



UNE INTRODUCTION À LA MOBILISATION DE LA COMMUNAUTÉ DANS LE CADRE DES ACTIVITÉS WASH



OXFAM

UNE INTRODUCTION À LA MOBILISATION DE LA COMMUNAUTÉ DANS LE CADRE DES ACTIVITÉS WASH

Ces dernières années, les acteurs du secteur humanitaire ont renforcé leur engagement visant à mettre en œuvre des activités centrées sur la communauté¹. Dans ce guide, le personnel de terrain trouvera des conseils clairs et accessibles sur les principes et la mise en pratique de la mobilisation de la communauté dans le cadre des programmes sur l'eau, l'assainissement et l'hygiène (WASH). Le contenu de ce guide a été testé sur le terrain, dans des contextes variés.

Les principes et approches développés dans ce guide peuvent également s'appliquer à d'autres programmes et secteurs, mais ils sont destinés en priorité **au personnel WASH des programmes humanitaires**, et en particulier aux équipes en charge de la conception, de la mise en œuvre et du suivi des activités de promotion de la santé publique. Ce guide peut également être utile à la mission des responsables d'équipe, des ingénieurs sanitaires et des décideurs souhaitant promouvoir de bons résultats des programmes WASH en plaçant les communautés affectées par des crises au cœur de leur intervention.

Sommaire

1 Qu'est-ce que la mobilisation de la communauté dans le cadre des activités WASH ?	4
2 Quelques principes directeurs de la mobilisation de la communauté dans le cadre des activités WASH	6
3 Un modèle de mobilisation de la communauté pour la conception et la mise en œuvre de programmes	8
4 La mobilisation de la communauté : un processus continu de transfert de contrôle	13
5 Mesurer la mobilisation de la communauté	16
Annexe 1	18
Annexe 2	20
Annexe 3	24

1 QU'EST-CE QUE LA MOBILISATION DE LA COMMUNAUTÉ DANS LE CADRE DES ACTIVITÉS WASH ?

En situations d'urgence, les activités WASH d'Oxfam visent à protéger la santé des personnes confrontées à des urgences relatives à l'eau, l'assainissement, l'hygiène et ou à des épidémies.

La mobilisation de la communauté dans le cadre des activités WASH est un processus planifié et dynamique qui permet de relier les communautés et d'autres parties prenantes chargées de la réponse à une situation d'urgence afin d'augmenter le contrôle qu'exerce la communauté sur l'impact de la réponse. Ce processus rassemble les capacités et les points de vue des communautés et des intervenants. Une mobilisation de la communauté réussie implique la participation d'autres secteurs et équipes d'intervention d'Oxfam et, plus largement, du secteur humanitaire. Toutefois, on s'intéresse avant tout dans le présent document à comment optimiser l'influence des communautés sur les activités WASH, et ainsi amplifier leur adhésion à ces activités, pour atteindre les résultats suivants :

- Réduction des risques de santé publique
- Respect du droit des communautés à participer au processus de décision, par le biais d'un dialogue honnête et la communication d'informations claires
- Amélioration de la qualité des programmes au moyen d'une communication, d'une participation et de retours efficaces (critère de qualité 4 de Core Humanitarian Standard)
- Adaptation des programmes à l'évolution de la situation d'urgence, grâce à ces retours et à la connaissance des besoins et préférences des communautés concernées
- Acceptation par la communauté et confiance mutuelle pour toutes les activités des programmes, ce qui revêt une importance particulière dans les contextes dangereux.

Écouter des groupes et individus différents est une composante essentielle de la mobilisation de la communauté. Comprendre comment chaque personne perçoit le risque et fait face à une crise permet à l'intervention du personnel WASH de renforcer autant que possible les capacités en place, de faciliter et d'optimiser la participation et de nous centrer en particulier sur les membres les plus marginalisés et vulnérables de la communauté.

Qu'est-ce qu'une communauté ?

Une communauté est un groupe de personnes ayant quelque chose en commun. Ce lien peut-être leur proximité, leur rapport social, ou encore des valeurs, une identité ou des intérêts partagés. Pendant une situation d'urgence, il est souvent question de « communauté affectée », mais la seule chose que ces personnes ont en commun est parfois la situation d'urgence elle-même. Les communautés sont diverses, dynamiques et souvent complexes, et lors d'une crise, leurs normes sociales et pratiques habituelles peuvent évoluer. Nos interventions peuvent renforcer ou déséquilibrer les liens de la communauté. Comment pouvons-nous percevoir la situation du point de vue de celles et ceux qui sont affectés, et construire une relation basée sur la confiance et la redevabilité avec ceux-ci ?

Lors d'une visite à une communauté :

- Adoptez un comportement conforme au code de conduite d'Oxfam
- Portez des vêtements appropriés et une forme d'identification
- Demandez l'autorisation des autorités locales
- Indiquez qui vous êtes et ce que vous faites
- Organisez les réunions avec la communauté à l'avance, si possible
- Soyez courtois-e et patient-e
- Ne prenez pas de photos sans avoir obtenu l'autorisation
- Consultez les femmes et les hommes séparément
- Travaillez avec des traducteurs/interprètes, si nécessaire

Voir la liste de vérifications et les ressources de redevabilité WASH pour obtenir plus d'informations : <http://violence-wash.lboro.ac.uk/vgw/Supporting-documents/VGW-5-Good-practice-Violence-WASH-Emergencies/WASH-Cluster-WASH-accountability-handbook.pdf>

