OUTIL 16

orientations relatives À l’Élaboration d’une stratÉgie de SORTIE[[1]](#footnote-1)

Engagement communautaire et redevabilité

Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge / Juin 2016

Ce document vise à aider le personnel et les volontaires dans la conception de communications à l’intention des communautés sur la stratégie de sortie retrait. Les informations sur la stratégie de sortie doivent être partagées avec les communautés longtemps avant la fin des activités. Toutefois, le délai exact dépend du contexte spécifique et de la durée du programme. Vous trouverez ci-dessous des points importants à prendre en considération, ainsi que des orientations pour vous aider à déterminer quand et comment partager ces informations.

**Add handover notes in french**

**Pourquoi ?**

Il est primordial de communiquer efficacement avec les bénéficiaires avant la clôture du programme pour les raisons suivantes :

* Le fait de partager vos plans et d’expliquer aux communautés ce qui va se passer par la suite contribue à faciliter le processus de retrait/de transfert et à réduire au minimum les problèmes pouvant survenir après votre départ ;
* Vous montrez que vous respectez la communauté au sein de laquelle vous avez travaillé ;
* La redevabilité envers nos bénéficiaires étant une priorité, il est essentiel que nous travaillions de manière transparente et participative ;
* Les gens veulent « juste être au courant ». Même si l’arrêt d’un service est une mauvaise nouvelle, le fait de savoir à l’avance leur permet de se préparer.

**Étapes de communication importantes**

Il faut prévoir ce que vous voulez communiquer et de quelle façon à chacune des quatre étapes de la stratégie de sortie :

1. Planification de votre sortie
2. Période de consultation avec la communauté
3. Achèvement et transfert des services
4. Suivi de la situation pour un temps après votre départ

**Informations importantes à communiquer**

* Quand les services prendront fin.
* Réalisations du programme à ce jour
* Comment les bénéficiaires peuvent participer à la prise de décisions concernant la suite des événements après votre départ.
* Comment les bénéficiaires peuvent poser des questions et faire part de leurs préoccupations à chaque étape du processus.
* Description des évènements à chaque étape du transfert ou de la clôture du programme.
* Comment le système fonctionnera après votre départ, par exemple qui sera en charge.
* Moyen de vous contacter après votre départ en cas de problème majeur.

**Conseils généraux**

* Informez les bénéficiaires de tout changement AU MOINS 1 SEMAINE avant la mise en œuvre.
* Prévoyez une période de consultation durant laquelle la communauté aura la possibilité de participer à la prise de décisions sur la suite des événements après votre départ.
* Prévoyez un mécanisme par le biais duquel les bénéficiaires peuvent poser des questions et faire part de leurs réclamations. Il peut s’agir d’un système formel, comme une ligne téléphonique, ou informel, comme des agents communautaires ; le principal est que les bénéficiaires sachent qu’ils peuvent poser des questions et comment le faire.
* Utilisez autant de moyens de communication que possible (p. ex. affiches, agents communautaires, SMS et radio).
* Assurez-vous que les mêmes messages sont transmis par les différents moyens de communication pour ne pas embrouiller les gens.
* Coupez court aux rumeurs rapidement en donnant l’information correcte. Ne les ignorez pas.
* Soyez honnête avec les gens.

**Choix des moyens de communication**

De nombreux outils de communication avec les bénéficiaires peuvent vous aider à faire connaître vos plans de retrait. Pour de plus amples informations, veuillez consulter l’outil 10 : « Matrice des différents moyens de communication, y compris avantages et inconvénients ».

Ou consultez la base de ressources sur la communication avec les bénéficiaires : <https://fedteam.ifrc.org/global/collaboration/disasters/bc/default.aspx>

**Exemple de stratégie de sortie : Programme WATSAN – transport d’eau par voie routière à Haïti.**

### Plan de communication avec les bénéficiaires – stratégie de sortie du programme de transport d’eau

Mars 2011, Port-au-Prince, Haïti

**Contexte**

Dans le cadre du programme WATSAN de la Fédération internationale, des camions transportent gratuitement de l’eau vers 66 points d’approvisionnement à Port-au-Prince. Le transport de l‘eau est extrêmement coûteux et n’est pas durable sur le long terme. C’est pourquoi les responsables du projet WATSAN prévoient de passer le relais de la distribution d’eau aux autorités haïtiennes, aux distributeurs privés et aux communautés et de cesser tout transport d’eau dès septembre 2011. Ce délai, qui était à l’origine fixé à septembre 2010, a été reporté du fait de l’épidémie de choléra.

