

GUIDE À L'USAGE DU PERSONNEL EN CONTACT AVEC LES COMMUNAUTÉS

CONTEXTE

Le Covid-19 est un virus qui s'est répandu dans 177 pays et qui affiche un taux de létalité d'environ 4 %.¹ Tandis que le nombre de cas augmente dans le monde, les pays ont adopté différentes restrictions afin d'enrayer la propagation et d'« aplatir la courbe » pour éviter le débordement des systèmes de santé.

Le virus touche plus gravement les personnes dont le système immunitaire est affaibli. Oxfam s'inquiète particulièrement de voir des cas de Covid-19 survenir chez des personnes vivant déjà en situation de crise humanitaire, les réfugié-e-s et les personnes déplacées internes notamment. Cela constituerait une menace colossale pour les personnes déjà extrêmement vulnérables et ayant un accès limité aux services essentiels. L'expérience d'Oxfam dans l'humanitaire et face aux épidémies d'Ébola et de Zika nous a montré que la meilleure façon de répondre est de consolider la confiance au sein des communautés et avec les services, de comprendre les perspectives locales et de partager les informations. Il s'agit aussi de collaborer avec les membres des communautés sur la façon de garantir leur sécurité et celle de leur famille.

Ce guide est destiné à aider les équipes travaillant directement auprès des communautés pendant la pandémie de Covid-19. Il fait office de consignes générales sur la mobilisation des communautés pendant une intervention face à une épidémie, y compris sur la promotion d'une approche intégrée de la prévention d'une épidémie et de la réponse.

TABLE DES MATIERES

- Travailler en toute sécurité
- S'adapter au nouveau contexte
- Travailler auprès de personnes vulnérables au Covid-19
- Informations et communication
- Participation : Les communautés doivent être au centre de vos réponses
- Suivi, évaluation, redevabilité et apprentissage
- Plaidoyer
- Coordination et collaboration
- Votre sécurité personnelle



TRAVAILLER EN TOUTE SÉCURITÉ

Afin de réduire les risques pour les communautés et le personnel, il est nécessaire de modifier l'interaction avec les communautés :



- **Distanciation physique :** Lorsque les interactions avec les communautés sont encore possibles, adoptez des mesures de distanciation physique pour éviter d'inhaler ou d'être en contact avec des gouttelettes pouvant transporter le virus. Ces mesures impliquent
 - d'éviter le contact physique, comme serrer les mains ;
 - de maintenir une distance d'au moins 2 mètres entre vous et une autre personne et
 - d'éviter les grands rassemblements. Pour Oxfam, cela consiste en tout groupe de dix personnes ou plus.
- **Éviter le contact physique et observer une bonne hygiène des mains et respiratoire :** Le Covid-19 peut se transmettre lorsque l'on tousse ou éternue. Éternuer ou tousser dans un mouchoir ou le pli du coude (et non dans la main) peut limiter la transmission. Le Covid-19 peut facilement se transmettre par les mains, c'est pourquoi il est recommandé de suivre ce guide. Lavez-vous les mains à l'eau et au savon lorsque cela est possible, en particulier avant et après toute interaction avec d'autres personnes. Sinon, utilisez une solution hydroalcoolique. Nous recommandons d'éviter tout contact physique, notamment de ne pas se serrer la main.
- **Programmation sûre :** Elle fait partie de notre approche visant à ne pas nuire aux membres des communautés et au personnel d'Oxfam ou des partenaires en veillant à prévenir et à atténuer les risques. Elle requiert de travailler avec toutes vos équipes afin d'examiner l'évaluation des risques du programme, de vérifier que le Covid-19 en fait partie et de discuter en équipe des mesures d'atténuation à prendre. Diffusez la politique d'Oxfam de protection contre l'exploitation et les abus sexuels et le Code de conduite et autres mesures de sauvegarde. Rappelez au personnel de les appliquer.

Des informations complémentaires sur l'adaptation des activités des programmes et sur les équipements de protection individuelle (EPI) sont disponibles ici : [Conseils pour la Protection du Personnel et des Volontaires en Contact avec les Communautés](#) (y compris les besoins en EPI) et disponible en [anglais](#) et en [espagnol](#).

