

# SESSION 4

## L'Engagement Communautaire en 6 étapes dans un contexte de crise sanitaire

Formation des formateurs  
pour l'engagement communautaire  
en période de crise sanitaire



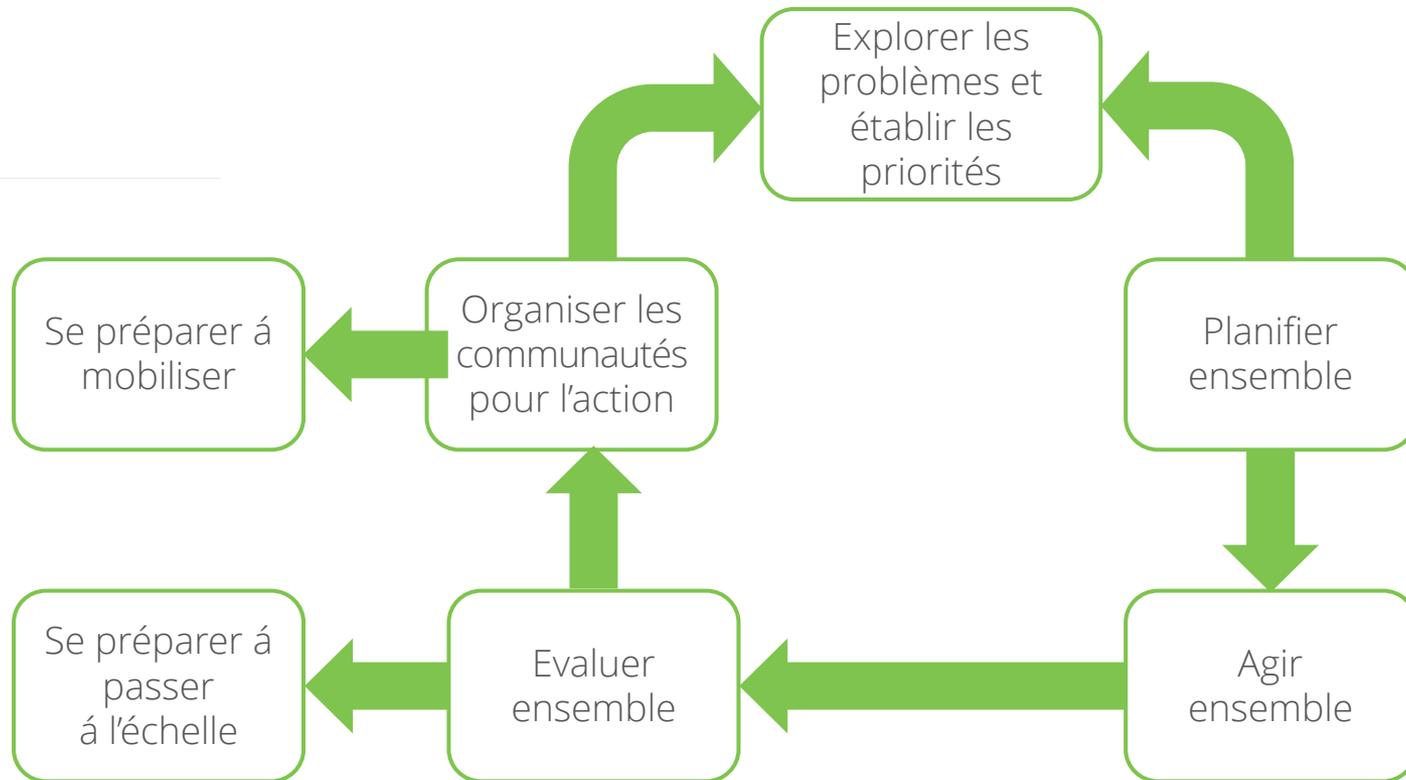
# Objectifs de la session

À la fin de la session, les participants seront capables de:

- Expliquer les 6 étapes de l'engagement communautaire en situation de crise sanitaire
- Faciliter l'orientation des communautés
- Faciliter l'élaboration d'un plan de riposte communautaire
- Assurer le suivi du plan de riposte communautaire
- Collecter, traiter et répondre au feedback des communautés, y compris les rumeurs
- Utiliser de nouveaux outils

# Le Cycle d'Action Communautaire

# Le Cycle d'Action Communautaire



Les étapes du processus READY

# Adaptation du CAC à la situation de crise sanitaire

- 6 étapes au lieu de 7
- Les étapes essentielles du CAC sont maintenues
- Avec des actions clés appropriées aux situations d'urgence
- Le processus READY prend en compte le contexte de la COVID19
- Le processus READY peut être adapté en fonction des besoins et du contexte des programmes

# Le processus READY



# Considérations générales 1/4

- Représentation des personnes vulnérables et les plus affectées, et appropriation du processus: en fonction de l'analyse de l'impact potentiel de l'épidémie, identifier les personnes les plus vulnérables et veiller à leur représentation
- Utiliser les Technologies de l'Information et de la Communication-TIC: en raison des mesures barrières liées à la COVID19, le respect de la distanciation sociale et les limites concernant les activités en présentiel exigent d'exploiter les TIC.
- Privilégier les technologies qui favorisent les échanges: ainsi les membres des communautés pourront poser des questions, faire des commentaires, partager avec les autres leurs préoccupations et opinions.

## Considérations générales 2/4

- **Formation ou expérience dans l'engagement communautaire:** ce processus implique que les officiels participant à la mobilisation communautaire soient formés pour, ou qu'ils aient de l'expérience dans ce domaine. Si ce n'est pas le cas, il est nécessaire de prévoir de les former.
- **Durée du processus:** elle dépend du programme, des attentes, des communautés, du leadership des autorités sanitaires et des communautés, de l'échelle de la mise en œuvre et du nombre de communautés, et de la disponibilité des membres de l'équipe qui accompagnent les communautés dans ce processus.