2 QUELQUES PRINCIPES DIRECTEURS DE LA MOBILISATION DE LA COMMUNAUTÉ DANS LE CADRE DES ACTIVITÉS WASH

- **Prenons du recul sur nos propres attitudes et comportements** : nous sommes tous influencés par notre expérience et notre culture. Évitez donc les conclusions hâtives et efforcez-vous de comprendre d'autres points de vue. Dès que possible, trouvez des membres du personnel ou des partenaires qui parlent la langue de la communauté et connaissent la culture locale, pour qu'ils agissent en tant que médiateurs.
- **Les communautés sont des groupes variés** : comprendre les structures et les dynamiques d'une communauté et comment elles affectent différemment les femmes et les hommes, aux niveaux individuel ou collectif, est essentiel pour veiller à ce que les personnes marginalisées puissent influencer le programme. Vous pouvez demander conseil à un-e sociologue ou à un-e anthropologue pour y arriver.
- **Prenez en compte les connaissances et compétences locales et utilisez-les** autant que possible. Créez des opportunités de participation tangible pour les femmes et hommes affectés, à toutes les étapes du travail. Cela leur permettra de prendre plus de contrôle sur les décisions qui les concernent. Essayez de trouver des moyens de mesurer leur participation. Celle-ci sera gérée plus efficacement si elle est quantifiée.
- **Communiquez des informations pratiques dans une langue comprise par tous** sur votre organisation, vos partenaires et le programme, et, si nécessaire, redirigez les personnes vers d'autres services et organisations prenant part à l'intervention.
- **Trouvez de bons traducteurs/interprètes**, si nécessaire, pour permettre à tout le monde de s'impliquer dans le programme.
- **Invitez divers membres de la communauté à formuler des retours sur la qualité et l'efficacité de l'intervention**, en particulier parmi les personnes les plus vulnérables et marginalisées.
- **Une communication** efficace est bilatérale. **Utilisez les retours pour adapter** votre programme à l'évolution du contexte et influencer les interventions d'autres acteurs, le cas échéant.
- **Soutenez la collaboration et la coordination** au sein des secteurs et entre les secteurs pour que votre intervention soit intégrée et mette l'accent sur les communautés. Autant que possible, partagez des informations et collaborez avec d'autres personnes pour développer des manières cohérentes et appropriées de communiquer et de travailler avec les communautés.
- **Relayez les inquiétudes et les priorités des communautés** pour qu'elles soient prises en compte par d'autres acteurs et secteurs, si nécessaire. Dans votre organisation, promouvez les compétences et ressources qui seraient source d'un dialogue de qualité avec les communautés, le plus tôt possible au cours de l'intervention.

Plaidoyer et coordination

Lors de la réponse à Ebola en RDC, en août 2018, de nombreuses communautés des zones de conflit ne pensaient pas que le virus pouvait représenter un risque sérieux pour leurs familles, par rapport aux menaces habituelles auxquelles elles devaient faire face au jour le jour dans ces régions dangereuses. Oxfam a écouté leurs inquiétudes et leurs incertitudes, partagé l'analyse de ces informations avec les plates-formes de coordination et aidé à rediriger les membres des communautés vers les services d'aide appropriés, tels que les équipes de vaccination et d'inhumation mises en place par d'autres organisations.

Comment les communautés auprès desquelles nous œuvrons nous voient-elles ?

La structure unifiée One Oxfam est-elle à leur écoute ou y a-t-il plusieurs équipes aux missions différentes ?

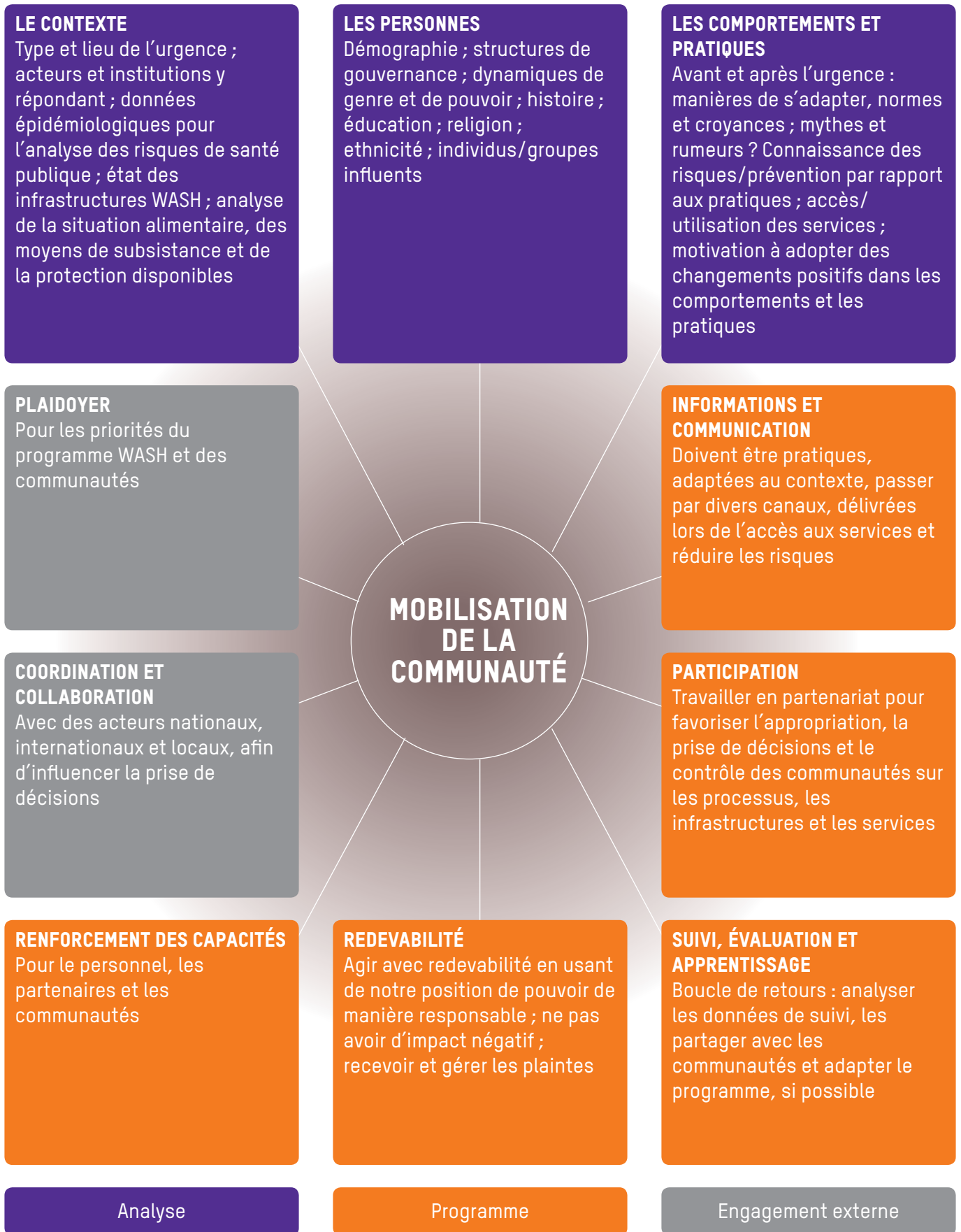
Lors de l'intervention d'Oxfam après le tremblement de terre au Népal en 2015, les équipes d'urgence WASH en charge de la sécurité alimentaire, des moyens de subsistance vulnérables et des abris utilisaient toutes des critères de sélection différents pour cibler les ménages. La raison de cette répartition n'était pas toujours comprise par les communautés. Dans certaines zones, les équipes WASH et EFSVL travaillaient avec le même partenaire, dont les agents chargés de la mobilisation de la communauté ont eu du mal à participer à des réunions mal coordonnées organisées par Oxfam.

