



# Document d'orientation

Le rôle des plateformes, services et outils collectifs  
pour soutenir la communication et l'engagement  
communautaire dans l'action humanitaire

Avril 2017

## Remerciements

Nous tenons à remercier les nombreuses personnes et organisations qui ont grandement contribué, par leurs connaissances, leur réflexion et leur expertise, à l'élaboration de ce document. Nous sommes extrêmement reconnaissants à tous ceux qui ont donné de leur temps pour les entretiens, à ceux qui ont commenté les précédentes versions du document et à ceux qui ont fourni une documentation pertinente ayant servi de support à la revue. Nous avons fait de notre mieux pour représenter vos opinions et contributions dans ce rapport.

Nous adressons un remerciement particulier aux membres du CDAC Network qui nous ont apporté leur soutien dans la planification et la supervision du processus de rédaction, et spécialement aux représentants des organisations suivantes qui ont constitué le groupe de référence : BBC Media Action, Internews, Ground Truth Solutions, IFRC, Translators without Borders, UNHCR, UNICEF, UNOCHA et World Vision International. Enfin, merci à l'équipe du Secrétariat du CDAC Network pour son soutien tout au long de la revue.

Ce travail n'aurait pas été possible sans le soutien généreux du Ministère britannique du développement international, Programme de préparation aux catastrophes et aux situations d'urgence.

## Acronymes et abréviations

<b>AAP</b>	Redevabilité envers les populations touchées
<b>BBC MA</b>	BBC Media Action
<b>BPRM</b>	Bureau de la population, des réfugiés et des migrations
<b>CDAC Network</b>	Communicating with Disaster Affected Communities Network (« Réseau pour la communication avec les communautés affectées par les catastrophes »)
<b>CHS</b>	Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité
<b>CdP</b>	Communauté de pratique
<b>CwC</b>	Communication avec les communautés
<b>DEPP</b>	Programme de préparation aux catastrophes et aux situations d'urgence
<b>DFAT</b>	Ministère des affaires étrangères et du commerce extérieur
<b>DFID</b>	Ministère britannique du développement international
<b>HC</b>	Coordinateur humanitaire
<b>HCT</b>	Equipe humanitaire pays
<b>I/ONG</b>	Organisations non gouvernementales internationales
<b>IASC</b>	Comité permanent interorganisations
<b>ICCM</b>	Mécanisme de coordination intersectorielle
<b>IFRC</b>	Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge
<b>OFDA</b>	Bureau américain pour les secours d'urgence en cas de catastrophe à l'étranger
<b>RC</b>	Coordinateur résident
<b>SCHR</b>	Comité directeur pour l'action humanitaire
<b>Sida</b>	Agence suédoise de coopération internationale pour le développement
<b>TdR</b>	Termes de référence
<b>USAID</b>	Agence des États-Unis pour le développement international
<b>WHS</b>	Sommet humanitaire mondial

## Table des matières

<b>Résumé analytique</b>	<b>4</b>	<b>11.4 Leadership local, action locale</b>	<b>19</b>
<b>Recommandations</b>	<b>5</b>	<b>11.5 Participation systématique et partenariats</b>	<b>19</b>
<b>1. Introduction et contexte</b>	<b>6</b>	<b>12. Vers un service collectif durable</b>	<b>20</b>
<b>2. Objet du document</b>	<b>7</b>	<b>13. Conclusions et recommandations</b>	<b>23</b>
<b>3. Public visé</b>	<b>7</b>	Annexe 1 : Bibliographie	<b>25</b>
<b>4. Méthodologie</b>	<b>7</b>	Annexe 2 : Organisations contributrices	<b>26</b>
<b>5. Cadres et engagements existants</b>	<b>8</b>	Annexe 3 : Bonne pratique dans les plateformes collectives multi-parties prenantes	<b>27</b>
Encadré 1 : Exemples d'exigences des bailleurs de fonds en matière de communication et d'engagement communautaire	<b>8</b>	Annexe 4 : Activités potentielles au niveau du service mondial et des mécanismes nationaux	<b>32</b>
<b>6. Le problème</b>	<b>9</b>		
<b>7. Solutions potentielles explorées et mises en œuvre à ce jour</b>	<b>10</b>		
<b>8. Approches de travail collectif</b>	<b>12</b>		
<b>9. Le rôle essentiel des technologies</b>	<b>13</b>		
<b>10. Avantages et barrières</b>	<b>14</b>		
Encadré 2 : Recommandations sur les approches collectives du Yémen	<b>15</b>		
<b>11. Enseignements tirés de précédentes réponses humanitaires</b>	<b>16</b>		
<b>11.1 Préparation et diversité contextuelle</b>	<b>16</b>		
Encadré 3 : Recommandations sur la préparation en matière d'engagement communautaire (Atelier de la région Asie-Pacifique)	<b>17</b>		
<b>11.2 Communication bidirectionnelle et langage</b>	<b>17</b>		
Encadré 4 : Modes de travail collectifs en situation d'urgence de santé publique : le cas de virus Zika	<b>18</b>		
<b>11.3 Canaux de communication et retours d'information</b>	<b>18</b>		
Encadré 5 : Recommandations de l'opération du HCR dans l'ancienne République yougoslave de Macédoine portant sur les mécanismes de retours d'information interorganisations	<b>19</b>		

# Résumé analytique

Un long processus a eu lieu avant le [Sommet humanitaire mondial](#) de 2016 afin d'examiner le système humanitaire et de formuler des recommandations claires en matière de réforme. Fruits de ce sommet, le [Programme d'action pour l'humanité](#) et le « [Grand Bargain](#) », qui appellent à une « révolution de la participation », seront cependant de peu d'effet à moins d'efforts déterminés et collectifs visant à mieux mobiliser les communautés avant, pendant et après les catastrophes.

Il est temps que l'architecture humanitaire internationale redéfinisse son rôle. Il est important d'augmenter les capacités humanitaires nationales et de mobiliser pleinement les communautés touchées en leur fournissant les bonnes informations au bon moment, en les consultant sur les décisions qui les concernent et en permettant aux personnes de rester connectées ou de se reconnecter entre elles. Pour ce faire, les dirigeants et les décideurs politiques doivent de toute urgence entreprendre des changements politiques et opérationnels.

Les occasions de mobiliser des personnes victimes de crises humanitaires sont nombreuses, de même que les moyens potentiels d'améliorer les capacités de communication au sein des communautés touchées. Toutefois, il est rare que ce travail soit bien coordonné et que son impact soit évalué. Des cadres et des engagements existent, tels que la [Norme humanitaire fondamentale \(CHS\) de qualité et de redevabilité](#), mais ne sont pas toujours respectés. Le « [Grand Bargain](#) » a souligné la nécessité d'établir un service « commun » ou « collectif » en matière d'engagement communautaire afin que les personnes touchées puissent influencer directement la prise de décision dans le cadre d'une réponse humanitaire.<sup>1</sup>

Différentes approches collectives de communication et d'engagement communautaire ont été mises en œuvre pour soutenir la coordination humanitaire tant en période de crises qu'en phase de préparation. Bien que l'on s'accorde à dire que les approches collectives font un meilleur usage des ressources des partenaires, améliorent la coordination et renforcent les capacités locales, elles sont rarement systématiquement mises en œuvre par le biais des structures de coordination humanitaire existantes. Les tentatives ponctuelles d'accéder au financement et de définir des stratégies post-catastrophe se sont souvent traduites par un déficit de redevabilité collective et une mauvaise coordination, d'où des lacunes et des doublons.

Le partage des enseignements tirés entre les équipes d'intervention humanitaire est limité et on peut également déplorer l'absence d'intégration systématique d'approches collectives aux niveaux opérationnel (intersectoriel) et stratégique (Equipe humanitaire pays) à chaque étape du [Cycle de programme humanitaire \(HPC\)](#). Il y a de nombreuses raisons à cela : le manque de compréhension de la

valeur ajoutée des approches collectives (à la fois pour les communautés touchées et les organisations de mise en œuvre) ; la conviction que les modèles collectifs impliquent des « structures supplémentaires et parallèles » ; et les besoins en personnel spécialisé – sans compter que la perception du coût et de la complexité de ces approches collectives constitue également un frein. Parmi les autres raisons, il convient de mentionner l'attachement des organisations à la propriété des données, les mandats concurrents ; une flexibilité limitée pour adapter les programmes en fonction des retours d'information ; et les problèmes potentiels de protection.

Malgré ces défis reconnus, les avantages sont évidents. On peut citer le potentiel de développement collectif et de standardisation des outils ; l'amélioration de la coordination et les gains d'efficacité ; le renforcement de la proximité et donc une meilleure compréhension des tendances et des problèmes affectant les populations ; le potentiel de réduire la confusion, les tensions et les conflits avec et entre les communautés grâce à la cohérence des messages ; et un renforcement du plaidoyer basé sur des messages collectifs.

Différents exemples de bonnes pratiques et d'enseignements tirés d'initiatives multi-organisations ont été identifiés, parmi lesquels la mise en place de plateformes collectives dans différents contextes ; l'établissement d'activités de préparation ; l'élaboration de documents d'orientations ; et l'utilisation de formats standard et de modèles pour recueillir les retours d'information.

Ce document confirme que la mise en place d'approches collectives de communication et d'engagement communautaire - aux niveaux national et mondial - est nécessaire et largement plébiscitée par le secteur humanitaire.

Au niveau national, la forme et les fonctions des mécanismes varieront en fonction du contexte, des besoins et des capacités. Ces mécanismes doivent prévoir des mesures de préparation afin de s'assurer que les acteurs humanitaires ont tous les outils en main pour intégrer la communication et l'engagement communautaire. Ils doivent être capables de collecter et d'analyser les données des retours d'information afin de dégager les tendances qui permettront une prise de décision éclairée en matière d'activités. Ils doivent soutenir l'architecture humanitaire existante et émergente, en particulier les acteurs chargés de la mise en œuvre des réponses humanitaires au niveau gouvernemental et local. Ils ne sauraient être considérés comme des composantes autonomes.

<sup>1</sup> Le « [Grand Bargain](#) » est un accord entre plus de 30 des principaux bailleurs de fonds et organisations d'aide humanitaire qui vise à apporter plus de moyens aux personnes dans le besoin.

« La mise en place d'approches collectives de communication et d'engagement communautaire – aux niveaux national et mondial – est nécessaire et largement plébiscitée par le secteur humanitaire »

Au niveau mondial, un service collectif aurait pour rôle de soutenir les services nationaux, de recueillir et diffuser les bonnes pratiques, de développer des matériaux standard à adapter au niveau national et de fournir orientations et conseils.

Pour le service mondial et les mécanismes nationaux collectifs, il faudrait prévoir un financement d'amorçage temporaire dédié à la mise en place, suivi à moyen terme de la réaffectation des fonds provenant des flux existants. L'obtention de ce financement passerait par des preuves d'efficacité à même de renforcer l'impact

des messages de plaidoyer. Enfin, dans le but d'assurer la pleine intégration du service et des mécanismes dans l'architecture humanitaire, tout le financement devrait provenir de la réaffectation des fonds des opérations à l'échelle du système.

## Recommandations

Afin de soutenir des approches collectives de communication et d'engagement communautaire aux niveaux national et mondial, huit recommandations d'actions futures sont proposées :<sup>2</sup>

### Recommandation 1

Les organisations humanitaires internationales devraient reconnaître et utiliser les mécanismes locaux et nationaux existants pour mettre en place des mécanismes collectifs de communication et d'engagement communautaire.

### Recommandation 2

Tous les acteurs humanitaires devraient comprendre et analyser les contextes de communication locaux et les parties prenantes locales afin de préparer ou prépositionner des plateformes spécifiques au contexte au niveau national, avec le soutien d'un service mondial, jusqu'à ce qu'elles soient pleinement intégrées dans l'architecture humanitaire.

### Recommandation 3

Toutes les ONG, les entités des Nations Unies et de la Croix-Rouge devraient intégrer la communication et l'engagement communautaire tout au long du cycle de leurs programmes humanitaires organisationnels, ainsi que dans les processus de collaboration tels que le Cycle de programme humanitaire (HPC) et les Plans de préparation aux situations d'urgence (ERP) du Comité permanent interorganisations (IASC).

### Recommandation 4

Tous les acteurs humanitaires devraient promouvoir, mettre en œuvre et respecter scrupuleusement les engagements et les principes en matière de qualité et de redevabilité, tant à l'échelle des organisations que du système.

### Recommandation 5

Les bailleurs de fonds doivent tenir leurs engagements pour l'amélioration de la communication et de l'engagement communautaire, et ce à travers un financement humanitaire accru et souple.

### Recommandation 6

Toutes les organisations humanitaires devraient intégrer des actions collectives de communication et d'engagement communautaire dans la préparation aux situations d'urgence.

### Recommandation 7

Le CDAC Network devrait rassembler et diffuser les bonnes pratiques en matière de communication et d'engagement communautaire.

### Recommandation 8

Les organisations humanitaires devraient inclure les technologies de communication et les acteurs des médias dans les forums de communication et d'engagement communautaire tant au niveau national que mondial, notamment dans les principales initiatives de coordination ou interorganisations lancées dans le cadre d'une réponse humanitaire.

<sup>2</sup> Veuillez consulter le document complet pour plus de détails sur chaque recommandation.

## 1. Introduction et contexte

L'importance de la communication et de l'engagement communautaire est constamment soulignée par l'ensemble des acteurs humanitaires. Le Sommet humanitaire mondial (WHS) et le « Grand Bargain » ont souligné la nécessité d'établir un service « commun » ou « collectif » en matière d'engagement communautaire afin que les personnes touchées puissent influencer directement la prise de décision dans le cadre d'une réponse humanitaire.

Sachant que les opportunités d'améliorer l'engagement communautaire en situation de crise sont plus nombreuses que jamais, l'un des Objectifs stratégiques du CDAC Network pour 2016-2021 est de renforcer la collaboration en vue d'une plus grande efficacité.

L'objectif du Réseau est en effet de faciliter la création d'une plateforme collective permettant aux différentes parties prenantes de partager des outils et services. Cela signifie que dans chaque pays « à risque », l'Equipe humanitaire pays (HCT) désignerait à l'avance l'organisation chargée de coordonner l'engagement communautaire. Il pourrait s'agir d'une ONG, d'un organisme de l'ONU, d'un membre du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ou d'une organisation de développement des médias. C'est l'organisation possédant les meilleures connaissances,

capacités et expertise locales qui serait choisie.

La direction ou codirection de la plateforme collective ne remplacerait pas l'obligation de redevabilité des organisations, lesquelles demeuraient tenues d'assumer leurs responsabilités et de respecter leurs engagements en matière de communication et de redevabilité envers les populations touchées (AAP). Cependant, la plateforme collective, reliée à l'architecture humanitaire, permettrait d'améliorer la coordination, la pertinence et l'efficacité de ces efforts. Elle contribuerait de façon significative à renforcer la participation et l'appropriation, comme le prévoient les engagements du « Grand Bargain » du Sommet humanitaire mondial (WHS) et les [Objectifs de développement durable \(ODD\)](#). Là où des mécanismes collectifs de retours d'information sont mis en place, il convient de déterminer qui aura pour responsabilité d'assurer le traitement des retours d'information et des plaintes.

