenaires, ou les autorités locales. Une autre solution consiste à aider la communauté à plaider en faveur de changements dans le domaine concerné.



Pour des informations sur l'analyse et la synthèse des retours d'information et des réclamations en vue de leur examen par la direction, voir l'**outil 15** disponible à l'**annexe 1**.

Boucler la boucle des retours d'information



Source : adapté de CDA, Closing the loop



CEA EN ACTION : mise en place d'un système de retours d'information au Myanmar

« Nous préférons fournir des retours d'information en personne, car certains d'entre nous ne savent ni lire ni écrire. »

Un membre d'un groupe de discussion

Au Myanmar, les notions de retours d'information et de réclamation ne sont pas immédiatement comprises ou évidentes lorsque l'on consulte les communautés. Les populations hésitent généralement à faire part de leurs inquiétudes ou à formuler des réclamations et sont peu conscientes qu'elles ont le droit de le faire. Cette situation est le reflet d'une culture dans laquelle il est considéré comme inapproprié de se plaindre lorsque des personnes s'efforcent de vous aider.

Lorsque la Croix-Rouge du Myanmar, avec l'aide de la Fédération, a consulté les membres des communautés sur le moyen qu'ils préféreraient utiliser pour fournir des retours d'information, elle a découvert que tant les hommes que les femmes estimaient qu'il n'était pas nécessaire de pouvoir fournir des retours d'information ou formuler des réclamations, car tout se passait bien. Bien que cela soit positif, les responsables de la mobilisation des communautés ont reçu dans le même temps de nombreuses questions de la part des communautés. Il était donc clair que la définition globale des retours d'information devait être clarifiée, tant auprès des membres des communautés que des volontaires, afin de favoriser des retours d'information qui ne concernent pas uniquement les réclamations mais qui englobent également les questions. La traduction des termes « réclamation » et « retour d'information » est également importante. Le terme birman pour « suggestion » constitue une façon plus positive de traduire ces termes, qui peuvent tous deux être perçus comme négatifs

Le personnel et les volontaires de la Croix-Rouge du Myanmar ont mené une série de discussions et d'entretiens avec les communautés et mis en évidence les points suivants :

- Les communautés sont peu conscientes de leur droit de formuler des réclamations et de fournir des retours d'information.
- Les retours d'information sont souvent considérés comme négatifs plutôt que comme constructifs.
- Bien que les communautés aient des préférences différentes en ce qui concerne les moyens de fournir des retours d'information, les consultations ont révélé une préférence marquée pour les retours d'information oraux par le biais des dirigeants des comités ou des volontaires.
- Les hommes ont indiqué qu'ils préféreraient pouvoir fournir des retours d'information écrits (davantage d'hommes que de femmes savent lire et écrire), bien que les retours d'information oraux restent le canal principal. Aucune des femmes consultées n'a indiqué vouloir fournir des retours d'information écrits.
- Les communautés préfèrent de loin que les supports de communication écrits concernant le système de retours d'information soient en dialecte local, les personnes sachant lire et écrire le dialecte local étant plus nombreuses que celles sachant lire et écrire le birman (environ 80 % contre 50 %).
- Des boîtes à suggestions existent mais elles sont peu utilisées, car de nombreuses personnes ne savent ni lire ni écrire et/ou ne savent pas bien comment les utiliser.

Création du système

Sur la base des résultats de la consultation des communautés et de l'analyse des mécanismes de communication communautaire existants, une série de canaux sont désormais utilisés pour recueillir l'avis et les réclamations des communautés et y répondre. Ces canaux incluent les échanges directs, les responsables de la mobilisation des communautés étant chargés de recueillir systématiquement l'avis des communautés lorsqu'ils se trouvent dans un village et de consigner ces informations dans leur rapport mensuel. Les réunions communautaires mensuelles et les « clubs de mères » comprennent désormais des séances consacrées aux retours d'information. Les clubs de mères sont particulièrement importants, car ils réunissent principalement des soignantes et offrent ainsi aux femmes un espace sûr pour faire part de leur avis.

Enfin, les boîtes à suggestions qui étaient déjà en place dans chaque village continuent d'être utilisées, mais un accent renouvelé a été mis sur la nécessité de rappeler leur existence aux communautés et d'inclure des conseils écrits sur le panneau d'affichage qui accompagne chaque boîte.

Il est espéré que le système proposé, qui se fonde sur un solide réseau de responsables de la mobilisation des communautés (le seul accès régulier aux villages) ; la formation des volontaires à la promotion du droit des communautés de donner leur avis et de formuler des réclamations ; différents moyens de fournir des retours d'information ; et l'utilisation des langues locales pour les activités de communication, permettra de surmonter les difficultés rencontrées.



Étape 6 : définir le calendrier et le budget

Le coût des activités de CEA doit être examiné afin de définir un budget et un calendrier réalistes. Le calendrier doit préciser la fréquence des différentes activités ainsi que la durée nécessaire à leur préparation et à leur mise en œuvre.



Pour des modèles de budgets et de plans d'activités, utiliser l'outil 7 disponible à l'[annexe 1](#).



Outils utiles pour la phase d'élaboration et de planification (voir [annexe 1](#))

- Orientations relatives à l'élaboration d'un plan d'action en matière de CEA, incluant des modèles de plans, d'indicateurs et de budgets connexes (**outil 7**).
- Matrice des différents canaux de communication (**outil 8**).
- Liste de contrôle des informations à communiquer aux communautés (**outil 9**).
- Ressources et outils pour l'élaboration de messages clés (**outil 10**).
- Conseils relatifs à l'organisation de réunions communautaires et à l'utilisation des informations et des retours d'information (**outil 11**).
- Modèle de cahier des charges pour travailler avec les communautés (**outil 12**).
- Modèles d'affiches et de brochures visant à fournir des informations sur un programme (**outil 13**).
- Orientations relatives aux stratégies de sortie (**outil 16**).

D'autres ressources pouvant être utilisées durant la phase d'élaboration et de planification sont fournies à l'[annexe 2](#).



Phase 3 des programmes : la mise en œuvre et le suivi

.....

L'intégration des activités de CEA dans la phase de mise en œuvre et de suivi implique de :

Approche	Activités
<ul style="list-style-type: none"> contribuer à mettre en œuvre le programme de manière participative et transparente, notamment en recueillant et en prenant en compte les retours d'information des communautés et en les informant régulièrement des progrès du programme. 	<ul style="list-style-type: none"> veiller à ce que les activités de CEA contribuent à la réalisation des objectifs du programme et au renforcement de la résilience des communautés.

Au cours de la phase de mise en œuvre, il est important d'ajuster continuellement l'ensemble des activités du programme, y compris les activités de CEA, sur la base du suivi et des retours d'information des communautés, en apportant les changements et les améliorations nécessaires et en informant les communautés de la façon dont leurs retours d'information ont été utilisés. Les programmes de qualité qui ont un impact positif sont ceux qui restent suffisamment flexibles pour s'adapter à l'évolution des besoins et du contexte. Les activités de CEA peuvent aider les communautés à travailler ensemble et à résoudre des problèmes dont elles n'avaient jamais discuté ou dont elles n'étaient pas conscientes auparavant.



Étape 1: collecter des données de référence

Avant de mettre en œuvre un programme, vous devez recueillir des données de référence en vue d'évaluer son impact au fil du temps et d'apporter des modifications dans les domaines qui ne fonctionnent pas aussi bien que prévu. Vous pouvez utiliser les données de l'évaluation des besoins comme données de référence ou vous fonder sur les données secondaires, mais, dans tous les cas, la base de données de référence n'a pas besoin d'être compliquée et peut rester succincte et simple. Incluez les activités de CEA dans les données de référence relatives au reste du programme, plutôt que d'établir une base de données distincte pour ce domaine.

Toutes les questions de référence doivent être étroitement liées aux objectifs : les données de référence doivent permettre de déterminer si le programme a atteint ses objectifs. Les données de référence orienteront également les questions posées dans le cadre du suivi régulier.



Pour des conseils sur l'élaboration de questions de référence concernant les activités de CEA, voir l'outil 2 disponible à l'annexe 1.

Aperçu des questions à inclure dans les données de référence

À intégrer dans le programme	Informations à réunir au sein d'une base de données de référence
<p>Participation et retours d'information</p> 	<p>Les personnes connaissent-elles la Société nationale ? De quelle manière perçoivent-elles les services ou les programmes concernés ? Savent-elles comment fournir des retours d'information ? Existe-t-il des mécanismes permettant à la communauté de participer aux programmes ? Si oui, quels sont ces mécanismes ? Qui peut participer au sein de la communauté ? Certains groupes sont-ils exclus ?</p>
<p>Fourniture d'informations comme forme d'assistance</p> 	<p>Selon la nature de la situation d'urgence, quelles sont les connaissances existantes au sujet des risques, des pratiques sûres ainsi que de l'aide et des services disponibles ? Par exemple, où accéder à de l'eau potable ? Comment prévenir les épidémies ? Pour les réfugiés, où accéder à un abri ou à des services ? Quels sont les services fournis par les partenaires du Mouvement ? Combien de personnes connaissent-elles le service de rétablissement des liens familiaux ?</p>
<p>Communication pour le changement des comportements et des pratiques sociales</p> 	<p>Quelles étaient les connaissances, les attitudes et les pratiques des personnes avant votre intervention ? Si vous avez réalisé une étude à ce sujet, ou que d'autres l'ont fait, vous disposerez déjà de ces informations et n'aurez donc pas besoin de données de référence supplémentaires.</p>
<p>Plaidoyer fondé sur les faits</p> 	<p>Bien que ces activités dépendent en grande partie du problème en question, elles peuvent inclure l'évaluation des plans gouvernementaux visant à remédier au problème afin que la Société nationale puisse repérer tout changement survenu du fait des interventions mises en œuvre.</p>



« Le principal problème est que nos aînés n'accordent pas une grande attention à ce que nous avons à dire. »



CEA EN ACTION : réalisation d'un film pour illustrer la situation au Bangladesh avant les programmes

En décembre 2015, le Croissant-Rouge du Bangladesh et la Fédération ont décidé de filmer l'étude de référence réalisée en vue de la mise en place d'un nouveau mécanisme de retours d'information et de réclamation dans le cadre de programmes consacrés à la réduction des risques de catastrophe à l'échelon communautaire et à l'approvisionnement en eau, l'assainissement et l'hygiène. Ce mécanisme visait à fournir aux membres des communautés un moyen sûr et accessible de faire part de leurs suggestions, de leurs préoccupations et de leurs réclamations concernant les programmes, et à améliorer l'engagement des communautés et la redevabilité à leur égard.

Les auteurs de l'étude de référence ont consulté des hommes, des femmes et des enfants afin de mieux comprendre certaines des questions liées aux retours d'information et aux réclamations, tels que les obstacles pouvant empêcher les individus de s'exprimer et les canaux privilégiés pour formuler des retours d'information et des réclamations. Lorsque le programme prendra fin en décembre 2016, un examen final sera réalisé afin de savoir comment le mécanisme a été utilisé, ce qu'en pensent les communautés et l'impact qu'il a eu sur les programmes.

Les conclusions de cette étude de référence sont présentées dans deux vidéos (voir liens ci-dessous), montrant ainsi un aperçu des nombreux enjeux et aspects à prendre en considération dans la mise en place d'un système de retours d'information efficace et accessible par les différents groupes existant au sein d'une communauté.

Pour accéder aux vidéos, veuillez cliquer sur les liens ci-dessous :

Version longue : youtu.be/bcfqcBOAMo8

Version courte : youtu.be/bJlmoFFco3g

Le film met en évidence l'importance d'intégrer les mécanismes de retours d'information dans les programmes humanitaires, plutôt que de les considérer comme des éléments distincts.



Étape 2 : former le personnel et les volontaires

Avant de passer à la mise en œuvre, le personnel et les volontaires doivent être formés afin de garantir la mise en place, dans le cadre du programme, d'approches et d'activités de CEA de qualité. Toutes les personnes associées à la mise en œuvre du programme doivent au minimum recevoir une formation de base en matière de CEA.

Il peut être utile de fournir une formation complémentaire au personnel et aux volontaires, et si possible à la communauté. Former les membres de la communauté permet de leur donner les moyens de s'engager auprès de la Société nationale et de devenir des partenaires de la mise en œuvre des programmes et des opérations. N'oubliez pas que toutes les équipes formées doivent refléter la diversité de la communauté et prendre en compte l'égalité de genre. Le tableau ci-dessous offre des exemples de formations.



Utiliser le programme de formation élaboré en complément au présent guide pour fournir au personnel et aux volontaires une formation de base en matière de CEA.



Pour des conseils sur la formation aux compétences en communication, voir l'outil 14 disponible à l'annexe 1.



Pour des conseils sur la mise en place d'un mécanisme de retours d'information et de réclamation, voir l'outil 15 disponible à l'annexe 1.



Pour de plus amples informations sur les programmes de formation déjà disponibles, consulter la bibliothèque de ressources consacrées au CEA et se référer aux liens disponibles à l'annexe 2.



Voir les ressources disponibles à l'annexe 2, telles que le manuel pour les programmes de santé et de premiers secours communautaires.



Voir la bibliothèque de ressources consacrées au CEA à l'annexe 2, qui contient des cours de formation sur les cinémas itinérants et les émissions de radio.

À intégrer dans le programme	Exemples d'activités de formation
Participation et retours d'information 	<ul style="list-style-type: none"> Formation d'une journée à la communication et à la gestion des réclamations, à l'intention des volontaires de première ligne. Formation au système de retours d'information et de réclamation. Formation à l'intention des membres des communautés visant à expliquer ce que fait la Société nationale, ce qu'ils sont en droit d'attendre de la part du personnel et des volontaires conformément au code de conduite, et comment ils peuvent participer, formuler des réclamations ou fournir des retours d'information.
Fourniture d'informations comme forme d'assistance 	<ul style="list-style-type: none"> Formation à l'utilisation d'outils de communication spécifiques, tels que les émissions de radio, les systèmes SMS ou les réseaux sociaux.
Communication pour le changement des comportements et des pratiques sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Formation aux théories axées sur le changement des comportements, telles que la théorie du changement. Formation à l'utilisation de techniques de communication spécifiques, telles que les cinémas itinérants ou les émissions de radio.
Plaidoyer fondé sur les faits 	<ul style="list-style-type: none"> Formation à la mobilisation des parties prenantes, dont la communauté avec laquelle vous travaillez.



CEA EN ACTION : équipes de formation au Rwanda et au Burundi

Lorsque la Croix-Rouge rwandaise et la Croix-Rouge du Burundi ont décidé de mettre en place des cinémas itinérants et des émissions de radio régulières, l'une des principales priorités était la formation des volontaires à la réalisation de ces activités. Avec le soutien de la Fédération, les Sociétés nationales ont mis en place des cours de formation d'une durée de quatre jours pour chaque activité. Les cours consacrés aux émissions de radio portaient sur la façon de planifier la mise en place d'une émission de la Croix-Rouge, sur la présentation des émissions et la conduite des entretiens, sur la gestion des appels des auditeurs, et sur l'enregistrement et le montage des micros-trottoirs. Les cours consacrés aux cinémas itinérants portaient sur la façon de planifier la réalisation d'un film, sur les différents rôles des membres de l'équipe, sur les compétences en matière de présentation et sur la gestion du matériel. Les formations prévoyaient l'une le montage d'une émission de radio et l'autre la mise en place d'un cinéma itinérant afin de permettre aux volontaires de s'entraîner et d'obtenir des retours d'information.

Les membres du personnel et les volontaires des deux Sociétés nationales qui ont suivi ces formations ont émis des commentaires positifs, l'ensemble des participants burundais à l'un des cours consacrés aux cinémas itinérants ayant affirmé avoir acquis de nouvelles compétences et connaissances. Plus important encore, une fois de retour dans leur section, le personnel et les volontaires ont été capables de mettre en place des cinémas itinérants et des émissions de radio de façon à soutenir les programmes de leur Société nationale.

