
Communication avec les communautés et engagement communautaire dans le Sud

Rapport de Mission du 2 au 5 avril 2017

En vue de pallier les problèmes liés à la communication avec la communauté (CWC) et les autorités locales, une mission conjointe réunissant le secteur relèvement, OCHA, UNICEF et MINUSTAH a été réalisée dans le Sud pour discuter avec les partenaires humanitaires des préoccupations. A la fin de la mission, l'équipe a pu rédiger les grandes lignes directrices pour la prise en compte de l'engagement communautaire dans la réponse et les termes de références des points focaux en CWC ; définir le contenu d'une orientation technique sur le CWC pour les organisations humanitaires et d'une demi-journée de réflexion avec les autorités locales et les humanitaires.

Suite aux discussions, les documents ci-dessous ont été rédigés pour approbation par le HCT.

1. Communication avec les communautés et engagement communautaire

Lignes directrices

Introduction.- L'expérience de la gestion des récents désastres en Haïti a permis de démontrer une faiblesse dans la communication auprès des communautés. Ce qui a rendu plus difficile la mise en œuvre des programmes. De ce fait, il s'avère nécessaire de dégager des directives claires, précises et opérationnelles, visant à faciliter la mise en œuvre de la communication avec les communautés et de l'engagement communautaire dans les contextes d'urgence, de relèvement rapide ou à long terme et de développement. Ces directives destinées aux acteurs de terrain devront garantir une interaction directe et régulière avec les populations.

Clarification du concept. - La Communication avec les communautés et l'Engagement communautaire se définissent comme un mécanisme pour le dialogue avec les communautés à travers la fourniture et la mise à disposition de l'information et du feedback avec la participation de tous les acteurs impliqués. Ces composantes assureront une réponse plus efficace que les organisations humanitaires doivent rendre compte à la population qu'ils desservent.

Objectifs. - Les objectifs visés consistent à :

- Planifier, de mettre en œuvre et de faciliter les interventions à travers tout le cycle de programme en accord avec les besoins réels de la population ciblée et en fonction de l'obligation de redevabilité des acteurs humanitaires ou de développement envers les communautés.

- Harmoniser la compréhension et l'approche ainsi que pour encourager les acteurs de terrain à créer un environnement propice à la participation et à la responsabilisation communautaire.

Audiences. -

- | | |
|--|--|
| ✓ Autorités locales et élus locaux | ✓ Associations socio-professionnelles |
| ✓ Organisations communautaires de base (OCB) | ✓ Leaders communautaires et religieux (notables, pasteurs, prêtres, hougans,...) |
| ✓ ONG nationales | ✓ Etc. |
| ✓ ONG internationales | |

Lignes directrices. -

Planification

- a) Consulter et impliquer les autorités et organisations locales pour l'identification des besoins et priorités ;
- b) Faire un inventaire des ressources et canaux de communication existants au niveau communautaire ;
- c) Faire un inventaire des organisations, associations et personnalités influentes au niveau communautaire ;
- d) Développer les outils de suivi et de documentation ;
- e) Discuter avec les autorités et les populations sur le processus de mise en œuvre et de stratégie de sortie ;

Mise en œuvre

- f) Etablir des mécanismes de collecte des informations auprès des communautés ;
- g) Développer des partenariats stratégiques avec les médias de proximité, réseaux ou associations de professionnels de médias et réseaux communautaires influents et fonctionnels ;
- h) Analyser et traiter les informations recueillies ;
- i) Faire un retour des "réponses" auprès des communautés consultées ;
- j) Informer, sur une base régulière, les actions en cours auprès des autorités locales ;
- k) Informer les communautés ciblées sur la nature des interventions, les contraintes, les critères de ciblage et les méthodes de distribution ;
- l) Tenir un dialogue continu et franc avec les communautés en évitant de leur faire des promesses non réalisables ;
- m) Tenir compte de la diversité, des normes sociales et culturelles des interlocuteurs / trices ;
- n) Faciliter la mise en place de systèmes de plaintes ;
- o) Concevoir, produire et/ou adapter du matériel de communication et des messages en étroite collaboration avec les représentant des autorités concernées ;
- p) Etablir ou prévoir le renforcement de capacités des réseaux communautaires existants, influents et fonctionnels, dans le domaine de communication avec les communautés et l'engagement communautaire ;
- q) Discuter avec les autorités et les populations sur le processus de mise en œuvre et de stratégie de sortie ;