3 UN MODÈLE DE MOBILISATION DE LA COMMUNAUTÉ POUR LA CONCEPTION ET LA MISE EN ŒUVRE DE PROGRAMMES

Ce modèle a été mis au point pour l'intervention d'Oxfam en cas d'épidémie. Il peut être adapté à d'autres programmes WASH.

Ce modèle place la mobilisation de la communauté au cœur du programme WASH d'Oxfam et met les communautés en relation avec d'autres parties prenantes de l'intervention d'urgence, par le biais de mécanismes de coordination et de plaidoyer. Il ne doit pas être utilisé tel quel pour le développement de programmes, mais, considérés dans leur ensemble, tous ces composants contribuent à optimiser l'influence des communautés affectées sur des résultats positifs lors des interventions d'urgence du programme WASH.

FIGURE 1: COMMENT LA MOBILISATION DE LA COMMUNAUTÉ SE PRÉSENTE-T-ELLE DANS LE CADRE D'UN PROGRAMME ?



Informations et analyses pour la planification et la conception de programme

Dans la figure 1, les trois encadrés du haut décrivent les informations et analyses requises pour développer une bonne compréhension **du contexte d'urgence, de la population affectée et des comportements et pratiques**. Des évaluations rapides se centreront au départ sur le contexte, le niveau de risque auquel font face les communautés locales et la présence ou l'absence d'autres acteurs humanitaires, pour pouvoir décider rapidement si Oxfam et ses partenaires seront impliqués dans la réponse, et, le cas échéant, de quelle manière. Des informations plus détaillées sur les communautés affectées et leurs priorités, comportements et pratiques seront ensuite nécessaires pour préparer l'intervention. Certaines de ces informations peuvent être des données secondaires disponibles (stratégies pays d'Oxfam, études et rapports d'organisations nationales et internationales), mais la plupart devront être collectées et actualisées régulièrement lors de réunions communautaires, de groupes de discussion et d'entretiens avec différents membres de la communauté.

Le contexte : ces données proviennent des évaluations et des informations d'Oxfam et de ses partenaires, partagées via les mécanismes de coordination. Dans l'idéal, elles doivent être partagées et analysées avec le personnel EFSVL et les équipes en charge des questions de genre et de protection, pour que les décisions concernant l'intervention se basent sur une compréhension totale des risques, des besoins, des capacités et des vulnérabilités de la population touchée par la crise. Lors d'épidémies, il est particulièrement important d'accéder à des données épidémiologiques afin de rendre l'intervention WASH assez flexible pour gérer les risques de transmissions et les foyers d'épidémie.

Les personnes : développez un profil de la communauté. Une estimation initiale de la population en fonction du genre et de l'âge peut être développée plus tard, quand les données peuvent être décomposées. Préparez une vue d'ensemble des structures de leadership formelles et informelles et des dynamiques de pouvoir, des facteurs socioculturels qui peuvent influencer les croyances et les opinions de la communauté, des groupes et organisations communautaires qui peuvent être soutenus/renforcés et des individus et groupes qui sont vulnérables ou marginalisés. Quelles personnes influencent les autres du fait de leur autorité formelle (fonctionnaires d'État, enseignants, chefs religieux, etc.) ? Quelle est leur influence informelle sur les comportements et les pratiques (par exemple, guérisseurs traditionnels ou individus respectés par leur communauté pour leur savoir et leur sagesse) ?

Comportements et pratiques : se contenter de dicter leur conduite à des individus ne porte souvent pas ses fruits. Les études des connaissances, des attitudes et des pratiques peuvent fournir des informations sur **les connaissances et pratiques** des communautés, mais elles n'apportent pas **d'explications**, et dans la plupart des pays, il existe un écart entre ce que les personnes disent faire et ce qu'elles font vraiment. Il est important de comprendre cet écart et ce qui a une influence sur les préférences de ces personnes. Si les individus pouvaient profiter d'un changement de comportement, ou si la communauté se mettait d'accord sur une action collective, comment pourrions-nous travailler avec elle pour motiver ce changement ? Des initiatives sont-elles déjà en place pour résoudre certains problèmes, ou pouvons-nous participer à ces initiatives pour les développer ?

Mise en œuvre du programme

Les informations et la communication sont au cœur de l'initiative de mobilisation de la communauté. Les individus et les communautés auront besoin d'informations pratiques, communiquées clairement dans leur langue natale, pour comprendre leurs droits et prendre des choix informés. Plusieurs canaux de communication doivent être utilisés. Les médias de masse (dont la radio locale, les événements culturels traditionnels, les réseaux sociaux, les panneaux d'information/d'images) peuvent faciliter l'accès aux informations, notamment par des personnes vulnérables et marginalisées. Les recherches montrent également qu'il est important que les personnes recevant les informations puissent être en mesure de les transposer dans leur quotidien en en discutant et en posant des questions. Un dialogue direct est donc essentiel.

Participation de la communauté : pour instaurer une participation saine, une contribution de la communauté en termes de travail, de compétences ou de temps ne suffit pas, tout comme l'utilisation d'approches participatives. Nous voyons la participation comme un processus flexible, inclusif et collaboratif, qui intègre les points de vue et les ressources locaux et ceux d'Oxfam et de ses partenaires, pour permettre aux communautés de décider de la direction que prendra le programme, afin qu'il réponde à leurs besoins. Elle respecte la dignité des populations en veillant à ce qu'elles ne soient pas simplement considérées comme des bénéficiaires passifs de l'aide, mais activement impliquées dans la résolution des problèmes, la planification et la prise de décision, et, autant que possible, en leur permettant d'assumer la responsabilité des processus, des infrastructures et des services du programme. Mesurer la participation nous aidera à évaluer l'efficacité de celle-ci.

Suivi, évaluation, redevabilité et apprentissage (MEAL) : le plus tôt possible au cours de l'intervention, nous devons mettre en place des mécanismes permettant aux personnes auprès desquelles nous œuvrons de décrire comment la crise affecte leur vie et si notre programme et l'intervention au sens plus large ont un impact positif sur elles. Le programme doit être adapté pour prendre compte des retours obtenus dans les données de suivi ou les plaintes. Les changements apportés doivent ensuite être communiqués aux communautés concernées, car nous devons nous engager à leur rendre des comptes. Le personnel, les partenaires et les bénévoles ne doivent en aucun cas demander des faveurs ou un paiement en échange de services WASH. Les politiques de sauvegarde d'Oxfam² donnent des conseils pour la prévention et le signalement de tels abus de pouvoir.

Le renforcement des capacités en continu, par le biais du coaching, du mentorat et d'une formation *appropriée*, peut améliorer la capacité du personnel, des partenaires et des communautés à s'impliquer dans le programme et parfois à développer des compétences et des capacités pour la préparation à de potentielles futures interventions.