## Considérations générales 3/4

- Collecte des données: la collecte des données des étapes 2 et 5 est différente. A l'étape 2, les données sont collectées à l'intention de l'équipe du programme et des officiels pour leur permettre de mieux comprendre les communautés avec lesquelles ils travaillent et les informations clés de l'épidémie concernant ces communautés.

A l'étape 5, les communautés donnent du sens aux données collectées à l'étape 2 et réalisent une analyse approfondie de leurs problèmes quant à l'adoption des comportements de prévention de l'épidémie et des solutions à envisager dans leur plan communautaire de riposte.

# Considérations générales 4/4

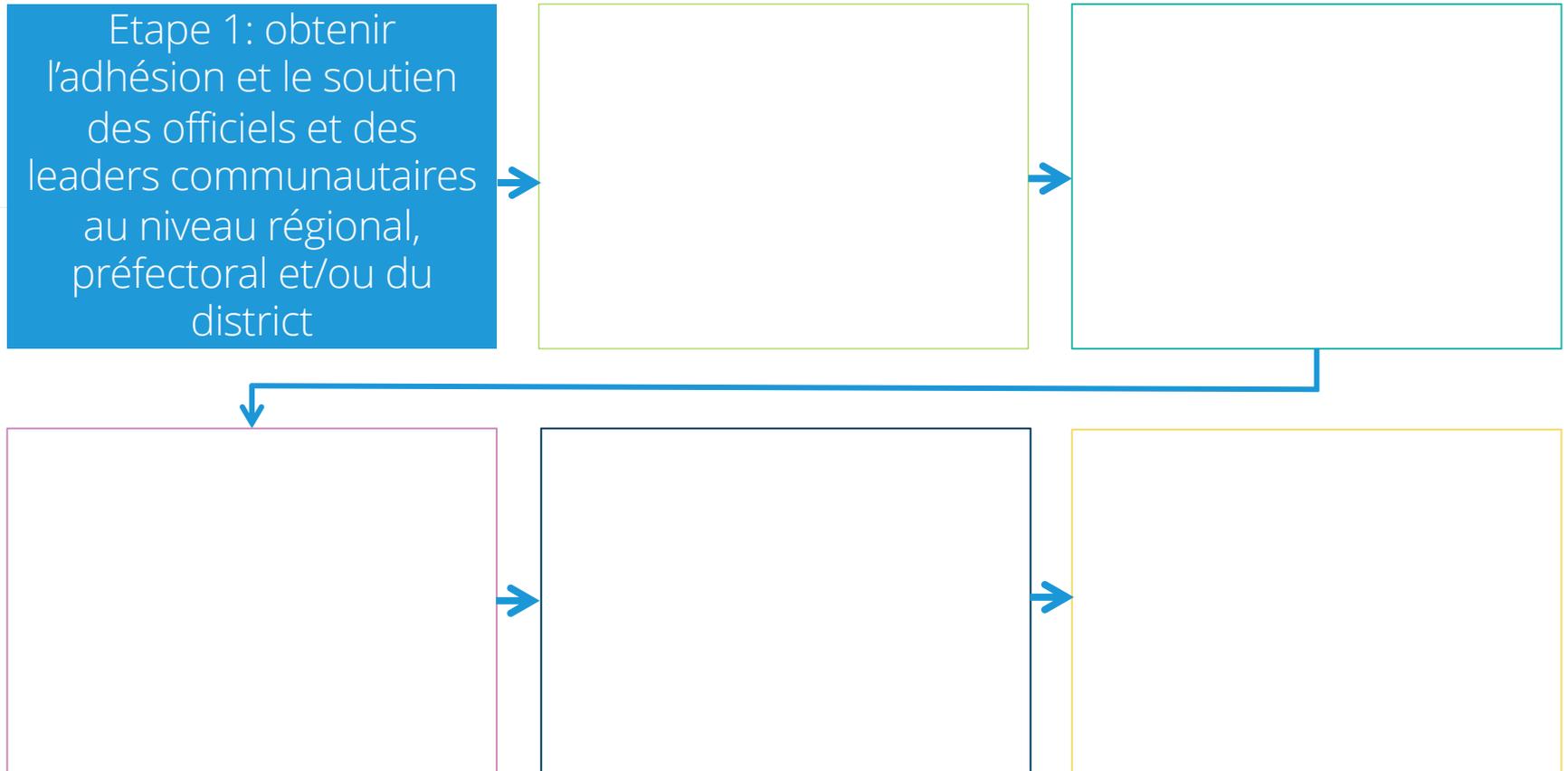
- Document évolutif: ce document sera régulièrement actualisé et modifié ainsi que les outils pour tenir compte de l'évolution du contexte et des leçons apprises. Partagez avec les autres votre expérience et vos outils!



Que retenir?