1 Voir les Cas de Coronavirus Covid-19 au Niveau Mondial, par Le Centre pour les Systèmes Scientifiques et d'Ingénierie de l'Université John Hopkins en date du 30 mars 2020 : <https://gisanddata.maps.arcgis.com/apps/opsdashboard/index.html#/bda7594740fd40299423467b48e9ecf6>

S'ADAPTER AU NOUVEAU CONTEXTE

La pandémie de Covid-19 est une situation qui évolue rapidement. L'accès aux communautés peut vite être limité. Commencez à planifier maintenant ! Il se peut que vous disposiez de peu de temps pour concevoir d'autres plans de mobilisation (comment communiquer avec différents groupes, les coordonnées des parties prenantes pertinentes, réfléchir aux perceptions clés, aux risques et aux difficultés avec les communautés et leur demander de suggérer des solutions) avant que des mesures de restriction ne perturbent la mobilisation en personne. Voir plus d'instructions dans les sections ci-après.



Commencez à planifier maintenant ! Il se peut que vous disposiez de peu de temps pour concevoir d'autres plans de mobilisation.

- **Réviser et/ou cartographier les chaînes de communication/d'information dans vos zones de travail.** Bien que certaines zones seront dépourvues de réseau, d'accès à la radio ou aux réseaux sociaux, il y aura dans beaucoup de communautés des personnes possédant un téléphone ou une radio. Ces personnes auront alors un rôle clé pour transmettre les informations lorsque l'accès sera limité. N'oubliez pas de réfléchir à **qui** a accès à **quelles informations** et à **quel point on leur fait confiance**, en particulier au sein des groupes les plus vulnérables et les plus marginalisés.
- **Réviser votre évaluation rapide des risques intersectorielle ou effectuez-en une** afin d'identifier les risques et les mesures de prévention/d'atténuation en collaboration avec les communautés. Effectuez un suivi et adaptez constamment votre évaluation à ce que vous faites à mesure que la situation évolue. Cela comprend les risques pour différents groupes de la communauté ainsi que les risques associés aux méthodes de communication à distance, comme dans l'espace numérique.
- **Revoyez toute analyse conduite auparavant**, telles que les analyses des disparités entre les genres, les évaluations de la sécurité alimentaire et des moyens de subsistance, les évaluations de marché, les analyses en matière de protection, les cartographies des infrastructures WASH ou les études concernant les groupes particulièrement vulnérables. Si possible, effectuez une évaluation rapide des besoins intersectorielle. Utilisez ces analyses afin d'identifier des lacunes et rassemblez les données à l'aide d'outils vous permettant de ventiler par sexe, âge, handicap ou autre indicateur de diversité afin d'élaborer une réponse ciblée, développée sur mesure pour les besoins ou capacités des différents groupes. Utilisez ces documents et ces données afin de suivre l'évolution du contexte au fil du temps pour et adaptez la réponse.
- **Veillez à établir des liens avec des centres de santé ou des entités de coordination sanitaire** afin d'accéder à des mises à jour régulières sur les informations épidémiologiques. Collaborez avec les centres de santé afin d'accéder à des données ventilées par sexe et par âge, dans le but d'identifier des tendances pouvant indiquer des risques plus élevés pour différents groupes de la communauté.
- **Examinez les listes de contacts des autorités gouvernementales et des acteurs internationaux compétent-e-s** ainsi que y compris les voies de référence utile pour mettre en contact les communautés et personnes affectées par le Covid-19 avec les services pertinents. Au fil d'évolution du contexte, revisez régulièrement ces voies de références en coordination avec des autres acteurs et veillez à les mettre à jours. Envisagez les différentes possibilités pour une orientation à distance par téléphone portable.
- **Réviser ou effectuez une cartographie des parties prenantes et travaillez avec les figures d'autorité et structures existantes de la communauté.** Les dirigeant-e-s communautaires, les guérisseurs/euses traditionnel-le-s, les dignitaires religieux/euses, les groupes de femmes et les groupes de jeunes sont tou-te-s dans une position unique pour contacter différentes personnes au sein et au-delà de chaque communauté et fournir un point focal pour les contacts lorsqu'une gestion à distance s'impose.
- **Le confinement, l'isolement et leurs implications :** Afin de contrôler la propagation du virus, de nombreux pays ont déployé des mesures de restriction sur les déplacements et ont demandé aux personnes vulnérables au virus de s'isoler (de rester chez elles). Discutez avec les différents groupes, en particulier les plus vulnérables, ainsi qu'avec les femmes et les filles, qui portent souvent le fardeau des soins, sur comment gérer ces soins en toute sécurité et quelles sont les options garantissant un accès continu aux denrées alimentaires, à l'eau et aux médicaments. Collaborez avec différents groupes afin de développer des plans d'action qu'ils pourront mettre en œuvre à l'aide des ressources disponibles et que vous pourrez examiner avec eux en personne ou par téléphone. Vous trouverez ici² un exemple de plan d'action communautaire :
- **La distanciation physique et ses implications :** Dites-vous que le but est de soutenir les commerces, grands et petits, afin de garantir à la communauté un accès aux biens essentiels. Pensez à fournir des stations de lavage des mains pour les membres des communautés, en particulier pendant les activités de groupe (si elles sont toujours autorisées) et près des marchés pour un lavage des mains régulier. Pensez également à utiliser des systèmes de paiement sans contact dans la mesure du possible, comme des virements.