Nous devons travailler autant que possible avec des groupes et structures existants, plutôt que de mettre en place des processus parallèles qui pourraient les discréditer.

Plaidoyer : la collaboration, une bonne écoute et un suivi efficace permettra à n'en pas douter de faire ressortir les inquiétudes, au sein de la communauté, qui ne peuvent pas être gérées dans le cadre de notre programme. Il est donc important de faire un travail de plaidoyer auprès des responsables d'équipe et des directeurs et directrices, pour que les opinions et priorités de la

communauté soient transmises à tous les niveaux via des mécanismes de coordination. Le recrutement d'équipes WASH en externe peut poser problème pour le plaidoyer interne. Un dialogue sain avec la communauté aura des retombées bénéfiques sur la qualité du programme et la satisfaction de la communauté. Pour cela, un personnel qualifié doit être disponible pour se centrer sur cette mission dès le départ.

Coordination et collaboration : la mobilisation de la communauté dans les programmes d'Oxfam et de ses partenaires peut être influencée par les décisions prises par d'autres acteurs ou institutions humanitaires en termes de finances et de politiques, en fonction des priorités de financement, de la population ciblée, des normes gouvernementales et des communications de masse, par exemple. L'impact de ces décisions doit être reporté aux décideurs au niveau local, national ou international pertinent, accompagné de preuves de cet impact sur les communautés. Au niveau technique, collaborer avec d'autres acteurs sur les stratégies à suivre pour gérer les difficultés techniques d'un contexte spécifique donne l'opportunité de partager notre expérience et d'effectuer un travail d'influence.

4 LA MOBILISATION DE LA COMMUNAUTÉ : UN PROCESSUS CONTINU DE TRANSFERT DE CONTRÔLE

L'une des caractéristiques principales de la mobilisation de la communauté est qu'elle offre aux communautés la possibilité de s'impliquer dans la prise de décision, lorsque cela est possible. La figure 2 la présente comme un processus continu qui reflète la relation entre les communautés affectées et les acteurs humanitaires (Oxfam/partenaires/autres organisations). Divers niveaux d'engagement peuvent être plus pratiques ou plus appropriés selon l'étape de l'intervention (la phase initiale, par exemple, ou plus tard, une fois que la situation est plus stable). Il peut aussi exister plusieurs niveaux d'engagement au même moment. Le contexte a également un impact : le champ d'action lors d'une situation de conflit ne correspond pas forcément aux opportunités lors d'une crise de longue durée ou après une catastrophe.

Posez-vous les questions suivantes : À quel niveau se situe mon programme dans ce processus continu ? Pouvons-nous donner plus de contrôle aux communautés ?

FIGURE 2: LA RELATION ENTRE LES COMMUNAUTÉS AFFECTÉES ET LE PERSONNEL DE L'INTERVENTION HUMANITAIRE : UN PROCESSUS CONTINU



Qu'est-ce qui encourage les individus à changer de comportement et de pratiques ?

Lors d'initiatives WASH d'urgence, la réduction des risques de santé publique est notre priorité. Cela signifie parfois que certaines personnes doivent abandonner certains comportements ou pratiques ou en adopter de nouveaux, qui préviendraient ces risques. Dans le contexte d'une initiative WASH, le terme « comportement » désigne, par exemple, le fait d'accéder à des sources d'eau non salubre, de déféquer en plein air ou de se laver les mains lorsque cela est nécessaire pour prévenir la transmission de maladies.

Informé la communauté des risques pour la santé ne suffit pas toujours pour que des mesures de prévention soient prises. Le savoir n'est pas toujours source de changement. Les raisons qui expliquent ce phénomène sont complexes. Les normes sociales, la perception du risque et la disponibilité des ressources peuvent toutes influencer l'adoption de certains changements positifs. La figure 3 détaille un processus en cinq étapes pour la mise au point d'activités visant à faire évoluer les comportements et pratiques.

FIGURE 3 : UN PROCESSUS EN CINQ ÉTAPES POUR LA MISE AU POINT D'ACTIVITÉS VISANT À FAIRE ÉVOLUER LES COMPORTEMENTS ET PRATIQUES



Tout d'abord, avant de lancer des activités de promotion de la santé publique, travaillez avec les communautés affectées par la crise pour évaluer les risques de santé publique auxquels elles font face. Ensuite, nous devons comprendre leurs comportements et pratiques actuels par rapport à ces risques. Par exemple, si une eau contaminée constitue une menace pour la santé, nous devons comprendre où la communauté accède à cette eau et comment les ménages l'utilisent. Pour ceux qui utilisent une eau provenant d'une source non salubre ou qui ne traitent pas l'eau chez eux, nous devons en apprendre plus sur les raisons de ces choix.

Lorsque nous sommes au fait des pratiques des individus et des raisons qui se cachent derrière ces pratiques, nous pouvons développer notre compréhension des facilitateurs et des obstacles : qu'est-ce qui empêche ces personnes d'adopter des comportements et pratiques positifs, et qu'est-ce qui les motiverait ou les aiderait à faire évoluer ceux-ci ? Doivent-elles être informées à propos des risques ou de l'accès aux infrastructures et services ? Doit-on fournir des infrastructures WASH plus nombreuses ou de meilleure qualité, ou faciliter l'accès aux biens non alimentaires ? Ou encore, trouver des manières innovantes d'inciter au changement, en utilisant, par exemple, des agents de promotion hors du secteur de la santé pour généraliser le lavage des mains ? Selon le contexte, plusieurs de ces mesures devront être prises.

Enfin, il est important de surveiller les progrès en effectuant le suivi des activités et en écoutant les retours des communautés, pour que le programme puisse être adapté à ces remarques. À mesure que la situation évolue, veillez à ce que ces activités soient adaptées, pour qu'elles restent pertinentes.

5 MESURER LA MOBILISATION DE LA COMMUNAUTÉ

Indicateurs et outils

Des approches participatives du travail avec les communautés sont souvent utilisées dans le cadre des programmes d'urgence WASH, mais Oxfam n'a pas mis en place de processus structuré pour mesurer l'efficacité de ces approches en matière de résultats. Cela doit changer, pour plusieurs raisons :

- **Les populations affectées ont le droit de participer aux décisions qui les concernent.** Mesurer la participation peut aider à évaluer l'efficacité de celles-ci.
- Savoir ce qui fonctionne (et ce qui ne fonctionne pas), et pourquoi, est essentiel pour **adapter notre travail à des contextes variés.**
- L'utilisation d'indicateurs communs d'engagement et de participation communautaires, adaptés au contexte, permettra de **comparer les programmes.**
- Il est important de disposer des **preuves d'efficacité** pour organiser des interventions efficaces par rapport aux coûts, effectuer un travail d'influence et déployer des efforts de lobbying pour obtenir des ressources afin d'organiser des activités de portée appropriée, centrées sur la communauté.