Etape 1: obtenir l'adhésion  
et le soutien des officiels et  
des leaders  
communautaires au niveau  
régional, préfectoral et/ou  
du district

# Le processus READY



# Etape 1: obtenir l'adhésion et le soutien des officiels et des leaders communautaires au niveau régional, préfectoral et/ou du district

## Objectifs:

- établir une liste de leaders communautaires et d'informations
- impliquer les partenaires gouvernementaux

## Activités clés

1. Identifier les officiels et leaders communautaires à rencontrer au niveau de la région ou du district
2. Rencontrer les officiels et les leaders communautaires pour discuter avec eux de la manière de mobiliser les communautés, et pour susciter leur adhésion au programme

## Options de communication

- ✓ Collecte d'information par téléphone ou par mail
- ✓ Rencontre face à face si les mesures gouvernementales l'autorisent
- ✓ Echange par téléphone ou vidéo selon les plateformes disponibles et si les partenaires gouvernementaux y ont accès

# Etape 1: obtenir l'adhésion et le soutien des officiels et des leaders communautaires au niveau régional, préfectoral et/ou du district

## Travaux de groupe

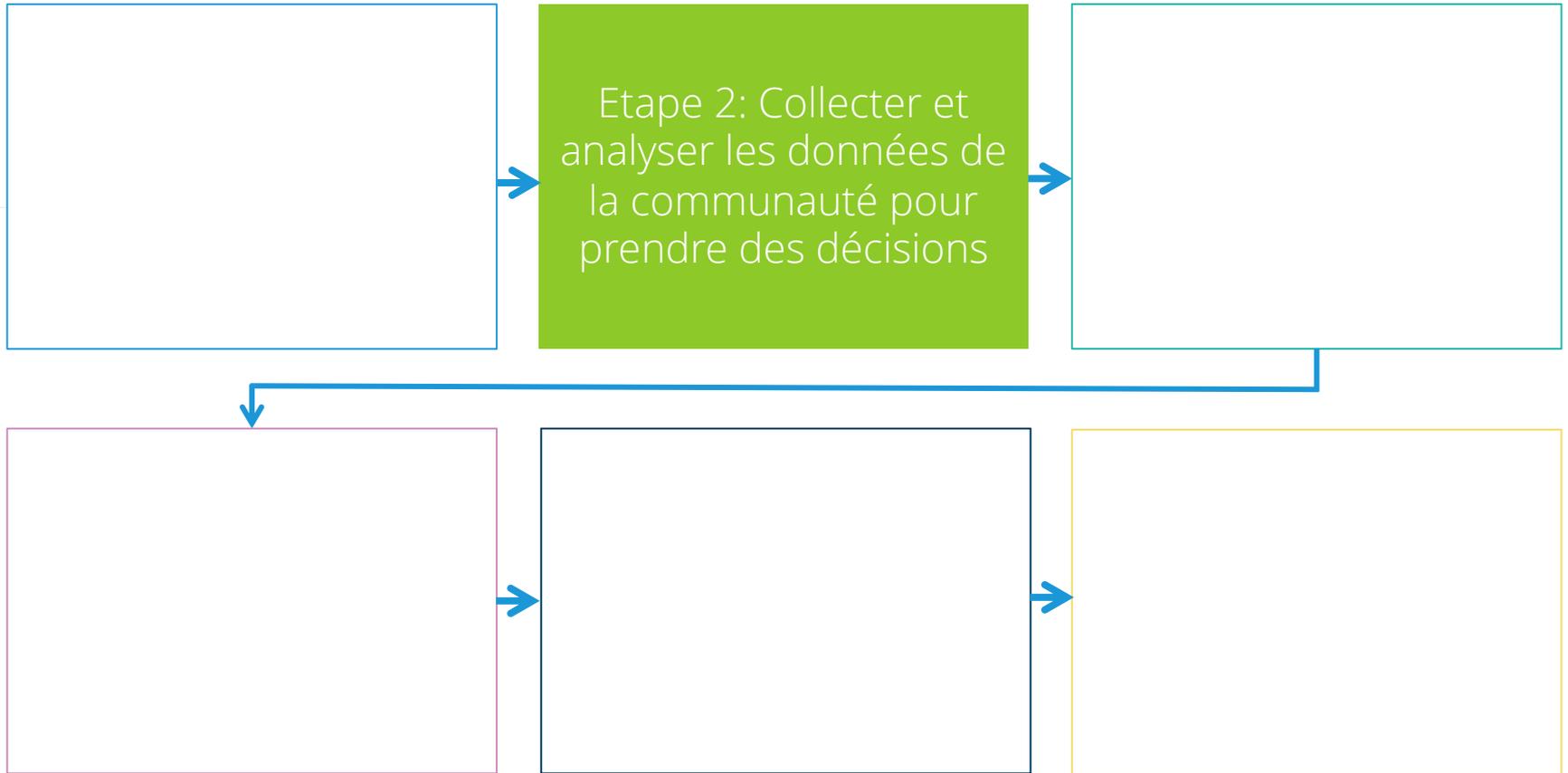
Identifier les principaux défis à relever à cette étape 1 et comment les surmonter



Que retenir?

Etape 2: Collecter et  
analyser les données de la  
communauté pour  
prendre des décisions

# Le processus READY



## Etape 2: Collecter et analyser les données de la communauté pour prendre des décisions

### Objectifs:

- Identifier les barrières et les facteurs facilitant l'adoption des comportements de prévention
- Déterminer quelles sont les options de communication digitale, qui les utilise dans les communautés et où les populations obtiennent des informations

### Activités clés

1. Collecter des données auprès des partenaires gouvernementaux, des ONG, d'autres partenaires de CREC et de diverses sources
2. Collecter et analyser des données pour acquérir une meilleure compréhension des communautés et pour prendre des décisions

### Options de communication

- ✓ Collecte en ligne
- ✓ Discussions de groupe,
- ✓ Interviews d'informateurs clés par téléphone ou vidéo,
- ✓ Sondage et enquêtes via WhatsApp ou autre réseau social, à travers des émissions radio