Le matériel des deux cours de formation est disponible dans le dossier « Activités et outils » (Activities and Tools) de la bibliothèque de ressources consacrées au CEA, accessible à l'adresse suivante :

<https://fedteam.ifrc.org/global/collaboration/disasters/bc/default.aspx>



Étape 3 : mettre en œuvre les activités

Il s'agit de la partie amusante, pendant laquelle vous pouvez mettre en application tout ce que vous avez planifié et prévu. Le présent guide contient une série d'outils et de ressources qui vous aideront à mettre en œuvre les activités de CEA ; il peut être utile de parcourir ces outils avant de commencer à élaborer quelque chose de nouveau.



Voir les outils qui complètent le présent guide à l'[annexe 1](#). Consulter également la bibliothèque de ressources consacrées au CEA, qui contient une vaste gamme de modèles de ressources, comme des plans pour la réalisation d'une émission de radio consacrée à la santé et à la réduction des risques de catastrophe, des affiches et des brochures utilisées par différentes Sociétés nationales et des outils de formation pour la mise en place de cinémas itinérants ou de groupes d'auditeurs de l'émission.



CEA EN ACTION : la lutte contre le virus Ebola

« Nous pensons que cette maladie qui tue nos proches est le moyen que Dieu a trouvé pour punir la population du Libéria de ne pas suivre sa Parole. »

Un auditeur qui appelait régulièrement l'émission de radio

L'épidémie d'Ebola qui a touché l'Afrique de l'Ouest en 2014 a été la plus vaste et la plus complexe depuis que le virus Ebola a été découvert en 1976. Cette épidémie a entraîné plus de cas et de morts que toutes les autres réunies. Elle s'est propagée à travers l'Afrique de l'Ouest, touchant la Guinée, la Sierra Leone, le Libéria, le Nigéria, le Sénégal et le Mali.

Dès le début de l'épidémie, la communication et l'engagement des communautés ont joué un rôle crucial dans la mise en place d'interventions efficaces, en raison des mythes et de la méfiance qui se propageaient au sein des communautés.

Les interventions ont mis l'accent sur la collaboration avec les communautés tant dans les zones touchées que dans les zones non touchées, afin de leur apprendre à se protéger du virus et à l'empêcher de se propager. Les équipes de la Croix-Rouge ont fait du porte-à-porte et ont travaillé en collaboration avec les aînés des communautés et les responsables religieux afin d'informer les familles de la façon dont le virus se transmet, des symptômes de la maladie et de l'importance d'obtenir un traitement précoce. Les messages visaient avant tout à corriger les mythes et à fournir des informations vitales. Par exemple : « Le virus ne se propage pas dans l'air, ni dans l'eau, et il n'est pas non plus le résultat d'actes de sorcellerie. Il se propage suite à un contact direct avec les fluides corporels d'une personne atteinte par la maladie. » Les retours d'information des communautés ont quant à eux permis d'obtenir une grande quantité d'informations et de données.

Utilisation de plusieurs canaux de communication

En plus du porte-à-porte visant à transmettre des messages clés et à écouter les membres des communautés, les Sociétés nationales ont, avec le soutien de la Fédération, utilisé une série de canaux de communication, tels qu'une série télévisée, des émissions de radio interactives, des systèmes de SMS et une permanence téléphonique.

En Sierra Leone, environ 2 millions de SMS étaient envoyés par mois ; ces messages ont joué un rôle important dans la fourniture d'informations visant à sensibiliser les individus à la prévention du virus Ebola. Au Libéria, la Croix-Rouge a lancé une émission de radio itinérante diffusée depuis une voiture, laquelle se rendait dans des communautés reculées afin d'offrir aux individus la possibilité de poser des questions à des employés et à des volontaires de la Croix-Rouge expérimentés dans le domaine de la mobilisation sociale et de parler de la maladie avec eux. Les émissions de radio ont également permis d'associer le public à la lutte contre le virus et de gagner la confiance des communautés qui s'étaient montrées résistantes face aux efforts de sensibilisation de la Croix-Rouge. Dans le même temps, la Croix-Rouge distribuait des radios fonctionnant à l'énergie solaire aux habitants des villages reculés afin qu'ils puissent écouter les émissions et y participer.

En outre, des célébrités nationales et un producteur de film bien connu ont apporté leur soutien à la réalisation d'une série télévisée en Sierra Leone. Intitulée « Advice » (« Conseils »), la série, dont le script a aussi été adapté pour la radio, était diffusée dans le cadre d'une émission télévisée hebdomadaire de la Croix-Rouge. Mettant en scène des lieux et des personnages populaires auxquels les individus pouvaient s'identifier, la série s'est avérée être un moyen efficace de sensibiliser les communautés à la maladie.

Gérer les attentes

La gestion des attentes des communautés durant la mise en œuvre des activités constitue un aspect important du CEA. Le personnel et les volontaires se verront plusieurs fois demander une aide allant au-delà de la mission du programme ou du domaine de compétence de la Société nationale. Vous avez le droit de refuser, mais il est important d'expliquer pourquoi l'aide demandée ne peut être fournie et de déterminer s'il s'agit d'un aspect devant être pris en compte par la Société nationale. Vous trouverez des conseils détaillés sur la mise en place de systèmes formels de retours d'information et de réclamation dans la section précédente relative à la planification (à l'étape 5). Toutefois, même si vous prévoyez de mettre en place un tel système, le personnel et les volontaires continueront d'être confrontés à des questions et à des réclamations dans le cadre de leurs activités au sein des communautés. Ils doivent donc être capables d'expliquer clairement ce que la Société nationale peut et ne peut pas faire, de rester polis et calmes lorsqu'ils doivent expliquer pour quelle raison ils ne peuvent pas apporter leur aide à la résolution d'un problème, et, dans la mesure du possible, de proposer une autre solution. Dans les cas les plus graves, l'incapacité de répondre de manière appropriée peut provoquer la colère des individus et entraîner des problèmes de sécurité, empêchant la Société nationale d'accéder aux communautés et de mettre en œuvre ses activités.



CEA EN ACTION : mise en place de panneaux d'affichage pour apaiser les tensions communautaires en Haïti

À la suite du tremblement de terre survenu en Haïti en 2010, les acteurs du programme de relèvement mis en place par la Croix-Rouge espagnole et la Croix-Rouge haïtienne se sont retrouvés submergés par des demandes irréalistes provenant des communautés. Toutefois, après que des boîtes à suggestions et des panneaux d'affichage fournissant des informations claires sur les objectifs et les activités du programme ont été mis en place dans les communautés, les attentes des individus sont devenues beaucoup plus conformes aux capacités du programme. Cela a permis de réduire les tensions et d'améliorer les relations entre la Croix-Rouge et les communautés locales.



Pour de plus amples informations sur la façon de répondre aux questions des communautés, d'organiser des réunions communautaires, de communiquer et de gérer les réclamations, voir les outils 6, 11, 14 et 15 disponibles à l'annexe 1.



Étape 4 : ajuster les activités sur la base du suivi, des retours d'information et des enseignements tirés

« Un programme qui ne tient pas compte de l'avis des communautés et ne change pas ne peut pas fonctionner ! »

M. N'guessan Emmanuel
KOUADIO, secrétaire
général, Croix-Rouge de
Côte d'Ivoire.

Il s'agit de l'étape la plus importante de la mise en œuvre. Il est essentiel d'ajuster régulièrement les activités des programmes sur la base des retours d'information des communautés et des enseignements tirés si l'on souhaite garantir la qualité et l'impact des programmes et des opérations. Cela inclut l'adaptation des activités de CEA, telles que les messages encourageant un changement social ou comportemental, les campagnes radiodiffusées, les canaux de retours d'information utilisés ou les activités de plaidoyer axées sur les besoins des communautés et fondées sur les données de suivi. L'ajustement des activités découle directement de notre devoir de rendre compte aux communautés de la façon dont nous travaillons et relève de la responsabilité des équipes du programme et de la direction de la Société nationale. Les retours d'information peuvent être fournis de différentes façons : de manière informelle lors des interactions avec les volontaires ou par le biais des systèmes formels de suivi des programmes et des systèmes de retours d'information et de réclamation abordés dans la section précédente relative à la planification. Toutes les données recueillies par le biais des mécanismes informels et formels de suivi et de retours d'information doivent être analysées et utilisées pour recenser les besoins, les problèmes et les préoccupations communs ou récurrents des communautés qui doivent être pris en compte dans les programmes.

Intégration des activités de CEA dans le suivi des programmes

L'intégration des activités de CEA dans le suivi des programmes implique de se pencher sur trois aspects :

1. L'impact des activités de CEA telles que les cinémas itinérants, les émissions de radio ou les panneaux d'affichage communautaires, doit faire l'objet d'un suivi dans le cadre du système formel de suivi de l'ensemble du programme.
2. La participation et les retours d'information des communautés ainsi que la transparence de la mise en œuvre du programme doivent également faire l'objet d'un suivi afin de s'assurer que les critères liés à la redevabilité à l'égard des communautés sont remplis.
3. Les informations recueillies de manière informelle par le biais des activités quotidiennes doivent être reconnues comme des sources précieuses d'informations qui peuvent être utilisées pour orienter et améliorer la mise en œuvre du programme.



Pour l'élaboration de questions de suivi concernant les activités de CEA, utiliser l'outil 2 (section C) disponible à l'[annexe 1](#).

Les questions posées dans le cadre du suivi formel doivent s'inspirer des données de référence afin de pouvoir suivre les progrès accomplis au regard des objectifs fixés. Il est recommandé dans la mesure du possible d'associer les communautés au processus de suivi, par exemple en leur demandant de vous aider à recueillir les retours d'information et les données de suivi (s'il y a lieu) ou en discutant avec elles des conclusions du suivi et en leur demandant si elles approuvent votre analyse.

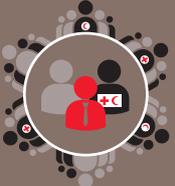
Les retours d'information et le suivi informels incluent les avis recueillis par le biais des réunions communautaires, les discussions avec les membres des communautés ou avec d'autres parties prenantes, les informations entendues dans le cadre d'émissions de radio et les commentaires publiés sur les réseaux sociaux.



CEA EN ACTION : le démenti des rumeurs relatives au virus Zika au Panama

L'une des activités clés de CEA dans le cadre de la lutte contre le virus Zika consistait à surveiller les rumeurs et les fausses informations qui circulaient au sein des communautés concernant le virus et la façon dont il se propage. Les équipes de la Croix-Rouge de Panama ont par exemple découvert que nombre de femmes enceintes avaient peur de se rendre à d'importants rendez-vous prénataux car elles craignaient que le virus soit mortel, comme le VIH/sida. Leurs craintes venaient du fait que le virus Zika, à l'instar du VIH, peut être transmis par voie sexuelle. Une fois que la Croix-Rouge a pris connaissance de ce mythe, elle a pu le dissiper en fournissant les bonnes informations aux communautés par le biais de visites à domicile, de la télévision, de la radio et d'affiches ; cela a permis aux femmes enceintes de ne plus avoir peur de se rendre à leurs importants contrôles prénataux.

Le tableau ci-après fournit des exemples des différents types de données de suivi qui peuvent être collectées concernant les trois aspects mentionnés plus haut (sachant que ces aspects se recoupent parfois).

À intégrer dans le programme	(1) Impact des activités de CEA	(2) Redevabilité à l'égard des communautés	(3) Informations informelles
<p>Participation et retours d'information</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Les individus connaissent-ils les services offerts ? • Les individus savent-ils comment fournir un retour d'information ? • Les systèmes de retours d'information respectent-ils les délais de réponse ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Les individus ont-ils été consultés au début du programme ? • Les individus ont-ils l'impression qu'ils peuvent prendre part aux décisions relatives au programme ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les problèmes soulevés chaque jour avec les volontaires (et par qui) ? • Les problèmes soulevés lors des réunions communautaires sont-ils mis en évidence et pris en compte ?
<p>Fourniture d'informations comme forme d'assistance</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Les individus ont-ils reçu des alertes précoces par SMS et les ont-ils comprises ? • Les individus disposent-ils des informations nécessaires à leur sécurité ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Les individus sont-ils bien informés à propos des programmes et de la façon d'accéder aux services ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Si vous utilisez les réseaux sociaux ou un système de SMS pour fournir des informations indispensables, vous pourrez surveiller les réactions en ligne à ces informations.
<p>Communication pour le changement des comportements et des pratiques sociales</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Quel est l'impact des cinémas itinérants, des émissions de radio, etc., sur les connaissances de la communauté dans le domaine de la santé ou en ce qui concerne le risque de catastrophe dont il est question ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Les individus comprennent-ils et prennent-ils en compte les messages clés qui leur sont transmis ? • Y a-t-il des rumeurs ou de fausses informations qui circulent ? • Y a-t-il des croyances socioculturelles qui doivent être abordées ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Consignez les questions posées dans le cadre des émissions de radio ou des séances de sensibilisation des communautés afin de repérer toute tendance.
<p>Plaidoyer fondé sur les faits</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Quel est l'impact d'une activité de plaidoyer telle qu'un atelier réunissant les autorités publiques ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Le programme s'attaque-t-il aux enjeux les plus importants pour la communauté ? La communauté dispose-t-elle d'un espace lui permettant de faire part de ses préoccupations aux décideurs clés ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les problèmes soulevés chaque jour avec les volontaires au sein des communautés (et par qui) ?



La différence entre les retours d'information, les réclamations et les rumeurs

- **Les retours d'information** regroupent les informations, les questions ou même les compliments formulés par la communauté à l'intention de l'organisation. Les retours d'information peuvent mettre en évidence des aspects que la communauté ne comprend pas ou des problèmes concernant le programme. Tous ces éléments doivent être abordés avec le personnel en charge du programme, et la communauté doit recevoir une réponse à ses commentaires et à ses questions.
- **Les réclamations** consistent à signaler une insatisfaction concernant un aspect et/ou la mauvaise conduite d'une personne, et requièrent une réponse.
- **Les rumeurs** concernent les histoires ou les récits incertains ou douteux qui se propagent au sein des communautés et face auxquels il est nécessaire de prendre des mesures. Les rumeurs peuvent porter sur le programme en soi (par exemple sur les critères de sélection) ou sur la maladie ou le risque que la Société nationale s'efforce de combattre (« le choléra se propage dans l'air »). Les rumeurs peuvent se propager rapidement et avoir d'importantes conséquences sur la mise en œuvre des programmes et sur le comportement des individus, c'est pourquoi il est important de les cerner et de les dissiper rapidement.

Analyse et prise en compte du suivi, des retours d'information et des enseignements tirés

Les activités de CEA doivent être intégrées dans le rapport de suivi du programme de la manière suivante :

- L'impact des activités de CEA doit être consigné au même titre que celui des autres activités du programme, les activités dans ce domaine étant censées favoriser la réalisation des objectifs généraux du programme.
- Une section distincte répertoriant les problèmes soulevés de manière formelle et informelle par les communautés par le biais du système de retours d'information et de réclamation doit être incluse.
- Un examen de la transparence du programme et de la participation des communautés doit être inclus ; cet examen doit rendre compte également des mesures prises ou des changements apportés sur la base des retours d'information des communautés.

En répertoriant l'ensemble des données de suivi et des retours d'information formels et informels au même endroit, le rapport de suivi doit permettre à l'équipe d'identifier les tendances, les problèmes ou les besoins récurrents de la communauté qui doivent être pris en compte afin d'apporter des changements au programme ou de solliciter d'autres organisations. Par ailleurs, les questions récurrentes concernant un aspect donné indiquent que la communauté n'a pas bien compris les informations transmises, qu'elle n'est pas capable de prendre des mesures ou que le programme ne s'attaque plus aux problèmes les plus importants pour elle.