2 Téléchargez le modèle de Plan d'Action Communautaire OXCTF ici : <https://oxfam.box.com/s/zh8pdyheglmdth876wtrfjs7nw8z5sb>

TRAVAILLER AUPRÈS DE PERSONNES VULNÉRABLES AU COVID-19

LES PLUS A RISQUE

Ceux-ci qui se trouvent en première ligne sont les plus susceptibles de développer une forme grave d'infection au Covid-19. Pensez à élaborer des messages adaptés à ces groupes et à encourager un soutien de la communauté au cas où l'auto-isolément est requis, notamment pour leur garantir un accès aux marchés et services essentiels. Cela peut passer par s'organiser pour que le voisinage ou les travailleurs et travailleuses communautaires apportent des biens essentiels aux ménages isolés ou s'arranger avec les commerçant-e-s pour qu'elles/ils ouvrent à des heures spécifiques pour différents groupes afin de limiter le contact en période de transmission élevée.



Personnes âgées



Personnes avec des problèmes de santé sous-jacents



Personnes porteuses du VIH



Femmes



Personnes vivant avec un handicap



Groupes minoritaires








Enfants

AUTRES GROUPES

Beaucoup d'autres groupes peuvent être plus vulnérables à cause du Covid-19 (voir ci-contre) ; pensez aux besoins particuliers de ces groupes et veillez à ce que les informations et la planification soient adaptées afin de fournir des consignes précises pour le contexte.

ENCADRÉ 1 : GÉRER LA STIGMATISATION

La stigmatisation de groupes est néfaste car les personnes stigmatisées sont susceptibles de ne pas demander de l'aide si elles tombent malades. Cela engendre l'exclusion de certains groupes d'autres aspects de la vie de la communauté ou mène à la violence contre ces groupes. Voici quelques solutions simples pour minimiser et gérer la stigmatisation :

-  **Ne parlez pas du virus comme s'il appartenait à une personne ou un groupe.** N'appellez pas les personnes atteintes du virus des « cas », des « suspect-e-s » ou des « victimes », parlez plutôt de « personnes porteuses du virus ».
-  **Ne dites pas « contaminer les autres » mais « transmettre le virus ».** Parlez de transmission en général.
-  **Ne partagez pas d'informations personnelles** (noms, lieux) sur les personnes malades, qui peuvent l'être ou l'ont été, avec quiconque, autre que les membres clés de l'équipe et les professionnel-le-s de santé. Lorsque vous fournissez de l'aide à des ménages portant le virus, faites-le avec discrétion et avec de petites équipes afin de réduire l'attention et cherchez à soutenir également les ménages alentour dans le cadre de mécanismes de soutien communautaire.
-  **Ne faites pas circuler de rumeurs ou de désinformations.** Nous ne savons pas encore tout sur le virus, mais les expert-e-s en apprennent chaque jour. Vérifiez les sources de vos informations et assurez-vous qu'elles sont fiables. Partager de fausses informations ne fait qu'engendrer la panique, face à laquelle certaines personnes peuvent mal réagir. N'oubliez pas : il n'y a rien de mal à dire « Je ne sais pas »
-  **Faites preuve de positivité !** Partagez de bonnes nouvelles, comme l'exemple de voisin-e-s s'entraïdant, ainsi que des informations sur la réponse.

Source : IFRC, UNICEF, WHO (2020). *Social Stigma associated with COVID-19: A guide to preventing and addressing social stigma.*

INFORMATIONS ET COMMUNICATION

Ce qu'il faut prendre en compte au moment de communiquer des informations sur le Covid-19 :