## Etape 2: Collecter et analyser les données de la communauté pour prendre des décisions

### Travaux de groupe

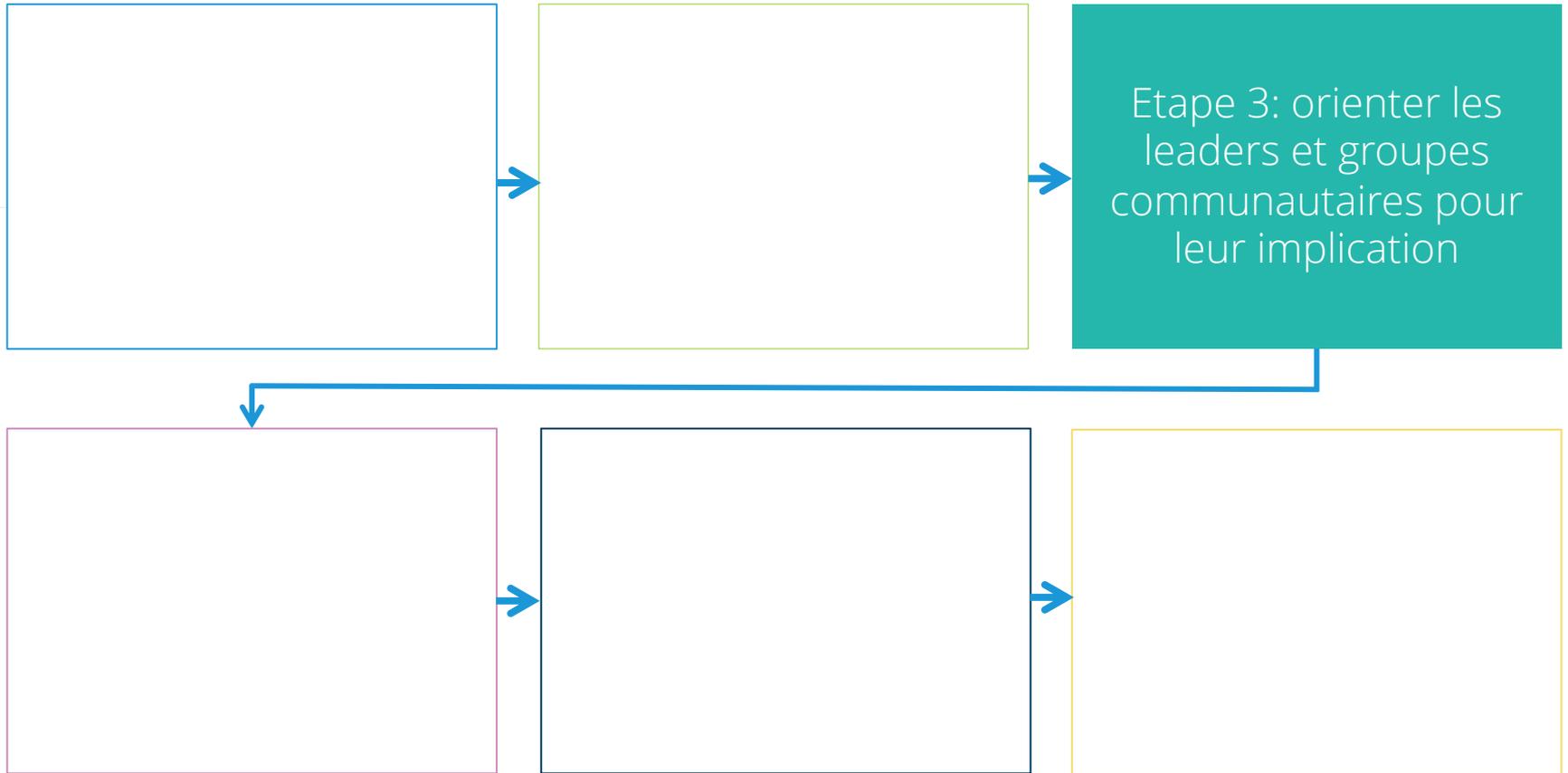
Identifier les outils de l'étape 2 que vous pourrez utiliser désormais. Si vous proposez d'adapter certains outils, justifiez l'intérêt des modifications.



Que retenir?

Etape 3: orienter les  
leaders et groupes  
communautaires pour leur  
implication

# Le processus READY



## Etape 3: orienter les leaders et groupes communautaires pour leur implication

### Objectifs:

- établir un contact formel avec les leaders communautaires
- établir des partenariats avec des groupes communautaires et des plateformes existants
- collecter des contacts dans la communauté pour créer des groupes de discussion