Ce point est particulièrement important en ce qui concerne les questions sensibles et il sera nécessaire d'établir des procédures et des protocoles.

Le « Grand Bargain » prévoit nombre de changements dans les pratiques de travail des bailleurs de fonds et des organisations humanitaires, ce qui permettrait de dégager un milliard de dollars supplémentaire sur cinq ans pour les populations qui ont besoin d'une aide humanitaire.

Parmi ces changements, il faut citer le recours aux aides en espèces, l'augmentation du financement pour les intervenants nationaux et locaux et la réduction de la bureaucratie grâce à une harmonisation des exigences en matière de reporting.

Dans le cadre du « Grand Bargain », les bailleurs de fonds et les organisations d'aide humanitaire s'engagent entre autres à allouer 25 % des financements humanitaires internationaux aux intervenants locaux et nationaux d'ici 2020, à réduire les contributions humanitaires non affectées et à augmenter les financements pluriannuels afin d'assurer une prévisibilité et une continuité accrues dans la réponse humanitaire.

## Objectifs stratégiques du CDAC Network 2016-2021

- 1. Renforcer la collaboration pour une communication et un engagement communautaire plus efficaces**
  - a. Mobilisation et collaboration
  - b. Soutenir les services communs : Investir dans des plateformes multi-parties prenantes et interorganisations au niveau national
- 2. Plaider en faveur d'un changement systémique afin de placer les voix des communautés au cœur de la préparation et de la réponse aux situations d'urgence**
  - a. Voix des communautés
  - b. Informations
  - c. Changement opérationnel
- 3. Renforcer l'apprentissage et soutenir la production de preuves en matière de communication et d'engagement communautaire**
  - a. Établir une base de preuves
  - b. Orientations, outils et bonnes pratiques
  - c. Bibliothèque de ressources
  - d. Renforcement des capacités et élaboration d'un répertoire

*« La direction ou codirection de la plateforme collective ne remplacerait pas l'obligation de redevabilité des organisations, lesquelles demeuraient tenues d'assumer leurs responsabilités et de respecter leurs engagements en matière de communication et de redevabilité envers les populations touchées (AAP) »*



Intervention au Bangladesh suite au cyclone Roanu

## 2. Objet du document

Ce document d'orientation présente le rôle potentiel des plateformes, services et outils collectifs visant à soutenir la communication et l'engagement communautaire dans la préparation et la réponse humanitaires.

Il décrit les avantages, les lacunes et les défis des approches actuelles. Il recense les cadres et engagements existants et donne un bref aperçu des bonnes pratiques. Il propose enfin des recommandations pour la mise en œuvre de plateformes, de services et d'outils collectifs.

Ce document s'inscrit dans le cadre de la stratégie de plaidoyer du CDAC Network en faveur des approches collectives. Il est étroitement lié à l'initiative « Communication et engagement communautaire », laquelle a à sa tête un Groupe de pilotage multi-parties prenantes mis sur pied par le CDAC Network et actuellement coprésidé par l'UNICEF et l'UNOCHA.<sup>3</sup> Ce document devrait servir de référence au groupe, car il teste plusieurs modèles de travail collectif à travers le monde.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Les membres actuels du Groupe de pilotage : CDAC Network, CHS Alliance, Ground Truth, IFRC, Groupe de travail AAP/PSEA de l'IASC, Internews, NEAR Network, SCHR, OMS, UNHCR, UNICEF, UNOCHA et World Vision.

<sup>4</sup> The Communication and community engagement initiative: Towards a collective service for more effective response, Document de réflexion et plan de travail 1<sup>er</sup> janvier 2017 – 31 décembre 2019.

## 3. Public visé

Ce document cible les décideurs et les acteurs du secteur humanitaire, en particulier, les dirigeants et les organisations qui ont adopté une approche collective pour faire évoluer la réponse humanitaire, tout en restant conscients de leurs responsabilités individuelles et organisationnelles.

## 4. Méthodologie

Ce document a été rédigé par un consultant indépendant mandaté par le CDAC Network. Il s'appuie sur :

- Des entretiens semi-structurés avec des parties prenantes et des informateurs clés, et
- Un examen des données secondaires et de la documentation.<sup>5</sup>

Au total, 68 personnes ont été contactées pour un entretien, et un e-mail supplémentaire a été envoyé aux membres du CDAC Network pour solliciter d'autres contributions. Au total, 47 entretiens ont été menés avec des représentants de 26 organisations parties prenantes aux niveaux mondial et national.<sup>6</sup>



Bénévoles diffusant des alertes à Cox's Bazar

<sup>5</sup> Voir la bibliographie à l'annexe 1. Le CDAC Network a réalisé des recherches opérationnelles sur la communication avec les communautés pendant plus de cinq ans, et les résultats ont été analysés dans le cadre de la revue.

<sup>6</sup> Voir la liste des organisations consultées à l'annexe 2.

## 5. Cadres et engagements existants

Nombre de cadres et engagements internationaux existants comportent des composantes spécifiques à la communication et à l'engagement communautaire. Bien que ceux-ci décrivent les actions à mettre en œuvre, ils ne sont pas pris en considération de façon systématique et cohérente par les acteurs humanitaires. Voici quelques-uns des cadres et engagements existants :

- Les engagements de redevabilité envers les populations touchées du Comité permanent interorganisations (IASC)
- La politique de l'IASC relative à la protection de l'action humanitaire
- La note d'orientation préliminaire du Groupe des directeurs des opérations d'urgence de l'IASC « Protection et redevabilité envers les populations touchées dans le cycle de programme humanitaire (HPC) »
- La norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité
- 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 catastrophes
- Le guide de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur l'engagement communautaire et la redevabilité (CEA)
- Le Manuel Sphère : la Charte humanitaire et les standards minimums de l'action humanitaire
- Le « Grand Bargain » - Sommet humanitaire mondial (WHS)
- Les principaux engagements pour les enfants dans l'action humanitaire - UNICEF<sup>7</sup>

La redevabilité envers les populations touchées était un thème clé du Sommet humanitaire mondial et du « Grand Bargain » de mai 2016. La « révolution de la participation » est un engagement spécifique pris lors du Sommet : les agences et les bailleurs de fonds s'engagent ainsi à inclure

les bénéficiaires de l'aide humanitaire dans les processus de prise de décision qui ont une incidence sur leur vie. Quarante-cinq parties prenantes ont pris des engagements individuels dans ce domaine. L'engagement pour la révolution de la participation invite les acteurs humanitaires à :

- Engager le dialogue les personnes et les communautés touchées, y compris les plus vulnérables et les plus à risque, et les écouter ;
- Agir sur la base de ce qu'ils ont entendu ;
- Informer les personnes et les communautés touchées des décisions et mesures prises ;
- Recueillir les retours d'information sur la manière dont la réponse humanitaire a été perçue ;
- Adapter leur action en fonction des retours d'information reçus ;
- Fournir en temps voulu des informations accessibles et pertinentes.

Les engagements de redevabilité envers les populations touchées (AAP) de l'IASC et la Norme humanitaire fondamentale (CHS) en particulier mettent en avant trois composantes essentielles des réponses humanitaires en matière de communication et d'engagement communautaire :

- Participation ;
- Mécanismes de retours d'information et de plaintes ;
- Fourniture d'informations.

Ces cadres et engagements influencent la réflexion sur les éléments clés des modèles collectifs.

<sup>7</sup> Voir la note séparée du CDAC Network intitulée « Global frameworks and commitments on communication and community engagement » pour plus de détails sur les cadres et les engagements pertinents en matière de communication et d'engagement communautaire.

### Encadré 1 : Exemples d'exigences des bailleurs de fonds en matière de communication et d'engagement communautaire

Voici, à titre d'exemple, quelques exigences en matière de communication et d'engagement communautaire que les bailleurs de fonds prennent en compte lors de l'examen des demandes de financement des partenaires :

**Le DFAT australien** exige de ses partenaires qu'ils apportent la preuve de leur capacité à rendre des comptes aux populations touchées par le biais de cadres de redevabilité.

**Le DFAT canadien** demande que les points de vue, les préoccupations, les besoins et les priorités des groupes communautaires pauvres et marginalisés soient pris en compte dans les initiatives visant à relever les défis de développement auxquels ils sont confrontés.

**Le DFID britannique** demande aux partenaires de veiller à la mise en place de mécanismes destinés à recueillir des retours d'information réguliers et précis des personnes touchées sur l'aide reçue et les organisations qui la

fournissent. Les partenaires doivent montrer de quelle manière les retours d'information sont recueillis et pris en compte afin d'améliorer la pertinence, l'adéquation, l'équité, l'efficacité et le rapport qualité-prix.

**Norad** présente la participation des bénéficiaires comme un élément central de l'aide humanitaire, en précisant que la participation des personnes touchées est un droit.

**Sida** soutient les initiatives visant à améliorer la capacité des populations touchées à exiger la redevabilité des autorités et des institutions locales et nationales, ainsi que des organisations humanitaires.

**USAID/BPRM/OFDA** exigent des partenaires qu'ils prennent en compte les retours d'information des bénéficiaires et qu'ils disposent d'un cadre à cet effet. L'obtention d'un financement en dépend. Cette exigence est inscrite dans la loi depuis 2016. Cependant, les approches collectives ne sont pas encore privilégiées.

« Les approches doivent promouvoir le leadership local et l'action locale et être élaborées de manière organique »

## 6. Le problème

Il existe un large consensus dans le secteur humanitaire, tant au niveau des praticiens que du leadership, selon lequel la communication et l'engagement communautaire contribuent à une plus grande efficacité et à un meilleur rapport qualité-prix.

Malgré l'engagement de nombre d'organisations et de gouvernements dans ce domaine, des mesures concrètes ne sont pas systématiquement prises dans le cadre de la préparation et de la réponse aux situations d'urgence.

À chaque catastrophe soudaine, de nombreuses organisations ont des difficultés à accéder aux ressources et à aligner leurs stratégies de communication et d'engagement communautaire, laissant un vide à un moment critique.

Dans les crises prolongées, les enjeux deviennent plus complexes en raison des contraintes de financement et d'accès. En milieu de catastrophe, les organisations peinent souvent à trouver un consensus sur l'approche et la coordination des efforts de communication et d'engagement communautaire dans un contexte donné. Résultat, ce domaine de travail critique est souvent improvisé, sous-financé, non coordonné et risque d'être inefficace.

- Les organisations n'évaluent pas systématiquement les normes et pratiques sociales et culturelles qui influencent la manière dont les populations touchées reçoivent, comprennent et utilisent les informations lors d'une situation d'urgence sanitaire ou humanitaire ;
- Les populations touchées ne reçoivent pas les informations dont elles ont besoin (ou reçoivent des informations contradictoires) pour prendre des décisions éclairées en temps voulu ;
- Les populations touchées reçoivent des informations qu'elles ne comprennent pas, en raison de barrières linguistiques ou de l'analphabétisme ;
- Les points de vue des personnes touchées sont rarement pris en compte dans la conception des réponses humanitaires, lesquelles restent axées sur l'offre et reposent en grande partie sur ce que les différents acteurs sont capables de fournir ;
- Les retours d'information recueillis par différentes agences ne sont pas harmonisés (ou ne font pas l'objet d'approches communes en termes d'analyse, d'anonymisation, d'agrégation et de partage). Les retours d'information

« Les populations touchées ne reçoivent pas les informations dont elles ont besoin (ou reçoivent des informations contradictoires) pour prendre des décisions éclairées en temps voulu »

sont rarement le résultat d'exercices de collecte délibérés basés sur des indicateurs de performance clairs, et sont donc rarement pris en compte, réduisant ainsi la possibilité d'ajuster et de corriger la réponse globale ;

- Les intervenants locaux et nationaux qui travaillent en étroite proximité avec les communautés touchées n'ont pas toujours un rôle central dans les mécanismes de coordination existants et les informations précieuses qu'ils détiennent ne sont pas exploitées ;
- On ne sait pas toujours dans quelle mesure les messages en direction et en provenance des communautés touchées sont compris.

La mise en place d'approches collectives, y compris dans le cadre du processus de préparation, contribuera à une application plus systématique des enseignements tirés, favorisera le partage des compétences et favorisera des opérations plus prévisibles, mieux coordonnées et systématiquement dotées de ressources suffisantes.

Le rôle d'un service collectif peut varier selon le contexte. Il consiste parfois à promouvoir et tenter de mettre en place des approches communes (et non individuelles : par organisation ou secteur) en matière de communication et d'engagement communautaire. Dans d'autres situations, ce rôle implique la coordination d'approches individuelles afin qu'elles soient à tout le moins complémentaires.

Les approches doivent promouvoir le leadership local et l'action locale et être élaborées de manière organique.

« Les organisations n'évaluent pas systématiquement les normes et pratiques sociales et culturelles qui influencent la manière dont les populations touchées reçoivent, comprennent et utilisent les informations lors d'une situation d'urgence sanitaire ou humanitaire »

## 7. Solutions potentielles explorées et mises en œuvre à ce jour

Les organisations humanitaires communiquent et dialoguent avec les communautés depuis des décennies. Ce qui est nouveau, c'est l'approche systématique actuellement testée et proposée comme nouvelle méthode de travail basée sur les enseignements tirés des catastrophes, et dans laquelle l'engagement communautaire est explicitement relié au processus décisionnel.

Plusieurs partenaires sont déjà impliqués dans différentes initiatives visant à améliorer la communication et l'engagement communautaire, notamment l'ONU, le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, des organisations non gouvernementales (ONG) internationales et nationales, des réseaux de médias, des entreprises de télécommunications et de technologie, la société civile et le secteur privé.

Parmi les étapes clés historiques conduisant à des méthodes de travail plus collectives, testées et peaufinées par les membres du CDAC Network, on peut citer :

- **2010** : Immédiatement après le tremblement de terre de 2010 en Haïti, le CDAC Network a déployé sa première initiative sur le terrain. Son objectif était de fournir un « mécanisme de coordination de la communication à l'échelle du système » – pour permettre aux opérations humanitaires de fournir des informations vitales aux populations touchées et faire en sorte que les acteurs de l'aide humanitaire entendent leur voix.
 

