

L'UTILISATION DU TRACKER DES PERCEPTIONS COMMUNAUTAIRES PEUT-ELLE TRANSFORMER UNE INTERVENTION HUMANITAIRE ?

Coup de projecteur sur le Venezuela en période de Covid-19

CONTEXTE

La propagation du coronavirus au Venezuela a aggravé une crise existante. En effet selon les estimations, 7 millions de personnes avaient déjà besoin d'aide humanitaire lorsque le virus est apparu. Au Venezuela, les conditions socioéconomiques et politiques sont complexes et sont à l'origine de taux d'hyperinflation exorbitants, de la détérioration des moyens de subsistance et d'un manque d'accès aux services essentiels, aux droits humains fondamentaux et à une vie dans la dignité. Chaque jour, la population vénézuélienne fait face au même dilemme: partir ou vivre dans des conditions très dures, où les denrées alimentaires, les médicaments et l'eau se font rares. La pandémie de COVID-19, et les mesures de préventions prises par les autorités pour limiter sa propagation, pourraient avoir un impact dévastateur sur la situation actuelle et exacerber les vulnérabilités au sein de la population.

C'est pendant cette crise prolongée, en juin 2020, qu'Oxfam a lancé son approche relative au tracker des perceptions communautaires en vue de renforcer la capacité de prévention des communautés et en fin de compte, de faire entendre leurs voix.

Nous avons voulu en discuter avec deux experts du tracker :

Qu'est-ce que LE TRACKER DES PERCEPTIONS COMMUNAUTAIRES ?

Le tracker des perceptions communautaires est une approche reposant sur un outil mobile permettant au personnel de recueillir, d'analyser et de comprendre les perceptions des communautés pendant des épidémies.

Il n'est pertinent que lorsqu'il accompagne un programme existant.

Q&A

Questions à Manel Rebordosa (PHP-CE et Spécialiste en TIC) et Lucia P.*

Q : Lucia, vous vivez à Caracas et êtes confrontée chaque jour à la réalité de ce contexte. Pouvez-vous nous parler de la réalité du terrain ?

L : C'est sincèrement désespérant. Chaque jour s'accompagne d'un nouveau problème à résoudre, que vous essayiez de prendre une douche ou de trouver des médicaments pour votre famille.

Vous êtes constamment devant le même dilemme : rester ou fuir. En marchant simplement dans la rue lorsque vous allez au marché, vous pouvez constater les conséquences de la crise humanitaire ; des femmes avec plusieurs enfants n'ayant rien pour les nourrir, des gens dans la rue sans emploi. **Cette situation pouvait difficilement s'aggraver, et pourtant... Nous devons maintenant gérer une pandémie.**

Q : En raison de la nature de la COVID-19, le tracker des perceptions communautaires a été mis en place par des partenaires locaux, avec un soutien à distance de votre part, Manel. Comment cela a-t-il fonctionné dans la pratique ?

M : Tout a bien fonctionné, principalement grâce à la volonté de nos partenaires sur le terrain. **À aucun moment nous n'avons eu l'impression d'imposer ce processus dans l'intervention.**

Cependant, le meilleur conseil que je puisse donner pour un processus efficace est de créer des lignes de communication

directes entre l'équipe d'assistance du tracker des perceptions communautaires et les personnes recueillant les perceptions sur le terrain, c'est la condition sine qua non, même si une formation solide est essentielle (et facilement accessible en ligne). Cela crée un esprit d'équipe permettant qu'à aucun moment, les partenaires n'aient l'impression d'être de simples collecteurs de données. Un dialogue continu avec l'équipe d'assistance technique est crucial afin que ses membres se sentent impliqués et réellement intégrés dès le départ.