### Activités clés

1. Orienter les leaders communautaires
2. Etablir des partenariats avec des groupes communautaires existants

### Options de communication

- ✓ rencontre face à
- ✓ téléphone ou vidéo
- ✓ radio communautaire interactive

# Etape 3: orienter les leaders et groupes communautaires pour leur implication

## Travaux de groupe

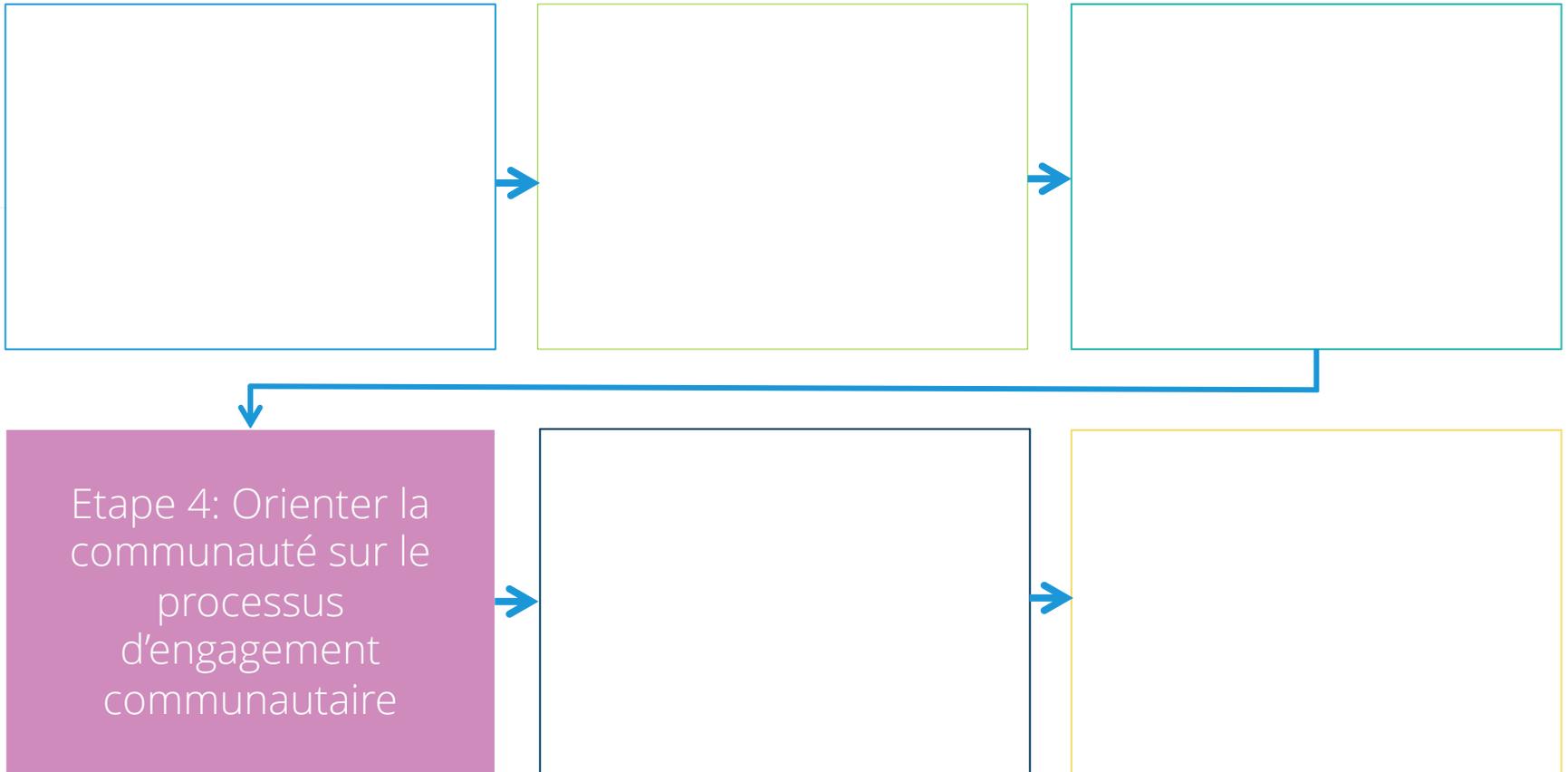
Préparer un jeu de rôles à partir des outils disponibles sur l'orientation des leaders communautaires.



Que retenir?

# Etape 4: Orienter la communauté sur le processus d'engagement communautaire

# Le processus READY



## Etape 4: Orienter la communauté sur le processus d'engagement communautaire

### Objectifs:

- partager l'information sur les objectifs de l'engagement communautaire et comment travailler avec la communauté pour qu'elle assure la prévention de l'épidémie
- établir la confiance et écouter les préoccupations de la communauté

### Activités clés

1. Planifier l'orientation de l'ensemble de la communauté
2. Orienter l'ensemble de la communauté sur les activités planifiées et sur les informations de base concernant l'épidémie

### Options de communication

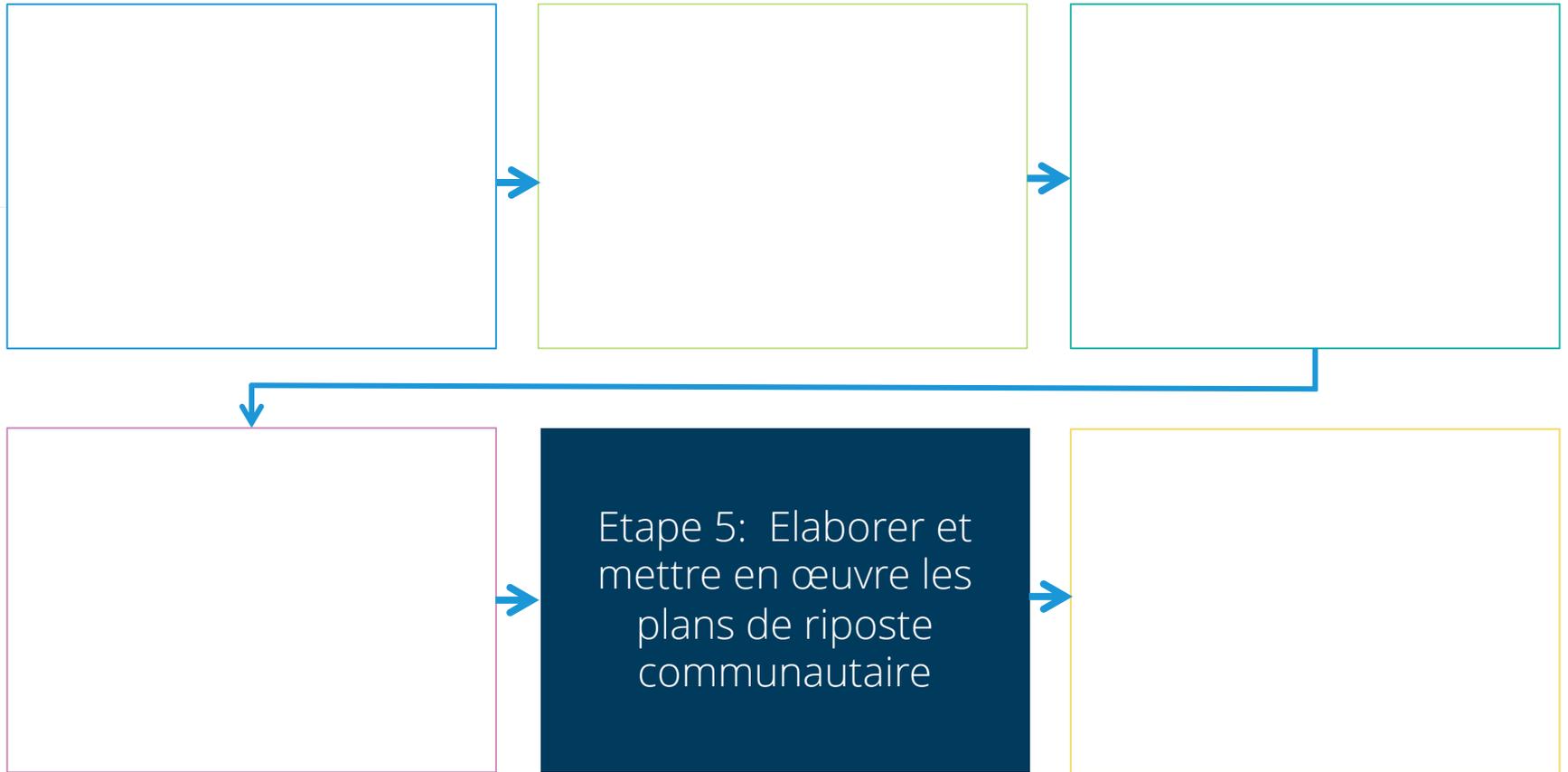
- ✓ rencontre face à face
- ✓ téléphone ou vidéo,
- ✓ radio communautaire interactive
- ✓ réseaux sociaux,
- ✓ SMS