Elle a été en grande partie financée par le Fonds d'intervention pour les urgences humanitaires de l'OCHA et plus tard par l'Organisation mondiale de la santé.<sup>8</sup>
- **2013** : Le CDAC Network a commencé à plaider pour des « services communs » plus prévisibles dès 2013, suite aux lacunes constatées dans la réponse humanitaire au typhon Bopha aux Philippines<sup>9</sup> et aux catastrophes ultérieures.<sup>10</sup>

Depuis 2013-2015, le Secrétariat du CDAC Network a présidé des réunions interorganisations portant sur un possible modèle de « service commun » en soutien aux organisations humanitaires et aux groupes sectoriels (clusters), avec pour double objectif de fournir collectivement des informations aux populations touchées et de recueillir, d'agrèger et d'analyser les retours d'information des communautés afin d'influencer les processus décisionnels aux niveaux stratégique et opérationnel.
- **2014** : Dans le cadre du Programme de préparation aux catastrophes et aux situations d'urgence (DEPP) du DFID, le CDAC Network a accordé des fonds pour soutenir des plateformes nationales au Bangladesh et au Sud-Soudan. Le CDAC Network s'est associé avec ACAPS pour concevoir une série d'outils communs destinés à évaluer les besoins en information et communication des communautés touchées par les catastrophes et dispenser une formation à ces outils.<sup>11</sup>
- **2015** : En octobre 2015, lors d'une réunion du CDAC Network<sup>12</sup>, la majorité des membres se sont mis d'accord sur un modèle viable minimum, dont les objectifs sont les suivants :
  - a. Permettre aux acteurs humanitaires de communiquer avec les personnes touchées et permettre aux personnes touchées de communiquer entre elles et avec les acteurs humanitaires.
  - b. S'assurer que les perceptions des personnes touchées sur la réponse humanitaire sont intégrées dans le processus décisionnel (p. ex. via un 'hub' pour les informations interorganisations).
  - c. S'assurer que les besoins en informations des communautés sont satisfaits de manière cohérente et coordonnée.
- **2016** : En avril 2016, l'UNICEF, la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (IFRC) et l'OCHA, en coopération avec le CDAC Network, ont coorganisé un atelier réunissant plus de 40 organisations afin de définir les modalités de collaboration sur les mécanismes collectifs et rendre ces derniers opérationnels.

### Enseignements tirés

L'atelier 2016 a mis l'accent sur les enseignements tirés et notamment « l'importance :

- i. d'autonomiser les personnes touchées en leur donnant accès à des informations vitales qui leur permettent de prendre des décisions éclairées et de reprendre le contrôle de leur vie ; et
- ii. d'assurer la participation collective et systématique des communautés touchées à l'établissement des priorités de l'aide humanitaire et à la conception des programmes afin de garantir la redevabilité, la pertinence et l'adaptation aux besoins de l'aide humanitaire.

Dans cette optique, les exercices participatifs d'évaluation et de suivi des besoins ont été présentés comme des outils efficaces ».<sup>13</sup>

<sup>8</sup> CDAC Haiti Learning Review, Rapport final de Cecilia M. Ljungman, 2012

<sup>9</sup> CDAC Network Typhoon Bopha Learning Review, 2013. Disponible sur [www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/evaluations-and-learning-reviews/](http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/evaluations-and-learning-reviews/)

<sup>10</sup> Voir l'annexe 2

<sup>11</sup> Voir <http://www.cdacnetwork.org/i/20140721170540-7vd0o/>

<sup>12</sup> CDAC Network, Atelier sur les services communs : Synthèse et prochaines étapes, 9 octobre 2015, organisé par Plan UK, Londres, réunissant des représentants du DFID et du Groupe sectoriel des télécommunications d'urgence. Lors de cette réunion, un Groupe de pilotage a été mis sur pied, composé des membres suivants du CDAC Network : GroundTruth, Internews, UNICEF, UNOCHA et World Vision International.

<sup>13</sup> Rapport « Strengthening Communication, Community Engagement and Social Mobilisation in Humanitarian Emergencies », Atelier, 26 avril 2016, Centre oecuménique, Genève, Synthèse et principales conclusions

- **2017** : L'UNICEF, l'OCHA, l'IFRC et d'autres partenaires, sous l'égide du CDAC Network, ont mis sur pied l'Initiative de communication et d'engagement communautaire (CCEI). Celle-ci vise à organiser un service collectif pour faire face à la nécessité d'une approche plus systématique et coordonnée de la communication avec les populations touchées et de l'engagement communautaire. Le service collectif aura un rôle de support, ce qui signifie qu'il viendra compléter et renforcer les actions en cours dans des contextes donnés. Dans un système basé sur les groupes sectoriels, par exemple, le service collectif serait intégré au mécanisme de coordination intersectorielle.<sup>14</sup>

En lien avec l'initiative de service collectif, plusieurs membres du CDAC Network et partenaires stratégiques explorent des relations collaboratives afin d'élargir le périmètre de leurs services existants dans des domaines spécialisés.

Alors que les discussions initiales sur les approches collectives potentielles étaient centrées sur les catastrophes naturelles soudaines, des enseignements plus récents ont été tirés de conflits complexes et de situations d'urgence de santé publique.<sup>16</sup> On peut citer notamment les travaux en cours de l'équipe de haut niveau chargée de la mise en œuvre de l'Agenda Transformatif (STAIT) portant sur l'exploration de modèles de redevabilité collective visant à renforcer l'efficacité de la réponse humanitaire.

Il reste toutefois à réfléchir à la manière dont les services collectifs peuvent être structurés et maintenus dans des environnements contextuels variés, ainsi que dans des crises prolongées (y compris celles ayant des implications régionales et internationales) et des crises recevant un financement et des ressources limités.



Formation de base du CDAC au Bangladesh

## Collectif « ENGAGE »

Collectif indépendant pour l'engagement et l'évaluation dans les situations d'urgence humanitaire entre ACAPS, Ground Truth Solutions et Internews. Son objectif est d'offrir un ensemble de services d'évaluation, de retour d'information et de communication aux acteurs humanitaires et aux populations touchées par une catastrophe dès que celle-ci survient et jusqu'à ce que des solutions alternatives soient en place ou que la nécessité de ces services se fasse moins sentir.<sup>15</sup>

## La plateforme linguistique commune humanitaire

La Plateforme linguistique commune humanitaire (Humanitarian Common Language Platform), fruit d'une collaboration en cours de finalisation entre Translators without Borders, des organisations partenaires de l'ONU et le secteur privé, vise à utiliser des jeux de données parallèles texte et voix en accès libre pour le développement d'outils technologiques dans les langues de travail pivot ; cela inclut des contenus librement utilisables dans les domaines clés de la réponse aux crises, de la préparation et des pratiques humanitaires. L'objectif est de permettre aux communautés de contrôler le contenu dont elles ont besoin, de la façon dont elles en ont besoin.

« Dans un système basé sur les groupes sectoriels, le service collectif serait intégré au mécanisme de coordination intersectorielle »

<sup>14</sup> Voir la note d'information sur le CCEI à l'adresse suivante : <http://www.cdacnetwork.org/i/20170809164937-cx7b5>. L'Initiative est dirigée par un groupe restreint : UNICEF, OCHA, IFRC et Secrétariat du CDAC Network, avec un groupe de pilotage élargi composé d'autres membres du CDAC Network, de CHS Alliance, de SCHR ; de Near Network, du groupe de travail AAP/PSEA de l'IASC, et d'autres acteurs clés.

<sup>15</sup> ACAPS, Ground Truth Solutions, Internews, « Proposal for Independent Collaborative on Engagement and Assessment in Humanitarian Emergencies », février 2017

<sup>16</sup> Voir par exemple les initiatives collectives de l'OMS/du CDAC Network pour faire face aux crises Ebola, Zika et fièvre jaune ; et le rapport du GPPI « Listening to Communities in Insecure Environments », de Lotte Ruppert, Elias Sagmeister, Julia Steets, Secure Access in Volatile Environments (SAVE), novembre 2016

## 8. Les approches de travail collectif

Différentes approches collectives de communication et d'engagement communautaire ont été mises en œuvre tant en période de crises qu'en phase de préparation.

Certaines ont été déployées dans des catastrophes soudaines (p. ex. tremblement de terre/ouragan en Haïti ; typhons Bopha et Haiyan aux Philippines ; tremblement de terre au Népal) ; d'autres dans des conflits (p.ex. Yémen ; Irak ; Sud Soudan) ; et d'autres encore lors du processus de préparation aux catastrophes, en mettant l'accent sur les mesures de prépositionnement et le renforcement des connaissances et des compétences (p. ex. 'Shongjog', la plateforme multi-parties prenantes pour la communication avec les communautés au Bangladesh) Chaque mécanisme a différents objectifs en fonction du contexte.

La réflexion sur les approches expérimentées dans différents contextes fait apparaître un consensus grandissant selon lequel les services collectifs et les mécanismes de communication et d'engagement communautaire devraient s'appuyer sur les éléments décrits dans la Figure 1 ci-dessous. Les approches réussies de collaboration multi-parties

- soutien aux activités de plaidoyer (par ex. région d'Afrique australe et orientale) ;
- élaboration d'orientations au niveau mondial (l'IASC a publié notamment la Note d'orientation préliminaire du Groupe des directeurs des opérations d'urgence de l'IASC « Protection et redevabilité envers les populations touchées dans le cycle de programme humanitaire » ; ainsi qu'un guide de bonnes pratiques sur les mécanismes de plaintes interorganisations. Par ailleurs, le site web du CDAC Network propose des outils, des listes de contrôle et des directives, ainsi qu'une bibliothèque de messages) ;
- définition des termes de référence pour les communautés de pratique et les mécanismes collectifs (p.ex. Philippines) ;
- utilisation de formats standard pour recueillir les retours d'information des populations touchées par divers moyens (p.ex. Philippines) ;

### Éléments clés : Approche collective de la communication et de l'engagement communautaire

Approche commune et coordonnée de la communication et de l'engagement communautaire afin que les communautés touchées reçoivent en temps voulu des informations pertinentes et exploitables via le canal de communication le mieux adapté.	Utilisation des approches les plus respectueuses et appropriées pour écouter les besoins et recueillir les retours d'information et les plaintes des communautés, l'objectif étant qu'elles guident l'action humanitaire et y prennent une part active.	Veiller à ce que les actions humanitaires et les processus décisionnels soient éclairés par un engagement constructif des communautés touchées tout au long du cycle de réponse humanitaire.
--	---	--

Figure 1 : Éléments clés : Approche collective de la communication et de l'engagement communautaire

prenantes montrent qu'il est possible de rassembler différentes parties prenantes à des fins de communication et d'engagement communautaire.

Les nombreux exemples de pratiques prometteuses cités dans ce document ne sont pas nécessairement des exemples de bonnes pratiques. Chaque exemple a en effet des éléments « manquants » qui sont couverts dans la section consacrée aux enseignements tirés des approches collectives.

Parmi les réalisations des collaborations multi-parties prenantes, on peut citer ce qui suit :

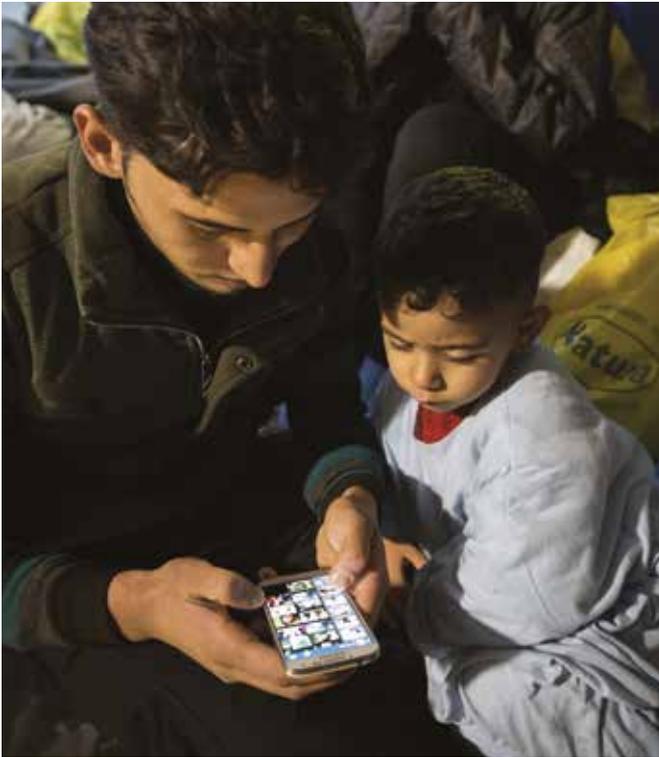
- activités de préparation (p. ex. dans la région Asie-Pacifique et au Sud-Soudan) ;
- intégration de l'engagement communautaire en tant qu'activité dans les plans de travail de l'Equipe pays humanitaire (HCT) et le HPC (p.ex. Myanmar et région d'Afrique australe et orientale) ;
- mise en place de lignes d'assistance téléphonique fournissant et rassemblant des informations (p.ex. Irak, Burundi) ;

- assurer une plus grande proximité en créant des mécanismes mobiles d'échange de vue des populations touchées (p.ex. Burundi, Rwanda et Liberia) ; et
- réseau d'engagement communautaire pour la région Asie Pacifique comptant plus de 100 membres issus de 70 organisations qui échangent des expériences, enseignements et informations.
- L'IASC a cartographié les mécanismes d'information et de retours d'information interorganisations, ainsi que les centres d'appel.<sup>17</sup> Ce travail de cartographie s'accompagne également d'orientations pertinentes pour intégrer la redevabilité envers les populations touchées (AAP) dans le cycle de programme humanitaire (HPC).

<sup>17</sup> Voir [https://interagencystandingcommittee.org/system/files/mapping\\_of\\_key\\_aap\\_initiatives\\_15\\_september\\_2016\\_0.pdf](https://interagencystandingcommittee.org/system/files/mapping_of_key_aap_initiatives_15_september_2016_0.pdf)

<sup>18</sup> <http://cfp.org.np/>

« Il est vital que les organisations d'aide humanitaire prennent conscience que la technologie évolue à grande vitesse et que le développement d'outils pour les catastrophes d'aujourd'hui ne garantit en rien qu'elles seront préparées pour les catastrophes de demain »



iStock/Joel Carillet

#### Réfugiés syriens, Lesbos, Grèce

- ✱ Lors de la réponse humanitaire au cyclone Pam (Vanuatu) et au tremblement de terre au Népal en 2015, une approche de services communs a été expérimentée avec l'implication de groupes de travail techniques. Leur rôle consistait à fournir des informations coordonnées et à recueillir et agréger les retours d'information de la communauté afin d'améliorer la redevabilité dans le cadre de la réponse humanitaire.<sup>19</sup> Cette approche a été reproduite au Yémen lorsque l'OCHA a déployé un Spécialiste de l'engagement communautaire pour soutenir l'Equipe humanitaire pays (HCT).

De plus en plus, les bailleurs de fonds demandent à leurs partenaires d'inclure systématiquement la communication et l'engagement communautaire dans les demandes de financement. Le Programme de préparation aux catastrophes et aux situations d'urgence (DEPP) du Ministère britannique du développement international (DFID) a financé nombre d'initiatives visant à renforcer les capacités de prise de décision et de leadership des organisations locales et nationales dans la réponse humanitaire.

<sup>19</sup> CICR, The Engine Room and Block Party – « Humanitarian Futures for Messaging Apps » 2017

<sup>20</sup> Discussions avec les parties prenantes.