Mesurer la mobilisation de la communauté dans les programmes d'urgence WASH

L'objectif global d'un programme d'urgence WASH est de réduire les risques de santé publique. Les *résultats* de l'initiative WASH sont mesurés dans le cadre du plan MEAL du programme et sont généralement utilisés en tant qu'alternative pour évaluer l'impact. L'accès aux infrastructures et service WASH et leur utilisation sont donc mesurés et comparés à des informations sur les tendances de santé liées à WASH.

L'implication des communautés à toutes les étapes du cycle du programme est un droit essentiel des personnes affectées par une crise (engagement 4 de Core Humanitarian Standard) et joue un rôle primordial dans l'obtention de résultats positifs dans le cadre des activités WASH. La mesure de la participation et de la satisfaction de la communauté à l'égard du programme WASH nous aidera à gérer notre engagement envers les communautés pour maximiser notre impact sur leur santé et leur bien-être.

Un plan de suivi basé sur des « efforts suffisants », avec des indicateurs pour la mesure de la participation de la communauté et de la satisfaction des utilisateurs au regard des infrastructures et services WASH, doit être développé dès que possible entre la quatrième et la sixième semaine de l'intervention.

Outils pour la prise en compte des opinions de la communauté

L'annexe 1 contient un tableau des indicateurs de mesure des résultats des initiatives WASH : impacts positifs, indicateurs de processus pour la participation de la communauté, afin de mesurer plus facilement comment nous avons travaillé avec la communauté pour obtenir ces résultats, et indicateurs de satisfaction de la communauté (dans quelle mesure les individus se sont sentis écoutés et ont trouvé que leurs opinions étaient prises au sérieux).

L'annexe 2 inclut l'exemple de deux autres outils : les diagrammes en toile d'araignée, qui peuvent être utilisés pour mesurer la participation et la satisfaction des communautés, et les diagrammes de Venn, qui facilitent la discussion sur les dynamiques des communautés.

L'annexe 3 donne des exemples d'activités et de calendrier pour la mobilisation de la communauté dans le cadre d'activités WASH.

ANNEXE 1

TABLEAU 1 : TABLEAU D'INDICATEURS POUR LA MESURE DE LA PARTICIPATION ET DE LA SATISFACTION DE LA COMMUNAUTÉ AU REGARD DES ACTIVITÉS WASH DU 4^e AU 6^e MOIS DE L'INTERVENTION

Résultats des activités WASH	Participation de la communauté	Satisfaction de la communauté
<ul style="list-style-type: none"> • Il n'existe aucune preuve d'épidémie liée à WASH • Des infrastructures et ressources WASH appropriées sont accessibles pour toutes et tous, conformément aux normes Sphère • Les infrastructures WASH sont généralement utilisées et les utilisateurs s'impliquent dans leur maintenance • Il n'existe pas de preuve de défécation en plein air • Une source d'eau potable est entretenue • Le lavage des mains est généralisé 	<ul style="list-style-type: none"> • Les leaders, organisations et institutions communautaires formels et informels ont été identifiés • Une carte des parties prenantes développée avec les communautés est utilisée pour analyser les dynamiques de pouvoir et planifier le programme • Un groupe de personnes variées sélectionnées par la communauté est impliqué dans la planification, la conception et la maintenance des infrastructures et services WASH • Les communautés, dont les groupes les plus marginalisés, influencent la conception des mécanismes de retours et de plainte • L'intégration des croyances culturelles et religieuses dans la conception du programme peut être prouvée 	<ul style="list-style-type: none"> • Les communautés indiquent que les informations clés sont communiquées efficacement dans les langues appropriées et qu'elles parviennent à toutes les sphères de la communauté via des canaux adaptés au contexte • Les communautés indiquent que les besoins spécifiques au genre des femmes, des hommes, des garçons et des filles sont pris en compte dans la conception et le choix de l'emplacement des infrastructures (accès, confidentialité, sécurité, prise en compte de la question de l'hygiène menstruelle) • Les communautés indiquent être satisfaites de la prise en compte de leurs opinions et des changements ont été apportés au programme, lorsque cela était possible