# Que retenir?



# Etape 5: Elaborer et mettre en œuvre les plans de riposte communautaire

# Le processus READY



## Etape 5: Elaborer et mettre en œuvre les plans de riposte communautaire

### Objectifs:

- Elaborer et mettre en oeuvre des plans simples de riposte

### Activités clés

1. Faciliter une série de discussions avec des groupes de la communauté pour leur permettre de comprendre l'épidémie et comment ils vont y faire face

### Options de communication

- ✓ rencontre face à face
- ✓ téléphone ou vidéo pour les discussions de groupe
- ✓ radio communautaire interactive
- ✓ réseaux sociaux et SMS pour collecter des informations

## Adaptation des messages standard de prévention 1/2

Les messages adaptés devraient prendre en compte les aspects suivants:

- Reconnaître les défis auxquels sont confrontés les gens pour adopter les comportements de prévention
- Etre basés sur des données
- Etre conçus avec la communauté
- Etre clairs, simples, pratiques, spécifiques et contextualisés localement
- Expliquer pourquoi des mesures sont exigées
- Expliquer clairement les mesures dans chaque communauté, le pourquoi, la durée

## Adaptation des messages standard de prévention 2/2

Les messages adaptés devraient prendre en compte les aspects suivants:

- Susciter une prise de conscience quant aux autres mesures de prévention tout en s'assurant que les gens peuvent les appliquer
- Etablir le lien avec d'autres services et ressources disponibles
- Inspirer confiance grâce à un ton positif qui renforce des comportements spécifiques
- Être répétés à travers différents canaux pour en accroître la portée et la mémorisation
- Cibler des groupes de population clé
- Ne pas contribuer à la stigmatisation : mettre en évidence l'importance de la responsabilité sociale