<sup>21</sup> <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>

## 9. Le rôle essentiel des technologies

Les technologies de l'information et de la communication facilitent l'inclusion et peuvent, à ce titre, révolutionner la communication avec et entre les populations touchées en situation de catastrophe. Elles sont donc amenées à jouer un rôle essentiel dans les futures approches collectives. Les applications de messagerie mobile, phénomène de communication digitale qui connaît la croissance la plus rapide, sont utilisées par 2,5 milliards de personnes.<sup>19</sup> Actuellement, 95 % de la population mondiale est couverte par des antennes relais de téléphonie mobile.<sup>20</sup> En décembre 2016, sur les 3,7 milliards d'internautes dans le monde, l'Asie représentait la moitié des internautes.<sup>21</sup>

Cependant, de nombreuses communautés continuent de s'appuyer sur des canaux de communication plus traditionnels comme la radio, la télévision et la communication en face-à-face. Afin de pouvoir utiliser les communications digitales pour répondre aux besoins des sinistrés, les organisations humanitaires doivent avoir une meilleure compréhension du recours et de l'accès aux TIC, des risques, des facteurs culturels et des opportunités dans un contexte donné.

Le manque de compréhension est souvent aggravé par l'absence de normes communes régissant l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, ce qui entraîne des problèmes de protection et de redevabilité.

Afin de tirer le meilleur parti des solutions technologiques, une collaboration avec le secteur privé est essentielle. Cela inclut notamment de nouer des relations et des partenariats avec des fournisseurs de services, ainsi qu'avec des personnes physiques ou morales possédant une expertise technologique.

Ce travail doit être soigneusement coordonné de façon à ce que le rôle des organisations dans les réponses humanitaires soit optimisé et non entravé. Il est également important que les opérateurs de télécommunications ne soient pas submergés de demandes de la part des nombreuses organisations. Il existe des opportunités de collaboration au niveau mondial, mais il est absolument impératif que la collaboration se concrétise également au niveau local.

Le point de départ de toute solution technologique doit être une analyse des moyens de communication que les communautés connaissent bien et avec lesquels elles sont à l'aise.

Il est vital que les organisations d'aide humanitaire prennent conscience que la technologie évolue à grande vitesse et que le développement d'outils pour les catastrophes d'aujourd'hui ne garantit en rien qu'elles seront préparées pour les catastrophes de demain. Autre point tout aussi important, les organisations humanitaires doivent veiller à ce que l'utilisation de la technologie dans la communication et l'engagement communautaire soit inclusive, positive pour les économies locales et ne perpétue pas des divisions existantes – ou n'en crée pas de nouvelles.

## 10. Avantages et barrières

Une revue de littérature<sup>22</sup>, conjuguée à des entretiens, a permis d'identifier les avantages et les défis liés aux approches collectives et au développement systématique de plateformes, services et équipes partagés.

### Avantages des approches collectives

Il ressort que les modèles collectifs d'action collaborative présentent des avantages évidents tant pour les populations touchées que pour le secteur humanitaire. Parmi ces avantages, on peut citer le potentiel de développement collectif et de standardisation des outils pour une meilleure coordination et des gains d'efficacité. Plus spécifiquement, les approches collectives :

- Contribuent à une meilleure compréhension des tendances et des problèmes grâce à une meilleure collecte et analyse des données ;
- Ont le potentiel de réduire la confusion, les tensions et les conflits avec et entre les communautés grâce à la cohérence des messages ;
- Renforcent l'impact et la cohérence des messages de plaidoyer grâce aux voix communautaires et humanitaires collectives ;

*« On sait peu de choses sur le fonctionnement pratique de la responsabilité partagée dans les approches collectives, notamment quelles sont les modalités de redevabilité mutuelle entre les différentes organisations et qui assume la responsabilité lorsque les choses tournent mal »*

- Ont le potentiel de protéger les communautés touchées contre des sollicitations excessives (mêmes questions posées à maintes reprises par différentes organisations) ;
- Améliorent le rapport coût/efficacité grâce à une utilisation partagée des ressources ;
- Incluent différents points de vue et diverses expertises dans l'analyse des réponses et la conception de leur mise en œuvre grâce à l'implication d'organisations de développement des médias, de technologie et plus généralement du secteur privé ;
- Augmentent la probabilité de cohérence de l'interprétation linguistique et culturelle ;
- Favorisent une propriété partagée ;
- Améliorent les chances de créer des outils plus innovants et mieux adaptés.

Bien que l'on s'accorde à dire que l'action collective et les approches collaboratives font un meilleur usage des ressources des partenaires, améliorent la coordination et renforcent les capacités locales, elles sont rarement systématiquement mises en œuvre par le biais des structures de coordination humanitaire existantes. Les tentatives ponctuelles d'accéder au financement et de définir des stratégies post-catastrophe se sont souvent traduites par un déficit de redevabilité collective et une mauvaise coordination, d'où des lacunes et des doublons.

### Barrières à l'action collective

Il faut, de toute évidence, poursuivre les efforts afin de relever les défis critiques inhérents aux approches collectives. Parmi ces défis, on peut citer notamment : difficulté à convaincre les acteurs de participer à une plateforme, sachant que les avantages de la collaboration ne sont pas toujours clairs ; difficulté à obtenir un soutien cohérent de la part du leadership humanitaire ; désir de propriété des données des organisations individuelles ; engagement insuffisant au niveau opérationnel entraînant une confusion des rôles et responsabilités ; caractère volontaire de la participation des membres aux plateformes ; collaboration nécessitant la mobilisation de ressources considérables, tant en termes de temps que de coût ; déficit de coordination et de préparation, et prépositionnement insuffisant des outils et stocks.

### Autres barrières :

- Les organisations continuent à se concentrer davantage sur la réponse (le « quoi ») que sur l'engagement communautaire (le « comment »).
- Les organisations, pour des raisons de protection ou autres, se montrent réticentes à partager les données issues

des systèmes de retours d'information, d'où un déficit de données agrégées qui permettraient une prise de décision éclairée en matière de programmation. Lorsque des données sont disponibles, la flexibilité limitée des bailleurs de fonds ne permet pas un changement de programme basé sur les retours d'information.

- Mobiliser les bonnes personnes tout au long du processus s'avère difficile, car les organisations confient souvent la communication avec les communautés aux responsables de la communication publique plutôt qu'aux personnes directement impliquées dans la programmation.
- On sait peu de choses sur le fonctionnement pratique de la responsabilité partagée dans les approches collectives, notamment quelles sont les modalités de redevabilité mutuelle entre les différentes organisations et qui assume la responsabilité lorsque les choses tournent mal.
- L'approche intersectorielle reste difficile, certains clusters/secteurs adoptant leurs propres approches, ce qui conduit chaque secteur à poser aux mêmes communautés des questions différentes (voire similaires) sur la réponse humanitaire. On constate un déficit d'harmonisation intersectorielle des messages et des approches.
- Dans les situations de violence et de conflit armé, les sensibilités politiques conjuguées à un manque de prévisibilité de l'accès humanitaire constituent un obstacle aux approches individuelles et collectives de communication et d'engagement communautaire. Ceci

est aggravé par la méfiance souvent présente à l'égard des acteurs internationaux et/ou des acteurs extérieurs aux communautés touchées.

- La course aux financements reste un problème, tout comme le manque de financements durables pour les crises de moindre envergure.

En outre, l'utilisation d'une terminologie différente peut être source de malentendus et de confusion au sein et

entre les organisations et avec les populations touchées. Les expressions clés utilisées sont la redevabilité envers les populations touchées (AAP) ; la communication avec les communautés (CwC) ; l'engagement communautaire et la redevabilité (CEA) ; et la communication et l'engagement communautaire. L'engagement des diverses entités passe par une harmonisation de la terminologie.

<sup>22</sup> Voir la bibliographie à l'annexe 1.

## Encadré 2 : Recommandations en matière de préparation - Atelier Asie Pacifique 2016 de l'OCHA sur l'engagement communautaire

Recommandations détaillées issues de l'atelier :

- Soutenir le Groupe de coordination sectorielle interorganisations (ICCG) pour lancer, ou épauler le CR/CH dans, l'organisation d'un atelier national annuel visant à passer en revue les pratiques de redevabilité/d'engagement communautaire existantes, et notamment à examiner les lacunes et les opportunités au niveau collectif. Des actions plus poussées peuvent inclure des ateliers infranationaux.
- Discuter de la pertinence d'établir un ou plusieurs groupes de travail au niveau local ou un réseau (informel/formel) sur l'engagement communautaire au niveau national qui serait directement rattaché à l'ICCG ou à un mécanisme de coordination similaire. Évaluer la nécessité de soutenir l'ICCG au moyen de services communs. Discuter de ces services et outils communs.
- Élaborer la matrice 4W sur les activités de redevabilité/d'engagement communautaire à partir des informations et commentaires de chacun des groupes sectoriels. Se concentrer sur les activités qui ont un impact au-delà d'un projet/programme spécifique et qui concernent d'autres organisations et doivent donc être coordonnées, ainsi que sur les bonnes pratiques qui méritent d'être partagées et reproduites. Réfléchir à la possibilité de soutenir/mettre en corrélation d'autres exercices de cartographie sur les organisations communautaires/organisations de la société civile et le secteur privé local (en tant que modalités complémentaires).
- Convenir que l'ICCG examinera régulièrement les résultats agrégés issus des mécanismes de plaintes et de retours d'information afin d'identifier les principaux problèmes et préoccupations et de les signaler au HC/HCT. Définir collectivement les solutions et suivre les progrès réalisés. Identifier les mécanismes qui seront utilisés pour extraire les données de retours d'information.
- Promouvoir et fournir un soutien technique en matière de communication et d'engagement communautaire au RC/HC, à la HCT et à d'autres instances dirigeantes.
- Identifier et soutenir une « organisation championne » pour s'assurer que les HC et la HCT sont tenus responsables des engagements pris.
- Identifier les canaux de communication les plus appropriés pour les communautés, en tenant compte des préférences de groupes spécifiques.
- Réfléchir à la possibilité de mettre en place un mécanisme interorganisations de retours d'information et de plaintes en se basant sur les enseignements tirés d'autres contextes, par exemple les procédures opérationnelles standard (POS) mondiales relatives au mécanisme de plaintes interorganisations sur la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PSEA).
- Travailler de manière collégiale à un Protocole d'accord au niveau national portant sur l'engagement communautaire collectif. Cela peut inclure une définition des rôles et responsabilités, des engagements minimums par organisation, groupe sectoriel ou collectif, des normes communes de gestion des données, etc.
- Soutenir le déploiement d'une formation destinée à sensibiliser à l'engagement communautaire et renforcer les capacités afin d'assurer sa mise en œuvre concrète. Cette formation peut s'accompagner d'une Boîte à outils contextualisée : FAQ, TdR, descriptions de poste, modèles et messages sur les approches de services communs pour une large diffusion.
- Une partie essentielle des actions de préparation consiste à élaborer des approches prenant en compte la langue locale et l'interprétation culturelle.
- À partir de l'analyse contextuelle des catastrophes connues (cycliques/saisonniers) et des catastrophes potentielles, une partie de la préparation au niveau national devrait inclure l'identification d'un ensemble minimum d'outils, de services, de compétences, de capacités et de ressources (et où y accéder) nécessaires. Cela permettra un accès rapide aux modèles et ressources pertinents en cas de catastrophe.

*Rapport de l'OCHA « Community Engagement in Humanitarian Action – Experiences from Asia » – Atelier à Bangkok, octobre 2016*

## 11. Enseignements tirés de précédentes réponses humanitaires

Différents exemples de bonnes pratiques et d'enseignements tirés d'initiatives multi-acteurs ont été identifiés en ce qui concerne les approches collectives de la communication et de l'engagement communautaire, notamment : la mise en place de plateformes collectives dans divers contextes ; l'établissement d'activités de préparation ; l'élaboration d'orientations ; et l'utilisation de formats et de modèles standard pour recueillir les retours d'information. L'Annexe 3 présente également quelques exemples concrets de bonnes pratiques dans des plateformes collectives multi-parties prenantes au niveau national.

### 11.1 Préparation et diversité contextuelle

Les enseignements tirés de précédentes réponses humanitaires soulignent que les approches collectives d'engagement communautaire peuvent s'avérer plus efficaces que les approches traditionnelles spécifiques des organisations ou des groupes sectoriels. Comme le montre la réponse de 2016 à l'ouragan Mathew en Haïti, le partage systématique des enseignements tirés de précédentes réponses humanitaires n'est pas encore automatique au sein de la communauté humanitaire, ce qui signifie que les organisations doivent s'efforcer d'intégrer ou d'établir des approches dès le début d'une réponse.<sup>24</sup> Deux enseignements clés tirés à ce jour portent sur l'importance critique des activités de préparation et la diversité contextuelle.

#### ***L'intégration est la clé :***

*La communication et l'engagement communautaire doivent être intégrés dans les mécanismes de réponse, et les retours d'information des populations doivent alimenter les mécanismes de coordination et de prise de décision existants.*

La mise en place d'une approche de communication et d'engagement communautaire en pleine situation d'urgence ne doit pas partir de zéro. Une augmentation des investissements dans la planification de la préparation est primordiale et devrait impliquer une stratégie de plaidoyer, une étroite collaboration avec les partenaires locaux et de développement et une collecte de fonds pour ces activités. Une telle approche est plus efficace lorsqu'elle s'appuie sur des pratiques qui existaient déjà avant la survenue d'une situation d'urgence.

Par exemple, dans la réponse au séisme au Népal en 2015, le groupe de travail Communication avec les communautés a été établi à partir d'une plateforme de communication existante faisant partie du Consortium de réduction des risques au Népal. Avec l'appui du Programme de préparation aux catastrophes et aux situations d'urgence (DEPP), un modèle de plateforme multi-parties prenantes a été déployé



au Bangladesh et au Sud-Soudan afin d'élaborer et de mettre en œuvre des plans d'action pluriannuels spécifiques au contexte visant à renforcer les capacités de préparation dans une communication bidirectionnelle.

De même, la Communauté de pratiques philippine sur l'engagement communautaire forme un partenariat collectif autour de la communication, de la redevabilité, de la participation communautaire et des services communs.

#### **Ressources dédiées :**

*Lorsque des ressources financières et humaines sont consacrées spécifiquement à la communication et à l'engagement communautaire, elles sont plus efficaces que lorsqu'elles sont ajoutées aux responsabilités existantes du personnel.*

En Asie-Pacifique, l'approche de réponse rapide aux catastrophes (RAPID) de l'OCHA est axée sur la planification et la préparation pré-catastrophes, l'accent étant mis sur la compréhension du risque, des vulnérabilités et des besoins humanitaires avant une catastrophe. L'engagement communautaire s'effectue par le biais de méthodologies convenues d'un commun accord avec les communautés avant une crise. Ainsi, l'engagement communautaire pendant une réponse à une crise sera systématique et non plus réactif. L'Encadré 3 présente des recommandations spécifiques portant sur la préparation en matière d'engagement communautaire dans l'action humanitaire. Elles sont issues de l'Atelier Asie-Pacifique de l'OCHA sur l'engagement communautaire qui s'est tenu en octobre 2016.