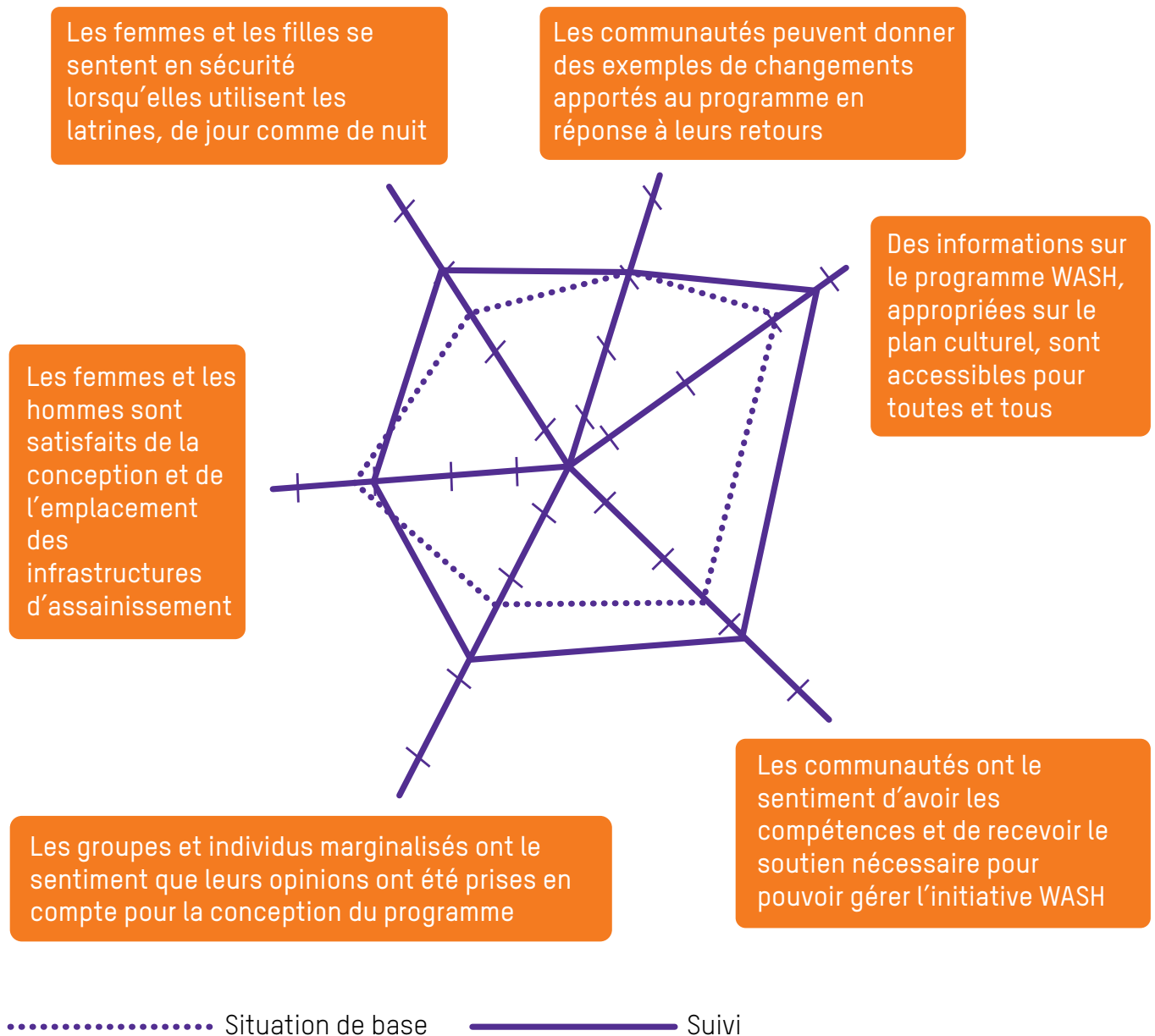
Résultats des activités WASH	Participation de la communauté	Satisfaction de la communauté
	<ul style="list-style-type: none"> • Plusieurs membres de la communauté sont impliqués dans l'identification des priorités et problèmes de la région, et de solutions • Un plan de mise en œuvre précisant les rôles et responsabilités de tous les acteurs est convenu et son respect est contrôlé • Les membres de la communauté sont impliqués dans les activités de suivi du programme et dans la boucle de retours avec la communauté dans son ensemble • Les communautés sont soutenues avec un travail de plaidoyer en leur nom auprès d'Oxfam et d'autres parties prenantes, via des plateformes de coordination • Le développement de capacités et un plan de sortie/transition approprié sont organisés par les communautés et d'autres parties prenantes clés 	<ul style="list-style-type: none"> • Les groupes et individus marginalisés se disent satisfaits des consultations et des ajustements apportés au programme • Les communautés indiquent disposer des compétences et d'un soutien nécessaires pour gérer les infrastructures et services WASH

ANNEXE 2

Les diagrammes en toile d'araignée sont des outils visuels utilisés pour faciliter la discussion avec les communautés (ou les équipes de programme) à propos du processus de participation, en les encourageant à réfléchir à la question : comment et pourquoi un changement est-il apporté à un programme ? Ils peuvent également être utilisés pour suivre les changements par rapport à la situation de base (par exemple, pour savoir si les communautés ont l'impression que leurs retours influencent l'évolution du programme, ou encore pour connaître leur niveau de satisfaction par rapport à des éléments spécifiques du programme). Les figures 4 et 5 utilisent des indicateurs du tableau 1 pour mesurer la participation et la satisfaction de la communauté par rapport au programme WASH.

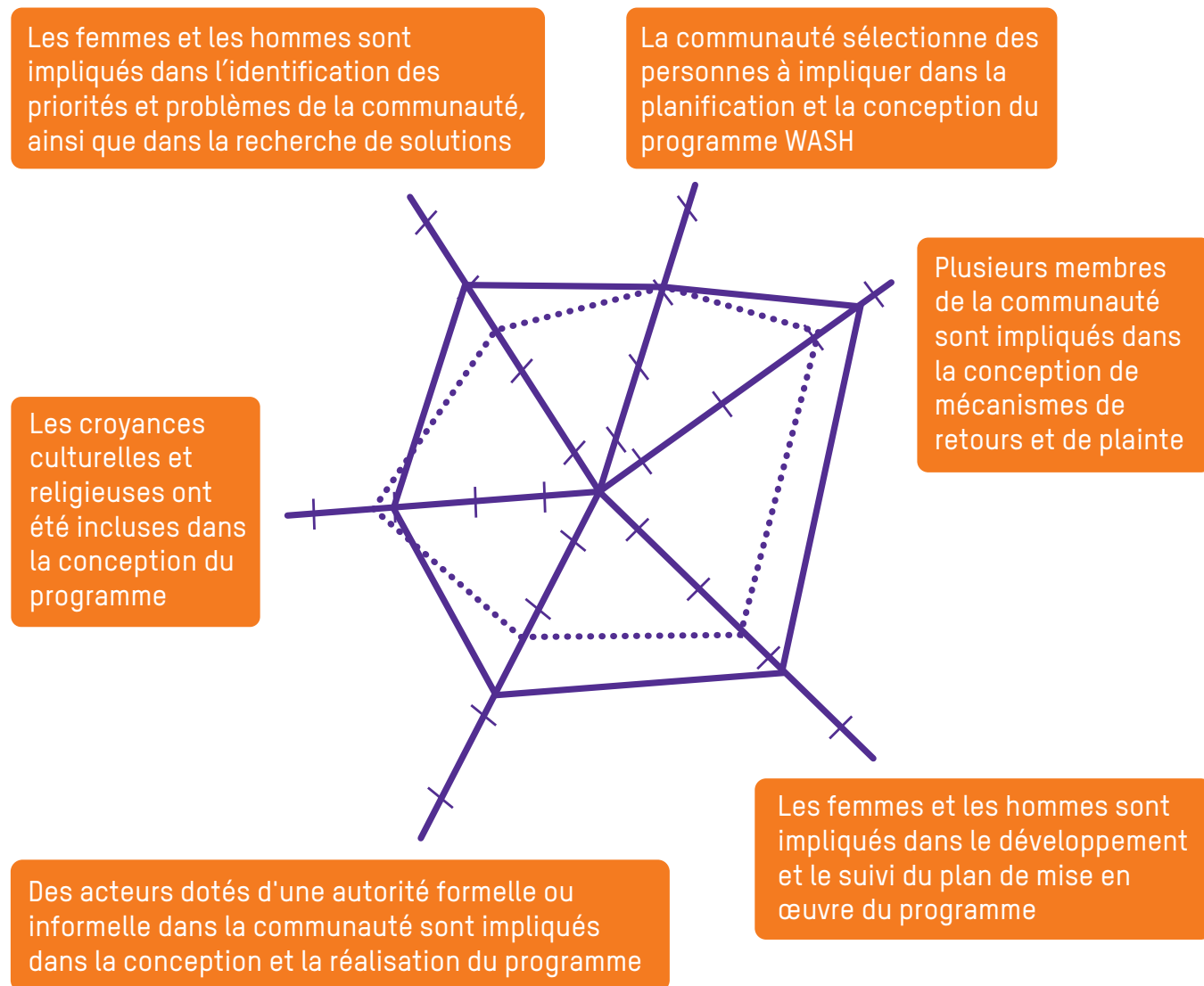
Les indicateurs sont classés de 1 à 5 sur les branches du diagramme et les variations entre les données de base et les données au moment du suivi sont représentées par les lignes en pointillés et les lignes pleines.

