

# LA MOBILISATION DES COMMUNAUTÉS dans le cadre de WASH

Le but d'Oxfam lors de réponses d'urgence WASH est de minimiser les risques de santé publique liés à l'eau, l'assainissement et l'hygiène.

## Qu'est-ce que cela signifie concrètement ?

Cela signifie travailler plus directement avec une diversité de personnes affectées par la crise pour mieux les comprendre, les motiver à amorcer des changements comportementaux positifs et renforcer leurs capacités à réduire/prévenir les risques de santé publique et à prendre leurs propres décisions. C'est ce que nous appelons la mobilisation des communautés.

## Différent, pas nouveau.

La mobilisation des communautés dans le cadre des activités WASH n'a rien de nouveau. La participation de la communauté a toujours été à la base des programmes d'urgence WASH d'Oxfam. Seule la méthode employée change, avec une plus grande emphase sur la planification à long terme et sur le renforcement de la confiance auprès des populations affectées par la

## Est-ce nouveau pour Oxfam ?

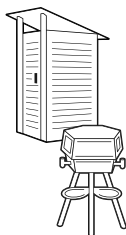
crise afin de les placer au centre de notre programme WASH. Dans la pratique, cela implique d'interagir en continu avec les différents groupes de la communauté et d'effectuer une consultation adéquate quant aux installations et services WASH, de répondre à leurs inquiétudes en temps opportun et de fournir des retours sur tous les changements réalisés.



## Les principes de mobilisation des communautés n'ont rien de nouveau pour le secteur humanitaire.

En matière de WASH, ces principes sont issus d'un large éventail de disciplines mais se concentrent sur l'aspect collectif plutôt que sur le ménage. Étant donné que les besoins en eau, assainissement et hygiène concernent tout le monde et que des épidémies de grande envergure peuvent voir le jour si ces besoins ne sont pas correctement pris en charge, il est crucial d'impliquer le plus grand nombre de personnes possible dans le programme.

La mobilisation des communautés dans le cadre des programmes WASH combine l'épidémiologie, la santé publique, l'anthropologie et la promotion de l'hygiène en se concentrant sur des réponses adaptées aux besoins uniques de chaque communauté.



« ...nous déplorons de nombreuses morts dans le quartier de Butsili en raison de la méfiance envers l'équipe chargée de la réponse à Ebola. Oxfam m'a contacté pour m'expliquer sa participation à la réponse. Après avoir suivi des sessions d'information et de formation, j'ai organisé des réunions avec d'autres chefs communautaires dans mon quartier afin de discuter de la manière de combattre le virus. Avant, nous recevions des visites et nous enterrions les morts sans vérifier les questions sanitaires, mais ce n'est plus le cas aujourd'hui. »

**KAMBALE MUSANJALIRA JOSUÉ,  
CHEF DE QUARTIER, NORD KIVU, RDC.**

## Pourquoi la confiance compte-t-elle autant ?

Comment motiver quelqu'un à changer son comportement si cette personne n'est pas convaincue/sûre qu'une nouvelle façon d'agir fera la différence ?

- En matière d'épidémies, les populations auront toujours des mécanismes d'adaptation en place. Nous voulons développer les capacités existantes, et non pas les remplacer par nos propres considérations.
- Nous voulons donner aux communautés les moyens de vivre aussi normalement que possible, en dépit de ce qui vient bouleverser leur vie. Pour ce faire, il faut comprendre ce qu'était la normalité avant la crise et soutenir une transition vers un retour à cette normalité, avec des améliorations convenues.
- Nous voulons augmenter le niveau d'acceptation et de confiance concernant nos activités WASH en utilisant les retours de la communauté pour changer nos programmes en temps voulu.

Pour en savoir plus, voir **UNE INTRODUCTION À LA MOBILISATION DE LA COMMUNAUTÉ DANS LE CADRE DES ACTIVITÉS WASH, et LE RAPPORT SUR LES RESSOURCES DE MOBILISATION DES COMMUNAUTÉS.**

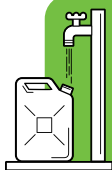
disponibles sur  
[bit.ly/CommunityEngagementinWASH](http://bit.ly/CommunityEngagementinWASH)



**OXFAM**

## Quelle est la différence aujourd'hui ?

**Avant** Les communautés s'adaptait à nos programmes



**Maintenant** Plus flexibles, nous nous adaptons davantage aux communautés pour mettre les personnes au coeur de notre réponse (avec un espace pour écouter et comprendre, et non dire et supposer)

### RISQUES

**AVANT** Analyses des risques rapides, avec peu de documentation.

**MAINTENANT** Utilisation accrue de données qualitatives (collectées en collaboration avec la communauté), et collecte continue d'informations sur les risques, plutôt qu'une seule fois au déclenchement de l'urgence.

### INCLUSION

**AVANT** Les groupes vulnérables étaient consultés sur leur priorités et préférences mais toutes les interactions étaient axées sur les groupes « visibles » de la communauté et les élites locales.