<sup>24</sup> Hofmann, Charles-Antoine., - Rapport de mission - Communication et engagement communautaire en Haïti : Où sont les leçons du tremblement de terre de 2010 ? Novembre 2016

### Encadré 3 : Recommandations en matière d'approches collectives - Yémen

La note de synthèse 2016 du Groupe de travail sur l'engagement communautaire au Yémen présente les recommandations suivantes concernant les approches collectives de communication et d'engagement communautaire :

1. Le Coordinateur humanitaire (HC) doit s'assurer que l'Equipe humanitaire pays (HCT) inscrive à l'ordre du jour de ses réunions un point permanent consacré aux retours d'information de la communauté ; il doit également se tenir régulièrement informé auprès de l'ICCM de la coordination des activités d'engagement critiques (particulièrement importantes en cas de risque de doublon avec divers centres d'appels et des projets de télésurveillance par exemple).
2. Le Mécanisme de coordination intersectorielle (ICCM) appuie et supervise le Groupe de travail technique intersectoriel sur l'engagement communautaire (CE-WG) en charge du Mécanisme de services communs (CSM) afin de garantir un engagement communautaire coordonné. Cela devrait inclure une proposition de financement limité pour des capacités supplémentaires (et communes) de coordination, de gestion de l'information et d'analyse des données.
3. Le Groupe de travail sectoriel sur la gestion des informations d'évaluation (AIM-WG) et le CE-WG effectuent et coordonnent des évaluations régulières des besoins en information et des préférences de communication, ainsi que des évaluations des infrastructures de communication. Les résultats de ses évaluations permettent une prise de décision éclairée en matière de programmation et de sensibilisation des communautés touchées.
4. L'OCHA doit nommer un membre du personnel à des fonctions de secrétariat afin de soutenir le CSM au niveau de l'ICCM. Il aura pour mission de veiller au respect du calendrier des réunions du CE-WG et des accords convenus et de s'assurer que le CE-WG met en œuvre le plan de projet du CSM et atteint les objectifs fixés.

Source : Groupe de travail sur l'engagement communautaire au Yémen (août 2016)



Former des journalistes

#### 11.2 Communication bidirectionnelle et langue

Un nombre excessif d'approches peut être source de confusion. Il est important d'écouter les points de vue et les préoccupations de la population, d'engager le dialogue et d'instaurer la confiance entre les acteurs humanitaires et la population. Il faut redoubler d'efforts pour s'assurer que la langue et le dialecte sont appropriés. Des financements sont nécessaires afin de s'assurer que les personnes touchées comprennent facilement les messages et que tous les retours d'information, pas uniquement les plus faciles à comprendre, sont pris en compte dans le système.

Les technologies de communication (SMS, radios, TV) sont certes de bons canaux de communication, mais elles ne doivent pas remplacer les approches favorisant la proximité avec les populations telles que la communication en face-à-face.

Il est essentiel d'autonomiser les personnes touchées en leur donnant accès à des informations vitales qui leur permettent de prendre des décisions éclairées et de reprendre le contrôle de leur vie.

Des bibliothèques proposant des documents pertinents ont été créées en lien avec des thématiques et des situations d'urgence spécifiques (par exemple, les épidémies de virus Zika et Ebola) ; d'autres encore ont été établies au niveau national et couvrent un ensemble de risques (p. ex. Bangladesh et Sud Soudan). Ces bibliothèques permettent d'élaborer et de traduire des documents dans les langues locales et de les adapter à d'autres contextes.

« Des financements sont nécessaires afin de s'assurer que les personnes touchées comprennent facilement les messages et que tous les retours d'information, pas uniquement les plus faciles à comprendre, sont pris en compte dans le système »

<sup>25</sup> <http://www.zikacommunicationnetwork.org/latest-materials>

<sup>26</sup> <https://ebolacommunicationnetwork.org>

#### Encadré 4 : Modes de travail collectifs en situation d'urgence de santé publique : le cas de virus Zika

S'inspirant des enseignements tirés de la crise Ebola, la réponse internationale au virus Zika fait apparaître nombre de bonnes pratiques de communication et d'engagement communautaire dans les approches collectives de prévention et de contrôle du virus Zika. En février 2016, l'OMS a déclaré que le virus Zika constituait une situation d'urgence de santé publique de portée mondiale et, peu de temps après, l'OMS, l'UNICEF, l'IFRC et l'Organisation panaméricaine de la santé, en collaboration avec des partenaires, ont publié un guide commun.

Il s'agit du guide intitulé « Risk Communication and Community Engagement for Zika Virus Prevention and Control: A Guidance and Resource Package for Country Offices for Coordination, Planning, Key Messages and Actions », mars 2016. Ce guide a favorisé une action collective s'articulant autour du Cadre de riposte stratégique (CSR) mondial, lequel définit quatre catégories de pays et établit les domaines de travail suivants : Détection ; Prévention ; Soins et soutien ; et Recherche.

Le Zika Communication Network (ZCN) est un autre exemple de bonne pratique en matière de travail collaboratif. Son site Internet spécialement dédié au virus Zika a fait l'objet d'une vaste campagne de promotion et est présenté comme « votre guichet unique fiable pour les matériaux de prévention et de préparation ». Le Réseau s'appuie sur le Projet Knowledge for Health (K4Health) et le projet Health Communication Capacity Collaborative (HC3) qui sont basés au Johns Hopkins Center for Communication Programs (CCP).

#### 11.3 Canaux de communication et retours d'information

Les approches collectives ont une efficacité optimale lorsque plusieurs canaux de communication sont utilisés. Les décisions relatives aux canaux appropriés doivent reposer sur une analyse des moyens de communication existants et des besoins de communication des populations touchées. Il est important que les acteurs humanitaires comprennent l'écosystème de communication de la société avant la crise. Dans cette optique, par exemple, des Guides sur le paysage de la communication et des médias ont été élaborés au Sud-Soudan.

Les informations fournies par les communautés avant et pendant une crise doivent être au centre de l'analyse de la réponse. « Boucler la boucle des retours d'information », c'est-à-dire répondre aux retours d'information des personnes touchées, reste un point faible dans les approches des organisations humanitaires. On peut cependant s'inspirer des exemples de bonnes pratiques de la réponse humanitaire au typhon Haiyan aux Philippines.

Lorsque plusieurs organisations sont opérationnelles, les communautés trouvent les mécanismes de retours d'information communs ou interorganisations moins confus. Si des mécanismes communs de retours d'information ne sont pas jugés appropriés, il convient à tout le moins d'établir des normes communes régissant les retours d'information.

*« Les approches collectives ont une efficacité optimale lorsque plusieurs canaux de communication sont utilisés »*



Questions du public sur la préparation

### Encadré 5 : Recommandations de l'opération du HCR dans l'ancienne République yougoslave de Macédoine portant sur les mécanismes de retours d'information interorganisations

En réponse à la crise européenne des réfugiés et des migrants, un mécanisme de retours d'information interorganisations a été mis en place dans l'ancienne République yougoslave de Macédoine (ARYM) au moyen d'outils de communication en face-à-face et de collecte de données mobiles. Les organisations ont défini d'un commun accord leurs rôles et responsabilités respectifs, y compris la responsabilité globale de l'analyse et du partage des données. Les recommandations de l'opération du HCR dans ce pays montrent que des mécanismes de retours d'information efficaces peuvent contribuer à façonner la réponse humanitaire.

Elles ont identifié **10 étapes** pour mettre en place un mécanisme de retours d'information interorganisations efficace :

1. **Cernez la problématique** : Consultez les communautés et les intervenants humanitaires afin de déterminer quels sont les obstacles qui empêchent le recueil et la prise en compte des retours d'information. Cette étape est essentielle.
2. **Évitez les doublons** : Appuyez-vous sur les capacités existantes du personnel et travaillez avec les services en place afin de pérenniser le mécanisme.
3. **Utilisez les canaux de communication préférés de la communauté** : Mobilisez les membres de la communauté en utilisant les canaux qu'ils aiment et auxquels ils font confiance.
4. **Coordonnez** : Définissez clairement les rôles et responsabilités, tant au niveau interne qu'au niveau interorganisations.
5. **Concentrez-vous sur ce que vous devez savoir pour apporter des améliorations** : Concevez votre mécanisme de façon à collecter des données structurées qui vous permettront de prendre des décisions éclairées et d'agir au bon moment.
6. **Tenez-vous prêt à gérer des questions sensibles** : Assurez-vous que vous disposez des ressources et des canaux appropriés pour créer un espace de signalement sûr et confidentiel.
7. **Testez et affinez** : Discutez avec les utilisateurs du mécanisme et reprenez ce qui ne va pas dans la conception afin de garantir son efficacité.
8. **Privilégiez l'évolutivité** : Adaptez votre mécanisme à la dynamique changeante de la réponse - retournez à la planche à dessin si nécessaire.
9. **Améliorez la visibilité des données** : Visualisez vos données, dégagez les tendances et trouvez le(s) forum(s) approprié(s) pour partager les données.
10. **Montrez à la communauté que vous l'avez écoutée** : Expliquez de manière proactive les changements que vous avez apportés et pourquoi certaines mesures ne peuvent parfois pas être prises.

### 11.4 Leadership local, action locale

Le rôle pivot du gouvernement à tous les niveaux doit être reconnu, car il est le premier responsable de sa population. Une évaluation de l'approche au Népal a montré que la plupart des personnes interrogées se tournaient en premier lieu vers le gouvernement népalais pour obtenir des informations et une aide, notamment en ce qui a trait au logement et à la reconstruction de leurs moyens de subsistance sur le long terme. Il est impératif que la capacité du gouvernement soit reconnue, renforcée et soutenue de manière réaliste.

Il est essentiel d'obtenir l'adhésion des hauts dirigeants afin de renforcer la capacité des acteurs humanitaires à intégrer les retours d'information dans la réponse humanitaire ; il faut en effet éviter d'isoler les activités de communication et d'engagement communautaire. Cette adhésion est également essentielle pour maintenir l'engagement organisationnel dans une plateforme collective et dépasser les intérêts individuels.

Les approches de communication et d'engagement communautaire multi-niveaux doivent intervenir aux niveaux national, régional et communautaire et s'appuyer sur les capacités locales et les canaux de communication existants, le cas échéant, à chaque phase de la réponse humanitaire.

### 11.5 Participation systématique et partenariats

La redevabilité, la pertinence et l'adaptation aux besoins de l'aide humanitaire passe par une participation collective et systématique des communautés touchées à l'établissement des priorités de l'aide humanitaire et à la conception des programmes. Dans cette optique, il est important de mettre l'accent sur les évaluations participatives des besoins et les activités de suivi.

Dans certains endroits, de solides approches d'engagement et de participation de la communauté ont permis de réduire le risque d'incidents de sécurité et d'atténuer les interférences politiques dans les réponses humanitaires.

Il est vital d'identifier, d'établir et de renforcer des partenariats durables non seulement entre organisations humanitaires, mais également avec des sociétés de données, des entreprises du secteur privé et des entreprises de télécommunications.

*« Les relations que les ONG nationales et internationales entretiennent avec les communautés avant la survenue de catastrophes et en liaison avec celles-ci sont importantes car elles permettent d'éviter les doublons et la confusion et de s'appuyer sur les fondations existantes »*

## 12. Vers un service collectif durable

La revue réalisée par le CDAC Network met en avant les objectifs et rôles potentiels d'un service collectif. Avec pour objectif global *d'améliorer la qualité et l'efficacité de la réponse humanitaire à travers la mobilisation systématique des communautés*, le service collectif pourrait avoir les objectifs, les caractéristiques et les rôles suivants :

### Mécanisme au niveau national

- S'assurer que les communautés touchées reçoivent en temps utile des informations pertinentes, concrètes et exploitables contribuant à sauver des vies et à améliorer les conditions de vie en prévision et en cas de catastrophe ;
- S'assurer que les actions humanitaires s'appuient sur une participation constructive des communautés tout au long du cycle du programme humanitaire, y compris les retours d'information réguliers recueillis auprès des communautés sur les aspects clés de la performance humanitaire au niveau de la prise de décision stratégique ;
- \* Utiliser les approches les plus appropriées pour connaître les besoins, les réactions et les griefs des communautés, y compris sur des sujets sensibles ;
- S'assurer que le service collectif renforce les capacités locales afin que les intervenants nationaux soient mieux préparés pour les réponses humanitaires futures ; et
- S'assurer que les intervenants humanitaires sont tenus de rendre des comptes aux populations touchées par des moyens visibles et prévisibles.

Une revue de littérature, conjuguée à une analyse des entretiens avec des informateurs clés, a permis d'identifier les caractéristiques d'un mécanisme collectif national, ainsi que les conditions préalables à sa mise en place :

**Liens vers des structures existantes :** Dans le cadre des mesures de préparation, le mécanisme doit être rattaché à l'architecture humanitaire et aux structures de coordination existantes, par exemple à l'Autorité nationale de gestion des catastrophes. Dans une réponse humanitaire internationale, il existe différentes options pour mettre en place un mécanisme collectif :

- Si le Système de groupes sectoriels est activé, le mécanisme collectif doit être mis en place au niveau intersectoriel.
- Un poste de Coordinateur de la communication et de l'engagement communautaire doit être créé pour diriger un Groupe de travail technique intersectoriel (TWG) en soutien de l'Equipe humanitaire pays (HCT) et de la Coordination intersectorielle (ICC), en fonction des besoins. Avec des termes de référence (TdR) clairs, le TWG aurait pour mission de réunir les acteurs travaillant

dans la communication et l'engagement communautaire et d'apporter un soutien technique aux groupes sectoriels, aux partenaires des organisations humanitaires et au gouvernement dans la mesure du possible. Cette approche inclusive permettrait la participation active de l'ensemble des acteurs aux activités de coordination.

**Termes de référence :** Les termes de référence des mécanismes collectifs ne doivent laisser place à aucune ambiguïté afin que les rôles, responsabilités et objectifs soient clairs pour toutes les parties prenantes.

**Souplesse des outils :** Les outils développés au niveau mondial doivent être suffisamment souples pour s'adapter au contexte. Des exemples de bonnes pratiques d'utilisation de ces outils dans le cadre de programmes nationaux sont nécessaires.

**Compétences et capacités diversifiées :** Les besoins en compétences varient selon les contextes. Différentes catastrophes nécessiteront différentes compétences et capacités et il faudra en tenir compte dans les services collectifs.

**Adaptation à la réponse :** Passer du processus de préparation au processus de réponse nécessitera un ajustement des objectifs et des activités afin de s'adapter à un contexte changeant. Cette exigence doit être prise en compte dans les TdR du mécanisme et approuvée par ses membres.

**Activation :** En l'absence d'une Equipe humanitaire pays (HCT) ou d'un groupe sectoriel, le mécanisme collectif doit être activé par le mécanisme national de communication et d'engagement communautaire. Lorsque des groupes sectoriels sont présents, le mécanisme collectif doit être établi par le Coordinateur résident/Coordinateur humanitaire et la HCT.