En outre, il est important que les retours d'information reçus par le biais d'un canal de communication orientent la communication des informations transmises par le biais des autres canaux. Par exemple, si l'émission de radio reçoit de nombreuses questions concernant un sujet donné, il est important que les volontaires actifs sur le terrain soient informés de ces questions et s'emploient à y répondre. Le graphique situé à la page 66 illustre cette nécessité.

La prise en compte des retours d'information et des données de suivi relève de la responsabilité des équipes du programme et de la direction de la Société nationale.



Pour des informations sur l'analyse et la synthèse des retours d'information et des réclamations en vue de leur examen par la direction, voir l'**outil 15** disponible à l'**annexe 1**.



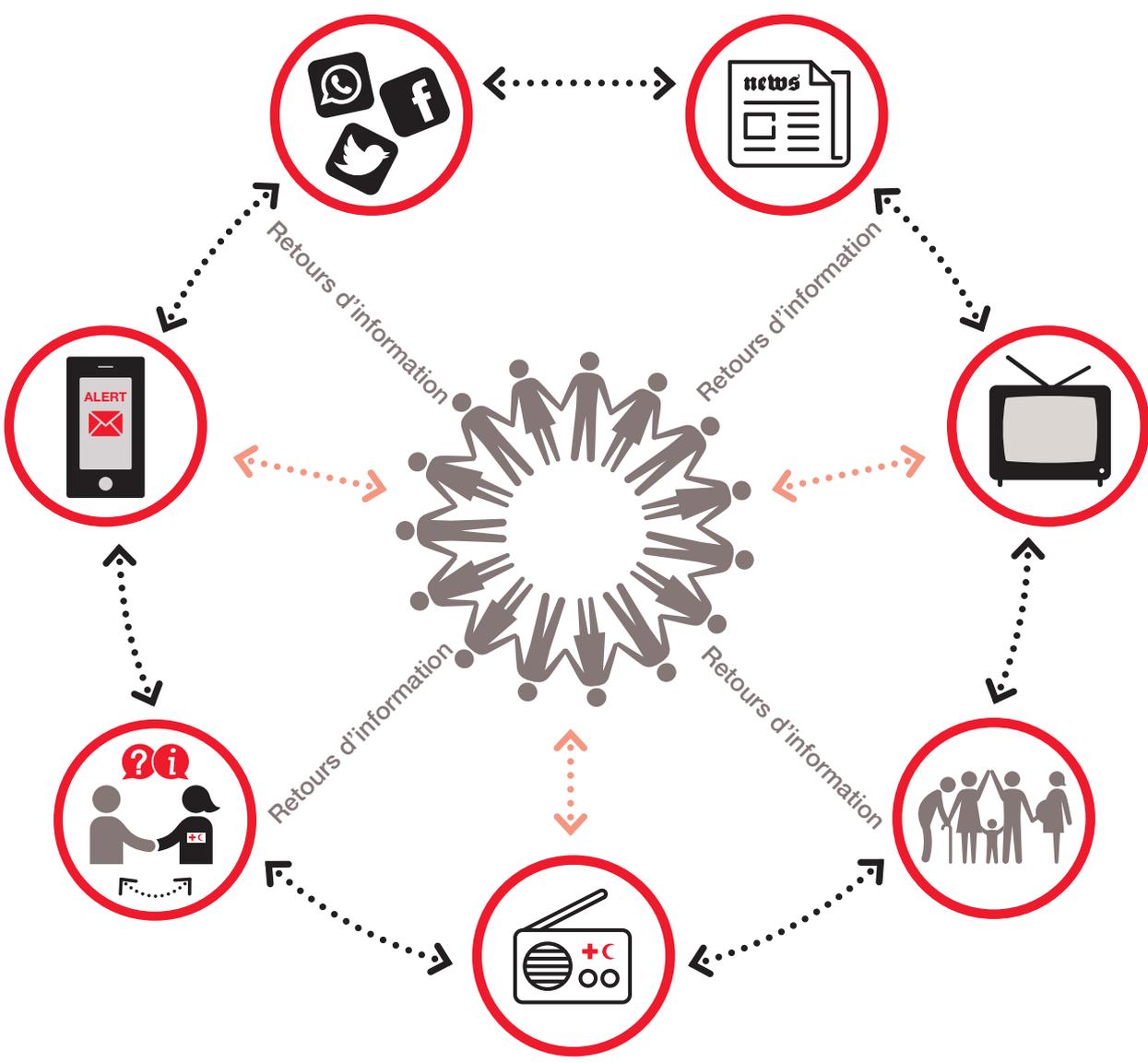
CEA EN ACTION : l'importance de mettre à jour les messages sur la base des retours d'information

Un aspect important de l'intervention rapide face au virus Ebola en Afrique de l'Ouest a été la fourniture d'informations indispensables. Les Sociétés nationales ainsi que de nombreux autres organismes se sont empressés de communiquer des informations indispensables aux communautés à risque et touchées qui ne savaient rien des causes et des voies de transmission de cette nouvelle maladie.

Ces informations étaient au départ écoutées et prises en compte par les membres des communautés soucieux de savoir comment se protéger ; toutefois, la répétition inlassable des mêmes messages a bientôt conduit nombre d'entre eux à ne plus les écouter. En conséquence, d'importantes nouvelles informations n'ont pas été entendues lorsqu'elles ont été transmises. Cet exemple met en évidence l'importance d'établir un dialogue continu avec les communautés afin que les informations indispensables et les activités de communication pour le changement des comportements et des pratiques sociales puissent être continuellement mises à jour de manière à refléter l'évolution de la situation. Cela permet également au personnel et aux volontaires d'être prêts à faire face aux nouveaux besoins et problèmes qui apparaissent.

Retours d'information informels et enseignements tirés

Les retours d'information recueillis par le biais de différents canaux de communication influenceront nos méthodes de communication, nos messages et les activités de nos programmes.



S'assurer régulièrement que les retours d'information orientent les activités de CEA.

Il est essentiel que les retours d'information reçus par le biais d'un canal de communication orientent les contenus diffusés par les autres canaux. Par exemple, si l'émission de radio reçoit un grand nombre de questions concernant un sujet donné, il est important que les volontaires soient informés de ces questions et s'emploient à y répondre. Vos messages et vos informations doivent en outre être adaptés aux préoccupations de la communauté.



Étape 5 : élaborer une stratégie de sortie

Idéalement, la stratégie de sortie doit être planifiée dès le départ si la date de fin du programme est clairement définie. Toutefois, il convient de noter que, dans les faits, la durée d'un programme est rarement claire au départ. Il est important de discuter de la fin d'un programme de manière ouverte et honnête avec les communautés, et ce bien avant que celui-ci arrive à son terme. La participation des communautés à la planification de l'arrêt du programme ou du passage de témoin augmente grandement les chances que les résultats obtenus se révèlent durables une fois le programme terminé. Se montrer honnête à propos de la fin d'un programme constitue également une marque de respect envers les communautés et permet de protéger les relations établies entre elles et la Société nationale. Bien que les membres des communautés ne soient pas forcément heureux d'apprendre qu'une activité ou un service va prendre fin, ils préféreront le savoir à l'avance afin de pouvoir se préparer au changement.

Une bonne stratégie de sortie doit :

- ✓ prévoir une période de consultation au cours de laquelle tous les groupes de la communauté auront la possibilité de prendre part aux décisions portant sur ce qui se passera une fois le programme terminé ;
- ✓ s'assurer que le personnel et les volontaires soient consultés et informés des plans, y compris le personnel et les volontaires des sections qui passent du temps au sein des communautés ;
- ✓ avertir les individus des changements à l'avance afin de leur donner suffisamment de temps pour se préparer ou s'adapter. Plus l'activité ou le service est en place depuis longtemps, plus vous devrez avertir les individus à l'avance ;
- ✓ s'assurer qu'il existe un système visant à recevoir les questions et les réclamations et à y répondre ;
- ✓ transmettre les informations importantes de manière claire, honnête et compréhensible pour la communauté : par exemple, quand les services prendront-ils fin, qu'est-ce qui se passera ensuite, quel est le rôle de la communauté et comment contacter la Société nationale ;
- ✓ dissiper rapidement les rumeurs en les abordant avec les personnes et en fournissant les bonnes informations.



Pour des conseils sur les plans de sortie, voir l'outil 16 disponible à l'[annexe 1](#).



CEA EN ACTION : arrêt de l'approvisionnement en eau par camion en Haïti

Les activités de CEA ont contribué à aider les communautés à comprendre pourquoi la Croix-Rouge réduisait ses activités d'approvisionnement en eau par camion, un service gratuit fourni en Haïti au cours de l'année 2011 par la Fédération. Des affiches ont été élaborées afin d'expliquer la raison de l'arrêt de l'acheminement d'eau par camion et de présenter les nouveaux dispositifs d'approvisionnement en eau. Ces informations ont été affichées partout dans les communautés touchées par ce changement. Des SMS et des camions de la Croix-Rouge équipés de haut-parleurs ont également été utilisés à des moments clés du processus de transition afin d'informer les communautés des moyens d'accéder à de l'eau potable. Une ligne téléphonique de retours d'information et de réclamation a en outre été mise en place afin de recevoir les requêtes potentielles des individus, et le numéro de téléphone de la ligne a été transmis par le biais de l'ensemble des canaux cités ci-dessus. Malgré les préoccupations initiales concernant le nombre potentiel de réclamations, seules 36 personnes ont appelé la ligne, la plupart d'entre elles souhaitant uniquement des précisions sur les nouveaux dispositifs et d'autres voulant simplement remercier la Croix-Rouge pour l'approvisionnement gratuit en eau.



Outils utiles pour la phase de mise en œuvre et de suivi (voir [annexe 1](#))

- Modèles de questions sur les activités de CEA en vue de l'élaboration d'une base de données de référence (**outil 2B**).
- Questions-réponses à l'intention des volontaires concernant les rôles et les responsabilités (**outil 6**).
- Conseils relatifs à l'organisation de réunions communautaires et à l'utilisation des retours d'information (**outil 11**).
- Formation du personnel et des volontaires à la communication (**outil 14**).
- Outil relatif à la mise en place et à la gestion des mécanismes de retours d'information et de réclamation (**outil 15**).
- Modèles d'affiches et de brochures visant à fournir des informations sur un programme (**outil 13**).
- Modèles de questions de suivi des activités de CEA (**outil 2C**).
- Orientations relatives à l'élaboration d'une stratégie de sortie (**outil 16**).

D'autres ressources pouvant être utilisées durant la phase de mise en œuvre et de suivi sont fournies à l'[annexe 2](#).



Phase 4 des programmes : l'évaluation et les enseignements tirés

.....

L'évaluation permet d'avoir une vue d'ensemble de l'impact, de la pertinence et de l'efficacité du programme ou de l'opération. Elle fournit des indications utiles concernant les aspects qui peuvent être améliorés à l'avenir ; il est donc important de partager ces enseignements avec vos collègues afin que tout le monde puisse en bénéficier.

Comme pour le suivi, l'intégration des activités de CEA dans l'évaluation des programmes implique de se pencher sur trois aspects, dont les deux premiers sont les suivants :

- **Les activités de CEA ont-elles porté leurs fruits ?**
Les activités de CEA, telles que les cinémas itinérants, les systèmes de retours d'information ou les émissions de radio, doivent être évaluées en même temps que les autres activités du programme afin de déterminer leur contribution à la réalisation des objectifs généraux et leur impact sur la communauté. Cela permettra de mettre en évidence la valeur ajoutée de l'intégration des activités de CEA dans le programme.
- **Le programme a-t-il été mis en œuvre dans le respect de la redevabilité à l'égard des communautés ?**
La redevabilité à l'égard des communautés doit être analysée dans le cadre de l'évaluation afin de déterminer si les individus se sont sentis informés et en mesure de participer. Cela permettra de montrer que la Société nationale a respecté ses engagements en matière de redevabilité à l'égard des communautés et également de mettre en évidence la valeur ajoutée de cette façon de travailler.

Enfin, le troisième aspect est le suivant :

L'évaluation doit être menée de manière participative et transparente afin de garantir que l'avis des communautés est pris en compte et que les résultats de l'évaluation sont partagés avec les communautés participantes. Cela permettra d'améliorer la qualité de l'évaluation et de garantir le maintien de bonnes relations avec les communautés, ce qui facilitera la collaboration lors du prochain programme.



Étape 1 : décider des aspects devant être évalués

L'évaluation offre l'occasion de discuter avec les communautés de ce qu'elles ont pensé du programme ou de l'opération et de déterminer si le programme a répondu à leurs besoins, s'il était pertinent et efficace, et si elles sont satisfaites de la façon dont il a été mis en œuvre. Cela permet d'évaluer la qualité d'un programme ou d'une opération. La Fédération propose huit critères d'évaluation clés.

L'évaluation est aussi l'occasion de mettre en évidence les enseignements tirés afin de nous permettre d'améliorer les programmes futurs ; il est donc important que l'évaluation rende également compte des aspects du programme qui n'ont pas bien fonctionné. Aucun programme n'est parfait, c'est pourquoi il est essentiel d'être honnête concernant les problèmes rencontrés afin de mettre en évidence les enseignements tirés.

Le tableau ci-dessous fournit un aperçu des informations qu'il est utile de recueillir dans le cadre de l'évaluation. Il existe bien évidemment des recoupements entre l'évaluation de la redevabilité globale du programme et l'évaluation des activités de CEA, mais le tableau met en évidence quelques différences pertinentes.



Pour de plus amples informations, voir le Guide de la Fédération sur la planification, le suivi, l'évaluation et le compte rendu présenté à l'[annexe 2](#).



Pour des modèles de questions visant à évaluer les activités de CEA, utiliser l'[outil 2](#) (section D) disponible à l'[annexe 1](#).

À intégrer dans le programme	(1) Impact des activités de CEA	(2) Redevabilité globale du programme
<p>Participation et retours d'information</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Les individus se sentaient-ils à l'aise d'utiliser le système de retours d'information mis en place ? Si tel n'est pas le cas, pourquoi ? Certains individus étaient-ils exclus ? • Les retours d'information étaient-ils entendus, pris en compte et suivis d'une réponse ? • Qu'est-ce que le système de retours d'information a apporté au programme ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Les membres de la communauté sont-ils tous autant satisfaits de l'aide qu'ils ont reçue ? • Sont-ils satisfaits de la façon dont le programme a été mis en œuvre ? • Tous les groupes ont-ils reçu des informations régulières concernant le programme ? • Les individus se sont-ils sentis inclus dans la prise de décisions et ont-ils tous eu les mêmes chances de participer (hommes, femmes, enfants, minorités et groupes vulnérables) ?
<p>Fourniture d'informations comme forme d'assistance</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Les individus ont-ils reçu et compris les informations transmises ? • Les ont-ils prises en compte ? • Qu'est-ce que la fourniture d'informations indispensables a apporté au programme ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Avons-nous utilisé les canaux les plus adaptés à la communauté ? • Quelles sont les informations dont les individus avaient besoin et que nous n'avons pas transmises ? • Y a-t-il des groupes au sein de la communauté qui n'ont pas été atteints ou qui ont été exclus ?
<p>Communication pour le changement des comportements et des pratiques sociales</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Quel a été l'impact des activités de communication pour le changement des comportements et des pratiques sociales (comme les cinémas itinérants, les émissions de radio, etc.) sur le comportement des individus ? • Qu'est-ce que ces activités ont apporté au programme ? • Les activités de CEA étaient-elles coordonnées avec les autres activités du programme ? 	<ul style="list-style-type: none"> • La communauté a-t-elle bien accueilli les activités de communication pour le changement des comportements et des pratiques sociales ? • Ces activités s'attaquaient-elles aux bons risques et obstacles ? • La communauté a-t-elle été consultée à l'avance concernant ces activités et les objectifs des changements sociaux et comportementaux ? • La communauté a-t-elle été associée à la mise en œuvre des activités ?
<p>Plaidoyer fondé sur les faits</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce que les activités de sensibilisation fondées sur les faits ont apporté au programme ? • Quels ont été les résultats pour la communauté ? 	<ul style="list-style-type: none"> • La communauté a-t-elle participé aux activités de plaidoyer ? • Aurait-il été possible d'associer davantage la communauté ? • Comment la communauté a-t-elle perçu ces activités ? Ces activités s'attaquaient-elles aux bons problèmes ?