# Etape 5: Elaborer et mettre en oeuvre les plans de riposte communautaire

## Travaux de groupe

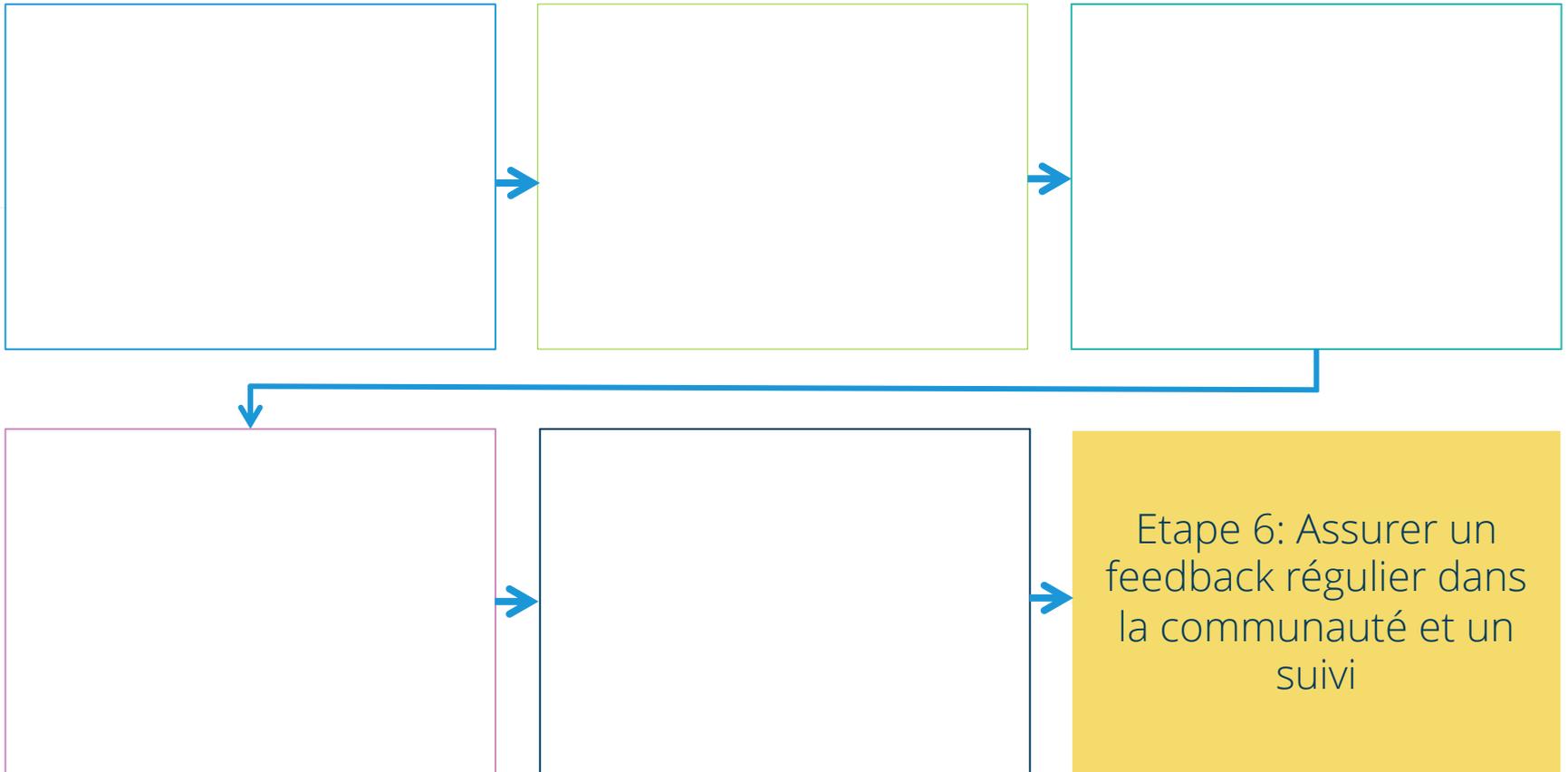
1. Comment créer la confiance entre la communauté et les mobilisateurs communautaires?
2. Quels actions et comportements des mobilisateurs communautaires peuvent faire perdre la confiance des communautés?



Que retenir?

# Etape 6: Assurer un feedback régulier dans la communauté et un suivi

# Le processus READY



## Etape 6: Assurer un feedback régulier dans la communauté et un suivi

### Objectifs:

- collecter et traiter les rumeurs, les préoccupations, les informations sur la stigmatisation, au sein des communautés
- s'assurer que les communautés reçoivent des informations actualisées
- évaluer les mécanismes de feedback de la communauté
- montrer aux communautés que des progrès sont réalisés

### Activités clés

1. Identifier et répondre aux préoccupations, rumeurs, à la stigmatisation et à la désinformation
2. Partager avec les communautés les données communautaires générées par le système de suivi

### Options de communication

- ✓ rencontre face à face
- ✓ téléphone ou vidéo
- ✓ radio communautaire interactive

Assurer un feedback régulier dans la communauté

## Etape 6: Assurer un feedback régulier dans la communauté et un suivi

### Types de feedback dans la communauté

1. Rumeurs, observations, croyances qui peuvent être partiellement ou totalement inexactes
2. Questions, sur tout ce que la communauté veut savoir
3. Suggestions, idées de la communauté sur comment résoudre un problème ou sur ce que nous pourrions mieux faire ou faire différemment
4. Reconnaissance et félicitations, compliments de la communauté

## Etape 6: Assurer un feedback régulier dans la communauté et un suivi

Pourquoi gérer le feedback ?

Pour

1. Nous assurer que nous communiquons sur les sujets pertinents
2. Nous aider à améliorer nos interventions
3. Anticiper les problèmes
4. Révéler les cas de fraude et d'abus
5. Rendre notre travail plus efficient et durables
6. Protéger les volontaires
7. Et parce que c'est un droit

## Etape 6: Assurer un feedback régulier dans la communauté et un suivi

Comment collecter le feedback ?

- ✓ Par des mécanismes de
- ✓ feedback existants
- ✓ En documentant le feedback
- ✓ communautaire au cours
- ✓ des activités de communication sur les risques
- ✓ Par des discussions de groupe
- ✓ Par les réseaux sociaux
- ✓ Par des interviews d'informateurs clés



# Etape 6: Assurer un feedback régulier dans la communauté et un suivi

Comment recevoir du feedback ?

Par l'intermédiaire

- ✓ du personnel et des volontaires
- ✓ Des comités de la communauté
- ✓ Les lignes vertes
- ✓ Les boîtes à suggestions
- ✓ Les enquêtes sur les perceptions



## Etape 6: Assurer un feedback régulier dans la communauté et un suivi

### Comment gérer le feedback ?

- ✓ Ne pas se contenter de collecter du feedback, répondre à la communauté
- ✓ En fonction du type de feedback , la réponse peut être une information ou une action
- ✓ S'assurer que la réponse ou l'action est bien comprise par la communauté et répond aux besoins de la communauté
- ✓ S'assurer que le feedback de la communauté permet de réaliser des changements dans nos programmes
- ✓ Les plaintes sérieuses doivent faire l'objet d'un traitement approprié et différent de celui des autres types de feedback
- ✓ Quant aux rumeurs, s'assurer de donner l'information fiable aussi rapidement que possible

## Etape 6: Assurer un feedback régulier dans la communauté et un suivi

Comment répondre au feedback et aux plaintes?