**Leadership :** Si le leadership général du mécanisme collectif est confié au Coordinateur humanitaire, au Coordinateur résident ou à l'Equipe humanitaire pays (HCT), le mécanisme peut être établi par toute organisation humanitaire en fonction de l'urgence, du contexte et des capacités. Les rôles de leadership doivent être convenus au préalable dans le cadre de la préparation opérationnelle.

**Activités minimales et potentielles :** Au niveau national, la redevabilité doit être un rôle clé du mécanisme afin de s'assurer que la communication et l'engagement communautaire font partie intégrante de la réponse humanitaire globale. Les activités seront différentes selon les contextes. Un mécanisme national collectif doit toutefois pouvoir à tout le moins : mettre en œuvre des actions de préparation ; coordonner les informations pour les personnes touchées ; collecter ou faciliter la collecte et l'analyse d'une vaste gamme de données et fournir des informations claires sur les tendances que les organisations opérationnelles

peuvent utiliser pour concevoir leurs programmes. Les domaines d'action devraient inclure ce qui suit :

- Communication bidirectionnelle : écouter les communautés et s'assurer qu'elles ont accès aux informations dont elles ont besoin pour prendre des décisions ayant un impact sur leur vie.
- Retours d'information : Agréger les données des retours d'informations, en reliant les mécanismes individuels de retours d'information des organisations/groupes sectoriels lorsqu'ils existent, et renforcer le dialogue pour une prise de décision éclairée. Cela s'inscrit dans la démarche de redevabilité au sens large.
- Partage régulier et large d'informations pour que même ceux qui n'ont pas été directement impliqués dans le mécanisme puissent en bénéficier.

Le mécanisme doit permettre d'éviter les doublons et les enquêtes à répétition auprès des communautés.

Activités collectives ou individuelles : Le mécanisme national et l'Equipe humanitaire pays (HCT), doivent se mettre d'accord sur les activités qui relèvent de la responsabilité ou du mandat d'une organisation individuelle et celles qui gagneraient le plus à être traitées collectivement.

**Représentation** : Les organisations opérationnelles doivent être représentées dans le mécanisme, ainsi que les organismes gouvernementaux, les organismes des Nations unies, le Mouvement de la Croix-Rouge, les organisations de

la société civile et les organismes du secteur privé, selon le contexte.

**Systématisation** : Dans les situations où il existe un Coordinateur humanitaire/résident, une Equipe humanitaire pays (HCT) et/ou un groupe de coordination intersectorielle, la communication et l'engagement communautaire doivent être inscrits à titre permanent à l'ordre du jour des réunions.

**Financement** : À court terme, il faudrait prévoir un financement d'amorçage temporaire pour la mise en place du mécanisme au niveau mondial, ainsi que l'affectation de ressources humaines et financières dédiées. À moyen terme, il serait nécessaire de réaffecter les fonds dans les flux de financement opérationnels existants.

L'obtention de ce financement passerait par des preuves d'efficacité et des activités de plaidoyer. À plus long terme, dans le but d'assurer la pleine intégration du mécanisme dans l'architecture humanitaire, tout le financement du mécanisme devrait provenir de la réaffectation des fonds des opérations à l'échelle du système.

### Service mondial

L'objectif au niveau mondial serait de garantir des approches de communication et d'engagement communautaire plus opportunes, prévisibles et coordonnées en instaurant des changements au niveau du système et en apportant le soutien technique nécessaire aux programmes nationaux.

Le service collectif au niveau mondial devrait être relié à l'architecture humanitaire existante et émergente, en restant suffisamment flexible et agile pour s'adapter au fil du temps. Les fonctions et caractéristiques clés du service collectif seraient les suivantes :

- Mener des activités complémentaires destinées à soutenir la mise en place ou l'efficacité de mécanismes collectifs nationaux et locaux existants ;
- Plaider en faveur d'une approche de communication et d'engagement communautaire collective et systématique ;
- Évaluer si les efforts de communication et d'engagement communautaire déployés dans le cadre d'une réponse humanitaire ont été adéquats et si la réponse a été adaptée aux besoins exprimés des populations touchées ;
- Apporter un soutien technique aux mécanismes collectifs nationaux, tels que des conseils sur les options les plus appropriées (la forme que devraient prendre) pour les mécanismes collectifs nationaux, et fournir des orientations, des outils adaptables, des modèles et une formation en vue de renforcer les capacités nationales et locales ;
- Rendre accessible un ensemble minimum d'outils pouvant être utilisés au niveau national et adaptés en fonction du contexte ; expliquer dans les grandes lignes ce pour quoi chaque outil doit être utilisé et, le cas échéant, comment il s'inscrit dans les accords et les cadres de communication et d'engagement communautaire existants tels que la Norme humanitaire fondamentale (CHS) et le « Grand Bargain » ;
- Maintenir la capacité de réserve avec des spécialistes formés ; et
- Documenter les meilleures pratiques, les enseignements et les preuves qui ressortent de différentes initiatives, les partager et les diffuser en les adaptant au contexte.

Figure 3 : Niveaux de travail collectif



### Coordination

On observe un manque de coordination en matière de communication bidirectionnelle et d'engagement, notamment en ce qui concerne les signalements, les retours d'information, les plaintes et la fourniture/collecte d'informations.

Un rôle important du mécanisme collectif sera de conseiller les parties prenantes sur les processus les plus appropriés à adopter avant et pendant les catastrophes.

Les niveaux et degrés de travail collectif devront être convenus en fonction du contexte (et pourront évoluer avec le temps). Par exemple, les parties prenantes au sein du mécanisme peuvent décider qu'un faible niveau de collaboration est le processus le plus approprié, par exemple en adoptant des approches individuelles de communication et d'engagement communautaire, mais en partageant des informations via le mécanisme collectif et en optant pour la mise en œuvre conjointe d'activités pleinement intégrées.

Points essentiels à retenir :

- En s'appuyant sur l'expérience de la plateforme multi-parties prenantes Shongjog, les mécanismes de communication et d'engagement communautaire au niveau national devraient pouvoir se transformer en groupe de travail intersectoriel si le système sectoriel est activé.
- Un mécanisme collectif implique que toutes les organisations et toutes les parties prenantes soient engagées dans un seul mécanisme. Il importe de ne pas négliger les avantages collectifs du travail individuel des organisations, mais une plus grande cohérence, une amélioration des ressources et un meilleur partage des informations sont nécessaires.
- Des liens directs entre les organisations opérationnelles et les communautés touchées sont impératifs pour établir des relations de confiance et permettre des ajustements de programme en fonction des retours d'information dans la mesure du possible. Le mécanisme collectif doit soutenir les organisations opérationnelles et non les remplacer.

### Outils, orientation et services

Il est nécessaire de mettre en commun les outils, nouveaux et existants, et les services que le mécanisme collectif devrait fournir, à condition que ceux-ci soient adaptables au niveau mondial et national.

*« Il importe de ne pas négliger les avantages collectifs du travail individuel des organisations, mais une plus grande cohérence est nécessaire »*

BBC Media Action



Formation de simulation sur les tremblements de terre du CDAC Network à Dacca

« Un engagement plus fort et plus visible de la part du leadership de la réponse humanitaire est nécessaire »

## 13. Conclusions et Recommandations

La plupart des personnes interrogées s'accordent à dire qu'un service collectif de communication et d'engagement communautaire est nécessaire au niveau mondial et aux niveaux national et local. L'approche collective doit promouvoir l'action locale et le leadership local, être élaborée de manière organique et avoir un ancrage national et local.

Certaines organisations humanitaires restent prudentes quant à l'équilibre entre bénéfices et risques, principalement en ce qui concerne la protection, avec des inquiétudes quant à la propriété des informations recueillies auprès des personnes touchées par la catastrophe ; en particulier dans les situations de conflit, de violence et d'instabilité politique. Cependant, toutes soulignent la nécessité de méthodes visant à améliorer la coordination (ce qui n'implique pas nécessairement une mise en œuvre conjointe) et à favoriser le partage des compétences.

### Recommandation 1

**Les organisations humanitaires internationales devraient reconnaître et utiliser les mécanismes locaux et nationaux existants pour mettre en place des mécanismes collectifs de communication et d'engagement communautaire.**

Le point de départ de la communication et de l'engagement communautaire se situe au sein des communautés et des pays touchés par les catastrophes ou vulnérables à celles-ci. Les mécanismes existants doivent être soutenus avant la survenue d'une catastrophe afin de s'assurer qu'ils peuvent être utilisés et renforcés pendant et après la catastrophe. Le rôle pivot du gouvernement à tous les niveaux doit être reconnu, car il est le premier responsable de la protection des populations pendant les catastrophes.

### Recommandation 2

**Tous les acteurs humanitaires devraient comprendre et analyser les contextes de communication locaux et les parties prenantes locales afin de préparer ou prépositionner des plateformes spécifiques au contexte au niveau national, avec le soutien d'un service mondial, jusqu'à ce qu'elles soient pleinement intégrées dans l'architecture humanitaire.**

En évoluant vers un modèle d'efficacité collaborative à travers des processus tels que le Programme d'action pour l'humanité et le Grand Bargain, les responsables humanitaires et les décideurs politiques doivent d'urgence entreprendre des changements afin de garantir que les efforts collectifs, tant au niveau mondial qu'au niveau national, s'accompagnent d'orientations systématiques pour la communication et l'engagement communautaire. Des approches collectives – aux niveaux national et mondial – sont nécessaires et devraient s'inscrire dans le cadre d'une activité de préparation soutenue par la mobilisation des ressources nécessaires.

### Recommandation 3

**Toutes les ONG, les entités des Nations Unies et de la Croix-Rouge devraient intégrer la communication et l'engagement communautaire tout au long du cycle de leurs programmes humanitaires organisationnels, ainsi que dans les processus de collaboration tels que le Cycle de programme humanitaire (HPC) et les Plans de préparation aux situations d'urgence (ERP) du Comité permanent interorganisations (IASC).**

La communication et l'engagement communautaire doivent être mieux intégrés à chaque étape du cycle du programme. Ils doivent à tout le moins être systématiquement intégrés dans les évaluations, les supports de communication et d'information, et les documents de planification et d'appel collectifs et individuels. Les processus de prise de décision doivent incorporer les retours d'information de la communauté et les processus de planification/ajustement doivent s'appuyer sur les retours d'information recueillis auprès des communautés touchées et mis en avant auprès des bailleurs de fonds. Le service mondial et les mécanismes nationaux devraient fournir des orientations sur la manière d'y parvenir efficacement.

Un engagement plus fort et plus visible de la part du leadership (des responsables) de la réponse humanitaire est nécessaire.

La Note d'orientation préliminaire du Groupe des directeurs des opérations d'urgence de l'IASC « Protection et redevabilité envers les populations touchées dans le cycle de programme humanitaire » met en évidence plusieurs domaines offrant un potentiel d'approches collectives et de redevabilité envers les populations touchées tout au long du HPC. Ces actions doivent être mises en œuvre et aller au-delà des engagements de l'IASC en matière de redevabilité envers les populations touchées (AAP) afin d'inclure les aspects plus larges de la communication et de l'engagement communautaire.

### Recommandation 4

**Tous les acteurs humanitaires devraient promouvoir, mettre en œuvre et respecter scrupuleusement les engagements et les principes en matière de qualité et de redevabilité, tant à l'échelle des organisations que du système.**

Les organisations doivent promouvoir, mettre en œuvre, surveiller et rendre compte ouvertement et honnêtement de leur adhésion à leurs cadres respectifs, y compris les normes communes telles que la Norme humanitaire fondamentale (CHS) et l'APP de l'IASC.

Il est essentiel que les dirigeants de toutes les organisations impliquées dans la communication et l'engagement communautaire soient extrêmement explicites quant à leurs engagements dans ce domaine de travail et aux modalités de leur mise en œuvre. Cela pourrait par exemple inclure l'élaboration de documents d'orientation portant sur les stratégies opérationnelles, avec des indicateurs mesurables pour surveiller la performance et identifier les besoins de changement.

La communication et l'engagement communautaire devraient figurer dans les descriptions de poste des membres du personnel, y compris les membres du personnel de haut niveau et les membres du personnel technique.

### Recommandation 5

**Les bailleurs de fonds doivent tenir leurs engagements pour l'amélioration de la communication et de l'engagement communautaire, et ce à travers un financement humanitaire accru et souple.**

Les bailleurs de fonds doivent établir des mesures incitatives et des exigences claires afin d'amener les partenaires humanitaires à respecter les normes et les engagements en matière de communication et d'engagement communautaire ; et mettre en place des dispositifs appropriés de suivi et d'adaptation des programmes. Cela implique une flexibilité accrue du financement permettant des changements de programme basés sur les retours d'information des communautés touchées.

### Recommandation 6

**Toutes les organisations humanitaires devraient intégrer des actions collectives de communication et d'engagement communautaire dans la préparation aux situations d'urgence.**

La stratégie de préparation opérationnelle des organisations doit intégrer des actions collectives spécifiques afin de s'assurer que, lors de la survenue d'une situation d'urgence, les acteurs humanitaires disposent d'approches et d'outils communs pour mobiliser les populations touchées en temps voulu et avec efficacité. Cela nécessite au minimum de cartographier les paysages de communication et d'impliquer tous les acteurs concernés dans la planification de la préparation afin que les rôles et responsabilités puissent être définis. La mobilisation des divers groupes, notamment les membres de la communauté, les médias, les opérateurs de télécommunications, les autorités locales et les organisations humanitaires, est impérative.

### Recommandation 7

**Le CDAC Network devrait rassembler et diffuser les bonnes pratiques en matière de communication et d'engagement communautaire.**

Le CDAC Network, en collaboration avec le groupe de pilotage « service collectif », devrait effectuer une revue globale et un recensement des bonnes pratiques. Les organisations devraient s'engager à partager les résultats pertinents, les analyses collectives et les rapports basés sur la collecte de retours d'information auprès des populations touchées.

### Recommandation 8

**Les organisations humanitaires devraient inclure les technologies de communication et les acteurs des médias dans les forums de communication et d'engagement communautaire tant au niveau national que mondial, notamment dans les principales initiatives de coordination ou interorganisations lancées dans le cadre d'une réponse humanitaire.**

Les paysages de la communication sont complexes. Pour être efficaces, les modèles de communication et d'engagement communautaire dans les situations de catastrophe doivent inclure tous les acteurs concernés. Ils doivent s'étendre bien au-delà des organisations humanitaires. Les opérateurs de télécommunications et internet locaux, les acteurs des médias, les organismes de réglementation et autres influenceurs concernés doivent jouer un rôle actif dans la communication et l'engagement communautaire tant au niveau national qu'international. Il est crucial que les organisations d'aide humanitaire aient une bonne compréhension des canaux de communication haute et faible technologie et des environnements propices à ces activités.