Ces prochains mois, les équipes du programme travailleront avec les communautés pour trouver des solutions alternatives et faciliter leur mise en œuvre afin de faire en sorte que les populations aient toujours accès à de l’eau propre pour boire et effectuer les tâches ménagères. Ses solutions comprennent le transfert des activités à l’autorité gouvernementale chargée de l’approvisionnement en eau (DINEPA), la recherche de fournisseurs privés ou la création de comités communautaires qui seraient responsables de la gestion des points d’eau.

La difficulté est de communiquer ces changements aux communautés et de les associer au choix, à la mise en place et à la promotion des solutions alternatives pour assurer le succès de l’opération.

**Objectif général en matière de communication**

Informer les personnes qui utilisent actuellement l’eau transportée par la Fédération internationale que ce service prendra fin en octobre 2011 et, qu’entre temps, la Fédération internationale travaillera avec elles pour trouver des solutions alternatives et durables qui répondent aux besoins des communautés.

**Objectifs des activités de communication**

Les communautés touchées devront savoir :

* que les activités de transport d’eau menées par la Croix-Rouge prendront fin en septembre 2011 ;
* que la Fédération internationale travaillera avec elles pour trouver des solutions alternatives ;
* comment elles peuvent participer au processus de prise de décisions sur les nouvelles sources d’eau ;
* comment et où obtenir de l’eau après la fin du projet de la Fédération internationale et comment se déroulera le processus de retrait ;
* comment faire part de leurs questions et de leurs préoccupations à chaque étape du processus.

**Messages clés (à l’intention des bénéficiaires)**

* Les cas de choléra ayant diminué, la Croix-Rouge mettra fin à son projet d’urgence de transport d’eau en septembre 2011, mais nous travaillerons avec les communautés pour trouver et mettre en place des solutions alternatives d’approvisionnement en eau.
* Toutes les communautés concernées pourront poser leurs questions et participer au choix de sources d’eau alternatives.
* Le transport de l’eau étant très coûteux, la Croix-Rouge ne peut pas s’en occuper indéfiniment. L’argent pourrait à la place être utilisé pour des projets de reconstruction des infrastructures d’approvisionnement en eau.
* Dans de nombreux cas, l’eau sera fournie par les autorités ou des distributeurs privés, comme c’était le cas avant le tremblement de terre.
* Nous continuerons de vous informer à chaque étape du processus et nous ferons en sorte que vous sachiez comment et où trouver de l’eau après le retrait de la Croix-Rouge.

**Activités**

Toutes les activités ci-dessous seront menées en coordination avec les activités de l’équipe chargée de la mobilisation de la communauté.

**Phase 1 – Communication de masse et fermeture des points d’eau peu utilisés (MARS-AVRIL 2011)**

**Objectif 1 – Diffuser à grande échelle la nouvelle que le projet de transport de l’eau de la Croix-Rouge se terminera en septembre, en expliquant les raisons et la façon dont le processus se déroulera.**

* Des membres de l’équipe WATSAN seront invités à l’émission Radyo Kwa Wouj le 30 mars 2011. Il sera question des raisons pour lesquelles la Croix-Rouge ne peut plus assurer le transport d’eau et du processus qui sera mis en place jusqu’en septembre, l’accent étant mis sur les messages clés présentés ci-dessus. Des appels téléphoniques en direct du public permettront d’évaluer les réactions de la communauté à cette nouvelle.
* Des affiches génériques seront conçues, imprimées et utilisées aux 66 points d’eau et dans les camps concernés afin d’expliquer que la Fédération internationale ne peut plus poursuivre ses activités de transport d’eau et de décrire le processus de collaboration qui sera mis en place.

**Objectif 2 – Faire savoir aux communautés concernées que 4 ou 5 points d’eau peu utilisés vont être fermés immédiatement.**

* Des affiches annonçant la fermeture et l’emplacement du point d’eau le plus proche seront installées à chaque point d’eau concerné.
* Un SMS sera envoyé à toutes les personnes inscrites sur le réseau Voila résidant dans un rayon d’un kilomètre autour des points d’eau concernés pour leur annoncer la fermeture et le point d’eau le plus proche.
* Dans l’idéal, le SMS et les affiches donneront un numéro de téléphone que les gens pourront appeler pour poser des questions.
* La fermeture de ces points d’eau peut être annoncée dans l’émission Radyo Kwa Wouj.