Étape 2 : associer la communauté au processus d'évaluation

Idéalement, les communautés doivent être associées à chacune des étapes de l'évaluation : elles doivent avoir la possibilité de participer à son élaboration, à la collecte, la validation et l'analyse des données, ainsi qu'à la diffusion des résultats. Si cela n'est pas possible, elles doivent au moins être consultées sur l'impact du programme, et les résultats de l'évaluation doivent être vérifiés et partagés avec elles.

Voici quelques suggestions sur la façon d'associer les communautés au processus d'évaluation :

- ✓ Demandez à la communauté de formuler des suggestions concernant la meilleure façon d'évaluer l'impact du programme, par le biais par exemple d'une réunion communautaire ou d'un groupe de discussion.
- ✓ Mettez en place un groupe consultatif incluant des dirigeants ou des représentants de la communauté.
- ✓ Assurez-vous que les retours d'information de la communauté constituent l'une des sources d'information les plus importantes de l'évaluation. Déterminez en outre quels sont les membres de la communauté qui ont été les principaux bénéficiaires du programme.
- ✓ Veillez à mobiliser différents groupes de la communauté, tels que les hommes, les femmes, les filles, les garçons et les groupes vulnérables comme les personnes handicapées ou les personnes âgées.
- ✓ Utilisez des questionnaires de satisfaction, tout en offrant aux individus la possibilité de fournir des retours d'information ouverts allant au-delà des aspects abordés dans le questionnaire.
- ✓ L'évaluation doit être effectuée de manière éthique et conforme à la législation, et une attention particulière doit être prêtée au bien-être des membres des communautés associés à l'évaluation et touchés par ce processus.
- ✓ Veillez à ce que l'équipe en charge de l'évaluation comprenne des dirigeants ou des représentants de la communauté (uniquement si le contexte est approprié et si cela ne risque pas d'influencer les résultats).
- ✓ Envisagez de conclure un partenariat avec des institutions de recherche et/ou universitaires locales afin d'obtenir des évaluations externes indépendantes.

Les ressources énumérées à l'[annexe 2](#), dont le manuel intitulé *Guide to Beneficiary Feedback in Evaluations* (Guide relatif aux retours d'information des bénéficiaires dans le contexte de l'évaluation) du Département pour le développement international du Royaume-Uni (DFID), fournissent des conseils supplémentaires sur les moyens d'associer les communautés au processus d'évaluation.



Pour des exemples de questions à inclure dans les questionnaires de satisfaction, voir l'[outil 2](#) (section D) disponible à l'[annexe 1](#). La bibliothèque de ressources consacrées au CEA présentée à l'[annexe 2](#) contient des exemples d'enquêtes de satisfaction utilisées par des Sociétés nationales dans le monde.



Pour des conseils sur les façons de partager les conclusions de l'évaluation avec les communautés, voir l'**outil 17** disponible à l'[annexe 1](#).

Vérifier et partager les conclusions

Le partage des conclusions de l'évaluation avec la communauté pour validation constitue une étape importante de l'évaluation. Si la communauté a pris le temps de répondre à vos questions, il est utile de vous assurer qu'elle reçoive en retour les résultats du processus. Les conclusions peuvent être partagées de plusieurs manières, par exemple par le biais d'une simple réunion communautaire, de panneaux d'affichage ou d'ateliers.



Étape 3 : partager les conclusions de l'évaluation avec vos collègues et en tirer des enseignements

Travailler dans le respect de la redevabilité à l'égard des communautés signifie également tenir compte des conclusions de l'évaluation et en tirer des enseignements. Vous devez partager les enseignements tirés avec vos collègues au sein de la Société nationale afin de ne pas répéter les mêmes erreurs à l'avenir, qui plus est avec la même communauté !

Il est également recommandé de partager les conclusions de l'évaluation avec le réseau Croix-Rouge et Croissant-Rouge afin que tout le monde puisse en bénéficier. Vous pouvez publier vos conclusions sur la page Web suivante : <http://www.ifrc.org/fr/publications/evaluations/>



Pour des conseils sur l'organisation d'ateliers consacrés aux enseignements tirés, voir l'**outil 18** disponible à l'[annexe 1](#).



Outils utiles pour la phase consacrée à l'évaluation et aux enseignements tirés (voir [annexe 1](#))

- Modèles de questions visant à évaluer les activités de CEA (**outil 2D**).
- Conseils relatifs au partage des résultats de l'évaluation avec les communautés (**outil 17**).
- Orientations relatives à l'organisation d'ateliers consacrés aux enseignements tirés (**outil 18**).

D'autres ressources pouvant être utilisées durant la phase consacrée à l'évaluation et aux enseignements tirés sont fournies à l'[annexe 2](#).



CEA EN ACTION : activités menées à la suite du tremblement de terre au Népal

« Il serait préférable que l'annonce soit faite à la radio ou à la télévision, car tout le monde serait ainsi informé de l'aide disponible et personne ne passerait à côté des informations transmises »

Un participant à un groupe de discussion

Au Népal, les communautés continuent de faire face aux conséquences du puissant séisme et des répliques qui ont frappé le pays en avril et en mai 2015, provoquant d'énormes dégâts dans la capitale, Katmandou, et dans les vallées environnantes. L'arrivée de l'hiver a entraîné de nouveaux défis humanitaires, de nombreux individus vivant dans des logements de transition et ayant besoin d'une aide pour survivre aux rigoureux mois d'hiver (octobre à mars).

Avec le soutien de partenaires du Mouvement, la Croix-Rouge du Népal a lancé une initiative prévoyant la distribution d'espèces afin de faire face aux défis supplémentaires amenés par l'hiver. Cette initiative visait à répondre aux besoins de 53 073 familles dans 16 districts cibles. D'après les enseignements tirés des évaluations de précédentes distributions de secours et d'espèces, il était hautement recommandé de garantir, dans le cadre de cette initiative, une communication opportune avec les communautés, les conclusions de ces évaluations indiquant que seules 25 % des personnes interrogées avaient reçu des informations concernant les distributions avant qu'elles n'aient lieu.

Informers les communautés

La Croix-Rouge du Népal et l'équipe CEA de la Fédération ont transmis aux communautés les informations indispensables concernant les lieux de distribution, les horaires et les critères d'éligibilité par le biais de la radio, des écoles, de réunions communautaires et de visites à domicile.

Avant et après la distribution, une permanence téléphonique a été tenue jour et nuit, sept jours sur sept, par des volontaires de la Croix-Rouge depuis le siège de la Société nationale à Katmandou. Durant la distribution, l'équipe CEA a mis en place des bureaux d'aide sur les lieux de distribution afin de recueillir et de consigner les commentaires des individus et de répondre à leurs questions. Dans certaines zones, les volontaires ont également utilisé de courtes séries télévisées pour transmettre des messages.

L'évaluation de la distribution fait état d'une importante amélioration en ce qui concerne la mobilisation des communautés. Les rapports indiquent que 99 % des personnes interrogées avaient reçu des informations à l'avance concernant la distribution d'espèces et que 92 % d'entre elles estimaient avoir reçu suffisamment d'informations.

Les rapports indiquent en outre que nombre de personnes dépendaient de leur réseau social local pour recevoir des informations sur la distribution : 48 % des individus ont affirmé avoir entendu parler de la distribution d'espèces par d'autres membres de la communauté grâce au bouche à oreille ; 34 % par des dirigeants communautaires ; 28 % par le biais de réunions organisées par la Croix-Rouge ; 24 % par leurs voisins ; et 22 % grâce à une visite de leurs voisins. Le bouche à oreille est un moyen couramment utilisé pour informer les communautés et l'équipe CEA s'en est servie pour optimiser la portée des informations relatives à la distribution d'espèces.

Les conclusions des groupes de discussion indiquent que les individus souhaiteraient recevoir des informations par le biais de la radio, de la télévision et des journaux. Ces enseignements seront pris en compte dans les interventions futures, qui s'efforceront d'utiliser des canaux de communication plus larges.



Les activités de CEA dans les situations d'urgence soudaines

.....

La présente section fournit un bref aperçu des moyens d'intégrer les activités de CEA dans les opérations mises en place pour faire face à une situation d'urgence soudaine. Il est important de noter toutefois que toutes les informations contenues dans le présent guide peuvent être appliquées aux interventions d'urgence ; nous vous recommandons donc vivement de lire la totalité du guide pour obtenir des conseils sur la mise en place d'activités de CEA dès le début des opérations. Les exigences minimales pour l'intégration des activités de CEA présentées à la page 18 pourront également vous être utiles. Si les programmes à long terme de votre Société nationale ou la législation relative à la gestion des risques de catastrophe prévoient des ressources en matière de CEA, celles-ci peuvent être utilisées pour soutenir les interventions d'urgence.

Les activités de CEA jouent un rôle essentiel dans les interventions d'urgence car :

- elles peuvent permettre de sauver des vies en communiquant des informations opportunes, concrètes et utiles lorsque les personnes en ont le plus besoin ;
- elles soutiennent le rôle immuable que jouent les membres des communautés en tant que premiers intervenants ;
- elles permettent d'associer les populations touchées à la planification des interventions, qui seront ainsi plus adaptées aux besoins et auront donc un impact plus grand ;
- elles permettent de gagner la confiance des communautés touchées, ce qui facilite la fourniture de l'aide et la mise en place, à l'avenir, de programmes de relèvement durables.



Qui est responsable des activités de CEA ?

Bien que l'intégration des activités de CEA dans les programmes et les opérations relève de la responsabilité de chacun, le fait de nommer une personne responsable de cet aspect immédiatement après la survenue d'une situation d'urgence soudaine permet de garantir une mise en œuvre effective.

Le responsable CEA travaillera en collaboration avec le responsable de l'intervention d'urgence afin d'intégrer cet aspect dans les opérations et tout au long du cycle de gestion de la catastrophe.

Au besoin, un spécialiste des activités de CEA peut être déployé depuis un autre pays, une autre région ou depuis Genève afin de soutenir le responsable nommé au sein de la Société nationale. Dans les situations d'urgence à plus petite échelle, il peut ne pas être possible de consacrer un poste à cet effet ou de déployer d'urgence un spécialiste, auquel cas la responsabilité de veiller à l'intégration des activités de CEA incombe à l'un des membres de l'équipe en charge des opérations.

Le responsable CEA doit veiller à ce que le personnel en charge des opérations applique les exigences minimales suivantes :

- Inclure des questions relatives aux besoins en matière d'information et à l'accès aux canaux de communication dans les évaluations des besoins, et déterminer l'étendue des dégâts subis par les infrastructures locales des médias et des télécommunications ainsi que l'impact de ces dégâts sur la capacité des individus d'accéder aux informations et de communiquer.

- Fournir des informations utiles aux communautés, notamment à propos de la Société nationale, du Mouvement et de nos plans, et informer les individus de l'aide disponible et de leurs droits. Les autorités locales et les autres parties prenantes doivent en outre être tenues au courant des opérations.
- Consulter les communautés touchées tout au long des différentes phases de l'intervention et du cycle du programme.
- Mettre en place des mécanismes de retours d'information et de réclamation efficaces afin de permettre à la Société nationale de dissiper les rumeurs et les fausses informations et d'informer la communauté des progrès et de l'évolution de l'intervention, et afin de donner aux membres de la communauté la possibilité de faire part de leurs préoccupations, de leurs suggestions, de leurs réclamations et de leurs critiques (et également de leurs remerciements).
- Répondre aux commentaires reçus et adapter ou développer en conséquence les activités menées, et expliquer à l'ensemble des parties prenantes les changements apportés et/ou la raison pour laquelle certains changements n'ont pas pu être apportés.



Étape 1 : intégrer les activités de CEA dans l'évaluation des situations d'urgence

La phase d'évaluation est essentielle car elle déterminera les modalités de l'intervention d'urgence, comme l'aide fournie, les destinataires, le lieu, les raisons et le mode d'intervention. Si ces décisions sont fondées sur des hypothèses erronées ou inexactes, l'impact de l'intervention et la confiance des communautés en seront amoindris, et les équipes perdront un temps précieux en attendant que les erreurs soient corrigées.

En outre, il se peut que vous deviez commencer à fournir des informations utiles alors que la phase d'évaluation des besoins n'est pas encore terminée afin d'aider la population à faire face aux risques immédiats, notamment des informations sur les hôpitaux ouverts ou sur la façon de rendre l'eau potable.

La prise en compte du genre et de la diversité est tout aussi importante dans les situations d'urgence. Les questions fournies à la page 29 vous aideront à planifier l'évaluation et à mettre en évidence les besoins et les priorités spécifiques des différents groupes.

L'intégration des activités de CEA dans l'évaluation des situations d'urgence répond à deux objectifs :

- 1. Identifier les principaux besoins des individus en matière d'information et les canaux de communication les plus adaptés pour y répondre.** Dans le cas d'une épidémie, il est également important de comprendre les principaux risques ainsi que les obstacles à l'adoption de pratiques plus sûres. Ces informations vous aideront à planifier des activités efficaces de CEA dans le cadre de l'intervention d'urgence.
- 2. Réaliser une évaluation des besoins dans le respect de la redevabilité à l'égard des communautés.** Les membres des communautés doivent disposer de moyens appropriés pour faire part de leurs besoins, être traités avec respect et recevoir des informations claires et transparentes sur le processus d'évaluation et sur ce qui se passera ensuite. Cela permettra de s'assurer que l'opération répond aux besoins des communautés touchées et de gagner la confiance des individus.

Voici quelques moyens permettant de gagner du temps durant la phase d'évaluation :

- ✓ **Observez les médias locaux, les organisations de la société civile et les acteurs influents en ligne, sans oublier les départements gouvernementaux concernés au niveau local.** Les chaînes de télévision et de radio locales et les réseaux sociaux peuvent fournir un aperçu rapide de la situation, en particulier dans les régions qui ne sont pas accessibles immédiatement.
- ✓ **Recherchez tout d'abord les informations existantes (examen des données secondaires).** Il peut s'agir de données déjà collectées par d'autres organismes après la survenue de la catastrophe ou du conflit, ou de données provenant d'évaluations récentes des besoins. Cela vous permettra de gagner du temps et de vous épargner des questions durant la phase d'évaluation de la situation d'urgence. Toutefois, rappelez-vous qu'une catastrophe ou un conflit modifie le contexte ; vous ne pouvez donc pas vous reposer entièrement sur les données d'évaluation datant d'avant la situation d'urgence, car il se peut qu'elles ne reflètent plus la situation actuelle.
- ✓ **Intégrez, intégrez, intégrez.** Travaillez en collaboration avec les autres secteurs et « négociez » l'inclusion d'une série de questions relatives aux activités de CEA dans l'évaluation globale des besoins réalisée par



Pour une liste de questions relatives aux activités de CEA, voir l'**outil 2** (section A) disponible à l'**annexe**.

1. Les questions que vous choisirez dépendront du type de situation d'urgence, mais celles surlignées en jaune sont considérées comme les plus importantes.

votre organisation. N'effectuez pas une évaluation distincte à ce sujet. Informez-vous des plans des autres équipes, telles que les équipes en charge de la santé, de l'hygiène ou du logement, et des données qu'elles prévoient de collecter. Vérifiez qu'il existe des questions portant sur les besoins en matière d'information et sur l'accès aux canaux de communication et/ou « négociez » avec ces équipes l'inclusion d'une série de questions à ce sujet. Offrez votre soutien afin de garantir que le processus d'évaluation des besoins soit participatif et inclusif.