*« Les opérateurs de télécommunications et internet locaux, les acteurs des médias, les organismes de réglementation et autres influenceurs concernés doivent jouer un rôle actif dans la communication et l'engagement communautaire tant au niveau national qu'international »*

## Annexe 1 : Bibliographie

1. BBC Media Action, Still left in the dark? How people in emergencies use communication to survive – and how humanitarian agencies can help. Note d'information n° 6, mars 2012
2. Bonino, F., Jean, I., Knox Clarke, P., - Humanitarian Feedback Mechanisms – Research, evidence and guidance – ALNAP/ODI 2014
3. Rapport du CDAC Network sur le Conseil annuel des membres 30 juin – 1er juillet 2016
4. CDAC Network, Are You Listening Now? The challenge to humanitarian aid of communicating with people affected by disaster, Népal, Mai 2016
5. CDAC Network, Common Service Workshop: Summary and Next Steps, Octobre 2015
6. CDAC Network, Knowledge and Learning Event : Shongjog Multi-Stakeholder Platform for CWC – 1er juin 2016, Bangladesh
7. CDAC Network: 2016-2021 – Leading communication with communities in crisis now and to the future
8. Communication and community engagement initiative – Towards system-wide collective accountability to affected people – Document de réflexion et plan de travail 1er janvier 2017 – 31 décembre 2019
9. Document de réflexion : A Common Service Model for Effective Engagement with Affected Communities in Humanitarian Emergencies (CDAC-N members)
10. Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité
11. Global Public Policy Institute and Humanitarian Outcomes, Listening to communities insecure environment – Lessons from community feedback mechanisms in Afghanistan, Somalia and Syria - Note d'information, octobre 2016
12. Hofmann, Charles-Antoine., - Rapport de mission - Communication and Community Engagement in Haiti: *Where are the lessons from the 2010 Earthquake?* Novembre 2016
13. Hugelius, K., Gifford, M., Ortenwall, P., Adolfsson, A., – Disaster Radio for Communication of Vital Messages and Health-Related Information: Experiences From the Haiyan Typhoon, the Philippines. Society for Disaster Medicine and Public Health, Inc., 2016
14. IASC, Accountability to affected populations: Mapping of current Initiatives, interagency projects and key reports – 2016
15. CICR, The Engine Room and Block Party – « Humanitarian Futures for Messaging Apps » 2017
16. IFRC, Beneficiary Communication and Accountability – A responsibility not a choice – Lessons learned and recommendations – Indonesia, Haiti, Pakistan, 2011
17. Note d'orientation préliminaire du Groupe des directeurs des opérations d'urgence de l'IASC « Protection et redevabilité envers les populations touchées dans le cycle de programme humanitaire », 2015
18. OCHA, Community Engagement in Humanitarian Action – Experiences from Asia – Rapport sur l'atelier, Bangkok, octobre 2016
19. OCHA, Inter-Agency Common Feedback Project, Nepal Earthquake 2015
20. OCHA, Yemen - Common Service Feedback Mechanism – Improving system-wide accountability, Décembre 2015
21. OCHA, Yemen – Common Service for Community Engagement Project Proposal
22. Operations Protocol: Minimum Preparedness and Response Actions of the CoP on Community Engagement, Version 1, août 2016
23. Philippines Community of Practice on Community Engagement ToR
24. SCHR, Informal brainstorming on what we would like to see come out of the Grand Bargain work stream on “Participation” (Novembre 2016)
25. Sphere Project Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian Response, 2011
26. Strengthening Communication, Community Engagement and Social Mobilisation in Humanitarian Emergencies – Note de synthèse de l'atelier et conclusions clés – 26 avril 2016
27. The GroundTruth Project and the ETC, Proposal for a “common platform” for community engagement in human situations, Septembre 2015
28. UNICEF, Ensuring quality programming and accountability to affected populations Phase II – Request for a funding cost extension, 28 novembre 2016

## Annexe 2 : Organisations contributrices

Outre les membres du CDAC Network, les organisations et agences suivantes ont apporté leur contribution à la rédaction de ce document d'information en désignant des représentants pour les entretiens et en fournissant des documents pertinents.

Nous avons interrogé nombre de Bureaux pays de l'ONU en tant que points focaux de la communication et de l'engagement communautaire dans le pays, ainsi que des dirigeants, y compris des Coordinateurs humanitaires, et des membres du personnel opérationnel dans le pays.

### Organisations contributrices

1. ACAPS
2. ALNAP
3. BBC Media Action
4. CDAC Network
5. CHS Alliance
6. DFID
7. First Response Radio
8. Global Protection Cluster
9. GroundTruth Solutions
10. IASC AAP/PSEA Task Team
11. ICRC
12. IFRC
13. IMS
14. Consultant indépendant (membre de NORCAP)
15. Internews
16. OIM Bangladesh
17. OIM Genève
18. ITU
19. Plan International
20. SCHR
21. Translators without Borders
22. UN OCHA Myanmar
23. UN OCHA Irak
24. UN OCHA Nepal
25. UN OCHA New York
26. UN OCHA Philippines
27. UN OCHA Regional Office for Asia and Pacific
28. UN OCHA Yemen
29. UNHCR Genève
30. UNICEF Bangladesh
31. UNICEF Genève
32. USAID/BPRM
33. WFP Rome
34. OMS Genève
35. World Vision

## Annexe 3 : Bonne pratique dans les plateformes collectives multi-parties prenantes

Plateformes collectives multi-parties prenantes <sup>27</sup>

Plateforme/groupe	Bref panorama
<b>Haïti</b>  CDAC Haïti 2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Initiative multi-organisations axée sur le dialogue avec les groupes concernés.</li> <li>• Accent mis sur les besoins en information identifiés et jugés importants par les citoyens haïtiens.</li> <li>• Manque d'implication de la société civile et des ONG nationales.</li> <li>• Le partage des enseignements tirés (de l'ouragan Mathew en 2016) n'a pas eu lieu.</li> </ul>
<b>Asie Pacifique</b>  Réseau régional d'engagement communautaire, région Asie et Pacifique 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créé par le Bureau Régional OCHA, le groupe échange les enseignements tirés et partage des informations.</li> <li>• Plus de 100 membres praticiens issus de 70 organisations.</li> <li>• Pas de calendrier formel de réunions ou de critères d'adhésion.</li> </ul>
<b>Philippines</b>  Communauté de pratique (CdP) sur l'engagement communautaire : Communication, redevabilité, participation communautaire et partenariats de service commun 2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établie sur la base d'une CdP mise en place en 2012.</li> <li>• La CdP fournit une orientation stratégique et un soutien technique aux groupes de travail technique (TWG) existants sur le terrain, l'objectif étant d'améliorer les plateformes de communication bidirectionnelle et les mécanismes de retours d'information en bouclant la boucle de la communication.</li> <li>• La CdP fournit les recommandations, mises à jour et rapports pertinents à l'Equipe humanitaire pays (HCT) selon les besoins.</li> <li>• Apprentissage et partage des connaissances, y compris un partenariat solide avec le secteur privé philippin.</li> <li>• Développement d'un outil « Rapid Information, Communication and Accountability Assessment (RICAA) ».</li> </ul>
<b>Yémen</b>  Groupe de travail sur l'engagement communautaire/Service commun pour l'engagement communautaire 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Approche de service commun initiée par l'OCHA afin d'utiliser plus efficacement les ressources des partenaires, d'améliorer la coordination et de renforcer les capacités locales.</li> <li>• L'accent a été mis sur l'agrégation des analyses de retours d'information de la communauté au niveau du leadership humanitaire.</li> </ul>

<sup>27</sup> Ce tableau ne recense que quelques exemples de bonnes pratiques dans différents contextes où des approches collectives de communication et d'engagement communautaire ont été adoptées.

### Annexe 3 : Bonne pratique dans les plateformes collectives multi-parties prenantes (suite)

<p><b>Bangladesh</b></p> <p>Shongjog - Plateforme multi-parties prenantes pour la Communication avec les Communautés (CWC)</p> <p>Créée en novembre 2015 <sup>28</sup></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Composition : gouvernement et ONG internationales.</li> <li>• Termes de référence (TdR) convenus et approuvés par le gouvernement qui assure la présidence de la plateforme.</li> <li>• Soutien financier du projet CDAC-DEPP financé par le DFID, y compris un mécanisme de financement flexible pour les priorités identifiées localement.</li> <li>• Rôle de facilitation assuré par le personnel de BBC Media Action et DEPP.</li> <li>• Approche d'apprentissage et de réflexion visant à améliorer le fonctionnement de la plateforme.</li> <li>• S'inscrit hors du Système Sectoriel et bénéficie de l'engagement continu des membres.</li> <li>• Mise en place de procédures opérationnelles de réponse et d'un site internet dédié.</li> <li>• Activités de renforcement des capacités de communication avec les communautés menées par BBC Media Action à l'aide d'outils contextualisés localement.</li> <li>• Directives pour les radios communautaires en situation d'urgence élaborées sous la direction du Croissant-Rouge du Bangladesh.</li> <li>• Étude sur les meilleures pratiques menée par BRAC.</li> <li>• Guide pour les bénévoles de l'urgence réalisé sous la houlette de BRAC et du Croissant-Rouge du Bangladesh.</li> <li>• Un groupe de travail supplémentaire en charge des questions de santé publique organise régulièrement des discussions avec la plateforme Shongjog sans en faire partie.</li> <li>• Projet de plaidoyer centré sur les questions nationales, incluant la planification d'actions conjointes avec le gouvernement.</li> </ul>
<p><b>Népal</b></p> <p>Groupe de travail sur l'engagement communautaire (CEWG) 2015 et Projet commun de retours d'information</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formé immédiatement après le séisme de 2015 sous la direction de l'UNICEF.</li> <li>• Coordination intersectorielle et service d'assistance technique, impliquant des organismes de l'ONU, des ONG internationales, des organismes du secteur privé, y compris des entreprises des médias et des télécommunications, des organismes gouvernementaux locaux et nationaux.</li> <li>• Collecte aléatoire des données auprès de personnes autres que les bénéficiaires de l'aide.</li> <li>• Appui à la coordination assuré par le Bureau du coordonnateur résident de l'ONU et assistance technique à distance du Bureau régional de l'OCHA pour l'Asie et le Pacifique.</li> <li>• Intégré dans l'ERP de la HCT pour le Népal et se réunissant en fonction des besoins.</li> <li>• Appui à la coordination assuré par le Bureau du coordonnateur résident de l'ONU et assistance technique à distance du Bureau régional de l'OCHA pour l'Asie et le Pacifique.</li> <li>• Intégré dans l'ERP de la HCT pour le Népal et se réunissant en fonction des besoins.</li> </ul>
<p><b>Népal</b></p> <p>Projet commun interorganisations de retours d'information 2015</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fait partie du CWEG.</li> <li>• Plateforme de service commun de collecte, d'agrégation, de diffusion et de plaidoyer pour les retours d'information recueillis auprès des populations dans les zones touchées.</li> <li>• L'objectif du projet est de s'assurer que la communication, les retours d'information de la communauté et la participation de la communauté sont efficacement mis en œuvre et coordonnés au niveau du système.</li> <li>• Accueilli par le Bureau du coordinateur résident (RCO) qui œuvre pour l'ensemble des parties prenantes. Sa présence au RCO lui offre des possibilités d'accès et de plaidoyer aux niveaux du leadership, notamment avec la HCT, les mécanismes de coordination intersectorielle et d'autres enceintes de coordination.</li> </ul>

<sup>28</sup> La plateforme Shongjog a vu le jour dans la foulée de la création d'un groupe de travail pour la communication avec les communautés en situation d'urgence, qui était une structure informelle.

### Annexe 3 : Bonne pratique dans les plateformes collectives multi-parties prenantes (suite)

<p><b>Irak</b></p> <p>Centre d'information sur les personnes déplacées en Irak 2015</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Soutenu par la HCT en 2014 et financé par le HCR, le PAM et l'OCHA, le centre d'appel a été lancé en juillet 2015.</li> <li>● Fournit des informations sur l'aide humanitaire disponible et recueille les plaintes et les commentaires des familles déplacées sur la réponse humanitaire.</li> <li>● Cherche à identifier les lacunes de l'aide humanitaire et à améliorer le partage de l'information.</li> <li>● Un élément clé de bonne pratique a été de faire travailler ensemble les organisations pour développer des outils communs.</li> </ul>
<p><b>Suisse</b></p> <p>Groupe de travail de l'IASC sur la redevabilité envers les populations touchées (AAP) et la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PSEA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Créé par l'IASC en janvier 2014 suite à la fusion des deux groupes de travail existants.</li> <li>● Vise à promouvoir une culture de redevabilité et de protection contre l'exploitation et les abus sexuels à tous les niveaux du système humanitaire.</li> <li>● Vise à promouvoir une culture de redevabilité et de protection contre l'exploitation et les abus sexuels à tous les niveaux du système humanitaire.</li> <li>● Encourage l'institutionnalisation de l'AAP et de la PSEA au sein des organisations humanitaires, notamment les ONG locales et nationales, les ONG internationales, le Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, et les organismes de l'ONU.</li> <li>● Soutient la mise en œuvre de l'AAP et de la PSEA au niveau collectif ainsi qu'au niveau des organisations individuelles.</li> <li>● La participation est ouverte à toutes les organisations humanitaires intéressées, en particulier les organisations opérationnelles. Le groupe de travail rassemble sur un pied d'égalité des ONG, l'ONU, l'OIM, le Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et d'autres organisations nationales et internationales. Les participants peuvent également être extérieurs à l'IASC ou des acteurs du développement.</li> </ul>
<p><b>Sud Soudan</b></p> <p>Groupe de travail sur la communication avec les communautés</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Bibliothèque de messages pilote sur l'alerte précoce, la prévention et la préparation.</li> <li>● Guide sur le paysage des médias et des télécommunications.</li> <li>● Formation au renforcement des capacités sur la communication avec les communautés par BBC Media Action, impliquant des médias et des praticiens de l'aide humanitaire</li> </ul>
<p><b>Kenya</b></p> <p>Groupe de travail interorganisations, sous-groupe chargé de la Communication avec les communautés</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Groupe de travail interorganisations et sous-groupes associés sur la redevabilité et la communication avec les communautés</li> <li>● Initiative internationale pour la transparence</li> </ul>