**MAINTENANT** On veille à une interaction continue avec une communauté diverse en particulier avec les groupes vulnérables et marginalisés, les femmes et les filles) afin de modifier et d'améliorer la qualité des équipements et services WASH.

### COMMUNICATION

**AVANT** De nombreux canaux de communication étaient utilisés mais principalement par le biais d'une approche didactique (dire aux personnes ce qu'elles doivent faire).

**MAINTENANT** Des espaces d'écoute sont mis en place avec :

- plus de place pour la communication basée sur l'échange ;
- de la flexibilité ;
- de l'honnêteté et de l'ouverture en ce qui concerne nos niveaux de connaissance et ce que nous pouvons offrir ou non par le biais de notre soutien ;
- la volonté de mettre en contact la communauté avec d'autres parties prenantes externes selon les besoins.

### PARTICIPATION

**AVANT** Utilisation de plusieurs approches participatives (groupes de discussion, promenades d'étude, cartographies) avec très peu d'analyses sur leur efficacité.

Écoute des communautés pour comprendre leurs préférences quant à la fourniture des équipements et services WASH, sans nécessairement adapter leur conception en conséquence.

Consultation de différents groupes sur leurs besoins et préférences, mais pas de façon cohérente ou structurée.

**MAINTENANT** Mesure accrue de la participation des communautés pour comprendre l'efficacité de chaque approche et motiver et soutenir le changement de

comportement. Participation des communautés à la conception et aux modifications.

Une diversité de groupes sont consultés (dont les femmes et les filles), de façon à répondre à leurs inquiétudes (en adaptant en conséquence la conception et la structure des équipements WASH), avant d'être consultés à nouveau : CONSULTER, MODIFIER, CONSULTER.

### COMPRÉHENSION

**AVANT** De longues enquêtes sur les comportements et les pratiques étaient réalisées en début et fin de projet. Ces dernières identifiaient rarement les changements spécifiques nécessaires et ne permettaient pas de mieux comprendre les actions et les préférences des communautés.

**MAINTENANT** Meilleure compréhension du contexte (de façon continue principalement grâce à des approches qualitatives) pour identifier les parties prenantes formelles et informelles, les sources d'information et les fournisseurs fiables dans la communauté.

## CÔTÉ PROGRAMMES

### Ressources nécessaires

Il est essentiel de continuer à adapter nos programmes WASH de façon à intégrer la mobilisation des communautés efficacement. Il faut pour cela déterminer les ressources essentielles selon le programme, identifier les lacunes en matière de capacités et ajuster les lignes budgétaires en conséquence.

### PERSONNEL

#### Ressources humaines

Investissement accru dans les ressources humaines, en particulier sur le terrain (interaction avec les communautés) en mettant davantage l'accent sur l'équilibre entre les genres et en ciblant la représentation des femmes à tous les niveaux.

#### EXEMPLES

- **500 personnes ciblées :**  
*1 PHP/bénévole communautaire WASH (CBV)*
- **5 000 personnes ciblées :**  
*Comme ci-dessus + 1 assistant-e PHP (c.-à-d., 1 assistant-e PHP, 10 CBV)*
- **10 000 personnes ciblées :**  
*Comme ci-dessus + 1 agent-e PHP (c.-à-d., 1 agent-e PHP, 2 assistant-e-s PHP, 20 CBV)*
- **30 000 personnes ciblées :**  
*Comme ci-dessus + 1 responsable d'équipe PHP (c.-à-d., 1 resp. d'équipe PHP, 3 agent-e-s PHP, 6 assistant-e-s PHP, 60 CBV)*
- **>50 000 personnes ciblées :**  
*Comme ci-dessus + 1 coordinateur/trice PHP pour les réponses déployées sur plusieurs zones, les épidémies ou les réponses plus complexes*
- **Chargé-e des informations/de la communication/du reporting WASH**
- **Conseiller-e expert-e selon le contexte :**  
*épidémiologiste/anthropologue*

### CAPACITÉS

#### Connaissances et compétences

- Savoir-faire et compétences requises pour collaborer efficacement avec les communautés
- Formation/renforcement des capacités

#### EXEMPLES

- *Chargé-e du renforcement des capacités WASH*
- *Consignes pour la mobilisation des communautés et outils adaptés au contexte*
- *Indicateurs dans des cadres logiques*

### BUDGET

#### Ressources financières

- Lignes budgétaires flexibles
- Lignes budgétaires dédiées

#### EXEMPLES

- *Subventions pour la communauté pour plus de moyens de communications/crédit téléphonique, transport, matériel, formation, etc.*
- *Recherches formatives (par ex. enquêtes anthropologiques sur la transmission des maladies)*
- *Soutien linguistique (Translators without Borders : cartographie des langues et formation sur la communication multiculturelle)*
- *Collecte, analyse et utilisation qualitative systématiques des informations. Par ex. suivi des perceptions de la communauté*