L : Au Venezuela, nous avons l'avantage d'avoir déjà adopté une approche de leadership humanitaire local, ce qui signifie que nos partenaires locaux ont déjà établi des relations avec les communautés. Lorsque le tracker a été introduit, les partenaires ont été réceptifs car il y avait une grande cohérence avec leur travail sur le terrain. Je pense qu'il est important de noter que l'assistance à distance a été difficile, car cela demande forcément une connexion stable. Les partenaires en ont effectivement fait les frais étant donné que leur travail les amène à se rendre dans des états où même l'électricité n'est pas stable. L'une des leçons à retenir est que nous devons faire preuve d'initiative pour surmonter de tels obstacles en utilisant plusieurs plateformes et en sortant des sentiers battus. **Nous avons constamment dû faire preuve de créativité dans notre approche et nous concentrer sur des solutions pratiques,** ce qui a fini par payer en contribuant au succès du processus. Par exemple, nous avons créé de courtes vidéos pour la formation en ligne sur le tracker. Nous avons également utilisé des groupes de discussion sur WhatsApp pour le mentorat régulier et la communication directe avec les personnes recueillant les perceptions sur le terrain.

Q : Selon vous, le tracker des perceptions communautaires a-t-il eu une valeur ajoutée pour l'intervention humanitaire au Venezuela ?

L : Au Venezuela, l'État ne fournit plus aucune donnée depuis plusieurs années ; il règne un lourd silence en matière d'épidémiologie. **Le processus du tracker a été transformateur en la matière car il nous a permis de connaître le ressenti de la communauté dans le contexte de la COVID-19**, offrant un aperçu fiable et autrement impossible de la situation. Sans le tracker, l'intervention humanitaire aurait été très désorientée. **L'approche a véritablement donné de l'espoir dans une situation désespérée.**

M : Tout d'abord, le tracker est un outil incroyablement pertinent pendant une pandémie. Mais ici, comme le dit Lucia, **nous faisons face à un manque inquiétant d'informations sur le terrain. Un tel environnement se prête parfaitement au développement d'une approche comme le tracker des perceptions communautaires, pour qu'elle contribue de manière significative à l'intervention humanitaire.** Dans d'autres situations, où des données officielles sont peut-être déjà accessibles, le tracker jouerait inévitablement un rôle différent. Il a fait partie intégrante de l'intervention au Venezuela justement parce que le contexte était déjà si complexe et manquant d'informations vitales.

Q : Dans quelle mesure les perceptions qui ont été recueillies (et analysées) au Venezuela ont-elles contribué à la stratégie de l'intervention humanitaire dans son ensemble ?

M : **Le tracker est en cours au Venezuela depuis plusieurs mois maintenant et nous constatons déjà des changements programmatiques fondés sur les perceptions recueillies.**

Nous sommes réellement parvenu-e-s à boucler la boucle en observant les tendances pour ensuite analyser les données et enfin adapter les activités en conséquence ou opérer une influence plus large. Par exemple, alors que les messages de santé publique encourageaient auparavant les personnes à se rendre à l'hôpital lorsqu'elles tombaient malades, nous tenons compte désormais des craintes associées aux hôpitaux. Les communications ont donc été modifiées afin de mettre l'accent sur la prévention et les méthodes de protection.

Nous reconnaissons que c'est en se mettant à l'écoute des communautés et en bâtissant la confiance que nous pouvons réellement changer la donne. Les réponses rigides avec des messages spécifiques sont inadaptées et inefficaces.

L : Plusieurs exemples me viennent à l'esprit. Mais, ce qui s'est passé dans les États de Lara et de Táchira mérite d'être souligné.

En effet, le tracker a mis en évidence une augmentation des violences domestiques faites aux femmes pendant le confinement. Cela a donné lieu à la promotion d'une ligne d'écoute pour les cas de violences pendant les activités de santé publique, la dissémination d'informations sur les violences ainsi qu'à l'aiguillage vers un service gratuit de soutien psychosocial et juridique pour les femmes, les enfants et les adolescent-e-s.

Q : Quel est l'avenir du tracker des perceptions communautaires au Venezuela ?