- ✓ **Examinez le cadre législatif.** Avant et après la survenue d'une catastrophe, examinez la législation nationale relative à la gestion des risques de catastrophe ainsi que les autres lois et politiques pertinentes dans ce domaine afin de déterminer quelles sont les responsabilités des autorités gouvernementales en ce qui concerne le droit de savoir. Cela vous aidera à plaider en faveur du soutien et de la participation des autorités à la diffusion des informations vitales et, ainsi, à amener par exemple les opérateurs mobiles à envoyer des SMS à la population. Les perspectives et les limites du cadre législatif, dont les changements qui découlent de la proclamation de l'« état d'urgence », sont très différentes dans le cas d'un conflit armé.
- ✓ **Travaillez en collaboration avec d'autres acteurs.** Pouvez-vous mener une évaluation conjointe des besoins avec d'autres organismes afin d'économiser du temps et des ressources et de réduire la « lassitude » de la population touchée face aux évaluations ? Comme pour le cadre législatif, les perspectives et les limites de la collaboration sont différentes dans le cas d'un conflit armé, car la coopération avec d'autres acteurs peut compromettre votre indépendance aux yeux de l'une ou de plusieurs des parties au conflit.
- ✓ **Les évaluations informelles des besoins peuvent se révéler utiles.** La mise en place de groupes de discussion informels, la conduite d'entretiens avec des informateurs clés et même une simple observation de la situation peuvent permettre d'obtenir une grande quantité d'informations importantes qui pourraient passer inaperçues dans une enquête formelle, tout en favorisant une discussion plus ouverte sur les besoins des communautés touchées. Ces méthodes peuvent remplacer les enquêtes formelles lorsque la réalisation de telles enquêtes n'est pas possible ou lorsque l'occasion d'y inclure des questions relatives aux activités de CEA a été manquée.



Pour un aperçu des informations devant être collectées et des différentes méthodes utilisées à cette fin, voir l'outil 1 disponible à l'[annexe 1](#).

Ressources utiles pour l'obtention et l'analyse d'informations humanitaires

L'ACAPS (www.acaps.org) offre un aperçu hebdomadaire des priorités humanitaires et des événements récents et fournit des rapports sur les crises ponctuelles afin d'orienter les décisions opérationnelles, stratégiques et politiques à la suite d'une catastrophe naturelle ou provoquée par l'homme.

ReliefWeb (reliefweb.int/) est la principale source d'informations humanitaires sur les catastrophes et les crises mondiales. Il s'agit d'un service numérique spécialisé du Bureau des Nations Unies pour la coordination des affaires humanitaires (BCAH).

En ce qui concerne les épidémies, les Enquêtes démographiques et de santé fournissent des informations sur la prévalence des maladies et les croyances à leur sujet (www.dhsprogram.com).

Bien qu'ils datent d'il y a plusieurs années, les guides relatifs au monde des médias et des télécommunications proposés par le Réseau de communication avec les communautés touchées par une catastrophe fournissent une très bonne vue d'ensemble de la situation dans plus de vingt pays (<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/media-landscape-guides>).



CEA EN ACTION : collaboration avec d'autres organismes

Après le passage du typhon Haiyan aux Philippines, une série d'organismes ont uni leurs forces afin de réaliser une évaluation rapide et conjointe des besoins des communautés en matière d'information et des canaux de communication considérés comme fiables. Cette évaluation a pu être réalisée rapidement car les organismes disposaient déjà d'accords relatifs à sa préparation et de modèles d'enquêtes établis dans le cadre de la communauté de pratique locale en faveur de la mobilisation des communautés mise en place en 2015. Cela a permis à l'ensemble des organismes d'obtenir les informations dont ils avaient besoin pour planifier des activités appropriées de CEA et d'éviter que les communautés ne se voient poser les mêmes questions par chacun des organismes.



Étape 2 : fournir des informations comme forme d'assistance

Les activités de CEA doivent être intégrées dans le budget et le plan d'action d'urgence généraux, plutôt que de constituer un programme indépendant. Dans le cadre d'une situation d'urgence soudaine, la fourniture d'informations opportunes, précises et vitales à la population touchée par le biais des canaux disponibles au niveau local doit être l'une de vos priorités. Fournir les bonnes informations au bon moment peut permettre de sauver des vies, de prévenir la survenue d'autres crises et de protéger les habitations et les moyens de subsistance. Ces informations peuvent être la seule aide que les personnes reçoivent de votre part, en particulier celles qui se trouvent dans des régions en proie à des conflits ouverts. Ces informations comprennent :

- Les informations dont les individus ont besoin pour se protéger d'une menace, telle que les bombardements aériens, les informations relatives aux dangers des mines, les avis de tempête ou les informations permettant de se protéger d'une maladie en cas d'épidémie ;
- Les informations permettant de réduire les conséquences d'une crise, comme le fait de conseiller aux individus de ne pas boire l'eau des inondations ;
- Les informations relatives à l'accès à l'aide disponible, comme la liste des hôpitaux ouverts ou le lieu et les horaires des distributions prévues, ainsi qu'aux services proposés, tels que le regroupement familial ;
- Les informations sur les droits des individus ainsi que sur les personnes responsables et à contacter pour les questions liées au logement, à la protection ou à la santé. Ces informations doivent être tirées de la législation nationale relative à la gestion des risques de catastrophe.



Pour des orientations relatives à l'intégration des activités de CEA dans les plans d'action d'urgence, voir l'outil 19 disponible à l'[annexe 1](#).



CEA EN ACTION : utilisation des informations comme armes de guerre

Les défis qui caractérisent les situations de conflit diffèrent de ceux qui caractérisent les situations de catastrophe naturelle. Citons notamment l'insécurité et l'accès limité aux communautés, l'interruption du fonctionnement des infrastructures de l'énergie et des télécommunications, l'accès et les compétences limités dont disposent les communautés en matière de technologies de la communication et, aspect important, le manque de mécanismes de protection des données.

Les rumeurs, les fausses informations et la propagande ont toujours été des éléments caractéristiques des situations de conflit. À l'ère numérique, ces éléments circulent plus rapidement, à l'échelle tant locale que mondiale, et peuvent être bien plus banalisés, rendant plus difficile pour les personnes de distinguer ce qui relève ou non de la propagande.

En tout temps, mais en particulier dans une situation de conflit armé, il est essentiel de connaître le système d'information local, de savoir à qui appartiennent les médias locaux et les opérateurs de réseaux mobiles et de déterminer qui sont les utilisateurs des différents canaux.

Connaître le système d'information local implique de déterminer ce que les individus veulent savoir, quels sont les canaux de communication qu'ils utilisent et qu'ils considèrent comme fiables, de quelle façon ils les utilisent et comment les informations sont transmises. Il s'agit également de déterminer de quelle manière les médias et les services de télécommunication locaux font face à la situation et s'ils ont changé de propriétaire ou si quelqu'un d'autre en a pris le contrôle.

Il se peut que la Société nationale, le gouvernement, des institutions des Nations Unies, telles que le HCR, l'UNICEF ou l'OMS, ou des ONG locales et internationales aient déjà élaboré, dans le cadre de programmes liés à la préparation aux catastrophes ou au droit relatif aux catastrophes, des messages et des supports d'information visant à répondre aux besoins en matière d'information les plus courants. Il est utile de vérifier si de tels éléments existent déjà avant d'élaborer de nouveaux messages et, surtout, avant de commencer à les diffuser. La fourniture d'informations contradictoires ou d'informations en trop grand nombre et en provenance de plusieurs sources à propos d'un même sujet peut semer la confusion au sein des communautés et accroître leur frustration.

Il est par ailleurs toujours nécessaire de donner aux communautés des informations sur la mission de la Société nationale et les services fournis, tout en indiquant comment les individus peuvent fournir des retours d'information ou poser des questions.

Conseils pour l'élaboration de messages d'urgence efficaces

Les informations transmises dans le contexte d'une situation d'urgence doivent :

- **Être simples** : privilégiez les textes courts et n'utilisez pas trop d'images ;
- **Exposer les risques** : soyez clair à propos des risques ou des dangers auxquels les individus s'exposent s'ils ne suivent pas les conseils donnés : « Boire l'eau des inondations peut vous rendre malade » ;
- **Proposer des mesures** : suggérez des mesures concrètes, comme « lavez-vous les mains » ou « faites-vous vacciner ». Veillez toutefois à ce que les mesures proposées soient réalisables et n'aillent pas à l'encontre de la culture ou de la religion des populations ;
- **Être accessibles** : rédigez des messages dans la langue parlée par les individus, partagez-les par le biais des canaux qu'ils utilisent et soyez attentif au taux d'analphabétisme ;
- **Atteindre le plus de personnes possible** ;
- **Ne jamais nuire ou provoquer la panique** : il est important de comprendre les vulnérabilités des individus et les risques auxquels ils sont confrontés, en particulier dans les situations sensibles telles que les conflits armés. Il est crucial de s'assurer que les messages élaborés ne provoqueront pas davantage de dégâts, par exemple en conseillant aux individus de prendre des mesures qui pourraient se révéler dangereuses et qui pourraient les rendre vulnérables ;
- **Dans la mesure du possible, être alignées avec les informations communiquées par les autres acteurs.**



Pour des modèles de messages d'urgence, utiliser l'outil 10, disponible à l'annexe 1 ; pour des informations sur les canaux de communication, voir l'outil 8, également disponible à l'annexe 1.



Exemple de brochure élaborée par la Croix-Rouge du Népal peu après le tremblement de terre afin de prévenir et de gérer les cas d'hypothermie.



CEA EN ACTION : il est impossible d'ignorer les réseaux sociaux dans les situations d'urgence !

Au lendemain des séismes dévastateurs qui ont touché leur pays, la Croix-Rouge équatorienne et la Croix-Rouge du Népal ont constaté que les réseaux sociaux comme Facebook et Twitter étaient devenus des canaux de communication essentiels.

En Équateur, la Croix-Rouge s'est servie de Facebook et Twitter pour amener les individus à utiliser son application consacrée aux premiers secours, pour fournir des réponses aux principales questions et pour faire connaître les services de rétablissement des liens familiaux. Les réseaux sociaux ont par ailleurs grandement encouragé les dons en ligne en faveur de l'appel d'urgence.

Au Népal, la Croix-Rouge a trouvé sa page Facebook submergée de demandes d'aide à la suite du tremblement de terre. La Société nationale a reçu le soutien de sa partenaire, la Croix-Rouge britannique, et l'aide de volontaires virtuels dans les Amériques pour filtrer les milliers de messages publiés sur sa page et y répondre. Des informations actualisées étaient rapidement publiées sur la page afin d'encourager des changements comportementaux et de fournir des informations vitales, telles que des conseils sur l'hygiène dans les situations d'urgence et des avertissements soulignant l'importance de rester loin des bâtiments endommagés.

La page Facebook de la Croix-Rouge du Népal était également utilisée pour apporter des réponses aux questions les plus fréquemment posées et pour fournir des informations actualisées sur les opérations et sur la façon d'accéder aux services de soutien, tels que le rétablissement des liens familiaux. Les informations étaient publiées en népalais et en anglais, et des photos étaient utilisées afin de capter l'attention des individus.

Une petite somme a également été investie afin que Facebook affiche les publications de la Croix-Rouge du Népal dans les zones concernées, ce qui a entraîné une augmentation massive du nombre de personnes qui voyaient les publications, passant de 7 000 à 733 000. Même s'il restait difficile de répondre aux demandes d'aide individuelles, ces actions ont permis de transmettre des informations vitales à des milliers de personnes et de montrer aux communautés que leurs questions étaient entendues et que leur avis et leurs besoins étaient pris en compte.

Ces deux exemples illustrent l'importance du rôle que peuvent jouer les réseaux sociaux au lendemain d'une catastrophe et le défi que peut représenter l'augmentation considérable des publications. Les Sociétés nationales doivent donc réfléchir à l'avance à l'impact qu'une catastrophe peut avoir sur la façon dont elles utilisent les réseaux sociaux et aux moyens de faire face aux défis potentiels.



Étape 3 : garantir la participation et les retours d'information

Bien qu'on puisse estimer qu'il faudra trop de temps pour associer les communautés touchées à l'évaluation et à la planification de l'intervention, il est essentiel de s'assurer que les activités sont pertinentes et adaptées aux besoins et qu'elles seront donc acceptées par les communautés. Vous trouverez ci-dessous des exemples de mesures simples et rapides qui peuvent être intégrées dans l'intervention afin d'améliorer la participation et les retours d'information.

- Associez un éventail de membres de la communauté (femmes, hommes, enfants, adolescents et personnes issues de groupes minoritaires) à l'évaluation, la planification et la mise en œuvre de l'intervention. Veillez notamment à transmettre aux communautés des informations claires et faciles à comprendre à propos du Mouvement, de son action humanitaire fondée sur des principes et des activités que la Société nationale prévoit de mener.
- Favorisez la mise en place d'un dialogue ouvert avec les communautés touchées. Veillez notamment à communiquer de manière claire et honnête les critères de sélection déterminant qui recevra une aide.
- Soumettez vos plans d'intervention à des membres des communautés touchées avant de les mettre en œuvre. Vous pouvez le faire de manière informelle par le biais d'une réunion communautaire ou de discussions avec les dirigeants et les comités communautaires, tout en gardant à l'esprit que les dirigeants et les comités ne représentent pas toujours la communauté de manière équitable.
- Sélectionnez avec la communauté un ou plusieurs systèmes formels de retours d'information et de réclamation qui soient adaptés aux conditions locales (en prenant en compte le sexe, l'âge et la diversité) et mettez-les en place le plus rapidement possible, en prévoyant un système efficace de gestion des informations. Soyez attentif à la protection des données, à la confidentialité et aux enjeux liés au consentement des personnes ; intégrez ces éléments dans le processus de gestion des opérations en les inscrivant à titre permanent à l'ordre du jour des réunions des équipes.
- Formez tous les volontaires de première ligne à la communication et à la gestion des réclamations, même si un système formel de retours d'information et de réclamation n'est pas mis en place immédiatement.
- Examinez régulièrement l'impact des activités générales de l'intervention et des activités de CEA, et surveillez l'évolution de la situation ; utilisez ces informations pour adapter les plans d'intervention et poursuivez le dialogue avec les communautés. Rappelez-vous de boucler la boucle des retours d'information.



Pour une liste de contrôle des informations devant être transmises aux communautés, voir l'**outil 9** disponible à l'**annexe 1** ; pour des conseils supplémentaires concernant la prise en compte du genre et de la diversité, voir l'**annexe 2**.



Pour des conseils sur la conduite de discussions de groupe dirigées et l'organisation de réunions communautaires, voir les **outils 5 et 11** ; pour des modèles d'affiches et de brochures visant à fournir des informations sur un programme, voir l'**outil 13**. Tous ces outils sont disponibles à l'**annexe 1**.



Pour des conseils sur la conduite de discussions de groupe dirigées et l'organisation de réunions communautaires, voir les **outils 5 et 11** disponibles à l'**annexe 1**.