- **Les besoins en informations de différents groupes :** Les populations ne sont pas des groupes homogènes, et toute communauté est faite de femmes, d'hommes, de filles et de garçons ; d'enfants, d'adultes et de personnes âgées ; de personnes vivant avec un handicap ; de personnes ne sachant pas lire ; de personnes de différentes nationalités, cultures et religions, etc. Ces personnes comprendront les informations selon leur identité, c'est pourquoi il est important de connaître votre groupe cible et d'adapter votre message.
- **Canaux de communication préférés :** Différents groupes auront également des préférences différentes quant aux canaux et sources de communication fiables. Ils disposeront également de différents niveaux d'accès aux canaux (radio, téléphone, smartphone, Internet). Par exemple, certaines femmes n'ont peut-être pas accès au téléphone du ménage et certaines personnes âgées n'ont pas accès à Internet ou ne savent pas comment s'en servir. Réfléchissez aux barrières pouvant se dresser face à l'utilisation des différents canaux pour chaque groupe et utilisez divers canaux pour un meilleur résultat.
- **Compréhension :** Les informations doivent être présentées dans un format et un langage accessibles et adaptés aux niveaux d'alphabétisation de chaque groupe ainsi qu'aux personnes malvoyantes ou malentendantes. Pensez à utiliser des photos, des messages vocaux, la radio.
- **Portée :** Mobilisez tous les groupes d'une même communauté, dans des environnements où chacun de ces groupes se sent à l'aise pour parler. Communiquez à la fois avec les communautés hôtes et déplacées.
- **Personnes d'influence et capacités locales :** Cherchez qui détient le pouvoir et a de l'influence dans les communautés ou réseaux, mouvements communautaires, groupes de défense des droits des femmes, groupes de jeunes ou organisations locales. Travaillez avec ces personnes afin de transmettre des informations, car les membres de la communauté auront plus tendance à suivre l'exemple des leaders et groupes ancrés dans la communauté à qui ils font déjà confiance. Travaillez à la fois avec des hommes et des femmes d'influence.
- **Une communication basée sur l'échange :** Assurez-vous de fournir un espace pour écouter les inquiétudes, les retours, les mythes et les rumeurs concernant le Covid-19 ainsi que pour communiquer des informations sur le virus. Adaptez vos réponses selon ce que vous entendez auprès des communautés, y compris en clarifiant tout élément de désinformation, en changeant votre façon de travailler et en répondant aux retours d'information.



Assurez-vous de fournir un espace pour écouter les inquiétudes, les retours, les mythes et les rumeurs concernant le Covid-19 ainsi que pour communiquer des informations sur le virus.

- **Développez ce que vous avez déjà :** Utilisez des mécanismes existants afin de collaborer avec la communauté à distance (par exemple par téléphone, Internet ou la radio, etc.) et réfléchissez à comment améliorer ces mécanismes et/ou étendre leur utilisation et les adapter à chaque groupe de la communauté.
- **Gardez le contact :** Internet permet des échanges faciles entre les équipes et les communautés, ainsi qu'entre membres d'une même communauté. Pensez à soutenir la connectivité, veillez à ce que les droits relatifs aux données personnelles soient respectés et étendez l'accès aux groupes ne disposant pas d'Internet.
- **Remettez en question la stigmatisation :** Lorsque la désinformation donne lieu à la stigmatisation de certains groupes ou personnes, veillez à y remédier auprès des communautés.
- **Prévoyez un budget suffisant :** Recharge de téléphone, accès Internet, mise en place de la collecte des données : tout a un prix. Faites en sorte que cela figure bien dans vos budgets.



Demandez aux personnes comment elles souhaitent recevoir et partager les informations

Nous faisons souvent des suppositions lorsqu'il s'agit de savoir qui utilise quel canal de communication ; commencez toujours par consulter les personnes et par vous adapter aux canaux de communication locaux.

PARTICIPATION : LES COMMUNAUTÉS DOIVENT ÊTRE AU CENTRE DE VOS RÉPONSES

INITIATIVES MENÉES PAR LA COMMUNAUTÉ

Lorsque vous réfléchissez à comment soutenir les structures existantes, demandez aux communautés ce dont elles ont besoin pour leurs propres initiatives. Elles auront peut-être besoin d'informations (sur les mesures du gouvernement, la propagation du virus, les pratiques d'hygiène) ; elles auront peut-être besoin de ressources (de l'argent pour financer des activités ou des équipements pour mener les activités) ; elles auront peut-être besoin de liens entre elles et d'autres acteurs/trices (dont d'autres communautés, organisations ou autorités).



DEMANDEZ AUX COMMUNAUTÉS QUELLES SONT LEURS SOLUTIONS

Les communautés sont toujours expertes en ce qui concerne leurs propres réalités et besoins. Elles seront les mieux placées pour vous conseiller sur la façon de collaborer avec elles. Demandez-leur quels sont leurs moyens de communication préférés, les technologies disponibles qu'elles préfèrent utiliser, la langue, le type de collaboration qu'elles peuvent gérer et le rôle qu'elles veulent/peuvent jouer. Les communautés sont résilientes et trouveront toujours des solutions. Travaillez avec elles sur la façon de continuer à soutenir les services nécessaires tout en assurant la sécurité de toutes et de tous.