M : Nous allons continuer à déployer le tracker dans ce projet pilote, par le biais de partenaires locaux, dans les régions dans lesquelles nous œuvrons. Toutefois, nous arrivons aux limites de nos capacités et du nombre de perceptions pouvant être recueillies par semaine (souvent jusqu'à 250). Nous devons veiller à ne pas dépasser ces limites, car les données ne sont utiles que si elles peuvent être correctement analysées.

L : En effet, cela a constitué un défi colossal pour nous. Nous prévoyons de développer l'utilisation du tracker en impliquant de plus en plus de partenaires, en particulier en ce qui concerne l'analyse des données. Nous avons si peu de temps pour analyser toutes les données recueillies que nous serions ravi-e-s de voir les partenaires jouer un rôle de premier plan dans cette étape cruciale du processus.

Q : Y a-t-il autre chose que vous aimeriez partager avec les collègues d'Oxfam et des partenaires au niveau mondial ?

M : Simplement qu'il est essentiel de rappeler à quel point il est important d'écouter les communautés en dehors des configurations habituelles. Le tracker nous permet de le faire de façon plus personnelle et de recueillir et de prendre en compte des perceptions honnêtes. **Nous sommes en mesure de comprendre les communautés vulnérables et d'apprendre de ces dernières.** J'ai été enthousiasmée par le fait que les partenaires au Venezuela agissaient déjà dans cet état d'esprit.

L : Je suis d'accord. Il est important de reconnaître les efforts de nos partenaires locaux car le tracker des perceptions communautaires ne serait tout simplement pas possible sans eux. Semaine après semaine, nous avons fait face à de nombreux défis (pénuries de carburant, problèmes d'accessibilité), mais cela n'a pas empêché nos partenaires de continuer à travailler sans relâche. Tout le mérite des résultats obtenus ici avec le tracker leur revient et j'aimerais terminer en soulignant notre admiration à leur égard pour tous leurs efforts.

CE QU'IL FAUT RETENIR de l'expérience au Venezuela

- Le tracker des perceptions communautaires n'est pas uniquement un moyen de collecter des informations, mais il s'agit plutôt d'un processus nous permettant de transformer les données en actions (et/ou en plaidoyer). C'est l'essence même du tracker.
- La quantité des données collectées est importante. Recueillir trop de perceptions peut compromettre le bon fonctionnement du tracker. Il est recommandé de ne recueillir qu'un nombre gérable de données à la fois.
- L'assistance à distance peut être efficace dans le cadre de la mise en œuvre d'une nouvelle approche, mais dépend du soutien de la hiérarchie, de l'adhésion des partenaires locaux, de l'existence de lignes de communication directes et d'une approche pragmatique centrée sur les solutions.
- Il est possible de réaliser des changements programmatiques grâce à la flexibilité et à la rapidité de l'approche de suivi et ce, dans un laps de temps incroyablement court.

**Un pseudonyme a été utilisé pour des raisons de sécurité.*

Nous sommes à votre disposition !

Pour des questions d'ordre général : oxfamcpt@oxfam.org

Pour toute question propre au Venezuela :

En espagnol : laura.gonzalez@oxfam.org En anglais : andrea.veranava@oxfam.org

Pour plus d'informations : <https://www.oxfamwash.org/communities/community-perception-tracker>



OXFAM

VUE D'ENSEMBLE

Nombre de perceptions recueillies et validées (au 2 octobre 2020)

2 996

- 66.7% Femmes (1998)
- 23.7% Hommes (709)
- 9.6% Aucune donnée (289)



Et leur origine



POINTS CLÉS

Où utilise-t-on le tracker des perceptions communautaires ?



PARTENAIRES LOCAUX D'OXFAM :

- 📍 Zulia
- 📍 Táchira
- 📍 Lara

Voici certaines des perceptions recueillies auprès des communautés :

"Le confinement lié à la COVID-19 est une attaque pour les femmes, les violences dans les foyers ont augmenté."

— Une femme à Junin, Táchira, septembre 2020

"L'automédication n'est pas une bonne chose, mais c'est mieux que d'aller à l'hôpital."