Suivi

- a) Analyser et traiter les informations recueillies ;
- b) Faire un retour sur les feedbacks exprimés auprès des communautés consultées ;
- c) Recueillir la perception et le niveau de satisfaction de la communauté sur les interventions menées ;
- d) Porter les ajustements nécessaires par rapport au feedback recueilli auprès des communautés ;
- e) Rapporter les actions menées auprès des autorités locales ;

Documentation

- a) Documenter et disséminer les leçons apprises et les bonnes pratiques sur l'expérience menées
- b) S'assurer du partage d'informations entre les différents acteurs impliqués, sur une base régulière ;
- c) Assurer de l'archivage des documents écrits, visuels et audio-visuels par la coordination des tables de concertation départementales, sous le leadership du Ministère de la Planification et de la Coopération Externe (MPCE)

2. Termes de référence des points focaux en CwC

Niveau national

- Appuyer la coordination du COUN
- Participer au développement de stratégies de CwC et Engagement Communautaire
- Contribuer au développement de messages clés de niveau national
- Identifier les besoins en formation dans le domaine de la CwC et participer aux formations
- Participer à la conception et à la production de matériels de sensibilisation
-

Niveau opérationnel

- Veiller à ce que les points clés des directives (SOPs) soient mis en place
- Faire un rappel régulier de la prise en compte de la CwC et Engagement Communautaire dans les actions humanitaires
- Veiller au développement d'indicateurs clés de redevabilité à intégrer dans les programmes humanitaires
- Aider à développer des mécanismes de communication avec la communauté
- S'assurer que l'information des acteurs humanitaires est disponible dans les communautés et s'assurer que les feedbacks des communautés sont collectés, analysés et pris en compte dans les actions humanitaires

3. Séance de dialogue entre les partenaires humanitaire avec les autorités locales du Sud, notamment les maires de communes

TERMES DE REFERENCE

Objectif. -

Raffermir les liens entre les partenaires humanitaires et les autorités locales pour une meilleure collaboration dans les contextes de préparation /réponse a l'urgence, de relèvement et de développement.

Résultat attendu. -

- Les points d'ombre entre les partenaires et les municipalités sont évacués

Agenda proposé

	Séquences	
	Ouverture par le MPCE	
	Session 1.- Apprendre à se connaître / Technique pour briser la glace	
	Session 2.- Principes humanitaires de base, concept clés Clarification sur le mandat des humanitaires Rôle et attributions des maires	
	Session 3.- Travaux de groupe : - Qu'est-ce qui a marché ? - Qu'est-ce qui n'a pas marché ? - Comment peut-on améliorer ?	
	Session 4.- Restitution en plénière	
	Session 5.- Actions futures	
	Session 6.- Conclusion par MPCE	
	Collation de clôture	

4. Orientation technique sur le CWC et l'engagement communautaire

Managers / Chargés de programmes	Acteurs de terrain
Principes humanitaires de base & concept clés (ramener à l'éveil de conscience) (OCHA)	Principes humanitaires de base & concept clés (ramener à l'éveil de conscience)
Redevabilité et gestion des feedbacks communautaires (UNICEF)	Concepts clés : Information, Communication, Communication avec les communautés et l'engagement communautaire. (UNICEF)
Processus d'intégration de CaC et engagement communautaire dans les documents de projet et le monitoring des interventions. (UNICEF)	Action pour l'engagement communautaire (échelle de participation) (ER/PNUD)
Considérations sur le genre, âge, et autres catégories (handicapés, vieillards, femmes enceintes, orphelins...) (ER/PNUD)	Notions de communication interpersonnelle en situation d'urgence (UNICEF)
Collaboration avec les autorités locales, notamment les municipalités. (MINUSTAH/DPC)	Considérations sur le genre, âge, et autres catégories (handicapés, vieillards, femmes enceintes, orphelins...) (ER/PNUD)
	Redevabilité et gestion des feedbacks communautaires (UNICEF)
	Collaboration avec les autorités locales, notamment les municipalités. (DPC/MINUSTAH)
	Gestion des foules
	Communiquer avec les communautés sur la réduction des risques et des désastres. (DPC)