FIGURE 4: DIAGRAMME EN TOILE D'ARAIGNÉE - SATISFACTION DE LA COMMUNAUTÉ



- **Écoute et adaptation** Dans quelle mesure le programme WASH a été adapté grâce aux retours des communautés
- **Informations et communication** Niveau de satisfaction des communautés par rapport à la clarté et à l'accessibilité des informations du programme partagées par Oxfam
- **Propriété** Dans quelle mesure les communautés se sentent à même d'assumer la responsabilité des ressources WASH
- **Inclusion** Niveau de satisfaction exprimé par les groupes marginalisés par rapport à la conception et l'emplacement des infrastructures WASH
- **Pertinence par rapport au contexte** Dans quelle mesure les croyances culturelles et religieuses importantes ont été prises en compte par le programme
- **Prise en compte des besoins spécifique au genre** Satisfaction des femmes quant à l'accès aux latrines, la confidentialité, la sécurité et la dignité

FIGURE 5: DIAGRAMME EN TOILE D'ARAIGNÉE - PARTICIPATION DE LA COMMUNAUTÉ INCLUSION ET DIVERSITÉ

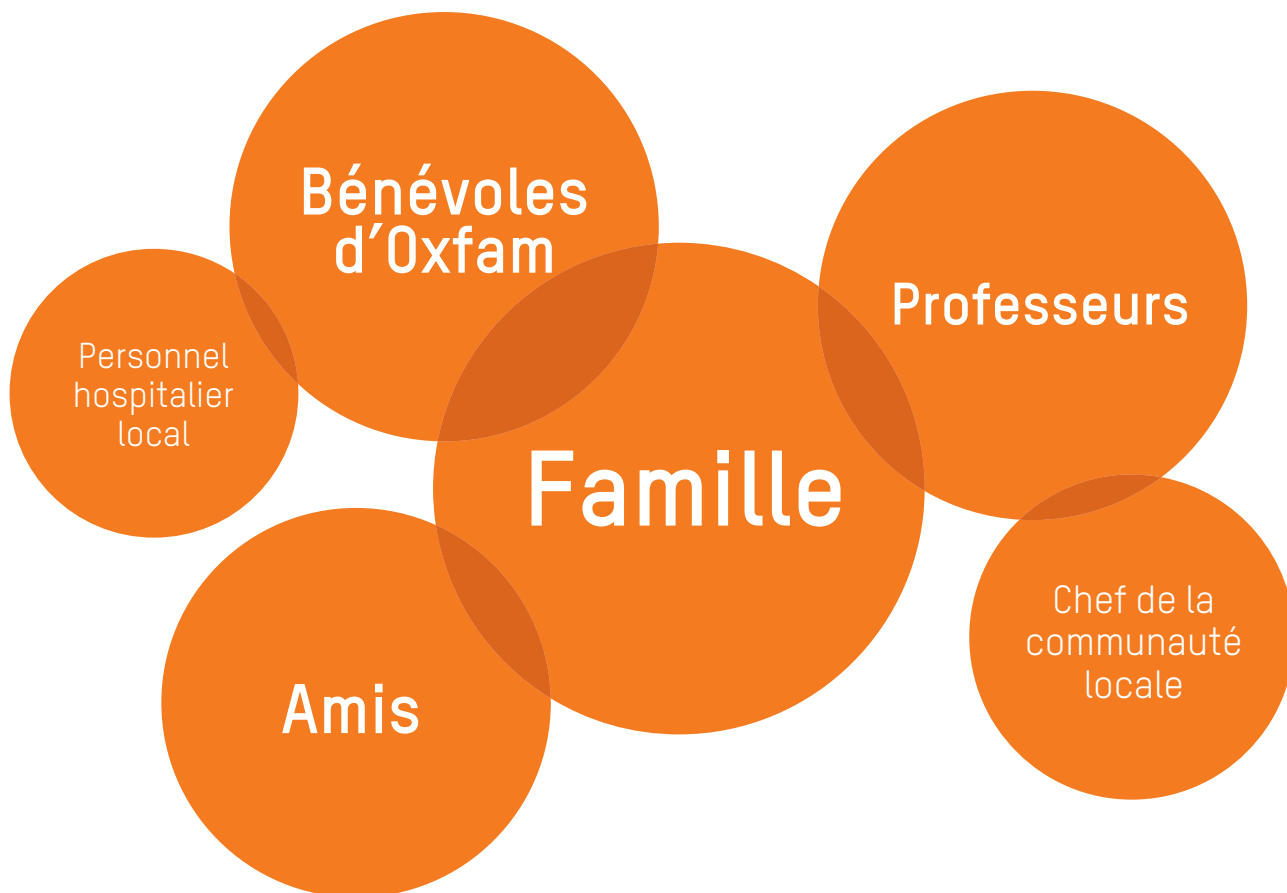


..... Situation de base ————— Suivi

- Plusieurs membres de la communauté sont impliqués dans la conception, la mise en œuvre et le suivi du programme
- Les groupes et individus marginalisés sont impliqués dans les mécanismes de retours et de plainte
- L'équipe de programme identifie et travaille avec des individus, groupes et organisations qui aident et influencent les communautés affectées
- Les communautés indiquent que les normes et pratiques de leur culture ont influencé la conception et la mise en œuvre du programme
- Plusieurs membres de la communauté sont impliqués dans la proposition de solutions aux problèmes les plus urgents qu'ils ont identifiés

Un **diagramme de Venn** illustre l'étendue des interactions entre individus, institutions et groupes sous forme de cercles. La taille des cercles varie pour indiquer l'importance de chaque partie prenante pour la communauté, en fonction des rapports de pouvoir, de dépendance et du potentiel de collaboration.