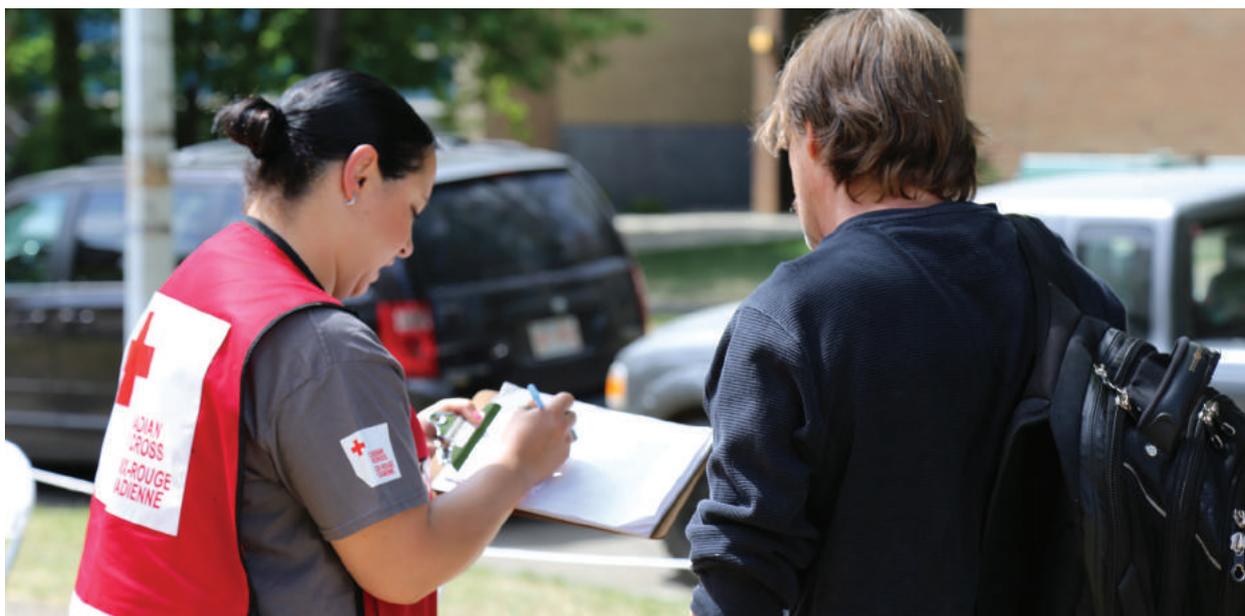
L'**outil 15** disponible à l'**annexe 1** fournit un ensemble de matériels utiles pour sélectionner, élaborer et mettre en place un mécanisme de retours d'information dans une situation d'urgence.



L'**outil 14** disponible à l'**annexe 1** fournit un programme de formation d'une journée visant à former les volontaires à la communication et à la gestion des réclamations dans une situation d'urgence soudaine.



L'**outil 2** (section C) disponible à l'**annexe 1** fournit des modèles de questions de suivi.



CEA EN ACTION : mise en place par la Société canadienne de la Croix-Rouge d'un mécanisme de retours d'information suite aux incendies de forêt

En mai 2016, la Société canadienne de la Croix-Rouge a mis en place un mécanisme pilote de retours d'information dans le cadre de son intervention d'urgence face aux feux de forêt dans l'Alberta. Ce mécanisme a été nommé « Comments & Concerns » (soit « Commentaires et inquiétudes »).

Le mécanisme a été mis en place au sein du centre de gestion des catastrophes, et le personnel et les volontaires ont été formés à recueillir les retours d'information et les réclamations par le biais de plusieurs canaux et à les transmettre à l'équipe en charge des opérations afin que les problèmes puissent être classés par ordre de priorité et résolus. Le mécanisme a également été utilisé pour signaler les besoins urgents à l'équipe en charge des opérations. Il a permis de recenser les

personnes vulnérables oubliées dans le programme de transferts monétaires d'urgence, qui visait à fournir aux personnes évacuées de leur domicile des fonds pour se loger et acheter de la nourriture et des articles de première nécessité.

Les fonds ayant été versés sur le compte bancaire des bénéficiaires, le mécanisme a permis d'identifier et d'aider les personnes qui n'avaient pas reçu les codes nécessaires par courrier électronique, ainsi que les personnes âgées, les sans-abris ou les personnes handicapées, pour qui il pouvait être difficile de retirer de l'argent à la banque. Les communautés ont clairement apprécié la mise en place de ce mécanisme, puisque l'équipe en charge des opérations a reçu 46 messages de remerciement dès le premier jour.



Étape 4 : travailler en collaboration avec d'autres organismes

Dans toute situation d'urgence, les communautés s'efforcent avant tout de déterminer ce qui se passe autour d'elles ; elles trouveront et recevront des informations par le biais d'un large éventail de sources, dont les réseaux sociaux, les ONG et les médias locaux et internationaux, le gouvernement et les Nations Unies. La fourniture d'informations contradictoires peut générer de la confusion, se révéler dangereuse et accroître le sentiment d'isolement des communautés. De ce fait, lorsque vous menez des activités de CEA dans le cadre d'une situation d'urgence, vous devez être attentif aux informations transmises par les autres acteurs et vous efforcer, dans la mesure du possible,

de travailler en collaboration avec eux. Comme mentionné précédemment dans le présent guide, les catastrophes naturelles et les conflits armés présentent des perspectives et des limites différentes. Vous trouverez ci-dessous quelques conseils sur la façon de travailler en collaboration avec les autres acteurs.

- **Déterminez s'il existe un groupe de travail en charge des activités de CEA, et, si tel est le cas, apportez-lui votre concours.** Dans les situations de catastrophe de grande ampleur, il existe souvent un groupe de travail consacré à la mobilisation des communautés, qui est généralement mis en place par le Bureau de la coordination des affaires humanitaires ou par le HCR. Un tel groupe permet aux différents organismes de mettre en commun et d'examiner les approches en matière de CEA et de collaborer à la mise en place d'activités en la matière. Au cours des premiers jours qui suivent la catastrophe, il est particulièrement important d'aborder et d'examiner ensemble les messages clés, les évaluations des besoins en matière d'information et de communication et les évaluations de l'impact de la catastrophe sur les infrastructures locales des médias et des télécommunications. La conclusion potentielle de partenariats avec des groupes locaux (dont des groupes de chercheurs et d'universitaires et des groupes actifs dans le secteur des technologies) doit également être examinée. Cela permettra de garantir la coordination et la cohérence des actions menées et d'éviter tout chevauchement des activités.
- **Coordonnez vos actions avec celles des autres départements par le biais de réunions sectorielles/thématiques.** Différents membres du personnel de la Société nationale se rendront généralement aux réunions sectorielles/thématiques portant par exemple sur la protection, sur le logement ou sur la santé. Il est important de connaître les résultats de ces réunions, car ils influenceront le choix des activités de CEA qui seront mises en place et orienteront les approches collaboratives le cas échéant.



Outils utiles dans les situations d'urgence soudaines (voir [annexe 1](#))

- Liste de contrôle pour l'évaluation des besoins en matière de CEA et aperçu des méthodes (**outil 1**).
- Questions à inclure dans les évaluations et le suivi (**outil 2D**).
- Orientations relatives à l'intégration des activités de CEA dans les plans d'action d'urgence (**outil 19**).
- Tableau des différents canaux de communication (**outil 8**).
- Ressources et outils pour l'élaboration de messages clés (**outil 10**).
- Orientations sur la conduite de discussions de groupe dirigées (**outil 5**).
- Conseils relatifs à l'organisation de réunions communautaires et à l'utilisation des retours d'information (**outil 11**).
- Liste de contrôle des informations devant être transmises aux communautés (**outil 9**).
- Modèles d'affiches et de brochures visant à fournir des informations sur un programme (**outil 13**).
- Formation du personnel et des volontaires à la communication et à la gestion des réclamations (**outil 14**).

D'autres ressources pouvant être utilisées dans les situations d'urgence soudaines sont fournies à l'[annexe 2](#).



CEA EN ACTION : mobiliser les bonnes personnes pour répondre aux réclamations

Lorsque la Croix-Rouge libanaise a mis en place un mécanisme de retours d'information et de réclamation pour répondre aux questions des réfugiés syriens à propos d'un programme de transferts monétaires, elle a décidé de mobiliser les volontaires du Service médical d'urgence (SMU) pour répondre aux appels. Avec le soutien de la Croix-Rouge britannique, la Société nationale a formé les volontaires du SMU à la gestion des réclamations et aux procédures connexes, estimant que leur expérience au sein du service d'ambulances leur avait permis d'acquérir les compétences nécessaires pour gérer les questions et les réclamations avec calme et respect.

La mobilisation de volontaires qui ne faisaient pas partie du programme en question a par ailleurs permis de gérer les réclamations avec davantage d'indépendance. La permanence téléphonique a été mise en place en janvier 2014 en même temps que le programme de transferts monétaires, et des informations à ce sujet ont été affichées sur les lieux de distribution. Les problèmes couramment soulevés par le biais de la permanence téléphonique concernaient notamment le fait que certaines personnes avaient manqué la distribution ou éprouvaient des difficultés à utiliser les cartes de retrait qui leur avaient été fournies. Ces retours d'information sont devenus une source d'information clé pour déterminer où et comment le programme de transferts monétaires devait être amélioré.

Un examen de la permanence téléphonique a mis en évidence l'importance de pouvoir compter sur le soutien de la direction, de mettre en place les bonnes procédures et formations avant le lancement de la permanence et d'établir un processus clair de renvoi des appels portant sur d'autres programmes ou sur des services externes.



L'institutionnalisation des activités de CEA

.....

.....

L'intégration des activités de CEA tout au long du cycle des programmes et des projets d'une Société nationale doit être fondée sur un engagement organisationnel et opérationnel, sur des priorités claires et sur des ressources appropriées. Dans de nombreux cas, mobiliser les communautés et encourager leur participation sont des actions qui font déjà partie du quotidien du personnel et des volontaires.

L'engagement des communautés locales et la redevabilité à leur égard sont des piliers de l'action du Mouvement et font partie de notre modèle opérationnel. Toutefois, dans notre environnement actuel, qui évolue très rapidement, cela n'est pas suffisant pour nous permettre d'intégrer de manière systématique et prévisible des activités de CEA dans nos opérations ou de surveiller constamment la qualité de notre approche et de l'améliorer sur la base des besoins, des réclamations, des suggestions et des préoccupations des individus.

L'institutionnalisation des activités de CEA constitue une priorité organisationnelle qui a déjà bien progressé au sein du Mouvement. *Le Code de conduite pour le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge lors des opérations de secours en cas de catastrophe* et les *Principes et règles régissant l'assistance humanitaire de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge* sont deux exemples notables d'engagements organisationnels qui englobent les activités de CEA. La mission et les valeurs fondamentales des Sociétés nationales incluent également souvent cet aspect lorsqu'elles font référence à la redevabilité, à la participation et à la mobilisation.

Face à l'évolution rapide de nombreuses situations d'urgence et crises prolongées dans le monde, le Mouvement a réalisé des progrès dans ce domaine, mais, comme nombre d'organisations humanitaires, il éprouve des difficultés à garantir que les activités futures seront déployées en temps voulu et de façon prévisible dans l'ensemble des contextes et tout au long du cycle des programmes. L'absence d'une approche systématique en matière de CEA (notamment en ce qui concerne le suivi et la documentation) réduit les possibilités d'apprentissage ainsi que les preuves des performances et des progrès du Mouvement dans ce domaine crucial de l'aide humanitaire.

Pour permettre aux Sociétés nationales d'institutionnaliser complètement les activités de CEA, l'adoption d'une approche systématique doit constituer une priorité institutionnelle. Il est nécessaire, pour cela, de planifier la façon dont chaque Société nationale intégrera cet aspect au niveau opérationnel. Par exemple, comment l'organisation abordera-t-elle cet aspect, de quelle manière sera-t-il financé et qui en sera responsable ?

Intégration stratégique

Bien que certaines Sociétés nationales puissent opter pour une stratégie indépendante en matière de CEA, l'intégration de cet aspect dans d'autres processus et documents fondamentaux contribuera à souligner son importance en tant que processus intégré. Il est notamment possible d'y faire mention dans :

- L'une des stratégies organisationnelles de la Société nationale, idéalement celle relative aux opérations ou à la qualité des programmes ;
- Les politiques ou les cadres de communication, ou les processus de planification, de suivi, d'évaluation et de compte rendu ;
- Les accords de partenariat, en tant qu'engagement des partenaires envers la Société nationale ;
- La mission de la Société nationale ;
- Les descriptions de poste et l'évaluation des performances du personnel ;
- Les séances d'information et les formations destinées au personnel, dont les formations consacrées aux activités de CEA ;
- Le code de conduite, que l'ensemble du personnel et des volontaires doivent connaître et signer.

Intégration dans la planification et dans les programmes

En plus de leur intégration dans les documents stratégiques de haut niveau de la Société nationale, les activités de CEA doivent également être intégrées dans les documents et les processus opérationnels tels que :

- Les processus de planification annuelle ;
- Les propositions et les plans de financement des programmes ;
- Les cadres et les processus de planification, de suivi, d'évaluation et de compte rendu (tels que les outils de gestion du cycle des programmes) ;
- Les procédures opérationnelles normalisées relatives à la gestion des catastrophes, sans oublier les listes de spécialistes ;
- Les appels et les plans d'action d'urgence.

Un kit de communication de base

Un kit de communication de base doit contenir les informations de base dont le personnel et les volontaires d'une Société nationale ont besoin pour informer clairement les communautés de leur mission, de leurs actions et de la façon dont ils peuvent être contactés. Ce kit permet de s'assurer que tous les membres du personnel (des chauffeurs aux chefs de département) soient des ambassadeurs convaincants du Mouvement, tant pendant leurs heures de travail qu'une fois rentrés chez eux. Le kit doit contenir :

- ✓ Des bannières portant le numéro de téléphone de la Société nationale pour affichage aux points de distribution ;
- ✓ Une brève note informative sur la façon de présenter la Société nationale aux différents publics ;
- ✓ Une brève note informative sur la façon d'évaluer les besoins en matière d'information et l'accès aux canaux de communication. Voir les **outils 1** et **2** disponibles à l'[annexe 1](#).
- ✓ Les messages clés, les questions les plus fréquemment posées, ainsi que les faits et chiffres relatifs à la Société nationale et à ses programmes et opérations. Tous ces éléments doivent être régulièrement mis à jour. Voir l'**outil 6** disponible à l'[annexe 1](#).
- ✓ Des affiches et des brochures fournissant des informations sur les programmes et les critères de sélection et indiquant les coordonnées de la Société nationale. Voir l'**outil 13** disponible à l'[annexe 1](#).



Outils utiles pour l'institutionnalisation des activités de CEA (voir [annexe 1](#))

- Orientations relatives à l'élaboration d'un plan d'action en matière de CEA, incluant des modèles de plans, d'indicateurs et de budgets connexes (**outil 7**).
- Orientations relatives à l'intégration des activités de CEA dans les plans d'action d'urgence (**outil 19**).
- Stratégie 2020 de la Croix-Rouge du Myanmar, intégrant les activités de CEA (**outil 20**).
- Responsabilités en matière de CEA à inclure dans les descriptions de poste (**outil 21**).
- Note d'information sur le code de conduite destinée au personnel et aux volontaires (**outil 22**).
- Formation aux activités de CEA destinée au personnel et aux volontaires (**outil 23** ; cet outil constitue le programme de formation qui complète le présent guide).
- Affiches et brochures consacrées aux activités de CEA (**outil 24**).



CEA EN ACTION : institutionnalisation des activités de CEA au sein de la Croix-Rouge du Myanmar

La Stratégie 2016-2020 de la Croix-Rouge du Myanmar intègre les activités de CEA à la fois en tant qu'enjeu transversal et qu'objectif stratégique, et définit l'indicateur de réussite suivant : « Tous les programmes prévoient un volet relatif à l'engagement des communautés fondé sur un ensemble de normes minimales en matière de redevabilité ».

Pour atteindre cet objectif, la Croix-Rouge du Myanmar a tout d'abord élaboré une série de normes minimales en matière de CEA, avec le soutien de la Fédération. Un atelier organisé en mars 2016 a réuni des représentants de tous les départements et sections de la Société nationale ainsi que les membres du groupe de travail en charge de la planification, du suivi, de l'évaluation et du compte rendu. Un aspect clé abordé a été la façon dont les activités de CEA peuvent être renforcées dans les 330 sections de la Croix-Rouge du Myanmar ; de nombreuses consultations ont également été menées sur les moyens de traduire les normes en actions concrètes dans les sections dont les programmes ne relèvent pas du cycle traditionnel des programmes.