- ✓ Si possible, répondre immédiatement
- ✓ Si ce n'est pas possible de réagir immédiatement, alors être clair sur quand et par quel canal une réponse sera apportée
- ✓ Répondre
- ✓ Directement à l'individu, en personne ou par téléphone
  - A toute la communauté, par la radio
  - Par des tableaux d'affichage
  - En procédant à des changements et en informer la communauté

## Etape 6: Assurer un feedback régulier dans la communauté et un suivi

Comment répondre au feedback et aux plaintes?

- ✓ Si possible, répondre immédiatement
- ✓ Si ce n'est pas possible de réagir immédiatement, alors être clair sur quand et par quel canal une réponse sera apportée
- ✓ Répondre
- ✓ Directement à l'individu, en personne ou par téléphone
  - A toute la communauté, par la radio
  - Par des tableaux d'affichage
  - En procédant à des changements et en informer la communauté

Que retenir?



Gérer les rumeurs

## Etape 6: Assurer un feedback régulier dans la communauté et un suivi

Qu'est-ce qu'une rumeur?

Les rumeurs sont des informations non vérifiées qui se propagent rapidement à travers un groupe ou une population. Elles peuvent être vraies ou fausses. Il y a souvent un peu des deux dans une rumeur



## Etape 6: Assurer un feedback régulier dans la communauté et un suivi

### Pourquoi gérer les rumeurs ?

Ne pas gérer les rumeurs peut coûter cher.

En 2003, au Nord du Nigéria, les rumeurs sur le vaccin de la polio ont freiné la vaccination des enfants, et la riposte contre une épidémie de polio a coûté 500 millions \$US de plus que prévu.

# Etape 6: Assurer un feedback régulier dans la communauté et un suivi

## Comment gérer les rumeurs ?

3 étapes

1. Identifier les rumeurs
2. Vérifier l'information
3. Impliquer la communauté

# Etape 6: Assurer un feedback régulier dans la communauté et un suivi

## Comment gérer les rumeurs ?

### 1. Identifier les rumeurs

Sources des rumeurs:

- le bouche à oreille
- dans les communautés
- Les médias (tout type)
- Le téléphone mobile
- Les plateformes en ligne



# Etape 6: Assurer un feedback régulier dans la communauté et un suivi

## Comment gérer les rumeurs ?

### 1. Identifier les rumeurs

- Trianguler les rumeurs pour mieux comprendre de quoi les gens parlent
- Enregistrer les rumeurs dans un journal des rumeurs, imprimé ou électronique.
- Former ceux qui collectent les rumeurs sur comment en détecter une.
- Mettre en place une ligne verte, ou créer un site Internet, une page sur un réseau social, ou mettre à la disposition du public un numéro de téléphone ou une adresse mail pour qu'il partage une rumeur, signale un cas suspect, demande de l'aide, etc.

# Etape 6: Assurer un feedback régulier dans la communauté et un suivi

## Comment gérer les rumeurs ?

### 1. Identifier les rumeurs

- Ecouter les rumeurs sur les réseaux sociaux
- Evaluer les potentielles conséquences de ces rumeurs.
- Discuter des rumeurs avec vos collègues et partenaires pour obtenir un point de vue supplémentaire.
- Donner la priorité à l'évaluation du risque (risque faible, modéré ou élevé) potentiel plutôt que de chercher à savoir si la rumeur est répandue. Si la rumeur est répandue mais inoffensive, inutile d'y consacrer du temps.

## Etape 6: Assurer un feedback régulier dans la communauté et un suivi

### Comment gérer les rumeurs ?

#### 2. Vérifier l'information

- Dans cette rumeur, qu'est-ce qui est vrai, qu'est-ce qui est faux?
- Vérifier l'information sur des sites fiables.
- Vérifier l'information auprès d'experts ou des groupes techniques/ autres comités mis en place dans le cadre de la riposte contre l'épidémie



## Etape 6: Assurer un feedback régulier dans la communauté et un suivi

### Comment gérer les rumeurs ?

#### 3. Impliquer la communauté

Agir en proposant un nouveau récit, en réponse à la rumeur, en

- Identifiant avec précision le public clé qui doit être influencé.
- Utilisant le langage avec lequel le public est le plus à l'aise et citant les sources
- Utilisant des citations ou des témoignages de personnes en qui le public a confiance/s'identifie
- Pré-testant le contenu pour s'assurer qu'il est compréhensible et acceptable.
- Obtenant l'adhésion à ce contenu de la partie nationale et son soutien

# Etape 6: Assurer un feedback régulier dans la communauté et un suivi

## Comment gérer les rumeurs ?

### 3. Impliquer la communauté

Agir en proposant un nouveau récit, en réponse à la rumeur, en

- Evaluant les canaux de communication et sélectionnant ceux qui correspondent à votre public.
- Amplifiant votre message grâce à des influenceurs ou des porte-parole.
- Vérifiant que les messages et le nouveau récit sont reçus, compris et que le public y croit.

Si les rumeurs sont plutôt complexes, une approche CSC plus sophistiquée peut être nécessaire.

# Etape 6: Assurer un feedback régulier dans la communauté et un suivi

## Travaux de groupe

Le contexte de la COVID19 a favorisé la communication digitale.  
Pour l'engagement communautaire, quels sont les avantages et quelles sont les limites de la communication digitale? Comment y remédier?



www.shutterstock.com · 1411460102

Que retenir?

# Merci

Cette presentation est rendu possible grâce au généreux soutien du peuple américain par le biais de l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID). Le contenu est sous la responsabilité de Breakthrouguh ACTION et ne reflète pas nécessairement le point de vue de l'USAID ou du gouvernement des États-Unis.

 [www.breakthroughactionandresearch.org](http://www.breakthroughactionandresearch.org)

 @BreakthroughAR  @Breakthrough\_AR