FIGURE 6: DIAGRAMME DE VENN PRÉSENTANT LES INTERACTIONS DE LA COMMUNAUTÉ



ANNEXE 3

TABEAU 2 : SUGGESTIONS D'ACTIVITÉS ET CALENDRIER

Calendrier	Objectif de l'engagement	Activités clés suggérées
<p>De la 1^e à la 4^e semaine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluation rapide des besoins et des capacités • Identification du profil de la communauté 	<ul style="list-style-type: none"> • Préparez les fondations de la mobilisation de la communauté 	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuez une analyse de base des parties prenantes pour comprendre quelles sont les personnes à qui nous devons nous adresser dans la communauté : qui sont les intermédiaires (parties prenantes formelles) et les leaders informels ? Comment entrer en contact avec les groupes vulnérables les moins visibles ? • Donnez aux communautés des informations sur les risques et l'accès aux services • Identifiez les problèmes religieux ou culturels à prendre en compte et donnez suite à l'évaluation pour une analyse plus approfondie • Mettez en place des mécanismes de retours suffisants • Recrutez du personnel et des partenaires locaux et organisez une formation rapide sur la mobilisation de la communauté

Calendrier	Objectif de l'engagement	Activités clés suggérées
<p>Du 2^e au 3^e mois</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renforcement des analyses d'inclusion et de vulnérabilité : qui a été oublié ? • Identification des lacunes de l'intervention 	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcez le dialogue et renforcez votre compréhension des opinions de la communauté • Collectez les retours et répondez-y 	<ul style="list-style-type: none"> • Décidez de qui est consulté à quel sujet (mappage social, diagrammes de Venn) • Communiquez avec l'équipe MEAL et créez des groupes d'écoute : participez à des réunions régulières avec ces groupes pour recevoir leurs retours à l'aide d'un ensemble de questions larges pour vérifier les suppositions du personnel d'Oxfam et du partenaire, comprendre les stratégies de survie de la communauté et les renforcer, étayer le plaidoyer (à partager avec les plates-formes de coordination, sous réserve d'avoir obtenu l'autorisation) et mettre en place un processus de retours bilatéral • Comment les communautés perçoivent-elles l'évolution de la situation ? Étudiez les résultats de l'initiative WASH avec vos collègues, ainsi que : <ul style="list-style-type: none"> • le niveau de satisfaction par rapport à l'intervention initiale ; • des pistes pour l'adaptation du programme ; • les changements qui se sont produits depuis le mois dernier (compréhension des risques, mouvements de population, changements saisonniers) ; • les priorités de la communauté pour les 2 à 3 mois à venir, chez les groupes déplacés et ceux qui ne le sont pas ; • a mise en place d'un plan d'action pertinent avec la communauté, le cas échéant. Recherchez des exemples de nouveaux comportements positifs³ et demandez-vous en quoi l'engagement a des effets différents sur les communautés Partagez les leçons tirées du programme sur les différents sites, le cas échéant.

Calendrier	Objectif de l'engagement	Activités clés suggérées
<p>Du 4^e au 6^e mois</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivi et adaptation • Contrôle de l'évolution des risques en rapport avec l'intervention 	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorez les compétences d'écoute et de mobilisation de la communauté du personnel et des partenaires • Renforcez les capacités de la communauté à gérer/influencer sur l'intervention 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôlez les compétences d'écoute et de dialogue du personnel et des partenaires et renforcez-les, si nécessaire • Veillez à ce que les informations épidémiologiques et les données de suivi du programme soient utilisées pour adapter le programme, et que ce processus soit consigné • Examinez les indicateurs de participation et de satisfaction de la communauté ; mettez-les à jour avec la communauté, si nécessaire • Passez les résultats de l'initiative WASH en revue avec vos collègues, ainsi que les retours sur la participation et la satisfaction de la communauté ; modifiez le programme, si nécessaire • Promouvez l'implication de la communauté dans le suivi • Dans le cadre des discussions de sortie du programme, passez en revue, avec la communauté, sa capacité à entretenir et gérer les infrastructures, services et processus WASH • Préparez-vous à l'évaluation du programme et étudiez les engagements et critères de qualité de Core Humanitarian Standard

Notes

- ¹ Projet Sphère (2018). Le Manuel Sphère : La charte humanitaire et les standards minimum de l'intervention humanitaire. <https://spherestandards.org/wp-content/uploads/Sphere-Handbook-2018-EN.pdf>
IASC (2017). Standards révisés en matière de redevabilité aux populations affectées. <https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse/documents-61>
Cluster WASH international (2009). Ressources WASH sur la redevabilité. <http://violence-wash.lboro.ac.uk/vgw/Supporting-documents/VGW-5-Good-practice-Violence-WASH-Emergencies/WASH-Cluster-WASH-accountability-handbook.pdf>
- ² <https://www.oxfam.org.uk/safeguarding-at-oxfam/safeguarding-related-policies>
- ³ Réfléchissez à la raison pour laquelle certaines personnes adoptent des pratiques et comportements positifs : en quoi se distinguent-elles de celles qui ne le font pas ? Peut-on tirer parti de ces informations pour motiver le reste de la communauté ?

Pour obtenir davantage d'informations ou partager vos commentaires sur ce guide, contactez Eva Niederberger (Promotion de la santé publique/Mobilisation de la communauté) par e-mail à l'adresse suivante : eva.niederberger@oxfam.org

© Oxfam International, décembre 2018

Ce document est soumis aux droits d'auteur, mais peut être utilisé librement à des fins de plaidoyer, de campagne, d'éducation et de recherche moyennant mention complète de la source. Le détenteur des droits demande que toute utilisation lui soit notifiée à des fins d'évaluation. Pour copie dans toute autre circonstance, réutilisation dans d'autres publications, traduction ou adaptation, une permission doit être accordée et des frais peuvent être demandés.

Envoyez un e-mail à policyandpractice@oxfam.org.uk.

Les informations contenues dans ce document étaient correctes au moment de la mise sous presse.

Publié par Oxfam GB pour Oxfam International sous

l'ISBN 978-1-78748-389-7 en décembre 2018.

DOI : 10.21201/2018.3897

Oxfam GB, Oxfam House, John Smith Drive, Cowley, Oxford, OX4 2JY, Royaume-Uni.

Oxfam

Oxfam est une confédération internationale de 19 organisations qui, dans le cadre d'un mouvement mondial pour le changement, travaillent en réseau dans plus de 90 pays à la construction d'un avenir libéré de l'injustice qu'est la pauvreté. Pour de plus amples informations, veuillez contacter les différents affiliés ou visiter www.oxfam.org

Photo de couverture : Une assistante de santé publique d'Oxfam présente une session avec des bénévoles de la communauté, dans le camp d'Unchiprang (Cox's Bazar), au Bangladesh (2018). Le groupe prépare des actions pour répondre à une épidémie de diphtérie.

Photo : Eva Niederberger/Oxfam



OXFAM