Intégration au sein de la Société nationale

Un élément clé de l'approche de la Croix-Rouge du Myanmar en matière de CEA est que cet aspect est non pas considéré comme un secteur ou un programme distinct mais comme un ensemble d'interventions devant être intégrées dans les opérations et les programmes existants. À ce jour, les activités de CEA ont été intégrées aux niveaux suivants :

1. Au niveau organisationnel : les normes en matière de CEA sont reflétées dans la Stratégie organisationnelle 2016-2020, la politique en matière de communication, le Cadre relatif aux

partenariats et le Cadre de planification, de suivi, d'évaluation et de compte rendu de la Croix-Rouge du Myanmar.

2. Les programmes communautaires : les normes en matière de CEA ont été intégrées dans les ressources et les outils des programmes portant sur la résilience communautaire, par l'intégration activités de CEA dans les directives relatives à l'évaluation, à la planification et au suivi de la résilience, ainsi que dans les modèles de compte rendu des programmes communautaires.

3. Les situations d'urgence : pour rendre les normes en matière de CEA aussi pratiques que possible dans les situations d'urgence, les activités de CEA ont été intégrées dans les procédures opérationnelles normalisées relatives à la gestion des catastrophes. Les activités de CEA sont également prises en compte dans la révision d'autres outils, tels que les procédures opérationnelles normalisées relatives à la communication d'urgence, les outils de compte rendu des évaluations des besoins et des dégâts réalisées par les sections, les modèles d'évaluation d'urgence des villages, les plans d'urgence en cas de catastrophe et les programmes de formation des Équipes d'intervention d'urgence (ERT) et des Équipes nationales d'intervention d'urgence (NDRT).

4. Les sections : une liste de contrôle des activités clés devant être mises en œuvre pour satisfaire les normes minimales en matière de CEA a été élaborée avec les sections et sera mise à l'essai dans quelques-unes des sections en 2017. Le modèle de développement des sections et les modèles de compte rendu ont également été révisés afin d'inclure les activités de CEA.

Étapes suivantes

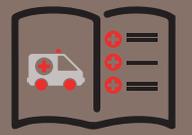
L'application des normes minimales en matière de CEA a déjà débuté : des séances ont été intégrées dans les programmes de formation existants et un programme de formation spécial est en cours d'élaboration. L'intégration des activités de CEA dans les autres outils et processus se poursuivra, en mettant l'accent sur son inclusion dans le Cadre de planification, de suivi, d'évaluation et de compte rendu, dans les simulations d'intervention d'urgence et dans les activités pilotes de CEA des sections.

Annexe 1 : tableau des outils de CEA

.....

Le présent guide et l'ensemble des outils présentés ci-dessous sont disponibles sur la clé USB jointe au présent guide, sur l'Intranet de la Fédération (page FedNet de la bibliothèque de ressources consacrées au CEA, disponible à l'adresse suivante : fedteam.ifrc.org/global/collaboration/disasters/bc/default.aspx), ainsi que sur notre site Internet www.ifrc.org/CEA.

Étape	N°	Outil	Objectif de l'outil
ÉVALUATION DES BESOINS 	1	Liste de contrôle pour l'évaluation des besoins en matière de CEA et aperçu des méthodes	Fournir un aperçu des différents types d'informations nécessaires, ainsi que des questions à poser et des canaux les plus appropriés pour les collecter. Cet outil peut également être utilisé pour effectuer une analyse rapide de la situation si vous ne disposez pas de suffisamment de temps pour réaliser une évaluation complète des besoins.
	2	Questions à inclure dans l'évaluation des besoins, la collecte des données de référence, le suivi et l'évaluation	Questions relatives aux activités de CEA devant être incluses dans l'évaluation globale des besoins, la collecte des données de référence, le suivi et l'évaluation ; exemple d'étude.
	3	Étapes à suivre pour analyser les données relatives aux activités de CEA	Étapes à suivre pour analyser les données recueillies par l'équipe et pour orienter les programmes.
	4	Évaluation des capacités des Sociétés nationales	Évaluer les capacités de votre Société nationale et son expérience en matière de CEA. Ce travail vous permettra de vous assurer que les activités choisies ne sont pas trop ambitieuses et qu'elles sont adaptées aux capacités et aux ressources disponibles.
	5	Orientations sur la conduite de discussions de groupe dirigées	Conseils pour l'organisation d'un groupe de discussion fructueux.
	6	Questions et réponses standard à l'intention des volontaires et du personnel	Aider le personnel et les volontaires à se préparer à répondre aux questions posées par les communautés pendant les évaluations ou la mise en œuvre des activités.
ÉLABORATION ET PLANIFICATION 	7	Orientations relatives à l'élaboration d'un plan d'action en matière de CEA	Étapes à suivre pour élaborer un plan d'action en matière de CEA. Contient également des modèles de cadres logiques, de plans d'activités, d'indicateurs et de budgets, ainsi qu'un exemple de stratégie de communication des risques et de mobilisation en cas d'épidémie.
	8	Tableau des différents canaux de communication	Aider les responsables des programmes à sélectionner les canaux de communication les plus adaptés à leurs besoins. Présente les avantages et les inconvénients de chacun des canaux ainsi que les moyens de les utiliser à l'appui des différentes activités de CEA.
	9	Liste de contrôle des informations devant être transmises aux communautés	Liste de contrôle permettant de s'assurer que toutes les informations pertinentes concernant les programmes ont été transmises aux communautés.
	10	Ressources et outils pour l'élaboration de messages clés	Ressources pour l'élaboration de messages clés et liens vers des bases de données répertoriant les messages existants.
	11	Conseils relatifs à l'organisation de réunions communautaires et à l'utilisation des informations et des retours d'information	Tirer le meilleur parti des réunions communautaires et des retours d'information.
	12	Modèle de cahier des charges pour travailler avec les communautés	Modèle de cahier des charges pour la collaboration avec une communauté dans le cadre d'un programme ou d'une opération.

MISE EN ŒUVRE ET SUIVI 	13	Modèles d'affiches et de brochures visant à fournir des informations sur un programme	Modèles pouvant être adaptés aux besoins.
	14	Formation du personnel et des volontaires à la communication et à la gestion des réclamations	Programme de formation complet, incluant des présentations et des exercices, pour une formation de base d'une journée consacrée à l'amélioration des compétences en communication. Formation destinée aux volontaires de première ligne.
	15	Outil relatif à la mise en place et à la gestion des mécanismes de retours d'information et de réclamation	Étapes à suivre pour la sélection, la planification, la mise en place et la gestion d'un système de retours d'information et de réclamation, y compris modèles de questionnaires et de bases de données.
	16	Orientations relatives à l'élaboration d'une stratégie de sortie	Conseils relatifs à la planification et à la mise en œuvre d'une stratégie de sortie progressive dans le respect de la redevabilité à l'égard des communautés.
ÉVALUATION 	17	Conseils relatifs au partage des résultats de l'évaluation avec les communautés	Idées pour faire part des résultats des programmes aux communautés.
	18	Guide relatif à l'organisation d'ateliers consacrés aux enseignements tirés	Étapes à suivre pour réunir le personnel et les volontaires en charge du projet afin de partager les enseignements qui ont été tirés d'un programme et qui peuvent être appliqués aux programmes futurs.
SITUATIONS D'URGENCE 	19	Orientations relatives à l'intégration des activités de CEA dans les plans d'action d'urgence	Étapes à suivre pour intégrer les activités de CEA dans chacune des sections des modèles standard de plans d'action d'urgence.
INSTITUTIONNALISATION 	20	Exemple d'intégration des activités de CEA dans un document cadre d'une Société nationale	Stratégie 2020 de la Croix-Rouge du Myanmar, intégrant les activités de CEA.
	21	Responsabilités en matière de CEA à inclure dans les descriptions de poste	Idées de responsabilités en matière de CEA à inclure dans les descriptions de poste.
	22	Note d'information sur le code de conduite destinée au personnel et aux volontaires	Aider les nouveaux membres du personnel et volontaires à comprendre le code de conduite et ce qu'il implique pour eux avant qu'ils ne le signent.
	23	Formation aux activités de CEA	Ensemble complet de présentations, de notes à l'intention des formateurs et de ressources permettant d'organiser des séances d'information et des formations pouvant aller de quinze minutes à quatre jours.
	24	Brochures consacrées aux activités de CEA	Brochures promotionnelles expliquant les activités de CEA et comment elles sont intégrées dans les programmes de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

Annexe 2: ressources utiles

Le présent guide s'inspire d'autres manuels, méthodologies et boîtes à outils, qui contiennent des informations plus détaillées sur des aspects spécifiques des phases et des étapes présentées.

Ressource	Objet	Comment y accéder
Boîte à outils de la région Afrique relative à la redevabilité à l'égard des bénéficiaires	Mener des évaluations dans le respect de la redevabilité à l'égard des bénéficiaires	Bibliothèque de ressources relatives à la redevabilité sur FedNet
Boîte à outils pour les transferts monétaires dans les situations d'urgence	Outils pour la planification participative des programmes de transferts monétaires	http://rcmcash.org/fr/
Bibliothèque de ressources consacrées au CEA sur FedNet	Nombreux exemples de plans, de stratégies et d'outils relatifs aux activités de CEA	Bibliothèque de ressources consacrées au CEA sur FedNet
Guide de mise en œuvre – premiers secours et santé à base communautaire en action	Guide relatif aux approches de promotion de la santé	http://www.ifrc.org/fr/introduction/health-activities/sante-communautaire/boite-a-outils/
Guides de la Fédération relatifs à l'Initiative pour une meilleure conception des programmes, dont le guide relatif à l'analyse du contexte tenant compte des conflits	Comprendre la communauté et le contexte afin d'éviter que nos actions n'entraînent des conséquences négatives involontaires	Page FedNet consacrée à l'Initiative pour une meilleure conception des programmes
Carte mondiale des projets axés sur le droit relatif aux catastrophes menés par la Fédération	Carte de l'ensemble des projets actuels et achevés menés dans le monde en matière de droit relatif aux catastrophes	www.google.com/maps/d/viewer?mid=zwH0csuD3bJQ_kkj_Ovg2fuyg
Lignes directrices de la Fédération pour l'évaluation dans les situations d'urgence	La Fédération a élaboré des lignes directrices standard pour l'évaluation des situations d'urgence, afin que les données de base soient collectées et traitées de façon à ce que les différentes composantes du Mouvement puissent les comparer	www.ifrc.org/en/what-we-do/disaster-management/responding/disaster-response-system/emergency-needs-assessment/
Cadre de la Fédération internationale relatif à la résilience des communautés	Orientations concernant la façon dont les Sociétés nationales peuvent travailler avec les communautés en vue de renforcer leur résilience et leurs capacités de lutter contre les vulnérabilités sous-jacentes	http://www.ifrc.org/Global/Documents/Secretariat/201501/1284000-Framework%20for%20Community%20Resilience-FR-LR.pdf
Cadre de la Fédération relatif au changement des comportements dans le domaine de la santé	Guide fournissant de plus amples informations sur le changement des comportements et incluant des activités de communication	Bibliothèque de ressources consacrées au CEA sur FedNet
Engagements standard minimums de la Fédération relatifs au genre et à la diversité dans les programmes d'urgence / Programme de formation : Sept actions – le genre et la diversité dans les programmes d'urgence	Réaliser des évaluations en tenant compte des questions liées au genre, à la diversité et à la protection de l'enfance	www.ifrc.org/en/what-we-do/principles-and-values/gender1/ Voir aussi la page FedNet de la communauté de pratique consacrée au genre

Guide de la Fédération pour le suivi et l'évaluation de projets/programmes et Manuel d'orientation relatif à la planification de projet/programme	Série de méthodes permettant de réaliser des évaluations et d'analyser les données recueillies	http://www.ifrc.org/fr/vision-et-mission/performance-and-accountability/monitoring-and-evaluation/
Outils de la Fédération relatifs à l'Évaluation de la vulnérabilité et des capacités	Conseils supplémentaires concernant les évaluations participatives	http://www.ifrc.org/fr/introduction/gestion-de-catastrophes/preparation-aux-catastrophes/disaster-preparedness-tools1/
Collaboration avec les communautés	Informations relatives aux approches participatives	www.ifrc.org/PageFiles/95747/B.b.01.%20Working%20with%20communities-Tool%20box-IFRC.pdf
Introduction aux lignes directrices IDRL	Formation en ligne à l'intention du personnel et des volontaires visant à fournir un aperçu de certains des problèmes juridiques les plus courants dans les opérations internationales de secours en cas de catastrophe	Disponible sur la Plateforme de formation de la Fédération
Campagnes de communication : un outil pour le changement des comportements	Ensemble de publications offrant des conseils relatifs à la mise en place d'une campagne sur la base des enseignements tirés de campagnes récentes	preparecenter.org/resources/messaging-campaigns-companion-changing-behaviour
Manuel relatif au processus participatif pour le changement des comportements en matière d'hygiène et d'assainissement	Approche participative pour le changement des comportements en matière d'hygiène et d'assainissement	www.ifrc.org/Global/Publications/Health/water-and-sanitation/WatSan-Software_Tools.pdf
Éducation et sensibilisation à la réduction des risques liés aux catastrophes : messages clés	Outil destiné aux praticiens dans le monde chargés de mener processus de concertation et de validation du consensus obtenu. Les Sociétés nationales, les organisations nationales œuvrant dans le domaine de la gestion des catastrophes, les organisations gouvernementales et non gouvernementales et les organisations internationales sont invitées à faire partie d'un projet mondial de validation visant à élaborer un ensemble multirégional complet de messages clés afin de contribuer à la réalisation du Cadre d'action de Hyogo pour 2005-2015. Publié en 2013	preparecenter.org/resources/public-awareness-and-public-education-drr-key-messages FedNet PAPE contenant les différentes versions linguistiques du guide
Cadre pour un accès plus sûr	Renforcer l'acceptation durant les évaluations	https://www.icrc.org/fr/un-acces-plus-sur-publications-et-ressources
Les jeunes en tant qu'agents du changement de comportement	Initiative phare de la Fédération en matière de promotion d'une culture de non-violence et de paix. Lancée en 2008, elle vise à doter les personnes des moyens de jouer un rôle de leadership éthique au sein de leur communauté	http://www.ifrc.org/fr/introduction/principles-and-values/youth-as-agents-of-behavioural-change-yabc/

Ressources publiées par des partenaires

Ressource	Objet	Comment y accéder
Guides en matière d'évaluation	Pour en savoir plus sur les évaluations, voir le guide Humanitarian Needs Assessment: The Good Enough Guide, élaboré par le Projet d'évaluation des capacités (ACAPS), le Projet de renforcement des capacités d'urgence (ECB) et l'éditeur Practical Action Publishing [ACAPS (2014)]	reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/h-humanitarian-needs-assessment-the-good-enough-guide.pdf
Évaluation des besoins en matière d'information et de communication : guide rapide et facile à l'intention des travailleurs humanitaires	Ce guide fournit des conseils sur les mesures que les travailleurs humanitaires peuvent prendre pour évaluer et améliorer la communication avec et entre les membres des communautés aux différentes étapes d'une situation d'urgence	www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140721173332-ihw5g
Outils d'évaluation des besoins communs du Réseau de communication avec les communautés touchées par une catastrophe	Ensemble d'outils communs permettant d'évaluer les besoins en matière de communication à la suite d'une catastrophe. Ces outils sont fondés sur les questionnaires utilisés par Internews dans le cadre de ses évaluations des besoins en matière d'information	www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140721171402-wj4au
Normes humanitaires fondamentales	La norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité définit neuf engagements que les organisations et les personnes participant à une intervention humanitaire peuvent suivre pour améliorer la qualité et l'efficacité de l'aide qu'elles fournissent	www.corehumanitarianstandard.org/the-standard
Guide du DFID relatif à l'intégration des retours d'information des bénéficiaires dans les évaluations	Aperçu des orientations et des pratiques existantes en ce qui concerne la participation des communautés aux évaluations	https://assets.publishing.service.gov.uk/media/57a08975ed915d3cfd00025c/Beneficiary_Feedback_in_Evaluation.pdf
Savoir pour Sauver	Le manuel Savoir pour Sauver fournit des informations et des messages vitaux visant à encourager les mères, les pères, les autres membres de la famille ou personnes responsables des enfants et les membres des communautés à adopter des comportements et des pratiques permettant de sauver et de protéger les enfants et de les aider à grandir et à réaliser pleinement leur potentiel	http://www.factsforlifeglobal.org/resources/factsforlife-fr-full.pdf

Annexe 3 : engagements du Mouvement en matière de CEA

Décision de l'Assemblée générale de la Fédération, Sydney (Australie), 2013 : DD/6.4/1

L'Assemblée générale,

- **recommande** que les Sociétés nationales intègrent la communication avec les bénéficiaires à tous les niveaux de la gestion des catastrophes et de la réduction des risques de catastrophe, de la promotion de la santé et de l'insertion sociale, y compris de l'alerte précoce et de l'évaluation des besoins et de l'impact ;
- **reconnait** que l'amélioration rapide de l'accès aux technologies de la communication offre de nouvelles possibilités d'informer les communautés que nous servons, de les écouter, de leur rendre des comptes et de leur donner les moyens de se prendre en charge ;
- **salue** le leadership innovant dont font preuve de nombreuses Sociétés nationales en faisant entendre la voix des communautés qui réclament de meilleurs services et en défendant les communautés vulnérables ;
- **encourage** les Sociétés nationales à explorer, expérimenter, conclure des partenariats et à partager leurs données d'expérience sur l'intégration de la communication avec les bénéficiaires dans la gestion des catastrophes et la réduction des risques de catastrophe, la promotion de la santé et l'insertion sociale, ainsi que dans le processus de prise de décisions des Sociétés nationales ;
- **prie instamment** les Sociétés nationales de prendre en compte l'engagement des communautés dans la conception et la gestion des programmes, et d'utiliser la communication avec les bénéficiaires pour renforcer, en tant qu'auxiliaires des pouvoirs publics, leurs activités de sensibilisation fondées sur les faits pour fournir des informations relatives à la prévention et à la survie.