— Une femme à Junin, Táchira, septembre 2020

"Il faut neutraliser la COVID-19 avec des boissons chaudes naturelles."

— Un homme à San Francisco, Zulia, septembre 2020

"Le gouvernement s'occupe de plus en plus de la COVID-19, pendant que ma fille meurt du cancer faute de soins."

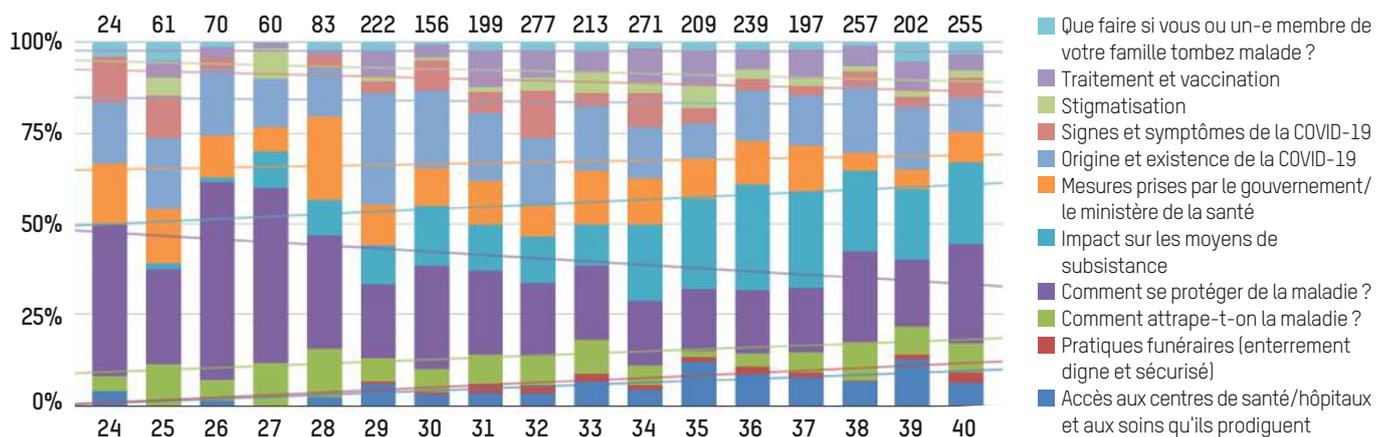
— Une femme âgée à Iribarren, Lara, septembre 2020

"J'ai été intoxiqué en prenant de l'ivermectin."

— Un homme à Pedro Maria Ureña, Táchira, septembre 2020

PRINCIPALES TENDANCES identifiées :

% des perceptions recueillies par semaine, selon les tendances. En haut de chaque colonne figure le total des perceptions recueillies par semaine. En bas de chaque colonne figure le numéro de la semaine.



AU DÉBUT DE LA PANDÉMIE (en juin, semaines 24 à 26), la plupart des perceptions étaient liées à la prévention de la maladie. Des mesures de prévention ne reposant pas sur des preuves scientifiques ont été identifiées.

QUELQUES SEMAINES APRÈS LE DÉBUT DE LA PANDÉMIE, les perceptions relatives à l'impact de la pandémie sur les moyens de subsistance ont commencé à prendre de l'ampleur et à devenir la tendance principale, ce qui indiquait que l'épidémie affectait de plus en plus l'économie et le mode de vie des familles. Des perceptions relatives aux violences basées sur le genre sont apparues.

ALORS QUE LA MALADIE SE GÉNÉRALISAIT, le nombre de perceptions stigmatisant les migrant-e-s en tant que source de la maladie baissait.

DÈS LA SEMAINE 29 (première semaine de juillet), le nombre de perceptions liées aux pratiques funéraires et à l'accès aux centres de santé et aux soins qu'ils prodiguent a commencé à croître, indiquant l'impact direct de la pandémie sur la santé des communautés. Le refus de se rendre aux centres de santé et l'intérêt pour l'automédication ont apparus.