**Phase 2 – Participation de la communauté (DÈS AVRIL)**

**Objectif 1 – Les communautés ont la possibilité de participer au processus de recherche et de mise en place de solutions alternatives d’approvisionnement en eau, et elles savent comment le faire.**

**Objectif 2 – Les communautés ont la possibilité de formuler des réclamations et de poser des questions sur le processus.**

* Des affiches annonceront les différentes solutions disponibles pour chaque camp.
* Le système de SMS peut être utilisé pour envoyer des informations aux camps et aux communautés, expliquer comment ils peuvent participer au processus ou leur demander de voter pour différentes options.
* Une ligne téléphonique sera mise en place par la Croix-Rouge pour permettre aux résidents des camps de faire part de leurs réclamations, de leurs questions et de leurs préoccupations. Les informations recueillies par le biais de cette ligne seront partagées avec l’équipe WATSAN.
* Une ligne gratuite avec un serveur vocal interactif (SVI) peut être utilisée pour enregistrer des messages à l’intention d’un camp ou d’une communauté spécifique. L’existence de cette ligne devra être promue dans les camps et les communautés. Le SVI peut aussi être utilisé pour mener des enquêtes détaillées (les réponses sont données en appuyant sur les touches), afin de donner aux personnes qui ne savent pas lire la possibilité de participer et de remédier au problème de taille du contenu que peuvent poser les SMS.
* Les messages peuvent être diffusés dans les camps à l’aide de camions sonorisés, avec l’appui des équipes de mobilisation de la communauté. Par exemple, un camion sonorisé peut diffuser des messages préenregistrés et les équipes de mobilisation de la communauté peuvent ensuite mener une séance de questions/réponses pour vérifier la compréhension.

**Phase 3 – Transfert du projet et communication d’informations sur les nouveaux systèmes d’approvisionnement en eau**

**Objectif 1 – Les communautés savent quand la Croix-Rouge arrêtera d’acheminer de l’eau dans leur camp et où ils pourront obtenir de l’eau après cette date.**

**Objectif 2 – Les communautés ont la possibilité de poser des questions et de faire part de leurs préoccupations sur le processus.**

* Des affiches donnant des informations détaillées sur le nouveau processus et la date à laquelle le transport de l’eau s’achèvera.
* Les informations peuvent être diffusées par SMS.
* Le SVI peut être utilisé pour diffuser des informations préenregistrées sur les nouveaux processus.
* Une ligne peut être mise en place par la Croix-Rouge pour permettre aux résidents de formuler des réclamations et de poser des questions.
* Des camions sonorisés peuvent parcourir les camps pour faire connaître les nouveaux processus d’approvisionnement en eau.

**Phase 4 – Suivi et évaluation du nouveau processus**

**Objectif 1 – Recueillir les commentaires sur le nouveau processus d’approvisionnement en eau et veiller à ce que les bénéficiaires puissent faire part à la Fédération internationale de tout problème concernant ce processus**

* La ligne mise en place par la Croix-Rouge pour permettre aux résidents de formuler des réclamations et de poser des questions peut continuer à recevoir des appels.
* Le SVI et/ou les SMS peuvent être utilisés pour effectuer des enquêtes et mesurer la satisfaction des personnes concernant le nouveau système.

**Prochaines étapes**

* Décidez immédiatement des activités de communication à mettre en place concernant les 4 ou 5 points d’eau peu utilisés qui fermeront dans les dix jours à venir.
* Décidez, conjointement avec l’équipe WATSAN, des dates auxquelles les points d’eau seront fermés dans les autres camps et communautés, en prévoyant suffisamment de temps pour consulter et associer les communautés au processus.
* Combiner les activités de communication avec les bénéficiaires avec les plans de mobilisation de la communauté.

**Impact**

L’évaluation des activités de communication avec les bénéficiaires menées par la Croix-Rouge, qui a été effectuée en juin 2011, a conclu que les membres des communautés touchées par l’achèvement du programme de transport d’eau ont estimé avoir été bien informés sur les nouveaux systèmes et ont apprécié cette démarche. Ils n’étaient pas en colère que le service s’arrête, ils voulaient « savoir » de ce qui se passait.

1. Adapté de la Boîte à outils du programme Redevabilité envers les bénéficiaires en Afrique de l’est et dans les îles de l’Océan indien [↑](#footnote-ref-1)