### Annexe 3 : Bonne pratique dans les plateformes collectives multi-parties prenantes (suite)

Exemples de bonnes pratiques en matière de services collectifs, d'outils et d'orientation	
<p><b>Intégration dans les plans de travail de la HCT et dans le HPC</b></p> <p>Myanmar</p> <p>Et région d'Afrique australe et orientale</p>	<p>Intégration de l'engagement communautaire dans les plans de travail de la HCT (comme vu au Myanmar) afin de s'assurer que des mécanismes adéquats de retours d'information des populations touchées et de réponse aux plaintes sont en place, que des informations sont fournies en temps voulu aux communautés touchées et que celles-ci peuvent participer de manière significative aux processus de prise de décision tout au long du HPC.</p> <p>Malgré l'absence d'une approche régionale dédiée à l'engagement communautaire systématisé, le Bureau régional de l'OCHA pour l'Afrique australe et orientale travaille avec des confrères des Bureaux de coordinateur résident dans la région afin d'intégrer l'engagement communautaire dans le HPC.</p>
<p><b>Numéro vert humanitaire</b></p> <p>Burundi</p>	<p>Fruit d'une collaboration entre World Vision, la Croix-Rouge, l'OIM, l'OCHA et d'autres organisations, Le Numéro vert humanitaire du Burundi a été mis en place pour pallier à l'absence d'informations sur la situation humanitaire durant les troubles de 2015.</p>
<p><b>Plaidoyer</b></p> <p>Région d'Afrique australe et orientale</p>	<p>En juillet 2016, l'OCHA a publié sa première lettre d'information sur l'engagement communautaire et les partenariats humanitaires recensant des exemples de politique, de pratique et de partenariats innovants dans le but d'améliorer la sensibilisation et de faciliter le partage des bonnes pratiques.</p>
<p><b>Orientation</b></p> <p>Niveau mondial</p>	<p>La Note d'orientation préliminaire du Groupe des directeurs des opérations d'urgence de l'IASC « Protection et redevabilité envers les populations touchées dans le cycle de programme humanitaire » est destinée à fournir des orientations pratiques aux Coordinateurs humanitaires et aux équipes pays humanitaires, l'objectif étant d'intégrer la redevabilité envers les populations touchées (AAP) et la protection tout au long du HPC.</p>
<p><b>Mécanismes de plaintes</b></p> <p>Niveau mondial</p>	<p>Guide de bonnes pratiques sur les mécanismes de plaintes interorganisations - orientations opérationnelles sur la mise en place et le fonctionnement d'un mécanisme de plaintes interorganisations visant à traiter les signalements d'exploitation et d'abus sexuels par des travailleurs humanitaires. Il recense des études de cas, des exemples et des enseignements tirés.</p>
<p><b>Outils</b></p> <p>Niveau mondial</p>	<p>Le site Web du CDAC Network propose des outils, des listes de contrôle et des directives sur différents thèmes. Les outils ont été développés par le CDAC Network et ses membres et couvrent des thèmes tels que l'évaluation des besoins d'information et de communication, l'élaboration de stratégies de communication, le profilage communautaire et l'amélioration de la communication avec les communautés touchées. Un large éventail d'outils et de ressources a également été développé dans le cadre du DEPP, disponible sur <a href="http://www.cdacnetwork.org">www.cdacnetwork.org</a>.</p>
<p><b>Messagerie</b></p> <p>Niveau mondial</p>	<p>La bibliothèque de messages du CDAC Network propose des messages génériques sur des questions pertinentes qui peuvent être adaptés au contexte. Des bibliothèques nationales spécifiques sont également disponibles, par exemple au Bangladesh et au Sud-Soudan.</p>
<p><b>Termes de référence (TdR)</b></p> <p>Niveau national</p>	<p>Différentes plateformes nationales ont élaboré des termes de référence (TdR) qui définissent les objectifs du groupe ; sa composition ; la fréquence et le type de réunions ; les fonctions et livrables clés ; les modalités de coordination et de soutien technique ; et ses rôles de plaidoyer.</p>

<p><b>Mécanismes de retours d'information</b></p> <p>Philippines</p>	<p>La Carte de réponse communautaire post-Haiyan a permis à plusieurs organisations d'utiliser des formats standard pour recueillir les retours d'information des populations touchées par différents moyens (SMS, en face-à-face, téléphone). Les informations recueillies ont été rassemblées et ajoutées à la Carte de réponse communautaire, classées par date ou par thème, puis mises à notre disposition afin d'adapter le programme. La cartographie a permis de visualiser les tendances et les données sur la durée, par zone géographique et par sexe.</p>
<p><b>Mécanismes mobiles d'échange de vues des populations touchées</b></p> <p>Burundi, Rwanda et Liberia</p>	<p>L'IFRC et les Sociétés de la Croix-Rouge du Burundi et du Rwanda ont mis en place un programme mobile de cinéma et de radio dans le but d'améliorer la santé, la résilience et la communication avec les communautés vulnérables. Les programmes de radio en direct et le cinéma mobile fournissent aux communautés des informations vitales sur la façon de prévenir des maladies telles que le paludisme et le choléra et de se préparer aux catastrophes. Ces activités encouragent également les retours d'information et la participation des communautés, ce qui permet d'obtenir de précieuses informations sur les défis auxquels les personnes sont confrontées et la manière dont la Croix-Rouge peut les aider au mieux.</p> <p>Une approche similaire, appelée « Radio in a Box », a été adoptée au Liberia. Les membres de l'équipe de la Croix-Rouge libérienne en charge de la communication avec les bénéficiaires se rendent dans les zones rurales pour permettre aux communautés éloignées de participer à des programmes radio en direct qui fournissent également des informations vitales.</p>
<p><b>Échanges d'enseignements</b></p> <p>Asie-Pacifique</p>	<p>Depuis 2012, le Bureau régional de l'OCHA pour l'Asie et le Pacifique a permis aux partenaires humanitaires de se réunir, souvent virtuellement, pour échanger des expériences, enseignements et informations. Ce réseau informel d'engagement communautaire comprend plus de 100 praticiens de 70 organisations.</p>

## Annexe 4 : Activités potentielles au niveau du service mondial et des mécanismes nationaux

Niveau mondial <sup>29</sup>	Niveau national (et/ou régional) <sup>30</sup>
<b>Préparation</b>	
Au niveau mondial, sensibiliser aux avantages et plaider en faveur d'une approche de communication et d'engagement communautaire collective et systématique.	Cartographie 4W (qui fait quoi, quand et où) se rapportant aux activités de communication et d'engagement communautaire avant, pendant et tout au long d'une réponse humanitaire.
Fournir une expertise et des conseils techniques pertinents et fiables sur les outils et méthodologies appropriés (de façon continue, mais aussi ponctuelle en fonction des besoins) afin de soutenir les activités de préparation et de réponse au niveau national/régional.	En collaboration avec le gouvernement et d'autres parties prenantes, s'attacher à étudier et comprendre l'environnement de communication afin de s'assurer que l'engagement communautaire repose sur une bonne compréhension des modes de partage, d'accès et d'évaluation des informations des différentes communautés touchées.
Établir un ensemble commun d'outils minimums adaptables au niveau national/régional.	Élaborer et se mettre d'accord sur des messages communs, au-delà des messages clés du groupe sectoriel, dans le cadre de la stratégie de communication collective pour la diffusion de l'information (dans un système sectoriel, cela se fera via le mécanisme intersectoriel).
Recueillir, rassembler et diffuser partout dans le monde les exemples de bonnes pratiques et les enseignements tirés d'approches collectives de communication et d'engagement communautaire au niveau national.	Soutenir le développement de contenus média (et la formation/sensibilisation ?) et les diffuseurs locaux, ainsi que la mobilisation au niveau communautaire.
Regrouper les documents d'orientation, les manuels et les politiques existants pour éviter que les équipes pays ne soient obligées de lire de nombreuses versions différentes.	Conseiller le groupe de coordination intersectorielle, les organisations/groupe sectoriels sur les activités et les canaux les plus appropriés (canaux de masse, communautaires ou interpersonnels) à utiliser pour la communication avec les communautés.
Clarifier les rôles et responsabilités (formulés de façon générique dans des directives, protocoles et formations existants) pour différents contextes d'urgence.	Mettre en place des mécanismes de retours d'information interorganisations appropriés (p. ex. lignes d'assistance téléphonique) permettant de transmettre les retours d'informations ou les plaintes reçus aux organisations ou groupes sectoriels concernés et d'assurer le suivi des mesures correctives. Par exemple, par le biais de multicanaux, comme des micro-enquêtes régulières sur les indicateurs clés du retour d'information et/ou des perceptions des personnes touchées, ainsi que des évaluations qualitatives approfondies et rapides, avec analyse des tendances et des recommandations et fermeture de la boucle.

<sup>29</sup> Ces activités doivent être menées en étroite coordination et collaboration avec d'autres activités et initiatives au niveau mondial.

<sup>30</sup> L'Annexe 1 de la Note de synthèse et des Conclusions clés de l'atelier du 26 avril 2016 - Renforcer la communication, l'engagement communautaire et la mobilisation sociale dans les situations d'urgence humanitaire – présente quelques recommandations pour une action au niveau national. Elles ne figurent pas dans ce document mais devraient être pris en compte au niveau national.

#### Annexe 4 : Activités potentielles au niveau du service mondial et des mécanismes nationaux (suite)

Fournir un soutien technique et des conseils sur le renforcement des capacités, soit par le biais d'un support à distance, soit à partir d'un système de répertoire.	Établir des partenariats stratégiques au niveau national/régional afin de garantir la disponibilité des biens et services pertinents si/lorsqu'une réponse d'urgence est mise en œuvre.
Plaider en faveur de l'intégration systématique d'approches collaboratives de communication et d'engagement communautaire entre et au sein des Groupes sectoriels mondiaux (Global Clusters).	Cartographie des stocks de produits de base prépositionnés et disponibles pertinents afin de soutenir la communication et l'engagement communautaire (p. ex. radios), y compris l'analyse des lieux d'approvisionnement rapide en cas d'urgence.
Concevoir des supports de formation et de simulation à adapter au niveau pays.	Fournir des outils et un soutien technique aux acteurs humanitaires, y compris au gouvernement et aux ONG locales, le cas échéant, afin d'améliorer leur capacité d'échange d'informations et d'agir en fonction des retours d'information des personnes touchées.
Développer des outils pour les activités de contrôle et de suivi réalisées par les organisations, comme par exemple CaLP Cash Atlas.	La communication et l'engagement communautaire étant déjà des aspects fondamentaux du travail des groupes sectoriels, plaider en faveur d'une intégration accrue de la communication collaborative et de l'engagement communautaire entre et au sein de tous les groupes sectoriels/secteurs.
Fournir des conseils sur les options potentielles de pérennisation des mécanismes nationaux. Cela pourrait inclure la mise en place d'activités de formation et de renforcement des capacités au niveau local, le balisage de l'enseignement à distance et des conseils sur les liens avec les institutions universitaires et les organismes spécialisés en mesure de proposer des activités de formation et de renforcement des capacités appropriées.	Établir le mécanisme collectif avant la survenue d'une catastrophe dans le cadre des activités de préparation.  Former le personnel international à la culture de communication locale et veiller à la mise à jour des guides du paysage médiatique.
Élaborer des modèles, tels que des accords avec des fournisseurs de biens et services, pouvant être modifiés en fonction du contexte <sup>31</sup> .	Renforcement des capacités, formation et gestion des simulations.
Fournir des conseils aux mécanismes collectifs nationaux sur les activités de préparation qui peuvent être mises en place en matière de communication et d'engagement communautaire.	Partager les bonnes pratiques des mécanismes nationaux et locaux entre les régions
Etablir un répertoire d'experts à la fois pour les déploiements d'urgence et pour les déploiements destinés à soutenir la mise en place d'activités de préparation par les mécanismes nationaux.	Inscription au répertoire d'experts pour un déploiement à l'étranger en cas de catastrophe

<sup>31</sup> Certains modèles sont déjà disponibles, par exemple via la bibliothèque de messages du CDAC Network.

## Annexe 4 : Activités potentielles au niveau du service mondial et des mécanismes nationaux (suite)

Assurer la liaison avec des fournisseurs de services et des organes internationaux (p.ex. les régulateurs des télécommunications) et travailler par exemple en collaboration avec l'Union internationale des télécommunications afin d'éviter d'avoir à négocier à chaque catastrophe.

Établir des liens avec les fournisseurs de services de télécommunications nationaux et collaborer avec le Groupe sectoriel des télécommunications d'urgence dans le cadre d'une réponse humanitaire

### Réponse

#### Au niveau mondial :

Fournir une expertise et des conseils techniques pertinents et fiables sur les outils et méthodologies appropriés (de façon continue, mais aussi ponctuelle en fonction des besoins) afin de soutenir les activités de préparation et de réponse au niveau national/régional.

#### Au niveau national et local :

- Intégrer les questions/l'examen des données secondaires dans des évaluations coordonnées concernant l'écosystème de la communication (y compris l'accès aux TIC), les canaux de communication préférés, ainsi que les barrières et catalyseurs sociaux et comportementaux.
- Fournir des services TIC minimums communs, notamment la facturation et la connectivité, via des partenaires appropriés.
- Coordination et harmonisation des informations en provenance et en direction des populations touchées.
- Fournir des outils et des normes communs pour la collecte des retours d'information afin d'assurer l'agrégation et l'analyse efficaces des retours d'information recueillis par des organisations individuelles ou des groupes sectoriels.
- Agréger les retours d'information collectés, ainsi que les données humanitaires telles que les 4W, afin d'identifier les lacunes dans la réponse globale et les mesures correctives nécessaires. (p. ex : les retours d'information pourraient être intégrés et visualisés via la plateforme Humanitarian Data Exchange-HDX ou une plateforme de données commune pré-approuvée).
- Réaliser des enquêtes sur les perceptions communautaires de la réponse humanitaire, surveiller les rumeurs et, le cas échéant, suivre les tendances des médias sociaux.
- Examiner les problèmes majeurs qui se dégagent des retours d'information reçus par différentes organisations et/ou groupes sectoriels, et transmettre les préoccupations spécifiques aux groupes sectoriels et organisations concernés en vue d'une amélioration continue de la réponse.
- Assurer un suivi des mesures prises pour résoudre les problèmes majeurs, et informer les personnes concernées, ainsi que le Gouvernement, l'ICC et la HCT des changements apportés par les groupes sectoriels et les organisations.
- Rendre compte aux décideurs (organisations humanitaires, gouvernements, bailleurs de fonds) et au public des conclusions des retours d'information via des forums appropriés, à savoir la HCT.





CDAC Network  
27 Dingley Place  
London  
EC1V 8BR  
UK

N° d'immatriculation auprès de la Companies House : 10571501



**Note :** Ce document est accompagné d'une Note d'orientation du même nom et du même auteur.

**CDAC Network** est une plateforme comptant plus de 30 organisations humanitaires, de développement des médias, d'innovation sociale, de technologie et de télécommunications qui se consacrent à sauver des vies et à améliorer l'efficacité de l'aide humanitaire grâce à la communication et à l'échange d'informations.

**Clause de non-responsabilité :** Ce document ne représente pas nécessairement l'opinion de tous les membres du CDAC Network. Les désignations particulières de pays ou territoires employés dans ce document ne sauraient en aucune

manière être interprétées comme le reflet d'un quelconque point de vue du CDAC Network ou des Membres individuels du CDAC Network sur le statut juridique de ces pays ou territoires, de leurs autorités et institutions, de la délimitation de leurs frontières, ou le statut des pays ou territoires qui les bordent.

Auteur : Lois Austin, consultant indépendant  
© CDAC Network Avril 2017  
Site web : <http://www.cdacnetwork.org/>