SUIVI, ÉVALUATION, REDEVABILITÉ ET APPRENTISSAGE

Suivre l'efficacité des réponses et les ajuster si nécessaire est primordial dans des contextes changeant rapidement.

- **L'impact de la pandémie sur différents groupes :** Collaborez avec les différents groupes identifiés afin d'évaluer l'impact que la pandémie peut avoir sur eux en termes d'accès aux biens et services essentiels, de santé, de relations et de bien-être. Partagez ces informations avec d'autres parties prenantes et acteurs/trices (en anonymisant les données personnelles) afin de soutenir des changements dans les programmes qui minimiseront l'impact négatif et augmenteront l'impact positif.
- **Niveau de satisfaction avec la réponse d'Oxfam et niveau de mobilisation :** Évaluez cela à la fois de manière qualitative (lors de discussions et débats) et quantitative (avec un suivi régulier). Lorsque certains aspects de la réponse obtiennent de faibles scores, organisez d'autres discussions afin de comprendre et d'écouter les suggestions d'amélioration des communautés.
- **Répondez rapidement aux retours :** Utilisez les mécanismes de retours et de plaintes existants et là où ils fonctionnent bien, augmentez leur capacité à recevoir plus de retours. Rassemblez les retours de toutes les équipes et cherchez à identifier des tendances que tous les secteurs peuvent traiter ensemble. Veillez à utiliser des canaux de communication fiables au sein de la communauté afin de boucler la boucle des retours et des plaintes.
- **Partagez l'apprentissage :** Partagez les retours, les expériences, les succès comme les échecs avec les communautés, les parties prenantes et les autres ONG afin de stimuler l'innovation et l'apprentissage mutuel.

PLAIDOYER

La mobilisation des communautés est également fondamentale pour nos efforts de plaidoyer, qui servent à faire entendre la voix des communautés. Le plaidoyer doit être fondé sur ce que nous dit la communauté, en particulier les groupes les plus vulnérables et marginalisés qui sont souvent affectés de manière disproportionnée par les mesures visant à prévenir la transmission, telles que les mesures de restriction des déplacements et les procédures d'isolement.

Le plaidoyer peut contribuer à assurer la continuité de la mobilisation des communautés. Selon le contexte, pensez à développer des stratégies de plaidoyer qui comprennent des thématiques telles que les droits numériques ou la discrimination faite aux ONG et à la société civile. Ces problématiques peuvent revêtir une importance essentielle dans la lutte pour l'accès des communautés à l'information et la préservation de l'espace humanitaire.



Le plaidoyer peut contribuer à assurer la continuité de la mobilisation des communautés.

COORDINATION ET COLLABORATION

Conserver des moyens efficaces de travailler avec les autres est plus que jamais nécessaire.

- **En interne et avec des partenaires.** Réviser et mettre à jour toutes les analyses en question dans la section « Contexte » en tant qu'une équipe programme unifiée, y compris avec les partenaires, en reliant les résultats. Organisez des réunions intersectorielles régulières afin de revoir les données, d'analyser les informations issues des communautés et de mettre à jour la réponse et les informations partagées avec les communautés conformément à leurs besoins, contributions et requêtes.
- **Avec des mécanismes de coordination.** Pensez à la coordination avec d'autres ONG spécialisées dans le travail auprès de groupes vulnérables telles que HelpAge, HI et les ONG qui se dédient au VIH/sida. Exploitez les retours des communautés afin de promouvoir le changement, lorsque cela est nécessaire, dans les mécanismes de coordination.
- **Parlez aux autres organisations !** Si les communautés sont déjà inaccessibles, collaborez avec d'autres organisations sur la manière de contacter les communautés dans différentes zones. D'autres équipes ou organisations seront peut-être déjà en contact avec des communautés à distance. N'oubliez pas de partager également les pratiques, anciennes et nouvelles, que vous et votre équipe mettez en œuvre.

VOTRE SÉCURITÉ PERSONNELLE

Si vous ou quelqu'un de votre équipe êtes malade ou si vous avez été en contact avec une personne qui a des symptômes avérés du Covid-19, restez chez vous, isolez-vous et prenez soin de vous. Si vous présentez des symptômes du virus, demandez un avis médical immédiatement en appelant votre médecin et suivez les instructions des autorités sanitaires locales. Les autorités sanitaires locales disposeront des dernières informations sur le traitement des patient-e-s, tout en veillant à ce que vous ne transmettiez pas le virus à d'autres personnes. Lorsque cela est possible, prévenez vos équipes pour que vos RH et l'équipe de direction du pays puissent vous aider à obtenir le traitement dont vous avez besoin.



OXFAM