Cette décision constitue l'aboutissement de précédents engagements. Elle se fonde plus particulièrement sur l'accent mis de longue date par le Mouvement sur la redevabilité, ainsi que sur les engagements pris par la Fédération en la matière. L'engagement du Mouvement en faveur de la redevabilité est reflété dans une série de documents, dont le [Code de conduite pour le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et pour les ONG lors des opérations de secours en cas de catastrophe \(1995\)](#), le [Code de bon partenariat du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge \(2009\)](#) et les [Principes et règles régissant l'assistance humanitaire de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge \(2013\)](#). Pour de plus amples informations, veuillez consulter la page suivante :

<http://www.ifrc.org/fr/vision-et-mission/performance-and-accountability/>.



Vous trouverez ci-dessous quelques-uns des engagements sur lesquels se fonde la décision.

Où	Engagement
Stratégie 2020	Engagement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge à prévenir et à soulager les souffrances et à contribuer au maintien et à la promotion de la dignité humaine et de la paix dans le monde par la fourniture d'une aide centrée sur les bénéficiaires, selon laquelle : <ol style="list-style-type: none"> Les populations touchées doivent participer à la définition des priorités et à l'élaboration des plans relatifs aux programmes de relèvement. Les populations touchées doivent « s'approprier » les opérations de secours et de relèvement. La Croix-Rouge et le Croissant-Rouge doivent rendre des comptes aux populations touchées auxquelles ils viennent en aide.
Rapport sur les catastrophes dans le monde 2005	« Les individus ont autant besoin d'informations que d'eau, de nourriture, de médicaments ou d'un abri. » Les informations peuvent sauver des vies, des moyens de subsistance et des ressources ; elles confèrent en outre un certain pouvoir aux bénéficiaires en leur permettant de choisir la meilleure solution de relèvement sur la base des capacités de l'organisation d'aide.
La Charte humanitaire et les standards minimums de l'intervention humanitaire : les standards du Projet Sphère	Le point 12 de la Charte humanitaire met en évidence « notre engagement » à faire en sorte que nos interventions soient plus efficaces, appropriées et responsables, par une saine évaluation et un bon suivi de l'évolution des contextes locaux, par la transparence de l'information et du processus de prise de décisions, et par une coordination et une collaboration plus efficaces avec les autres acteurs concernés à tous les niveaux, comme le prévoient les standards essentiels et les standards minimums.
Les priorités du Cadre d'action de Hyogo pour 2005-2015	Action A – Considérations générales, article 13.f : Il faudrait doter aussi bien les collectivités que les autorités locales des moyens de gérer et de réduire les risques de catastrophe en leur donnant accès aux informations et aux ressources nécessaires et en leur conférant l'autorité voulue pour prendre des mesures propres à réduire les risques de catastrophe. Action B – Priorités, sous-section 3, article 18 : Les catastrophes peuvent être en grande partie prévenues si les populations sont bien informées et acquises à une culture de la prévention et de la résilience, ce qui exige de recueillir, de rassembler et de diffuser les connaissances et les informations pertinentes concernant les aléas, les facteurs de vulnérabilité et les capacités. Action C – Priorités, sous-section 3, Activités essentielles : i) gestion et mise en commun de l'information : articles a), d) et e).
Fédération internationale, « Alerte précoce, action anticipée », principe directeur n°2	La communication au service de l'action joue un rôle clé. Il est nécessaire de traduire les informations scientifiques, souvent complexes et sous forme de cartes ou de pourcentages, en messages simples et accessibles permettant aux personnes exposées à un risque de prendre des décisions avisées concernant la façon de faire face à une menace imminente.
Plan et budget 2016–2020 de la Fédération	Définit la mobilisation et la redevabilité comme des réalisations clés des huit stratégies de mise en œuvre (pages 24 à 28).

Le renforcement de la communication avec les personnes en détresse, de leur participation et de la redevabilité à leur égard constitue un aspect fondamental du Grand compromis² récemment adopté. Lors du Sommet humanitaire mondial, le CICR et la Fédération se sont engagés à : « améliorer la qualité et la quantité des informations opportunes, précises, vitales et concrètes fournies aux communautés ; favoriser un dialogue plus large et une communication bidirectionnelle avec les communautés locales ; et promouvoir un environnement favorisant la confiance et la redevabilité ». Les documents de référence suivants peuvent être consultés : le [Document conjoint du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur le Grand compromis](#) (en anglais) et le rapport de sensibilisation intitulé « [Istanbul et au-delà](#) ».

² Le « [Grand compromis](#) – un engagement conjoint à mieux servir les personnes en détresse » est le nom de l'ensemble des réformes du financement de l'aide humanitaire lancées à l'occasion du Sommet humanitaire mondial tenu à Istanbul en mai 2016. Articulé autour de huit principes, dont le sixième vise à révolutionner la participation des bénéficiaires de l'aide en les associant à la prise des décisions qui affectent leur vie, le Grand compromis engage les principaux donateurs et les plus grandes organisations humanitaires à accroître la flexibilité, l'efficacité et la transparence de leurs dépenses.

Engagement institutionnel du CICR en matière de CEA

Mobiliser les populations touchées et faire preuve de redevabilité à leur égard constitue l'essence du modèle opérationnel du CICR. Il est essentiel de travailler en étroite collaboration avec les populations pour comprendre leurs besoins, leurs priorités et leurs vulnérabilités propres et de se fonder sur leurs capacités et sur les mécanismes d'adaptation existants.

Depuis notre fondation, nous avons appliqué différentes méthodes de CEA (fondées sur le principe de « ne pas nuire ») afin d'accroître l'efficacité et l'impact de nos opérations dans nos quatre approches : l'assistance, la protection, la prévention et la coopération.

Au fil des années, nous avons consacré des ressources humaines et financières considérables à l'élaboration de politiques, d'outils et d'approches et à la fourniture d'un soutien technique aux délégations en vue de garantir l'engagement des populations touchées et la redevabilité à leur égard.

Cela s'est notamment traduit par la création d'un poste de conseiller en matière de protection des communautés en 2011 et d'un poste de conseiller en matière de mobilisation des communautés au sein de l'Unité chargée de la communication en 2015³. En 2013, l'Unité chargée de la sécurité économique a nommé un coordonnateur de la redevabilité à l'égard des populations touchées et l'Unité chargée des politiques a fait de même en 2016. L'ensemble de ces conseillers travaillent en étroite collaboration les uns avec les autres ainsi qu'avec le personnel des programmes du CICR, apportant leur soutien aux équipes et aux délégations dans le monde. Ils ont également pour mission de contribuer au développement des connaissances et de nouvelles approches et façons de penser.

Si l'amélioration de notre approche institutionnelle et de nos résultats dans le domaine de l'engagement des populations touchées et de la redevabilité à leur égard constitue une responsabilité éthique, la nécessité d'adapter et d'améliorer ces aspects est également dictée par l'évolution du paysage humanitaire.

Nous nous sommes récemment engagés à adopter une approche plus systématique en matière de CEA et à mieux documenter cette approche tout au long du cycle de gestion des programmes, par le biais

de notre Stratégie institutionnelle (2015-2018)⁴ et d'engagements conjoints avec la Fédération dans le cadre du Grand compromis. Conformément à ces engagements, un groupe de travail technique consacré à la redevabilité à l'égard des populations touchées et réunissant des conseillers et des représentants de nos quatre approches a été mis en place en 2016 et chargé d'élaborer le premier Cadre institutionnel du CICR relatif à la redevabilité à l'égard des populations touchées.

Le Cadre institutionnel qui est en cours d'élaboration au travers d'un processus de consultation interne élargit l'application des directives exécutives relatives à la redevabilité à l'égard des populations touchées élaborées par l'Unité chargée de la sécurité économique en 2014. Il réunit en outre les outils clés qui existent au sein du CICR, tels que les outils liés à la sécurité économique et à la protection des communautés, les Principes directeurs en matière de mobilisation des communautés, ainsi que d'autres normes et engagements humanitaires. Ces normes et engagements comprennent, sans s'y limiter, le Code de conduite pour le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et pour les ONG lors des opérations de secours en cas de catastrophe et la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité. Le Cadre institutionnel sera présenté en 2017.

Notre engagement en faveur de la redevabilité à l'égard des populations touchées se reflète également dans notre participation depuis 2011 au Réseau de communication avec les communautés touchées par une catastrophe (CDAC)⁵ qui réunit plus de 30 organisations, parmi lesquelles des organismes œuvrant dans les domaines de l'aide humanitaire, des technologies et du développement des médias.

Pour le CICR, l'engagement des populations touchées et la redevabilité à leur égard constituent une approche visant à préserver la dignité des personnes touchées par un conflit armé ou par d'autres situations de violence. Cette approche a pour but de permettre aux personnes touchées de faire connaître leurs besoins et d'apporter des solutions. En d'autres termes, elle vise à s'assurer que les populations touchées ont la possibilité de participer de manière effective à l'élaboration des interventions.

³ En 2015, le CICR a publié une nouvelle Doctrine en matière de communication externe (Doctrine 7). Parmi ses huit principes directeurs, cette doctrine met en évidence la mobilisation des communautés et le rôle important de la communication en tant qu'activité transversale concourant au positionnement et aux quatre approches du CICR : <https://www.icrc.org/fr/document/icrcs-external-communication-doctrine>

⁴ La Stratégie institutionnelle indique que le CICR s'engagera à « échanger de manière plus structurée et systématique avec les bénéficiaires, en vue de les associer plus étroitement à l'évaluation de leurs besoins et à l'élaboration de réponses appropriées » (objectif stratégique 2.7) : <https://shop.icrc.org/strategie-du-cicr-2015-2167.html>

⁵ Réseau de communication avec les communautés touchées par une catastrophe (CDAC Network) : www.cdacnetwork.org

Remerciements

.....

Le premier Guide du Mouvement relatif à l'engagement des communautés et à la redevabilité à leur égard (CEA) est né de l'idée de consigner l'expérience acquise par la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge dans le cadre de l'intervention engagée à la suite du tsunami dans l'océan Indien. Depuis lors, ce guide a été adapté et mis à jour afin de refléter les enseignements tirés et les retours d'information reçus des acteurs du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. La présente version pilote du Guide a été mise à l'essai et révisée par de nombreux spécialistes des programmes, des opérations et des activités de CEA actifs au sein du CICR ou de la Fédération, dont une grande partie ont participé à l'atelier consacré aux activités de CEA organisé en juin 2016 à Genève. Nous souhaitons remercier tout particulièrement les membres du personnel et les volontaires des Sociétés nationales qui ont apporté leur contribution à l'élaboration et à la révision du présent guide.

Auteur : Sharon Reader. **Co-auteurs principaux :** Nancy Claxton, Ombretta Baggio, Jacobo Quintanilla, Amanda George, Rebecca Webb et Louise Taylor.

Les Principes fondamentaux du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

Humanité Né du souci de porter secours sans discrimination aux blessés des champs de bataille, le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, sous son aspect international et national, s'efforce de prévenir et d'alléger en toutes circonstances les souffrances des hommes. Il tend à protéger la vie et la santé ainsi qu'à faire respecter la personne humaine. Il favorise la compréhension mutuelle, l'amitié, la coopération et une paix durable entre tous les peuples.

Impartialité Il ne fait aucune distinction de nationalité, de race, de religion, de condition sociale et d'appartenance politique. Il s'applique seulement à secourir les individus à la mesure de leur souffrance et à subvenir par priorité aux détreesses les plus urgentes.

Neutralité Afin de garder la confiance de tous, le Mouvement s'abstient de prendre part aux hostilités et, en tout temps, aux controverses d'ordre politique, racial, religieux et idéologique.

Indépendance Le Mouvement est indépendant. Auxiliaires des pouvoirs publics dans leurs activités humanitaires et soumises aux lois qui régissent leurs pays respectifs, les Sociétés nationales doivent pourtant conserver une autonomie qui leur permette d'agir toujours selon les principes du Mouvement.

Volontariat Il est un mouvement de secours volontaire et désintéressé.

Unité Il ne peut y avoir qu'une seule Société de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge dans un même pays. Elle doit être ouverte à tous et étendre son action humanitaire au territoire entier.

Universalité Le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, au sein duquel toutes les Sociétés ont des droits égaux et le devoir de s'entraider, est universel.



CICR

Organisation impartiale, neutre et indépendante, le CICR a la mission exclusivement humanitaire de protéger la vie et la dignité des victimes de conflits armés et d'autres situations de violence, et de leur porter assistance. Le CICR s'efforce également de prévenir la souffrance par la promotion et le renforcement du droit et des principes humanitaires universels. Créé en 1863, le CICR est à l'origine des Conventions de Genève et du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, dont il dirige et coordonne les activités internationales dans les conflits armés et les autres situations de violence.

Jacobo Quintanilla

Conseiller, Engagement communautaire, CICR

jquintanilla@icrc.org

[@jqg](#) [#CommIsAid](#)

Tel: +41 (0)22 730 3226



Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

La Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Fédération internationale) est le plus vaste réseau humanitaire de volontaires au monde. Chaque année, avec ses 190 Sociétés nationales membres dans le monde, elle agit en faveur de 160,7 millions de personnes par le biais de services et de programmes de développement à long terme, ainsi que de 110 millions de personnes, à travers des opérations d'urgence en cas de catastrophe et de relèvement précoce. Elle œuvre avant, pendant et après les catastrophes et les urgences sanitaires pour répondre aux besoins et améliorer les conditions d'existence des personnes vulnérables. Elle le fait de façon impartiale, sans distinction fondée sur la nationalité, la race, le genre, les croyances religieuses, la classe sociale ou les opinions politiques.

Ombretta Baggio

Coordonnatrice, Engagement communautaire, Fédération internationale

ombretta.baggio@ifrc.org

[@ombaggio](#) [#CommIsAid](#)

Tel: +41 (0)22 730 4495